

# Kommunikationsmaßnahmen und Ausbildungsprogramm für E-Government

Mag. Alexander Leiningen-Westerburg, DI Peter Reichstädter und Dr. Maria Wimmer  
IKT-Stabsstelle, Bundeskanzleramt, Wagramerstr. 4, 1220 Wien  
{alexander.leiningen, peter.reichstaedter, maria.wimmer }@cio.gv.at

Mit den E-Government Entwicklungen der letzten Jahre hält Österreich in Europa aktuell einen Spitzenplatz in der Umsetzung. Doch stellt sich der Erfolg durch die Umsetzung allein nicht automatisch ein.

Seit Ende 2004 wurden daher auf Initiative des E-Cooperation Boards drei wesentliche Maßnahmen zur Awareness-Bildung, zum Marketing und zum Training rund um E-Government initiiert:

- Kommunikationsmaßnahmen
- E-Government Leitfaden für Gemeinden
- Schulungskonzept E-Government für Verwaltungsmitarbeiter.

Grundlegendes Ziel ist es, E-Government sowohl intern wie auch nach außen verstärkt zu vermitteln, um dadurch eine höhere Nutzung der Angebote zu bewirken.

Als *Kommunikationsaktivitäten* werden Maßnahmen ausgearbeitet, wie E-Government einerseits innerhalb der Verwaltung und andererseits zu Bürgern (G2C), Unternehmen (G2B) und Non-Profit Organisationen (G2NGO) kommuniziert werden soll. Die Aktivitäten werden dabei in Logos, Curriculum, Marketing sowie Informationsaufbereitung gegliedert. Weiters wird gezielt auf die besonderen Bedürfnisse, die sich aufgrund der Verwaltungsebenen und deren Kontakten zu ihren Verwaltungskunden ergeben, Rücksicht genommen.

Ein bisheriges Ergebnis dieser Maßnahme ist, folgende Kernbotschaft für E-Government auszuformulieren:

- |                                 |                                |
|---------------------------------|--------------------------------|
| - Zeit- und Ortsunabhängigkeit, | - Dienstleistungsorientierung, |
| - Effizienz,                    | - Information,                 |
| - Einfachheit,                  | - einheitliches „System“,      |
| - Bürgernähe,                   | - Transparenz,                 |
| - Sparsamkeit,                  | - modern / zukunftsorientiert, |
| - Schnelligkeit,                | - Innovation.                  |
| - Flexibilität                  |                                |

Der *Leitfaden für Gemeinden* beschreibt auf einfache Art und Weise die wesentlichen Eckpfeiler der österreichischen E-Government Entwicklungen von A wie der Antragstellung bis Z wie der Zustellung. Dabei werden die wesentlichen Komponenten kurz in ihrer Funktionalität erklärt. Weiters wird auf die organisatorischen Maßnahmen und Rahmenbedingungen, die mit den einzelnen Bausteinen des E-Governments verbunden sind, eingegangen.



Der Leitfaden ist v.a. für strategisch-politische Entscheidungsträger auf lokaler Ebene der Verwaltung konzipiert.

Die dritte Maßnahme im Bunde ist die Ausarbeitung eines *Schulungskonzeptes für E-Government* für Verwaltungsmitarbeiter. Ziel des Schulungskonzeptes ist es einerseits, die Mitarbeiter aus den eigenen Reihen mit den wesentlichen Aspekten des E-Governments vertraut zu machen – denn kompetente und informierte Mitarbeiter sind ein wesentliches Medium zur Kommunikation der E-Government Zielsetzungen sowie dessen Nutzens innerhalb der Verwaltung und nach außen. Andererseits haben spezielle Berufsgruppen wie E-Government Projektmanager oder Entwickler Bedarf an Schulungen in der Umsetzung und Anbindung spezifischer E-Government Komponenten, welche im Rahmen der verschiedenen Arbeitsgruppen und E-Government Strategie-Gremien erarbeitet wurden (z.B. die Anbindung der MOA-Module für die Signatur oder die spezielle Gestaltung der Online Formulare gemäß Formular-Styleguide).

Das Schulungskonzept E-Government ist mehrdimensional konzipiert:

- Inhaltliche Strukturierung je nach Berufsfeld, Verwaltungsebene und individuellem Ausbildungsniveau
- Qualitätssichernde Maßnahmen
- mögliche Business Cases
- grundlegender Infrastrukturbedarf sowie Maßnahmenkatalog.

Mit den Kommunikations- und Schulungsaktivitäten soll insgesamt erreicht werden, dass die Möglichkeiten und Angebote des E-Governments sowohl in der Verwaltung wie auch in den Reihen der Verwaltungskunden bewusst gemacht werden. In Folge soll sich ein höherer Nutzungseffekt ergeben. Vor allem soll durch diese Maßnahmen ***E-Government in der Verwaltung gelebt werden!***