

---

## eGraz, die intelligente E-Government Plattform

Ein Modell zur wirtschaftlichen und effizienten Entwicklung und Ausrollung von E-Government Anwendungen in Österreich.

### Masterplan eGraz

Ende 2003 begann die Stadt Graz mit der Erstellung eines E-Government Masterplans und arbeitet seither in enger Zusammenarbeit mit der FH JOANNEUM an dessen Weiterentwicklung und Umsetzung.

Vier wesentliche Zielsetzungen bestimmen die Richtung der Entwicklung:

- Die **Ganzheitlichkeit** des Ansatzes in zwei Ausprägungen: Es werden nicht nur Internetzugänge für die BürgerInnen eingerichtet, sondern die gesamten Verfahrensabläufe - einschließlich der Backoffice-Bearbeitung - im Hinblick auf sinnvollen und innovativen Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien optimiert. Unter Anwendung entwickelter Gestaltungskriterien erfolgt die Transformation der Grazer Ist-Geschäftsprozesse in E-Government-Abläufe. Dazu wurden in einem Vorprojekt 2800 Prozesse erhoben und modelliert.

Die zweite Ausprägung der Ganzheitlichkeit ist, nicht einzelne Verfahren in den Mittelpunkt der Betrachtungen zu stellen und punktuell umzusetzen, sondern eine generische Architektur zu schaffen, so dass aufbauend auf den für alle Verfahren erforderlichen Basisdiensten (Elektronische Formulare, elektronisch signieren, bezahlen, zustellen, ...) alle Verfahren einfach implementiert werden können.

- Zusätzlich zu den rechtlichen Vorgaben des E-Government-Gesetzes fließen die Ergebnisse und Empfehlungen des IKT-Boards sowie der Arbeitsgruppen aus der Bund-Länder-Gemeinden-Kooperation als verbindliche Richtlinien ein. Das aus dem Masterplan entstehende System muss allen Anforderungen des Österreichischen **E-Government Gütesiegels** entsprechen.
- Der evolutionäre und dynamische Charakter des E-Government mit erwartungsgemäß kurzen Produktlebenszyklen und hohen Anforderungen an Veränderbarkeit erfordert die **Generalisierbarkeit** der Lösung, um einen möglichst hohen Investitionsschutz zu erreichen.
- **Barrierefreiheit** des BürgerInnenzugangs als Standard, ohne auf spezielle Versionen umschalten zu müssen, um neue Maßstäbe hinsichtlich Usability zu setzen.

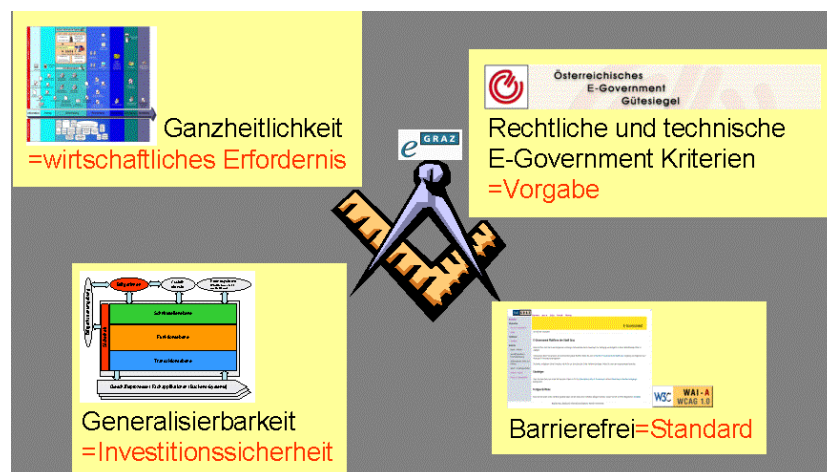


Abb. 1: Richtungsziele eGraz Masterplan

## Das technologische Modell

Ein generisches Framework nach dem Prinzip „develop once – use many times“, das alle erforderlichen E-Government-Basismodule und –dienste (MOA, E-Zustellung, E-Payment, Formularserver, Backoffice-Adapter, ...) enthält und auf dem alle elektronischen Verfahren aufsetzen, ist das Ergebnis der Zielsetzungen des E-Government Masterplans der Stadt Graz.

Das bedeutende Charakteristikum der Architektur ist deren Ausrichtung auf einfach austauschbare Komponenten, wodurch das System mit neu verfügbaren Funktionalitäten auf wirtschaftliche Weise mitwachsen kann. Damit wird auch Monopolstellungen einzelner Technologie- und Produkthanbieter vorgebeugt.

Die Plattform besteht vertikal aus drei Schichten, die auf Basis von Standards, wie dem XML-A Schema für Antragsdaten, miteinander kommunizieren. Über alle Ebenen erstreckt sich das Thema Sicherheit, das unter der Verwendung der MOA-Module von der elektronischen Unterschrift von Anträgen über das Speichern der eingebrachten Verfahren unter Verwendung der bereichsspezifischen Personenkennzahl (bPK) bis zur Übermittlung der Daten in die Fachapplikationen geht.

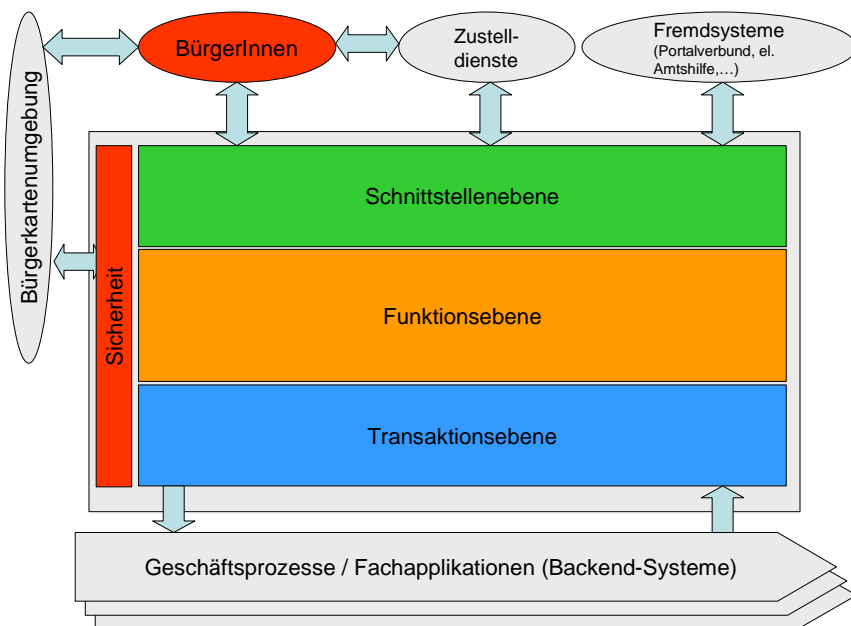


Abb. 2: E-Government Plattform - Architektur

### Die Schnittstellenebene

Die Schnittstellenebene repräsentiert die Benutzeroberfläche gegenüber den BürgerInnen und kapselt die Schnittstelle zur Bürgerkartenumgebung sowie zu externen Anwendungen und Diensten, wie Elektronische Zustellung, Anwendungsportale oder zentrale Register, mit denen die Plattform zusammenarbeitet.

### Die Funktionsebene

Die Funktionsebene deckt die gesamte Geschäftslogik der Plattform ab, beispielsweise das Darstellen und Auffinden der Leistungen nach den Identifikations- und Klassifikationsschemata der Leistungsdatenbank, das Handhaben der Online-Formulare, die internen Validierungen und das Speichern der Daten.

## Die Transaktionsebene

Die bidirektionale Kommunikation mit den Fachapplikationen im Back-Office ist Aufgabe der Transaktionsebene. Je Verfahren wird das zugehörige Zielsystem ermittelt, für das der zugewiesene Adapter den anwendungsspezifischen Datenaustausch abwickelt.

## Das Gesamtmodell

Aufgrund ihrer Merkmale, insbesondere der ganzheitlichen Abdeckung der E-Government Basisdienste, der Komponentenorientierung und Modularität sowie der weitgehenden Anwendung offener Standards, stellt die Grazer E-Government Plattform einen allgemeingültigen Ansatz dar. Daher ist dieses technologische Modell auch für andere Anbieter von E-Government Verfahren direkt anwendbar. Die E-Government Plattform kann einen wesentlichen Beitrag zur schnelleren und effizienteren Verbreitung von E-Government Anwendungen in Österreich leisten, indem durch sie die umfangreichen Entwicklungen des IKT-Boards, der Arbeitsgruppen, der öffentlichen Hand und der IT-Industrie für alle E-Government-Anbieter auf wirtschaftliche Weise nutzbar werden.

Zur Sicherstellung der Strukturen und Abläufe für die Einbringung von Modulen in die Plattform bzw. zur Nutzung der Plattform mit ihren Komponenten benötigt es zusätzlich zur technologischen Basis auch ein organisatorisches Modell. Weiters bedarf es eines Managements der dafür erforderlichen Kooperationen mit adäquaten kommerziellen Regelungen.

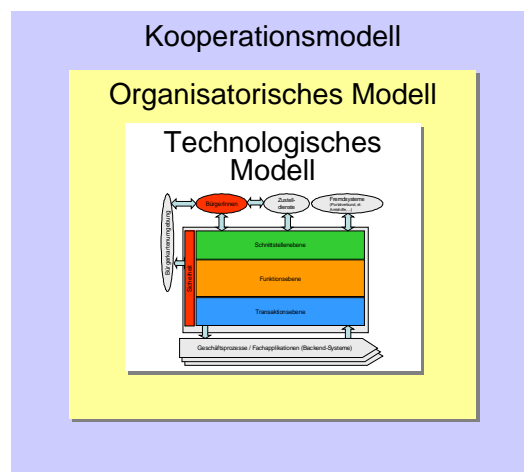


Abb. 3: E-Government Plattform - Gesamtmodell

Zur Entwicklung dieses Gesamtmodells wurde von der Stadt Graz in Zusammenarbeit mit dem Verein governet.at, der EOSS Innovation GmbH sowie dem BMWA, das Fördermittel zur Verfügung stellt, ein eigenes Projekt aufgesetzt. Als Ziel dieses Projektes wurde festgelegt, den „Missing Link“ zwischen österreichweiten E-Government-Entwicklungen und deren breiter Nutzbarkeit ganzheitlich zu modellieren.

Die erste Phase dieses Projekts, die Entwicklung des Gesamtmodells, ist abgeschlossen. Wesentliche Ergebnisse sind:

- Das technologische Framework eGraz stellt das „E-Government-Betriebssystem“ dar, das eine einfache und schnelle Implementierung von E-Government ermöglicht. Durch die allgemeingültige Ausrichtung werden dezentrale Entwicklungen in der Breite nutzbar.
- Durch ein zentrales Kooperationsmanagement entsteht ein performantes Leistungsnetzwerk der Öffentlichen Verwaltung mit Bündelung der Kompetenzen. Die Partizipation erfolgt rein nutzenbasiert ohne Verpflichtung.

- Durch zentrale Steuerung bzw. Veredelung der Entwicklung und Wartung wird ein „Full Lifecycle Management“ gewährleistet.
- Der Einsatz von Open Source Software und ASP-Modelle reduzieren die Kosten.

## Das kooperative Geschäftsmodell

Durch E-Government werden bedeutende Veränderungen in der Öffentlichen Verwaltung ausgelöst und ermöglicht. Das im Rahmen des Projektes entstandene kooperative Geschäftsmodell ist ein geeigneter Ansatz zur Unterstützung dieser Entwicklungen.

E-Government bedeutet nicht nur die Einrichtung eines elektronischen BürgerInnenzugangs zu den Dienstleistungen der Öffentlichen Verwaltung und die durchgängige elektronische Abwicklung, sondern E-Government bedeutet auch IT-getriebene Verwaltungsreform. Die Öffentliche Verwaltung wird zu einer kooperativen, vernetzten, mit IT durchsetzten Organisation. Interkommunale Leistungsnetzwerke werden entstehen, virtuelle Fusionierungen von Organisationseinheiten werden stattfinden. Die Ortsgebundenheit wird ausschließlich dort gefördert, wo der direkte BürgerInnenkontakt im Vordergrund der Leistung steht.

Dies stellt völlig neue Anforderungen an die MitarbeiterInnen und die Strukturen der Öffentlichen Verwaltung. Die Netzwerkfähigkeit, heute sicherlich eine Schwäche der Öffentlichen Verwaltung, wird zu einer Kernkompetenz.

Das entwickelte E-Government-Plattform-Gesamtmodell sieht für das zentrale Kooperationsmanagement und die Abdeckung der organisatorischen Aufgaben in einem PPP-Modell ein privatwirtschaftlich orientiertes Unternehmen vor. Dieses hat zum Geschäftszweck, eine möglichst große Anzahl an Kooperationsvereinbarungen mit öffentlichen und privaten Organisationen zu schließen.



Abb. 4: Kooperatives E-Government Geschäftsmodell

Die Kooperationsvereinbarungen beschreiben einerseits die Nutzung der E-Government Plattform mit allen Anwendungen durch die öffentlichen Partner, andererseits die Aufnahme und die Bereitstellung von Partneranwendungen. Dadurch werden die öffentlichen Partner Lizenznehmer hinsichtlich der Nutzung sowie Lizenzgeber hinsichtlich des Einbringens von Anwendungen.

Derzeit läuft die Phase 2 des Projektes zur Pilotierung des Gesamtmodells. Dazu werden in ersten Kooperationsansätzen die Festlegungen der Phase 1 evaluiert und gegebenenfalls optimiert. Diese Phase wird bis Ende Oktober 2005 abgeschlossen sein. Mit 2006 erfolgt dann die Produktivumsetzung.