



**FUTURE
NETWORK**

E-Government

Wirkungsorientierte Verwaltung & Innovation

23. März 2010
9.00 bis ca. 14.30 Uhr

Industriellenvereinigung, Europasaal
Schwarzenbergplatz 4, 1031 Wien

- Integrierte wirkungsorientierte Steuerung
- Dienstleistungsrichtlinie
- Gesundheitsportal
- Content & Kollaboration im E-Government 2.0
- Prozesse in der Verwaltung
- Unternehmensserviceportal – USP
- Projektbericht aus dem Gesundheitswesen und Versicherungen
- Akzeptanz und Veränderungsmanagement
- Weitere Best Practices

Referenten: Alexander Ammer (Capgemini Consulting), Dr. Elisabeth Dearing (Bundeskanzleramt), **Generaldirektor-Stv. Univ.-Doz. Dr. Thomas Mück** (Sozialversicherungsanstalt der gewerblichen Wirtschaft – SVA), **Mag. Alexander Leiningen-Westerburg** (Siemens IT Solutions and Services), **Mag. Clemens Mungenast** (Bundesministerium für Finanzen), **Mag. Engelbert Prenner** (Bundesministerium für Gesundheit), **Sektionschef Univ.-Doz. Dr. Gerhard Steger** (Bundesministerium für Finanzen), **Mag. Alexander Szlezak** (Gentics Software GmbH)

Moderation: Mag. Thomas Prorok (KDZ), Michael Vesely, Mag. Bettina Hainschink (Future Network)

Mit freundlicher
Unterstützung von:

GENTICS[®]
SIMPLIFY IT 



SIEMENS

Siemens IT Solutions and Services

CONNECT
EVENTMANAGEMENT

Agenda

8.30 Registration

9.00 Begrüßung durch den Veranstalter

9.10 »Reifen wechseln am fahrenden Auto« – Kostenoptimierung durch Migration

Generaldirektor-Stv. Univ.-Doz. Dr. Thomas Mück, Sozialversicherungsanstalt der gewerblichen Wirtschaft (SVA)

9.40 Neues Steuern mit neuen Budgetregeln

Sektionschef Univ.-Doz. Dr. Gerhard Steger (Bundesministerium für Finanzen)

10.10 Wirkungsorientierung in der Bundesverwaltung

Dr. Elisabeth Dearing (Bundeskanzleramt)

10.40 Pause

11.10 Unternehmensserviceportal – USP

Mag. Clemens Mungenast (Bundesministerium für Finanzen)

11.40 Gemeinsam sind wir mehr – Content & Kollaboration im E-Government 2.0

Mag. Alexander Szelezak (Gentics Software GmbH)

12.10 Das öffentliche Gesundheitsportal

Mag. Engelbert Prenner (Leiter Abteilung IV/6 Gesundheitstelematik, Bundesministerium für Gesundheit)

12.40 Archivsysteme – der Zukunft ihren Wert sichern

Mag. Alexander Leiningen-Westerburg (Siemens IT Solutions and Services)

13.10 Akzeptanzmanagement

Alexander Ammer (Capgemini Consulting)

14.00 Networking

14.30 (ca.) Ende der Veranstaltung

E-Government – Mensch und Innovation im Mittelpunkt

E-Government feierte in den letzten 10 Jahren große Erfolge, und Österreich wurde Europameister. Aber es ziehen auch Schatten auf. Großprojekte, die sich als schwer handhabbar erweisen, unzufriedene Mitarbeiter und geringe Nutzungsrate von interaktiven E-Government-Anwendungen. Neue Wege für E-Government abseits des Technologiefokus werden gesucht.

Die Einbeziehung von Verwaltungsmitarbeitern und Öffentlichkeit in die Konzeption und Umsetzung von E-Government-Projekten verspricht stärkeres Engagement und reduzierte Widerstände. Potenziale sind auch in der aktiveren Rolle der IT als Ideengeber, der den politischen Prozessen mit Expertise und Innovationen versorgt und der evolutionären Implementierung von Prozessen und Systemen versorgt zu finden. Die Vorträge zeigen neue Wege der Zusammenarbeit mit E-Government 2.0 auf.

Integrierte wirkungsorientierte Steuerung

In Österreich dominiert derzeit die zweite Etappe der Haushaltsrechtsreform des Bundes die Diskussion um die integrierte wirkungsorientierte Steuerung. Wirkungsorientierung bedeutet die Optimierung der Steuerung öffentlicher Leistungserstellung auf Basis relevanter, möglichst zeitnaher Ergebnis- und Wirkungsinformationen, welche mit Kennzahl und Indikatoren belegt werden können und vorgegeben Zielsetzungen entsprechen. Diese ziel- und kennzahlenbasierte Steuerung betrifft somit sowohl die Ressourcen- als auch die Leistungsseite.

Wirkungsorientierung umfasst demnach ein ganzheitliches Steuerungskonzept, das die effektive Leistungserbringung auf hohem, qualitativem Niveau durch Zielvereinbarung, Messbarkeit und Berichtslegung garantiert. Gleichzeitig werden jedoch auch die Ressourcen mit denselben Werkzeugen gesteuert, sodass durch die Wirkungsorientierung des Budgets und die Leistungen gemeinsam betrachtet werden können. Leistungs- und Ressourcensteuerung müssen somit kohärent stattfinden.

Auf Ebene der Länder und Städte finden sich Ansätze von integrierter Steuerung mit der Balanced Scorecard, dem Kontraktmanagement oder der wirkungsorientierten Verwaltungsführung. Die Bemühungen des Bundes, ein wirkungsorientiertes Budget zu erstellen, bringen eine neue Dynamik in die Diskussion und es stellt sich die Frage, ob und inwieweit die Länder und Gemeinden das Beispiel der Gesundheits-, Bildungs- und Sozialpolitik zeigt sich nämlich, dass optimale Steuerung und auch die erforderlichen Effizienzsteigerungen wohl nur

dann möglich sein werden, wenn sich alle Gebietskörperschaften auf ein integriertes System der wirkungsorientierten Steuerung mit gemeinsamen Standards einigen.

Dienstleistungsrichtlinie

Die Dienstleistungsrichtlinie der Europäischen Union ist bis Ende 2009 in den Mitgliedstaaten umzusetzen. Dies umfasst auch die Einführung

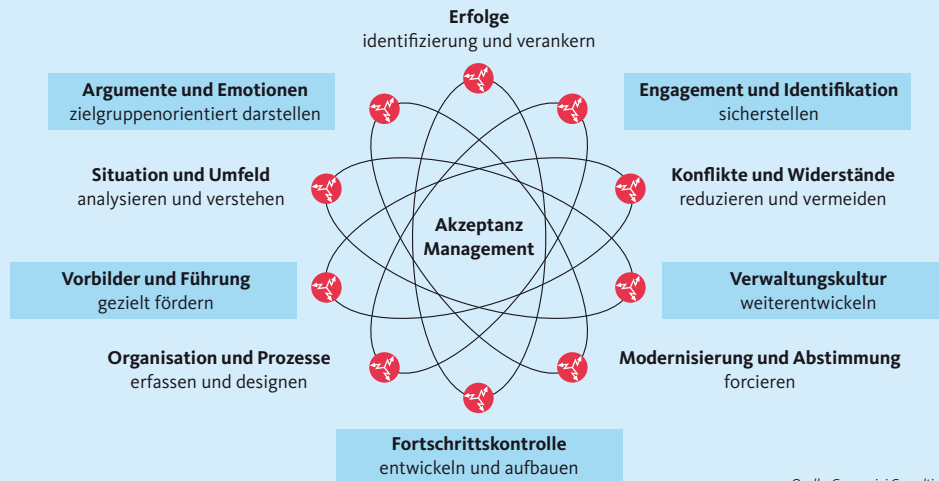
von einheitlichen Ansprechstellen für dienstleistungsbezogene Genehmigungen und auch die möglichst vollständige elektronische Abwicklung aller Verfahren und Formalitäten zur Aufnahme und Ausübung von Dienstleistungen. Wird die Dienstleistungsrichtlinie gemäß ihrer ursprünglichen Intention umgesetzt, könnten auf die österreichische Verwaltungslandschaft große Änderungen zukommen. So sollten in der Endausbaustufe Gewerbeanmeldungen von einer Stelle entgegengenommen, bearbeitet und erledigt werden können – egal, ob

diese von ÖsterreicherInnen oder anderen EU-BürgerInnen kommen. Dies erfordert ein Umdenken und neue Formen der Abstimmung und Kooperation zwischen dem Bund, den Ländern und den Gemeinden, welche nur durch den Einsatz moderner Technologien möglich scheinen.

Österreich hat zunächst den föderalen Weg eingeschlagen, in dem es jedem Bundesland überlassen wird, eine einheitliche Ansprechstelle einzurichten. Auch der Anspruch der elektronischen Abwicklung der Verfahren ist noch ausbaufähig, da derzeit der Fokus auf elektronischer Information und weniger auf Transaktion liegt.

Um Modernisierungsprojekte noch erfolgreicher zu gestalten, ist es nötig, verstärkt »den Menschen in den Mittelpunkt« zu rücken

Erfolgsfaktoren Akzeptanzmanagement bei Veränderungsprojekten



Web 2.0

Web 2.0 wird sich nachhaltig auf Politik und Verwaltung auswirken. Das Ende der Einwegkommunikation und der Beginn der Interaktion führen nun erstmals zu großen Potenzialen im Bereich E-Democracy. Das neue Nutzungsverhalten führt zu benutzergeneriertem Content und sozialer Interaktion der Benutzerinnen und Benutzer. Organisationen, die im Web 2.0 erfolgreich sind, haben verstanden, welche Denkmodelle dahinter stehen. Gerade auch für Politik und Verwaltung bietet Web 2.0 sowohl neue Herausforderungen als auch Chancen.

Besondere Bedeutung für die Verwaltung werden in Zukunft Qualitätsmanagement und Bürgerhaushalte spielen. Qualitätsmanagement kann verstärkt genutzt werden, um den Diskurs innerhalb der Organisation zu fördern und somit die Fachkräfte in die notwendigen Definitionen von Wirkungs- und Leistungszielen einzubinden.

Bürgeranliegenmanagement und Transparenz sind dabei zentrale Themen. Bürgerhaushalte können in Zeiten knapper Kassen zu einer neuen Mitbestimmungsmöglichkeit für die BürgerInnen werden und den Kontakt zwischen Bürgerinnen, Verwaltung und Politik intensivieren.

Die Bedeutung der IT innerhalb der Verwaltung ist ausbaufähig – in der Nutzung von Expertise und dem IT-Projekterfolg besteht Nachholbedarf

(Auszüge aus den Capgemini-Studien Akzeptanzmanagement in der Verwaltungsmodernisierung, Ergebnisse der CIO-Umfrage 2009 unter IT-Beauftragten Bund und Länder).

- IT lediglich Technikbereich
- Wenig Einfluss auf Verwaltung
- Internes Wissen nicht gut genutzt
- Externe Expertise nicht genutzt
- IT-Projektleitung zeigt Schwächen
- Größere Innovationshindernisse

Die Bedeutung der IT innerhalb der Verwaltung ist ausbaufähig – In der Nutzung von Expertise und dem IT-Projekterfolg besteht Nachholbedarf

Zusammenfassung und Hauptergebnisse, Übersicht



Quelle: Capgemini Consulting

»Reifen wechseln am fahrenden Auto« – Kostenoptimierung durch Migration

Die Hauptzielsetzungen vieler E-Government-Projekte sind erhöhte Agilität bei größtmöglicher Kosteneffizienz. Angesichts knapper IT-Budgets müssen einerseits alle Gelegenheiten für Einsparungen wahrgenommen und andererseits mit den vorhandenen Mitteln ein möglichst großer Effekt erzielt werden. Das im Vortrag behandelte 3-stufige Migrationsprogramm der SVA (Online-Dialogsysteme, TP-Monitor, Batchprogramme) basiert auf zwei methodischen Ansätzen: Migration durch vollautomatische Quellcode-Transformation und Re-Platforming auf Unix-basierte Systeme. Dieses Ende 2007 erfolgreich abgeschlossene Migrationsprogramm mit einer Gesamtdauer von 2 Jahren wird anhand der zugrunde liegenden Architektur und der verwendeten Werkzeuge näher beschrieben.



Gen.Dir.-Stv. Univ.-Doz. Dr. Thomas Mück (Sozialversicherungsanstalt der gewerblichen Wirtschaft – SVA)

Neues Steuern mit neuen Budgetregeln

Der Bund steuert sein Budget völlig neu: schon seit 2009 sind mehrjährige verpflichtende Ausgabenobergrenzen in Kraft, die die Budgetdisziplin stärken. Zugleich können die Ministerien nicht ausgenützte Mittel behalten und haben damit einen Anreiz zu sparsamer Mittelverwendung.



Sektionschef Univ.-Doz. Dr. Gerhard Steger (BM für Finanzen)

2013 tritt die zweite Reformetappe in Kraft: Das Budget enthält Wirkungen und Maßnahmen und wird damit zum integrierten Steuerungsdokument für Ressourcen und Leistungen. Die Dienststellen werden ergebnisorientiert geführt. Ein kaufmännisches Rechnungswesen ermöglicht einen besseren Überblick über die finanzielle Lage des Bundes.

Wirkungsorientierung in der Bundesverwaltung

Durch die Einführung der Wirkungsorientierten Steuerung mit dem BHG 2013 wird ein kräftiger Impuls für die Verwaltungsmodernisierung gesetzt. Die Ministerien müssen sich in nächster Zukunft vertieft mit ihrer Mission, mit den Wirkungszielen und Maßnahmen sowie den Indikatoren zu deren Messung beschäftigen. Dieser Prozess ist teilweise bereits im Gang und erste Erfahrungen und Umsetzungsergebnisse werden sichtbar. Beispiele erfolgreicher Umsetzung ermuntern die Verwaltungen, sich auf den Weg der Veränderung zu begeben. Manche Tools und Instrumente auch aus dem IT-Bereich können die Entwicklungen unterstützen.



Dr. Elisabeth Dearing
(Bundeskanzleramt)

Foto: Anne Rauchwarter

Unternehmensserviceportal – USP (www.usp.gv.at)

Mehr als 230 Millionen Mal pro Jahr müssen heimische Unternehmen bundesrechtliche Informa-

tionsverpflichtungen erfüllen. Die daraus entstehenden Verwaltungskosten für Unternehmer will die Bundesregierung in zwei Schritten um eine halbe Milliarde Euro bis 2010 und eine weitere halbe Milliarde bis 2012 senken. Im Rahmen der Initiative »Verwaltungskosten senken für Unternehmen« ist am 1.1.2010 das Unternehmensserviceportal (USP) der Bundesregierung online gegangen. Im ersten Schritt dient das USP als reines Informationsportal mit Basisinformationen, das im Laufe des Jahres 2010 um Fach- und Änderungsinformationen und Verfahren erweitert werden soll. Das Portal soll künftig als zentraler One-Stop-Shop mit Single-Sign-on Zugang zu Verfahren wie FinanzOnline, ELDA, eQuest, EDM etc. bieten und sicherstellen, dass Unternehmen schnell und effizient über rechtliche Regelungen, Vorhaben und technische Details informiert sind. Durch dieses Flagship-Projekt der Initiative »Verwaltungskosten senken für Unternehmen« wird die Vernetzung über Verwaltungsgrenzen hinweg zum Nutzen aller Unternehmer ausgebaut und die Vorreiterrolle Österreichs im E-Government gestärkt.

Gemeinsam sind wir mehr – Content & Kollaboration im E-Government 2.0

Dokumente und textuelle Informationen sind der Treibstoff politischer und administrativer Prozesse. Innovative Ansätze wie die 3-Plattformenstrategie Österreichs mit Bürgerserviceportal Help, Unternehmensserviceportal und Gesundheitsportal



Mag. Clemens
Mungenast
(Bundesministerium
für Finanzen)

bedürfen der intensiven Zusammenarbeit von Resorts und verwaltungsnahen Körperschaften. Die wünschenswerte Kunden- und Prozessorientierung, Stichwort »Lebenslagen« bringt mit sich, dass Inhalte von mehreren Personen gemeinsam erstellt und verantwortet werden müssen. Neue Ansätze bei Redaktionsprozessen, dem Austausch (Syndizierung von Inhalten) etc. helfen der Verwaltung diese Herausforderung zu bewältigen. Alexander Szlezak beleuchtet das Thema Content Management aus organisatorischer und technischer Sicht und zeigt aktuelle Trends auf.

Das öffentliche Gesundheitsportal

Die technologische Entwicklung ermöglicht in vielen Politikbereichen eine stärkere Einbeziehung bzw. Mitwirkung der Bürgerinnen und Bürger in sie betreffende Entscheidungen (Empowerment). Gesundheitswesen ist keine Ausnahme. In einem ersten Schritt dazu bedarf es allerdings der Behebung nach wie vor bestehender Informationsungleichgewichte, der Bedarf wird die durch die zunehmende Nachfrage gesundheitsbezogener Informationen im Internet eindrucksvoll bestätigt. Nutzerorientierung, Verständlichkeit und Objektivität von Informationsangeboten im Web sind jedoch nicht immer gegeben. Das diesen



Mag. Alexander
Szlezak
(Gentic
Software GmbH)



Mag. Engelbert
Prener
(Bundesministerium
für Gesundheit)

Grundsätzen verpflichtete öffentliche Gesundheitsportal will diese Lücke mit qualitätsgesicherten Angeboten schließen.

Archivsysteme – der Zukunft ihren Wert sichern

Die Informationstechnologie hat der Verwaltung viele Vorteile gebracht, schafft aber auch neue Handlungsfelder. So ist es eine Herausforderung, die Integrität, Authentizität, Vertraulichkeit und Nutzbarkeit von elektronischen Daten über einen längeren Zeitraum sicherzustellen. Abhängig von den zu archivierenden



Mag. Alexander
Leiningen-Westerburg
(Siemens IT Solutions
and Services)

Datenformaten und den Anforderungen an Sicherheit und Dauer der Archivierung muss die entsprechende Strategie gewählt und in weiterer Folge die Entscheidung über das Archivsystem getroffen werden. Die Bandbreite reicht vom einfachen Storage über das Hochsicherheitsarchiv, den europaweit kompatiblen Dokumenten Safe, bis zum auf 1000 und mehr Jahre ausgelegten Langzeitarchiv.

Akzeptanzmanagement

Cappgemini befragte CIOs der deutschsprachigen öffentlichen Verwaltung und identifiziert interne Strukturen und Mitarbeiter als kritische Erfolgsfaktoren

Weltweit wurden 490 CIOs aus 14 Ländern in direkten Interviews zu aktuellen Trends und Ihrer

Einschätzung von Stärken und Schwächen der IT-Leistung in Ihrem Unternehmen oder Ihrer Verwaltung befragt.

Die Ergebnisse sind durchaus bemerkenswert. Die Fortschritte bei »E-Government« und »IT-Strategien der öffentlichen Verwaltung« sind durch zahlreiche Projekte und Initiativen belegt.

In nicht wenigen öffentlichen Behörden hat es die IT noch nicht geschafft, sich als »beratende Funktion« intern zu positionieren. Im Gegenteil, die IT-Abteilung wird oft als nicht wesentlicher Verwaltungsbereich angesehen und hat, laut CIOs, wenig Einfluss auf Kernentscheidungen der Verwaltungsleitung.

Die Anforderungen an die Mitarbeiter in der IT steigen stetig und die Anzahl von laufenden Projekten ist erheblich. Doch gerade die Verfügbarkeit von IT-Projektleitern wird von einem Drittel der Befragten als mangelhaft oder ungenügend bezeichnet. Dieser Engpass bleibt für den Umsetzungserfolg von Projekten nicht ohne Folgen und wird von den CIOs durch als kritischer Erfolgsfaktor bestätigt.



Alexander Ammer
(Cappgemini Consulting)

Genetics Software GmbH

<http://www.genetics.com>

Genetics ist das kollaborative CMS fürs Intranet mit dem besten Editor der Welt. Es ermöglicht Menschen in Unternehmen, ihre Inhalte überall zu lesen, zu schreiben und zu organisieren.

Mag. Alexander Szlezak

E-Mail: a.szlezak@genetics.com

Telefon: 0699 / 13 50 41 01



SHARK GmbH Business Consulting & IT Solutions

www.shark-soft.com

Die strategische Neuausrichtung der IT-Landschaft auf agile, zukunftssträchtige Systeme ermöglicht auch dauerhafte Einsparungen von bis zu mehr als 50 % der IT-Kosten. Wir begleiten unsere Kunden mit fachlicher, technischer und methodischer Kompetenz, um dieses Ziel zeit- und ressourcenschonend zu erreichen.

Mobil.: 0664 / 533 68 57

E-Mail: cf@shark-soft.com



SIEMENS

Siemens IT Solutions and Services

Siemens IT Solutions and Services

www.siemens.at/it-solutions

Als einer der führenden Lösungsanbieter in allen Fragen der IT unterstützt Siemens IT Solutions and Services den öffentlichen Bereich mit fundiertem IT- und Branchen-Know-how, umfassendem Verständnis für Abläufe und Prozesse, neuesten Technologien, wirtschaftlichen Outsourcing-Modellen und innovativen E-Government-Anwendungen aus einer Hand.

Future Network

www.future-network.at

Kompetenz. Das Future Network legt als neutrale Dialogplattform höchsten Wert auf die Vermittlung von praxisnahem Know-how sowie Marktentwicklung und Trends.

Mag. Bettina Hainschink (Future-Network)

E-Mail: hainschink@future-network.at

Telefon: 01 / 522 36 36-37



KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung

www.kdz.or.at

Das KDZ kommt dem Grundauftrag nach angewandter Forschung und Schaffen eines Wissenstransfers zwischen Wissenschaft und Praxis in wirtschaftlichen Fragen des öffentlichen Sektors nach.

Mag. Thomas Prorok (KDZ)

E-Mail: prorok@kdz.or.at

Telefon: 01 / 892 34 92-17



CON•ECT Eventmanagement

www.conect.at

Unser Ziel ist es, für unsere Kunden auf dem Gebiet der IT-Trendthemen ständig einen Schritt voraus zu sein. Das erreichen wir durch ein gut funktionierendes Netzwerk von Partnern und unser Gespür für zukunftssträchtige Wissensgebiete.

Elfriede Wittberger

E-Mail: wittberger@conect.at

Telefon: 01 / 522 36 36-36



An
Future Network
Kaiserstraße 14/2
1070 Wien

Tel.: +43 / 1 / 522 36 36-37
Fax: +43 / 1 / 522 36 36-10
registration@future-network.at
http://www.future-network.at

Zielgruppe: CIOs, Entscheider im Finanzdienstleistungsbereich und der öffentlichen Verwaltung, Organisationsverantwortliche und Verantwortliche für Strategie, Geschäftsprozesse und Technologieauswahl

ANMELDUNG: Nach Erhalt Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung. Diese Anmeldebestätigung ist für eine Teilnahme am Event erforderlich.

STORNIERUNG: Sollten Sie sich für die Veranstaltung anmelden und nicht teilnehmen können, bitten wir um schriftliche Stornierung bis 2 Werktage vor Veranstaltungsbeginn. Danach bzw. bei Nichterscheinen stellen wir eine Bearbeitungsgebühr in

Höhe von € 50,- in Rechnung. Selbstverständlich ist die Nennung eines Ersatzteilnehmers möglich.

ADRESSÄNDERUNGEN: Wenn Sie das Unternehmen wechseln oder wenn wir Personen anschreiben, die nicht mehr in Ihrem Unternehmen tätig sind, teilen Sie uns diese Änderungen bitte mit. Nur so können wir Sie gezielt über unser Veranstaltungsprogramm informieren.

Anmeldung



- Ich melde mich zu »E-Government« am 23. März 2010 an.
- Ich bin in der öffentl. Verwaltung tätig und nehme bei freiem Eintritt teil.
- Ich bin nicht in der öffentl. Verwaltung tätig. Bitte senden Sie mir eine Rechnung für die Eintrittsgebühr über € 250,- zuzügl. 20 % MwSt. zu.

Für eine beschränkte Anzahl von Teilnehmern stellen Future Network und KDZ Freiplätze zur Verfügung. Frühzeitige Anmeldung wird empfohlen. Die Freiplätze werden entsprechend der Reihenfolge der Anmeldungen gereiht.

Firma:

Titel:	Vorname:
--------	----------

Nachname:

Funktion:

Straße:

PLZ:	Ort:
------	------

Telefon:	Fax:
----------	------

E-Mail:

Datum:	Unterschrift/Firmenstempel:
--------	-----------------------------

- Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.
- Ich bin mit der Zusendung von Veranstaltungsinformationen per E-Mail einverstanden.
(Nichtzutreffendes bitte streichen)