

## Protokoll der Sitzung „Wirtschaft, Infrastruktur und E-Government“

Zeit: 28.4.2008, 9:00-13:00

Ort: Industriellenvereinigung, Schwarzenbergplatz 4, 1010 Wien

### 1 Management Summary

Ziel dieser öffentlichen Veranstaltung war, die Ergebnisse der ersten Sitzung auf einer breiten Basis zu erörtern, neue Perspektiven zu gewinnen und weitere Vorschläge zu sammeln. Das vorliegende Ergebnisprotokoll gibt die Statements und Vorschläge der Teilnehmer in verdichteter Form wieder, wobei das Redaktionsteam selbstverständlich alle mündlichen und schriftlichen Äußerungen und Maßnahmenvorschläge gesichert hat. Im gegenständlichen Management Summary wird ein Auszug aus den Ergebnissen dargestellt, wobei die stattgefundenen Diskussionen nur in stark komprimierter Form wiedergegeben werden können.

Im Themenfeld „Zentrale Stelle“ wurde die Bedeutung der Erarbeitung einer Zieldefinition und einer konkreten Aufgabenstellung hervorgehoben; zudem soll diese zentrale Stelle neben Objektivität und Unabhängigkeit auch über definierte Verantwortlichkeiten und ein eigenes Budget verfügen. Aufgabenschwerpunkte sind nach Ansicht der Experten Koordination und Kommunikation der verschiedenen IKT-Agenden, Statusmonitoring und Umsetzungsbegleitung, Mitwirkung an der Festlegung von Standards, IKT-Verträglichkeitsabschätzung sowie Betreuung des Themenfelds E-Inclusion.

Beim Thema „Konformität der Gesetze mit den IKT Zielen“ sind sich die Experten einig, dass eine Überprüfung aller vorhandenen Gesetze als nicht realisierbar erscheint und der Überprüfungsbedarf aus der Lebenssituation heraus definiert werden muss. Sinnvoll erscheint den Experten die laufende Beobachtung von Gesetzen und deren Auswirkung auf IKT. Vor allem von Seiten der Industrie kam die Forderung nach einer stärkeren und frühzeitigen Einbeziehung betroffener Unternehmen oder eines „IKT Think Tank“ in den Gesetzwerdungsprozess. Unter dem Schlagwort „IKT Coaching/IKT-Fitnessprogramm für Politiker“ wurde die Idee diskutiert, spezielle Schulungsprogramme für Politiker zu konzipieren.

Im Themenbereich E-Commerce schlagen die Experten vor, ein benutzerfreundliches, einfaches, unentgeltliches und öffentlich zugängliches Unternehmensportal (Virtual Company Dossier) zu schaffen, von dem Grunddaten, verwendete Standards und weitere Informationen über alle Unternehmen in Österreich abgerufen werden können. Weiters treten sie für eine Vereinfachung der elektronischen strukturierten Rechnung ein und empfehlen in diesem Zusammenhang, die Anforderungen für Rechnungen mit geringen Beträgen zu senken. Mittels Informationskampagnen soll das Vertrauen in diese Systeme verstärkt werden. Beim Aufsetzen von durchgehenden Prozessen fordern die Experten eine verstärkte Zusammenarbeit zwischen der öffentlichen Verwaltung und der Wirtschaft.

Vor dem Hintergrund des steigenden Bandbreitenbedarfs betonen die Experten im Themenfeld „Infrastruktur“ die Notwendigkeit einer besseren Nutzung bestehender Infrastruktur, eines Ausbaus der noch nicht oder bislang weniger hochwertig abgedeckten Gebiete sowie einer Modernisierung der Infrastruktur.

Unter dem Themenpunkt „E-Government“ sind sich die Experten einig, dass ein Anreizsystem für die Nutzung von E-Government-Diensten geschaffen werden muss. Derartige Anreize könnten z.B. eine raschere Erledigung von Anbringen sein oder die Möglichkeit, den Status eines Vorgangs einsehen zu können. Weiters wären finanzielle Anreize zu überlegen. Ein weiterer Punkt, der die Nutzung von E-Government Diensten fördern könnte, ist das Anbieten von gezielter Hilfestellung gerade für Privatpersonen. Hier ist ein weiterer Vorschlag der Experten eine Förderung von Gesamtpaketen aus Rechner, Software, elektronischer Signatur und E-Government- Anwendung („Österreich-PC“) anzubieten.

Im Themenfeld „Nutzung von IKT durch KMU und EPU“ sind sich die Experten einig, dass eine zielgruppenorientierte Bewusstseins- und Informationskampagne den IKT-Einsatz in den KMU und EPU deutlich heben würde. Um die digitale Kluft zwischen Stadt und Land zu schließen, regen die Experten an, das IKT-Know-How in ländlichen Regionen zu verstärken. Als wichtige Maßnahmen erachten die Experten die Beauftragung von Personen oder IKT-Stellen in Gemeinden, die sich lokal um IKT-Angelegenheiten kümmern und bei Problemen weiterhelfen.

Im Themenfeld „Applikationsförderung“ betonen die Experten, dass Staatspreise oder andere Auszeichnungen von großer Bedeutung sind, um Best-Practices für mögliche Applikationen hervorzuheben.

Eine Struktur wie im Fremdenverkehr ist derzeit für IKT nicht vorhanden. Die Experten raten dazu, eine solche aufzubauen, um das Bewusstsein für das Thema zu heben. Sie empfehlen weiters, Anwendungen, die der Wirtschaft einen hohen Mehrwert bringen, benutzerfreundlicher zu gestalten. Überdies sollte die Entwicklung von regional genutzten Applikationen, die bestimmte Kriterien erfüllen, gefördert werden sollte. Die Experten mahnen, den Aufwand für Förderungen von Applikationen gering zu halten.

Das Redaktionsteam wird diese und weitere Ergebnisse in die dritte Sitzung des Arbeitskreises einbringen, damit sie für die Internet Deklaration evaluiert und priorisiert werden können.

## 2 Allgemeines

Auf Grundlage der Ergebnisse der 1. Sitzung hat am 28.4.2008 die 2. Sitzung (Public Event) zum Arbeitskreis Wirtschaft, Infrastruktur und E-Government in den Räumlichkeiten der Industriellenvereinigung stattgefunden. Ziel war es, die Ergebnisse der ersten Sitzung auf einer breiten Basis zu erörtern, neue Perspektiven zu gewinnen und weitere Vorschläge zu sammeln. In einer dritten und letzten Sitzung werden die gesamten Ergebnisse gesichtet, vorliegende Maßnahmen priorisiert und damit Schwerpunkte für den Draft der Internet-Deklaration festgelegt.

Das Redaktionsteam hat die mündlichen und schriftlichen Statements und Vorschläge der Teilnehmer gesichert und gibt diese im vorliegenden Ergebnisprotokoll in verdichteter Form wieder. Der Fokus dieses Protokolls liegt nicht darin, sämtliche Einzelaussagen als vielmehr konkrete Vorschläge und übereinstimmende Aussagen wiederzugeben, wobei freilich alle Äußerungen der Teilnehmer durch die Protokollführer dokumentiert sind. Die Inputs der Teilnehmer werden vom Redaktionsteam weder bewertet, noch priorisiert, sondern nur gesammelt und geordnet.

## 3 Zum Prozess

Nach einer Präsentation ausgewählter Vorschläge der Experten aus der ersten Arbeitskreissitzung wurden die Teilnehmer aufgerufen, die offenen Punkte zu diskutieren und neue Vorschläge zu unterbreiten. Zu diesem Zweck konnten die Teilnehmer im ersten Block an einer von drei parallel laufenden Subgruppen zu den Themen „Zentrale Stelle“, „Konformität der Gesetze mit den IKT Zielen / IKT Bewusstsein bei politischen Entscheidungsträgern“ und „E-Commerce“ teilnehmen und im zweiten Block an einer der Subgruppen zu den Themen „Infrastruktur“, „E-Government“ und „Nutzung von IKT durch KMU und EPU/Applikationsförderung“ (diese beiden Themen wurden aus Moderationsgründen zusammengefasst) mitarbeiten. In diesen Subgruppen wurden unter Anleitung eines Moderators die Themen diskutiert und Vorschläge erarbeitet. Jeder Teilnehmer hatte außerdem die Möglichkeit, schriftlich zum Thema Stellung zu beziehen. Danach stellte jeweils ein Teilnehmer aus einer Subgruppe im Plenum eine kurze Zusammenfassung vor.

## 4 Die Ergebnisse

Die Teilnehmer wurden aufgefordert, basierend auf den Ergebnissen der ersten Sitzung im Wesentlichen über folgende Themen zu diskutieren:

1. Zentrale Stelle
2. Konformität der Gesetze mit den IKT Zielen / IKT Bewusstsein bei politischen Entscheidungsträgern
3. E-Commerce
4. Infrastruktur
5. E-Government
6. Nutzung von IKT durch KMU und EPU
7. Applikationsförderung

Die Ergebnisse werden nachfolgend für jedes Thema gesondert dargestellt, wobei zu jedem Thema die unterbreiteten Vorschläge und gemachten Aussagen angeführt und diese punktuell zum Verständnis und zur näheren Erläuterung skizziert werden. Die Diskussion

über die vorgeschlagenen Maßnahmen sowie die anderen Details sind vom Redaktionsteam intern festgehalten und fließen ebenso in die dritte Arbeitskreissitzung ein.

## 4.1 Zentrale Stelle

### a. Erfordernis, Ziele und Aufgaben der zentralen Stelle

- Es herrschte Konsens darüber, dass eine zentrale Stelle benötigt wird, um der Zersplitterung bei den IKT-Agenden besser entgegen wirken zu können. Diese soll auf der Basis definierter Verantwortlichkeiten unabhängig, objektiv und professionell agieren und über ein eigenes Budget verfügen. In der Frage, ob die Stelle im Interesse einer besseren Wahrnehmung innerhalb der Bundesregierung (Staatssekretariat) angesiedelt sein oder zur Wahrung der Kontinuität mit einem Nichtregierungsmitglied (Regierungsbeauftragter vergleichbar dem Kapitalmarktbeauftragten, diesfalls Ansiedlung beim BKA) besetzt werden sollte, herrschten unterschiedliche Auffassungen.
- Konkret halten die Experten eine zielgruppenorientierte Festlegung von Zielsetzungen mit konkreten Aufgabenstellungen für erforderlich, um eine breite Unterstützung zu gewährleisten. Auf der Grundlage einer entsprechenden Policy sollte ein Anforderungsprofil für Zuständigkeiten der zentralen Stelle, welche in etwa mit den nachstehend angeführten Aufgaben übereinstimmen, entwickelt werden:
  - Koordination der IKT-Agenden basierend auf der Internetdeklaration,
  - Statusmonitoring und Umsetzungsbegleitung,
  - Abgabe von Empfehlungen im Zuge der Festlegung von Standards (zB für Signatur, Zahlungsverkehrsmethoden) im Interesse einer internationalen IKT-Positionierung Österreichs,
  - IKT-Verträglichkeitsabschätzung.

### b. Statusmonitoring (der bestehenden Situation) und Umsetzungsbegleitung (der Verbesserungsmaßnahmen)

- Zur Einschätzung der weiteren Entwicklung soll die zentrale Stelle insb. den bestehenden Status erheben (Benchmarking, ggf. unter Heranziehung von EU-Werten) und die IKT-Situation in den verschiedenen Bereichen feststellen.
- Als Basis hierfür sollen bevorzugt bereits vorhandene Informationen herangezogen werden, ohne deshalb eine Flut von neuen Studien zu veranlassen.
- Zudem soll die zentrale Stelle bei der Durchführung von Verbesserungsmaßnahmen wie zB Steigerung der IKT-Nutzung bei KMU auch in Form einer Umsetzungsbegleitung aktiv werden.
- Überdies soll auch eine Verträglichkeitsabschätzung bei Regierungsvorhaben mit IKT-Bezug erfolgen. Wichtig ist in allen Fällen ein objektives und unabhängiges Vorgehen.

### c. Koordination der und Kommunikation in Bezug auf die verschiedenen IKT-Aktivitäten

- Die Experten sind der Ansicht, dass die in unterschiedlichen Bereichen angesiedelten IKT-Agenden ebenso wie die in diesem Zusammenhang bestehenden Plattformen von einem gemeinsamen Sprachrohr vertreten und koordiniert werden sollten. Hierdurch soll insb. eine transparente Darstellung gegenüber der Politik erreicht werden.

d. Betreuung und Definition des Themenfelds E-Inclusion

- Besondere Bedeutung wurde auch dem Stichwort „Digital Inclusion“ beigemessen. Aufgrund der Mehrdeutigkeit dieses Begriffs soll die zentrale Stelle eine Definition hierfür erarbeiten, die dem Föderalismusprinzip Rechnung trägt und sicherstellt, dass dessen unterschiedliche autonome Träger (z.B. Gemeinden, Länder, Sozialversicherungsträger) bei allfälligen Maßnahmen einbezogen werden.

## 4.2 Konformität der Gesetze mit den IKT Zielen / IKT Bewusstsein bei politischen Entscheidungsträgern

a. Barrierefreier Zugang zum Internet / Informationen

- Die Experten sind sich einig, dass bereits umfangreiche Vorgaben für einen barrierefreien Zugang zum Internet bzw. zu Informationen in diversen Gesetzen enthalten sind (z.B. Bundesbehindertengleichstellungsgesetz, eGovG, ...).
- Es zeigt sich jedoch, dass viele Punkte/Vorgaben immer noch nicht umgesetzt sind, womit die Sinnhaftigkeit neuer bzw. weiterer Vorgaben in diese Richtung in Frage gestellt wird.
- Trotz allem fordern die Experten aber, dass das Thema Barrierefreiheit auch bei neuen Gesetzen berücksichtigt werden muss und diese dahingehend zu überprüfen sind.
- Zahlreiche Vorgaben zur Frage des (Weiter)Verwendung von Informationen finden sich im Informationsweiterverwendungsgesetz (*§ 1. Ziel dieses Bundesgesetzes ist die Erleichterung der Weiterverwendung von Dokumenten öffentlicher Stellen, insbesondere um dadurch die Erstellung neuer Informationsprodukte und -dienste zu fördern*). Auch hier wird von den Experten das Problem identifiziert, dass Vorgaben nicht (vollständig) umgesetzt wurden.
- Abschließend zu diesem Punkt wird noch angemerkt, dass das Thema eines barrierefreien Zugangs auch Thema des (neuen) EU-Rechtsrahmens für elektronische Kommunikation ist und dort ebenfalls Berücksichtigung findet.
- Als mögliche Maßnahme wird von den Experten das Einfordern bestehender Gesetzesvorgaben identifiziert.

b. Überprüfung bzw. Ausrichtung bestehender / zukünftiger Gesetze hinsichtlich IKT

- Aus der Diskussion, ob ein Screening vorhandener Gesetze auf IKT-Verträglichkeit sinnvoll ist, ergibt sich, dass eine Überprüfung aller vorhandenen Gesetze (inkl. Landesgesetze) auf Grund der Vielzahl als nicht realisierbar erscheint.
- Man ist sich einig, dass der (Überprüfungs)Bedarf aus der Lebenssituation heraus definiert werden muss.
- Sinnvoll erscheint den Experten die Einführung eines Radarsystems, d.h. die laufende Beobachtung von Gesetzen und deren Auswirkung auf IKT. Der Fokus wird dabei auf neue Gesetzesvorhaben zu legen sein.
- Von mehreren Experten wird in der Diskussion eingebracht, dass man IKT als Mittel zur Umsetzung von Gesetzen sehen muss und sich Gedanken machen sollte, wie man die Umsetzung von Gesetzen durch den gezielten Einsatz von IKT fördern kann.
- Vor allem von Seiten der Industrie kam die Forderung nach einer stärkeren Einbeziehung betroffener Unternehmen in den Gesetzwerdungsprozess. Dabei wünscht man sich ein aktives Zugehen auf betroffene Unternehmen im Rahmen der Begutachtung (Stichwort E-Participation). Hier wurde das Problem identifiziert, dass im Rahmen der Begutachtung die Fristen eher kurz sind und eine Einflussnahme nur mehr beschränkt möglich erscheint. Sinnvoll wäre daher eine frühzeitige Einbindung bereits in den Gesetzwerdungsprozess.

- Als notwendig wird von den Experten die Einbeziehung eines „IKT Think Tank“ gesehen. In der Diskussion stellt sich die Frage, wer einen solchen Think Tank darstellen könnte.
- Als mögliche Maßnahme wird von den Experten die Aufnahme einer Verpflichtung zur Darstellung der Auswirkung von Gesetzen auf IKT (nach dem Vorbild der Schweiz) festgehalten.
- Abschließend wird zu diesem Themenbereich noch darauf hingewiesen, dass zu prüfen sein wird, welche (bestehenden) Geschäftsprozesse der Verwaltung evtl. hinsichtlich IKT „redesigned“ werden müssen.

c. Bewusstseinsbildung für politische Entscheidungsträger

- In Hinblick auf die Politik stehen kaum Informationen über die IKT-Nutzung bei Politikern zur Verfügung. So gibt es keine entsprechende Datenbasis, in wieweit der Einsatz von IKT bei Politikern bereits forciert wird. Einzelne Politiker nutzen zwar die Möglichkeiten von Blogs oder der Präsentation ihrer Person/Partei auf Websites; in welchem Umfang dies angeboten wird, scheint aber unklar.
- Weiters wurde erörtert, wie die Tatsache, dass z.B. ein Politiker einen Blog betreibt, der breiteren Bevölkerung gegenüber bekannt gemacht werden kann. Nur dadurch würde eine entsprechende „Nachfrage“ nach solchen Medien stimuliert und die Politiker zur Nutzung derartiger Medien animiert werden.
- Eine Bewusstseinsbildung wird von den Experten bereits an dieser Stelle für notwendig erachtet. So sind Politiker dahingehend zu informieren/sensibilisieren, welcher Möglichkeiten sie sich (im Hinblick auf IKT) bedienen können.
- Als Beispiel wird hier die Nutzung von viralem Marketing angeführt: Oftmals werden Personen erst durch Kollegen zur Nutzung eines bestimmten Tools/einer bestimmten Technologie animiert. Hier ist dann die Hemmschwelle geringer, und der Einstieg wird damit entsprechend erleichtert.
- Unter dem Schlagwort „IKT Coaching/IKT-Fitnessprogramm für Politiker“ wurde die Idee diskutiert, spezielle Schulungsprogramme für Politiker zu konzipieren. Dabei könnten auch Best-Practice-Ansätze anderer Länder entsprechend berücksichtigt und dargestellt werden.
- Weiters sind sich die Experten einig, dass IKT sowohl in der Politik als auch in der Privatwirtschaft als Branchenthema gesehen wird und es an Bewusstsein fehlt, dass es eigentlich ein für alle Bereiche wichtiges Thema ist. Auch dieses Verständnis muss nach Meinung der Experten entsprechend geschärft werden.
- Als zentralen Punkt dieses Unterthemas sehen Experten die Notwendigkeit, den Nutzen des IKT-Einsatzes klar darzustellen. Ohne dass ein Nutzen für einzelne Personen erkennbar ist, besteht keine Bereitschaft, gewisse Technologien zu nutzen (z.B. Komplexität der Bürgerkartenumgebung und Kompatibilität mit anderen Anwendungen).
- Im Bereich der Landes-/Gemeindeebene stellt sich zudem das Problem, dass oftmals kein Interesse gegeben ist. Deshalb stellt der persönliche Kontakt ein essentielles Kriterium dar, das wichtiger als die Nutzung einer Applikation im Internet ist. Hier nimmt man dann auch unflexiblere Öffnungszeiten (gegenüber einer immer verfügbaren Internetapplikation) in Kauf.
- Abschließend halten die Experten fest, dass die Frage von IKT als wichtiger Umsatzfaktor für den Standort Österreich gesehen werden muss und diese Tatsache daher einen entsprechenden Stellenwert in Wirtschaft und Politik benötigt.

## 4.3 E-Commerce

### a. Einfaches und unentgeltliches Unternehmensportal errichten

- Die derzeitigen Datenbanken werden den Anforderungen der Wirtschaft nicht gerecht, da die Unternehmen in verschiedenen Registern nachschauen müssen, ob ein Lieferant oder Kunde ein Unternehmen ist.
- Daher schlagen die Experten vor, ein benutzerfreundliches, einfaches, unentgeltliches und öffentlich zugängliches Unternehmensportal (Virtual Company Dossier) zu schaffen, von der Grunddaten, verwendete Standards und weitere Informationen (zB aus dem Firmenbuch, Bonität, etc) über alle Unternehmen in Österreich abgerufen werden können.
- Bisher hat die WKO nur die gewerbliche Wirtschaft erfasst, aber über viele Unternehmen stehen keine Daten zur Verfügung. Zu diesem Zweck kann das Firmen-A-Z in der derzeitigen Form ausgebaut werden. Einige Experten sind der Meinung, dass diese Aufgabe vom Staat übernommen werden sollte.
- Wenn alle Unternehmen erfasst werden sollen, ist die (europaweit) einheitliche Unternehmenskennung (UID) auf alle Unternehmen auszuweiten. Eine erste Konzeption wurde bereits vom BMF und BKA beauftragt.

### b. Elektronische strukturierte Rechnung vereinfachen

- Die E-Rechnung in der derzeitigen Form wird kaum genutzt, da aufgrund der Rechts- und Standardunsicherheiten sowie der Komplexität viele Unternehmen nicht in eine Lösung investieren. Diese Investition wird gescheut, obwohl die E-Rechnung bei vielen Unternehmen zu erheblichen Kostensenkungen führen würde.
- Die Experten sehen in dieser Materie die öffentliche Hand gefordert, klare und einheitliche Standards für die elektronische strukturierte Rechnung vorzugeben, diese im Gebrauch zu vereinfachen und die Rechtslage klarzustellen.
- Die angebotenen Lösungen sollen in der Breite verwendbar sein, günstig zur Verfügung stehen und in den Prozess der Unternehmen integrierbar sein.
- Die authentische Identifikation soll nach Meinung der Experten mit den vorhandenen Zertifikaten (Bürgerkartenfunktion) und durch eine zentrale Authentifikationsstelle erfolgen. Für Rechnungen bis zu einem bestimmten Betrag (zB 1000€) könnte nach Ansicht der Experten die Signatur überhaupt entfallen.

### c. Usability erhöhen

- Usability bezeichnet die Bedienerfreundlichkeit von Systemen. Eine einfache Handhabung der Systeme (zB die Authentifizierung und Identifizierung bei Zahlungsvorgängen) trägt viel zur Akzeptanz bei.
- Mittels Informationskampagnen soll Vertrauen in diese Systeme geweckt und auf die Risiken hingewiesen werden.
- Die Awareness für die Barrierefreiheit der Systeme soll durch solche Kampagnen entscheidend erhöht werden.

### d. Durchgehender elektronischer Prozess

- Das Ziel der Wirtschaft im E-Commerce-Bereich ist es, einen durchgehenden elektronischen Prozess von der Bestellung über die Rechnungslegung bis zur Zahlung und Archivierung aufzusetzen und zu nutzen, ohne dass es zu Medienbrüchen kommt.
- Die Experten sind der Meinung, dass nur in Zusammenarbeit zwischen der öffentlichen Verwaltung und der Wirtschaft ein solcher Prozess aufzusetzen ist. Daher sollten gemeinsame Gremien eingerichtet werden, die die Standards für einen

solchen Prozess (insbesondere für KMUs bis zu 50 Mitarbeitern) definieren und vorgeben.

- Einige Experten sprechen sich dafür aus, den Schwerpunkt auf diesen Prozess zu legen und weniger auf elektronische Signaturen, da diese Arbeiten für die Unternehmen einen höheren Mehrwert bringen. Sie verlangen, dass bei bestimmten Bestellprozessen die händische Unterschrift durch die elektronische Signatur ersetzt werden kann.
- Der Strukturierung der Daten wird eine immer größere Rolle zukommen, da mittels semantischer Technologien auf sie zugegriffen und eine bessere Verknüpfung der Daten erreicht werden kann (siehe WKO-Projekt im Tourismusbereich). Die Experten schlagen vor, dass die öffentliche Hand Forschungsprojekte in diesem Bereich fördert und als Auftraggeber nur strukturierte Daten akzeptiert.

e. Sonstiges

- Im Bereich E-Commerce wurde ferner vorgeschlagen, massenmarktfähige Applikationen zu benennen und eine Prioritätenliste zu erstellen, um die am meisten Nutzen bringenden Applikationen zu identifizieren und gegebenenfalls zu fördern.
- Die Experten stellen auch fest, dass das Vertrauen alleine über die Sicherheit nicht gefördert werden kann.
- Die Experten stellen fest, dass die Informationspflichten eines Unternehmens im Netz nach der derzeitigen Rechtslage (zB E-Commerce Gesetz) viel zu weit gefasst sind und damit Rechtsunsicherheiten für die Unternehmen bestehen. Daher empfehlen sie eine Änderung der gesetzlichen Rahmenbedingungen, insbesondere des E-Commerce-Gesetzes.

## 4.4 Infrastruktur

a. Allgemeines

- Einleitend wurde festgehalten, dass aufgrund des steigenden Bandbreitenbedarfs eine Steigerung der Leistungsfähigkeit mobiler und fester elektronischer Kommunikationsnetze notwendig ist.
- Demzufolge empfehlen die Experten, einige der nachstehenden Maßnahmen betreffend die elektronische Kommunikationsinfrastruktur zu ergreifen. Dabei stieß die Erarbeitung einer einheitlichen Definition für den Begriff „Infrastruktur“ auf Schwierigkeiten. Hervorgehoben wurde die Wichtigkeit, vor dem Hintergrund der in der 2. Jahreshälfte bevorstehenden Budgetverhandlungen rasch zu agieren.

b. Bessere Nutzung bestehender Infrastruktur

- Hier wurde vorgeschlagen, einen Breitbandatlas in Bezug auf die landesweite Verfügbarkeit von Breitbanddiensten öffentlich zugänglich zu machen, um den Konsumenten die Einrichtung schneller Internetanschlüsse zu erleichtern.
- Als wichtige Möglichkeit zur Erreichung besserer Penetrationsraten bei der Internetnutzung wurde auch deren Vereinfachung insb. durch das Anbieten verbesserter Pakete und Anwendungen im Zusammenhang mit Internetzugangsprodukten angesehen.

- Von einigen Teilnehmern wurde eine Verbesserung der Rahmenbedingungen zur Verlegung von Glasfaserinfrastruktur eingefordert, so z.B. durch Nutzung von Leerverrohrungen oder unbeschalteter Glasfaser.
- Als eine weitere Maßnahme zur verbesserten Nutzung bestehender Infrastruktur wurde von einigen Teilnehmern diskutiert, inwieweit vorhandene, jedoch derzeit ungenutzte Leitungen im Bedarfsfall zur Verfügung gestellt werden könnten.
- Darüber hinaus wurde die Notwendigkeit einer standardisierten, breitbandigen Anbindung bei großvolumigen Wohnbauten oder Mehrfamilienhäusern öffentlicher, aber auch privater Träger erörtert.

c. Ausbau von Gebieten

- Nach Ansicht der Experten sollte die Infrastruktur auch in solchen Gebieten, die noch gar nicht oder derzeit nicht so hochwertig abgedeckt sind, ausgebaut werden.
- Als zweckmäßig wurde in diesem Zusammenhang die Möglichkeit von Förderungen für Mietleitungsanbindungen, Förderungen der Standortinfrastruktur in abgelegenen Regionen sowie Endkundenförderungen hervorgehoben.

d. Modernisierung der Infrastruktur

- Es herrschte Einigkeit darüber, dass der (Breitband-)Ausbau bedarfsorientiert erfolgen sollte.
- Zur Schaffung von Anreizen für die Verwertung bestehender, aber bislang ungenutzter Infrastrukturen erschien der Mehrzahl der Experten die Schaffung von Transparenz in Bezug auf potenzielle Standorte von Leerrohren bzw. Glasfaser erforderlich.
- Allfällige Förderungen für den Infrastrukturausbau müssten jedenfalls technologie- und wettbewerbsneutral vergeben werden.
- Als zwei Optionen für eine Modernisierung des bestehenden festen Kommunikationsnetzes wurden einerseits ein kooperatives Modell mit gemeinsamem Ausbau und Finanzierung durch historischen Betreiber und alternative Anbieter in Erwägung gezogen und andererseits eine neutrale Netzinfrastukturgesellschaft genannt.

## 4.5 E-government

a. Allgemeines

- Österreich ist führend beim Angebot von E-Government-Applikationen. Statistisch hat ein Bürger in Österreich ca. 1,4 – 1,7 unmittelbare Kontakte mit der öffentlichen Verwaltung pro Jahr. Mittelbar sind es mehr Kontakte, da z.B. auch bei einem Arztbesuch ein Kontakt mit der Krankenkasse im Hintergrund steht. Die Forderung nach einem One-Stop-Shopping Prinzip sollte auch gesetzlich umfangreicher verankert werden.

b. Zugang für Personen ohne Internetanbindung:

- Unter diesem Themenpunkt diskutierten die Experten die Tatsache, dass nicht jeder Bürger über einen Internetzugang verfügt. Es stellt sich daher die Frage, wie der Zugang zu Diensten auch für diese Personen gewährleistet werden kann. Als möglicher Ansatz wird die Schaffung öffentlicher „Servicepoints“ (Terminals)

vorgeschlagen. Diese könnten dann evtl. auch breiter genutzt werden (nicht nur für Dienste einzelner Behörden, sondern auch zur Nutzung des Internets generell)

c. Nutzung von E-Government fördern:

- Die Experten sind sich einig, dass ein Anreizsystem für die Nutzung von E-Government geschaffen werden muss. Derartige Anreize könnten z.B. eine raschere Erledigung von Anbringen sein oder die Möglichkeit, den Status eines Vorgangs einsehen zu können (Formular abgesendet, in Bearbeitung, Erledigung ergangen, ...). Weiters wären evtl. auch finanzielle Anreize (günstigere Gebühren bei elektronischer Antragstellung, ...) zu überlegen. Als positives Beispiel werden hier die Banken, die die Nutzung von Kontoauszugsautomaten, Bankomaten, Onlinebanking forciert hatten, angeführt. Hier wurde der Kunde Schritt für Schritt auf die Nutzung automatisierter Systeme herangeführt.
- Weiters identifizieren die Experten ein Defizit an Angeboten vor allem auf Gemeindeebene. Viele Gemeinden sind nicht einmal mit einer eigenen Website im Internet vertreten, geschweige denn, dass sie eigene E-Government-Applikationen anbieten.
- Ein weiterer Punkt, der die Nutzung von E-Government fördern könnte, wäre das Anbieten von gezielter Hilfestellung gerade für Privatpersonen zur Unterstützung bei Problemen mit IKT allgemein bzw. E-Government im speziellen (z.B. durch Bereitstellung von Hotlines). Vielfach scheitern Bürger bereits daran, die Bürgerkartenumgebung auf ihrem Rechner zu installieren. Hier ist ein weiterer Vorschlag der Experten die Förderung von Gesamtpaketen aus Rechner, Software, elektronischer Signatur und E-Governmentanwendung („Österreich PC“). Damit könnte die Nutzung und Akzeptanz von E-Government und der elektronischen Signatur weiter erhöht werden.
- Als betrachtenswert scheint den Experten die Idee der Verknüpfung verwaltungsnaher Bereiche (kommunal) mit entsprechenden (bestehenden) Services wie z.B. mobile Parking, Anwendungen im Tourismusbereich, usw.
- Als positives Beispiel eines erfolgreichen E-Services wird die Möglichkeit zur Reservierung von öffentlichen Grillplätzen bei der Gemeinde Wien angeführt.

## **4.6 Nutzung von IKT durch Klein- und Mittelbetriebe (KMU) und Ein-Personen-Unternehmen (EPU)**

a. Förderung des Bewusstseins bei KMUs und EPU

- Das Ziel einer Förderung sollte darauf gerichtet sein, die erste Hürde zu überwinden und den ersten Schritt zu setzen. Daher sollen nach Meinung der Experten das Bewusstmachen der Vorteile von IKT und die Schaffung von Know-How im Vordergrund stehen, eine Förderung der IKT-Ausrüstung wird von vielen Experten abgelehnt.
- Die Experten sind sich einig, dass eine zielgruppenorientierte Bewusstseins- und Informationskampagne den IKT-Einsatz in den KMUs und EPU deutlich anheben würde. Diese Kampagne darf aber nicht auf abstrakter Ebene erfolgen, sondern muss konkrete Lösungsansätze bieten, um den KMUs und EPU die Schwellenangst zu nehmen und ihnen den Nutzen vor Augen zu führen.
- Damit eine zielgruppenorientierte Kampagne auf die Bedürfnisse der unterschiedlichen Branchen eingehen kann, ist nach Ansicht der Experten eine objektive Erhebung der Anforderungen erforderlich.

b. Beratungsinitiativen lokaler Natur vor Ort fürs Land

- Um die digitale Kluft zwischen Stadt und Land zu schließen, regen die Experten an, IKT-Know-How in ländliche Regionen zu bringen. Lokalen (Klein-)Gewerbetreibenden oder anderen Berufsgruppen vor Ort soll verdeutlicht werden, wie der Einsatz von IKT ihre Prozesse und Vermarktung verbessern kann.
- Konkret schlagen die Experten vor, die Verfügbarkeit von Breitbandanschlüssen in ländlichen Regionen zu gewährleisten und Clusterförderungen auf Gemeindeebene zu gewähren.
- Einige Experten sind der Meinung, dass bessere Rahmenbedingungen für Teleworking sowie eine Forcierung der Heimarbeit für Arbeitnehmer die regionale Kluft verringern könnten; auch bei den KMUs soll laut Ansicht der Experten das Bewusstsein für das Arbeiten zu Hause geschaffen werden.

c. IKT-Person oder Stelle in den Gemeinden

- Als wichtige Maßnahmen erachten die Experten die Beauftragung von Personen oder IKT-Stellen in Gemeinden (ähnlich wie dem Tourismusobmann), die sich lokal um IKT-Angelegenheiten kümmern und bei Problemen weiterhelfen.
- Vorgeschlagen wurde, dass die zentrale Initialzündung von Bund kommen sollte, der die Kommunen und Gemeinden um die Einrichtung einer solchen Stelle oder um die Beauftragung einer solchen Person ersucht.

d. Kommunen sollten Plattformen bereitstellen

- Die Experten vertreten die Ansicht, dass nicht kommerzielle Plattformen, die speziell auf die Bedürfnisse der lokalen Wirtschaft ausgerichtet sind, den Einsatz von IKT in KMUs auf regionaler Ebene erhöhen. Prinzipiell kann das erste Angebot einer solchen Plattform von den Kommunalverwaltungen im Rahmen von E-Government gestellt werden.
- Ein weiteres Angebot dieser Plattform ist die Vermarktung von Fremdenbetten in der Gemeinde.
- Da viele Kommunen ähnliche Anforderungen an eine solche Plattform stellen werden, empfehlen die Experten, dass der Bund zentral solche Applikationen unter den Gesichtspunkten der Usability und Barrierefreiheit entwickelt und sie den Kommunen zur Verfügung stellt.

## **4.7 Applikationsförderung**

a. Zentrale Initiative zur Förderung und Unterstützung

- Die Experten betonen, dass Staatspreise oder andere Auszeichnungen von großer Bedeutung sind, um best-practice Applikationen hervorzuheben.
- Eine Förderung der Entwicklung von Applikationen soll nach Ansicht eines Experten nur als Anstoß verstanden werden. Jedenfalls ist diese Förderung mit einer Kriterienliste verbunden, die angibt, welche Anforderungen bezüglich Usability, Barrierefreiheit etc. die Applikation erfüllen muss.
- Eine Struktur wie im Fremdenverkehr ist derzeit für IKT nicht vorhanden. Die Experten raten dazu, eine solche aufzubauen, um das Bewusstsein für das Thema zu heben.

b. Nutzenorientierte, bedienerfreundliche und barrierefreie Applikationen gefordert

- Die Experten stellen fest, dass komplexe und schwierig zu bedienende Applikationen wie die derzeitige elektronische Rechnungslegung trotz hohem Einsparpotential nicht genutzt wird. Sie empfehlen daher, die bestehenden und zukünftigen Anwendungen wie E-Rechnung, E-Zustellung oder Signatur, die der Wirtschaft einen hohen Mehrwert bringen, benutzerfreundlicher zu gestalten, um die Akzeptanz zu erhöhen. Der Schulungsaufwand zur Bedienung dieser Applikationen darf nur minimal sein.
- Nach Meinung der Experten sollen weniger die gesamten technologischen Möglichkeiten in eine Applikation verpackt werden, sondern den Usern soll ein lebendiges Bild ihres Schaffens vermittelt werden. Mit der einfachen und barrierefreien Bedienung ist die Überwindung der digitalen Kluft rascher zu schaffen. Um die Usability und die Barrierefreiheit der Anwendungen zu stärken, kann nach Ansicht der Experten eine Anstoßförderung gewährt werden, wenn bestimmte Kriterien eingehalten werden.

c. Inhalte verfügbar machen: Zugang und Nutzung von vorhandenen, bisher nicht genutzten öffentlichen Inhalten

- Auf kommunale Ebene orten die Experten einen großen Aufholbedarf bei Applikationen. Sie stellen die Forderung, dass die Entwicklung von regional genutzten Applikationen, die bestimmte Kriterien erfüllen, gefördert werden sollte.
- Auf der einen Seite sehen sie rein Nutzen bringende Applikationen (zB elektronische Rechnungslegung), auf der anderen Seite informationsorientierte Applikationen. Im letzteren Fall raten die Experten, öffentlich geförderte Inhalte oder Inhalte der öffentlichen Verwaltung verfügbar und zugänglich zu machen.

d. Förderungen sollen in einem vernünftigen Verhältnis zum bürokratischen Aufwand stehen

- Einige Experten haben die Erfahrung gemacht, dass bei manchen Förderungen der Aufwand, eine Förderung zu beantragen und die Kriterien zu erfüllen, größer als der Nutzen der Förderung ist. Daher mahnen die Experten, den Aufwand für die Förderungen gering zu halten, damit sich potentielle Förderungswerber nicht vom Aufwand abschrecken lassen, Anträge einzubringen.