

Projekt Next@HELP

Verwaltungs-APP

Version 0.1

Zusammenfassung: In der österreichischen Gesellschaft ist der Gebrauch von IKT, insbesondere die Verwendung von Smartphones, essentiell und in den meisten Bereichen des alltäglichen Lebens nicht mehr wegzudenken. Die rasanten Entwicklungen von mobilen Technologien ermöglichen Potentiale, von denen österreichische Bürger sowie die Verwaltung gleichermaßen profitieren können. Zu diesem Zwecke wird im Projekt Next@HELP eine Verwaltungs-App für Bürger/innen, Unternehmen und Verwaltungsmitarbeiter/innen entwickelt, die die kontinuierliche Weiterentwicklung der digitalen Verwaltung in Österreich vorantreibt und modernisiert. Mobile Technologien ermöglichen deutliche Vereinfachungen in der Verwaltung durch die Reduktion von Verfahrensschritten und der Möglichkeit einer bilateralen Kommunikation mit Bürger/innen und Unternehmen. Next@HELP kann daher zu erheblichen Einsparungen der Verwaltungskosten und einer besseren und einfacheren Partizipation der Bürger beitragen.

E-Government Innovationszentrum

Inffeldgasse 16/a, A-8010 Graz
Tel. +43 316 873 5514
Fax. +43 316 873 5520
E-Mail post@egiz.gv.at
www.egiz.gv.at

Das **E-Government Innovationszentrum** ist eine gemeinsame
Einrichtung des Bundeskanzleramtes und der TU-Graz

Projekt Next@HELP (Verwaltungs-APP)

In der österreichischen Gesellschaft ist der Gebrauch von Informations- und Kommunikationstechnologien, insbesondere die Verwendung von Mobiltelefonen (Smartphones), essentiell und in den meisten Bereichen des alltäglichen Lebens und der Arbeit nicht mehr wegzudenken (Gmeiner et al. 2016, S.1). Die Nutzung von mobilen Geräten wie Smartphones, Tablet PCs, Laptops und Netbooks belief sich 2016 auf über 76% der österreichischen Gesellschaft. Außerdem lag im Jahr 2016 die Nutzung von E-Government durch Personen in Österreich für private Zwecke ca. bei 60%. D.h. mehr als jeder 2. Bürger in Österreich nutzte E-Government im letzten Jahr zumindest einmal, wobei der häufigste Grund dafür die Informationssuche auf Websites von Ämtern oder Behörden, gefolgt vom Herunterladen und Rücksenden behördlicher Formulare an Behörden war (Statistik Austria 2016). 2015 haben bereits mehr als 17 Mio. Nutzerinnen und Nutzer das Informationsangebot des Amtshelfers in Anspruch genommen und knapp 48 Mio. Seiten abgefragt. Auf ein Amt umgerechnet wären das knapp 500 Schalter, die das ganze Jahr über (24 Stunden, 7 Tage die Woche) parallel Anfragen abzuarbeiten hätten (Bundeskanzleramt Österreich 2014).

Die rasanten Entwicklungen von mobilen Technologien ermöglichen Potentiale, von denen österreichische Bürger/innen sowie die Verwaltung gleichermaßen profitieren können. Fast jede Österreicherin bzw. jeder Österreicher besitzt mittlerweile ein Mobiltelefon, wobei es mit einer Penetrationsrate von 155% sogar deutlich mehr aktive SIM Karten in Österreich als Einwohner gibt. Im öffentlichen Sektor kann die Nutzung von IKT zu einer Reduktion des Verwaltungsaufwandes durch automatisierte Zwischenschritte führen. Darüber hinaus führt der Einsatz von mobilen Technologien in der öffentlichen Verwaltung zu einer Senkung von Transaktionskosten und höherer Transparenz (Friesenbichler 2012, S.21). Die Einsatzgebiete und Möglichkeiten zur Erleichterung diverser Angelegenheiten für Verwaltungsmitarbeiter und Bürger durch mobile Applikationen umfassen eine breite Spannweite und reichen von einfacher Informationsbereitstellung bis hin zu E-Partizipation.

Dies wird durch die Entwicklung und Bereitstellung eines generischen, flexiblen und intelligenten Systems erreicht, das es allen Behörden auf einfache Art und Weise ermöglicht, ihre bestehenden und zukünftigen E-Government Applikationen über eine einzige zentrale Smartphone-APP, auch in mobiler Form, der Bevölkerung zur Verfügung zu stellen. Aus diesem Grund werden in diesem Dokument zwei mobile Lösungen für Angelegenheiten von Verwaltungsmitarbeiter/innen und Bürger/innen vorgestellt. Die Interessenschwerpunkte liegen bei hybriden Apps, Multi-Plattform-Lösungen sowie Mobile Device Management und Sicherheit.

Verwaltungs-App Next@HELP: Mobile Lösungen für Bürger/innen

Durch die Verwaltungs-App Next@HELP soll eine zentrale Applikation für die gängigen Smartphone-Betriebssysteme bereitgestellt werden, mit der sich Bürger/innen über Angebote der Verwaltung informieren, mit der Verwaltung kommunizieren, aber auch vollständige Verwaltungsverfahren abwickeln können. Der Anwendungsbereich von Next@HELP reicht daher von einer einfachen Informationsbereitstellung über eine bilaterale Kommunikation zwischen Behörden und Bürger/innen, bis hin zu transaktionsgestütztem E-Government. Alle Behördenangelegenheiten sollen damit künftig über Next@HELP realisierbar sein, d.h. Anträge aller Art sollten bspw. mit der Verwaltungs-App gestellt werden können. Im Falle von komplexen Formularen, die auf mobilen Geräten schwer ausfüllbar sind, soll eine Bildschirmvergrößerung der Smartphone Applikation im Browser eines PCs möglich sein.

Darüber hinaus können Bürger/innen per Notifications (Push-Nachrichten) an das Smartphone aktiv an Termine erinnert werden, wie beispielsweise Im Falle eines baldigen Ablaufens des Reisepasses, Erinnerungen für notwendige Auffrischungen von Impfungen, Benachrichtigungen des Müll-Services etc.

Zudem verfügen Smartphones über Funktionen, die über jene von herkömmlichen Browsern am PC hinausgehen (z.B. Kamera, GPS, Sicherheitselemente, biometrische Erkennungsverfahren usw.). Diese sollen mit Zustimmung der Nutzerinnen und Nutzer E-Government Applikationen intelligenter und effizienter machen. Bspw. können statt manueller Formularangabe zur aktuellen Position und des Uploads eines Bildes am PC auch direkt die Smartphone Funktionen von GPS und Kamera dazu genutzt werden um Schadensmeldungen an öffentlichem Gut an die Behörde zu kommunizieren.

Mögliche Einsatzgebiete von mobilen Lösungen für Bürger/innen wären zusammengefasst unter anderem:

- Informationsbereitstellung (Amtstafel)
- Push-Benachrichtigungen: unmittelbares Anzeigen von Nachrichten einer Behördenapplikation am Smartphone
- Kalenderfunktionen: Anzeigen von Terminen im Kalender des Smartphones (bspw. Termin mit Amt)
- Akteneinsicht inkl. Status eines Verfahrens, Rückmeldung zu Anträgen
- Elektronische Zustellung
- Remind-Funktionen (Impfungen, behördliche Termine, ...)
- Mobile Terminplanung: Termine bei Behörden, Ämter, etc.
- Proaktive Aufforderung zur Übermittlung (fehlender) Dokumente an die Behörde

Verwaltungs-App Next@HELP: Mobile Lösungen für Verwaltungsmitarbeiter/innen

Das Ziel einer mobilen Lösung für Verwaltungsmitarbeiter/innen ist die Erleichterung alltäglicher Aufgaben von bspw. Bundesbediensteten. Da die Verwaltung selbst bereits zu einem großen Teil digitalisiert ist und viele Einheiten über digitale Leistungskataloge, Dokumentenmanagementsysteme, einen elektronischen Akt (ELAK), Eingangsschnittstellen (bspw. Über Formularserver) etc. verfügen, können verschiedene Verwaltungs-Systeme in einer Applikation integriert und über ein gemeinsames mobiles Interface genutzt werden.

Für die Verwaltungs-App soll ein zentraler Ansatz gelten, indem eine einzige Applikation für die gängigen Smartphone Betriebssysteme bereitgestellt wird. Dadurch müssen Verwaltungseinheiten keine fach- oder applikationsspezifischen Apps aufwändig entwickeln und warten. Durch die Implementierung einer einzigen App ist es für die Verwaltung möglich, über eine zentrale Plattform und standardisierte Schnittstellen, ihre Fachapplikationen und deren Services zu integrieren und diese somit automatisiert über die Verwaltungs-APP allen Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen zur Nutzung bereitzustellen. Außerdem soll damit ein einheitlicher Portalzugang für alle Verwaltungs-Mitarbeiter zur Verfügung gestellt werden.

Mögliche Einsatzgebiete von mobilen Lösungen für Verwaltungsmitarbeiter/innen wären unter anderem:

- Qualifizierte Identifikation durch personalisierte App
- Mobile Version des Arbeitsplatzes der Zukunft
- die Anbindung an Backend Systeme (ELAK, SAP, usw.)
- Termin-Management und personalisierte Push-Nachrichten
- Zeiterfassung, Reisemanagement
- uvm. ...

Durch einen modularen Aufbau der Applikation können die Funktionalitäten nach und nach verbessert und erweitert werden. Durch eine standardisierte Schnittstelle können mit der Behörde, bestehende und zukünftige E-Government, Fachapplikationen einheitlich angedockt werden.

Referenzen

- [eGOV ABC AUT] Bundeskanzleramt Österreich: Das österreichische E-Government-ABC, Dezember 2014.
Abgerufen aus dem World Wide Web am 04.01.2017 unter <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/at.gv.bka.liferay-app/documents/22124/30428/E-Government-ABC.pdf/b552f453-7ae9-4d12-9608-30da166d710b>
- [IKT Infrastruktur AUT] Friesenbichler K.: Kommunikationsinfrastruktur: Verfügbarkeit in Österreich und Anwendungspotential im Sozialbereich, 2012.
Abgerufen aus dem World Wide Web am 04.01.2017 unter https://www.econstor.eu/bitstream/10419/129002/1/wp_434.pdf
- [Nutzung IKT AUT] Gmeiner P., Oedl-Wieser T., Machold I.: Zugang und Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologie in ländlichen Regionen in Österreich aus Geschlechterperspektive, Juni 2012.
Abgerufen aus dem World Wide Web am 04.01.2017 unter http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/2012_04_Factsheet_Internetnutzung_final.pdf
- [Zugang IKT AUT] Statistik Austria: Haushalte mit Computer, Internetzugang und Breitbandverbindung in Prozent aller Haushalte, Dezember 2016.
Abgerufen aus dem World Wide Web am 04.01.2017 unter <http://statcube.at/statcube/opendatabase?id=def1902>
- [Nutzung eGOV AUT] Statistik Austria: Personen mit E-Government-Nutzung für private Zwecke 2016, Dezember 2016. Abgerufen aus dem World Wide Web am 04.01.2017 unter:
https://www.statistik.at/wcm/idc/idcplg?IdcService=GET_PDF_FILE&RevisionSelectionMethod=LatestReleased&dDocName=022209