



Zentrum für Verwaltungsforschung  
Managementberatungs- und  
WeiterbildungsgmbH

## Status der ELAK-Einführung in Österreichs Gemeinden

Mag. Bernhard Krabina, Elvira Stöckler

Villach, 17. 6. 2010



# KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung

- 1969 als „Kommunalwissenschaftliches Dokumentationszentrum gegründet
- Kompetenzzentrum für Public Management/Public Governance, Finanzwirtschaft und Stadtwirtschaft
- Forschung, Beratung und Weiterbildung
- Know-how-Transfer Wissenschaft -> Praxis
- E-Government, Wissensmanagement, Bürgerservice
  - [www.help.gv.at](http://www.help.gv.at)
  - [www.riser.eu.com](http://www.riser.eu.com)
  - [www.verwaltungskooperation.at](http://www.verwaltungskooperation.at)
  - Forschungs- und Beratungsprojekte
  - Internet-Technologien, Web 2.0, semantische Technologien in der öffentlichen Verwaltung

## ELAK-Umfrage

- Befragung von Gemeinden ab 5.000 EW über den Status der Einführung von ELAK-Systemen
- Befragungszeitraum 12/2009 – 01/2010

## Diplomarbeit

- Erfolgsfaktoren bei der Einführung von ELAK in Österreichs Gemeinden
- Elvira Stöckler, Institut für Informationswirtschaft, WU Wien
- Fertigstellung September 2010

## ELAK-Studie

- Zusammenfassung der Ergebnisse von Umfrage und Diplomarbeit
- Fertigstellung Herbst 2010
- Weitere Schritte noch offen

## KDZ Online-Umfrage

- Zeitraum Dezember 2009 – Jänner 2010
- Gemeinden ab 5.000 Einwohner (219 Gemeinden)
- E-Mail-Einladung an AmtsleiterInnen/ StadtamtsdirektorInnen
- 86 vollständige Ergebnisse ~ 40 Prozent Beteiligung

**ELAK in der Gemeinde**  
Erhebung zu Status und Ausblick der elektronischen Aktenverwaltung in Österreichs Städten und Gemeinden.

Der **elektronische Akt (ELAK)** ist ein relevantes Thema in Österreichs Städten und Gemeinden. Manche können bereits auf eigene Erfahrungen zurückblicken, einige sind mitten im Einführungsprozess und viele stehen vor wichtigen Entscheidungen zur Einführung in den nächsten Jahren.

Unabhängig davon, wie der Status in Ihrer Stadt oder Gemeinde derzeit ist, ersuchen wir Sie um Teilnahme an dieser Online-Befragung. Die Teilnahme wird ca. 20 Minuten dauern.

**Wir bedanken uns für Ihre Unterstützung!**

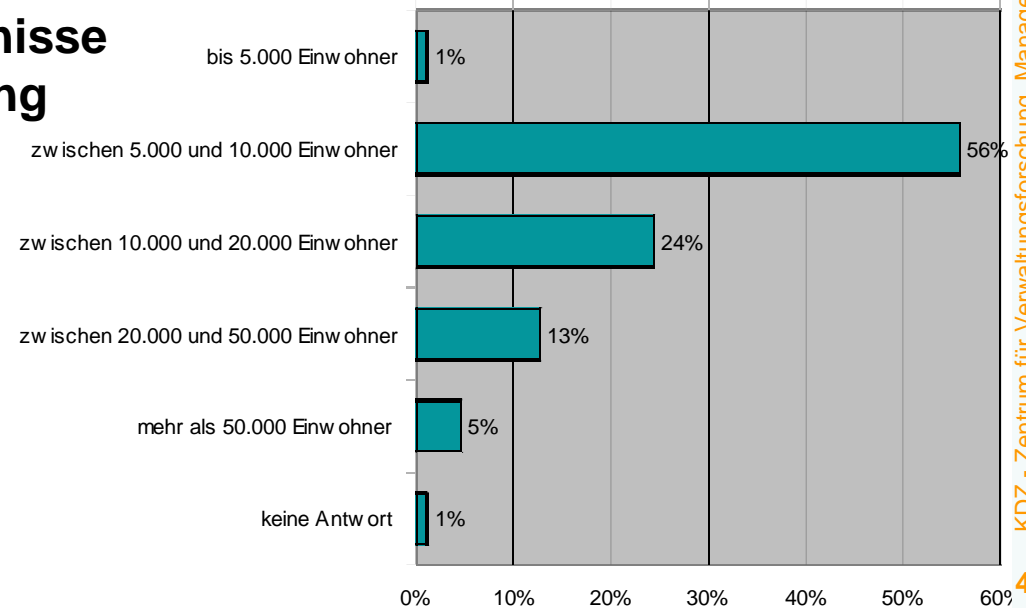
Für Rückfragen wenden Sie sich bitte an:  
Mag. Bernhard Krabina  
0676/4848109  
[krabina@kdz.or.at](mailto:krabina@kdz.or.at)

\*) ELAK ist ursprünglich die Bezeichnung für das Projekt "ELAK im Bund", wird umgangssprachlich in Österreich aber generell als Synonym für Dokumentenmanagement- und Workflowsysteme in der öffentlichen Verwaltung verstanden. In dieser Umfrage bezeichnet ELAK daher elektronische Aktenverwaltungssysteme im Allgemeinen.

**Eine Bemerkung zum Datenschutz**  
Dies ist eine anonyme Umfrage.  
Die Daten mit Ihren Antworten enthalten keinerlei auf Sie zurückzuführende/identifizierende Informationen, es sei denn bestimmte Fragen haben Sie explizit danach gefragt. Wenn Sie für diese Umfrage einen Zugangsschlüssel benutzt haben, so können Sie sicher sein, dass der Zugangsschlüssel nicht zusammen mit den Daten abgespeichert wurde. Er wird in einer getrennten Datenbank aufbewahrt und nur aktualisiert, um zu speichern, ob Sie diese Umfrage abgeschlossen haben oder nicht. Es gibt keinen Weg die Zugangsschlüssel mit den Umfrageergebnissen zusammenzuführen.

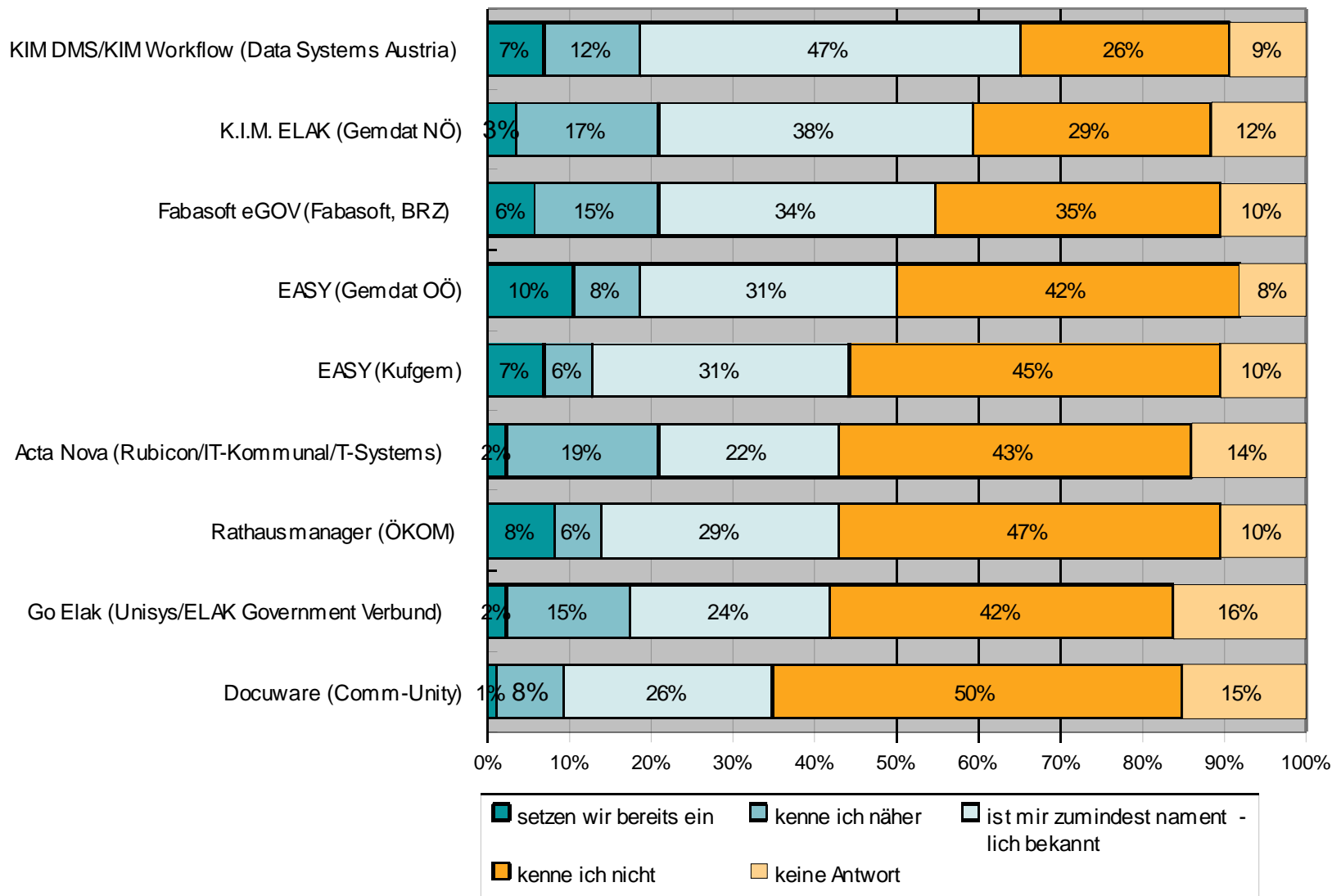
[\[Umfrage verlassen und löschen\]](#)

**Beteiligung an der Befragung nach Gemeindegröße**



# Bekanntheit von ELAK-Systemen 1/2

Welche ELAK-Systeme kennen Sie?



### Weitere Nennungen

- OTS e-Akte
- Domea
- Consolidate
- ELO Professional
- SW 21

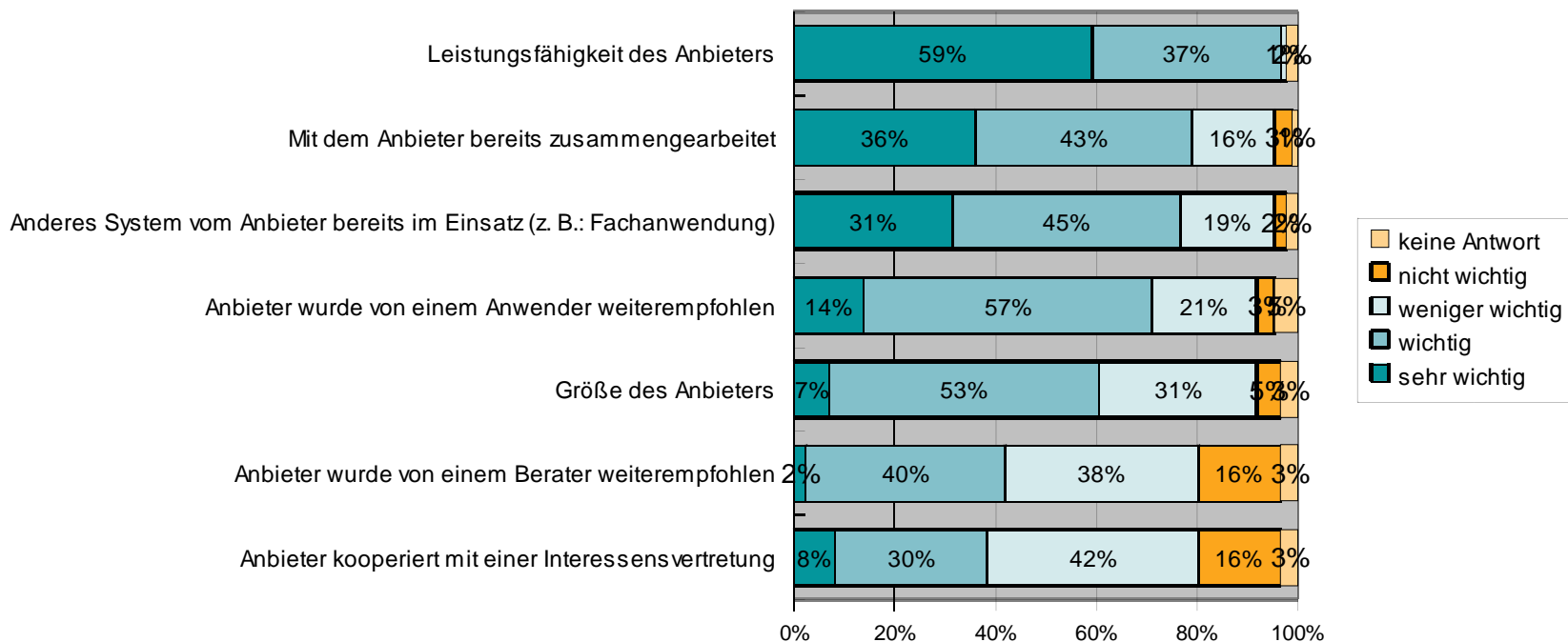
**Insgesamt immerhin 14 Produkte am Markt**

**Bekanntheit eher gering:**

- Bandbreite zwischen 35 und 65 Prozent (Ø 48%)
- Bekanntheit der Unternehmen durchwegs besser: (Ø 74%)

# Kriterien für Anbieterauswahl

Aufgrund welcher Kriterien entscheiden Sie bei der Auswahl des IT-Anbieters?



## Mit Anbieter bereits zusammengearbeitet:

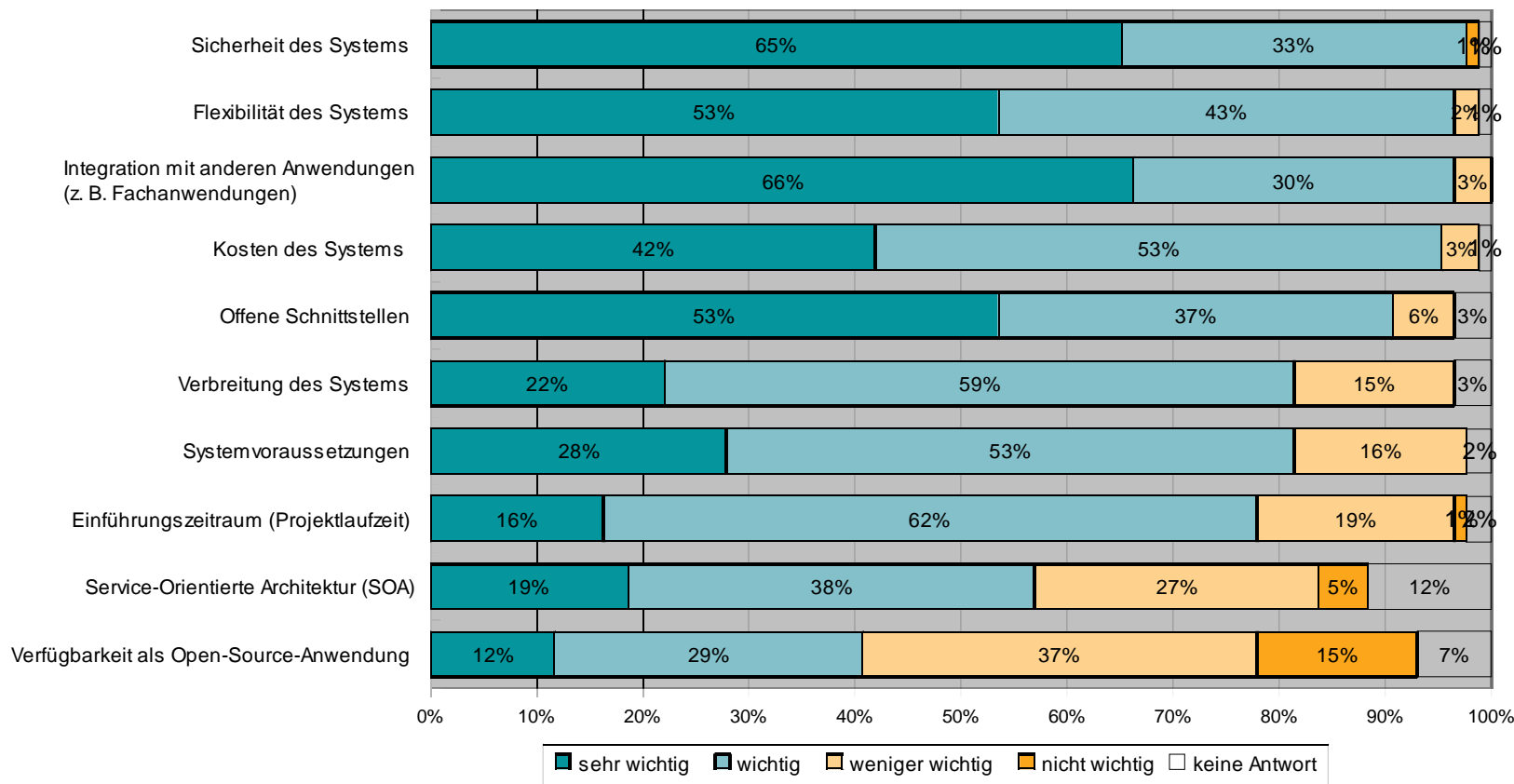
- < 20.000 EW 86 Prozent sehr wichtig/wichtig
- > 20.000 EW 53 Prozent sehr wichtig/wichtig

## Anderes System vom Anbieter bereits im Einsatz

- < 20.000 EW 83 Prozent sehr wichtig/wichtig
- > 20.000 EW 53 Prozent sehr wichtig/wichtig

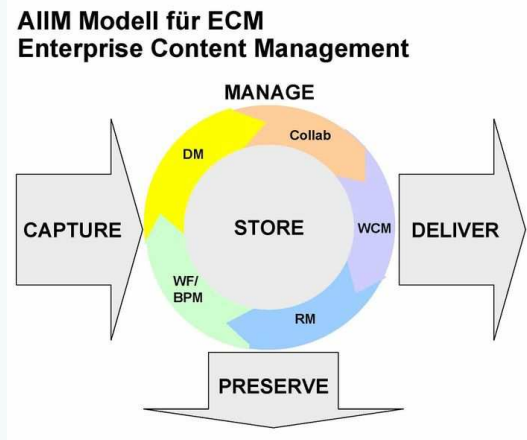
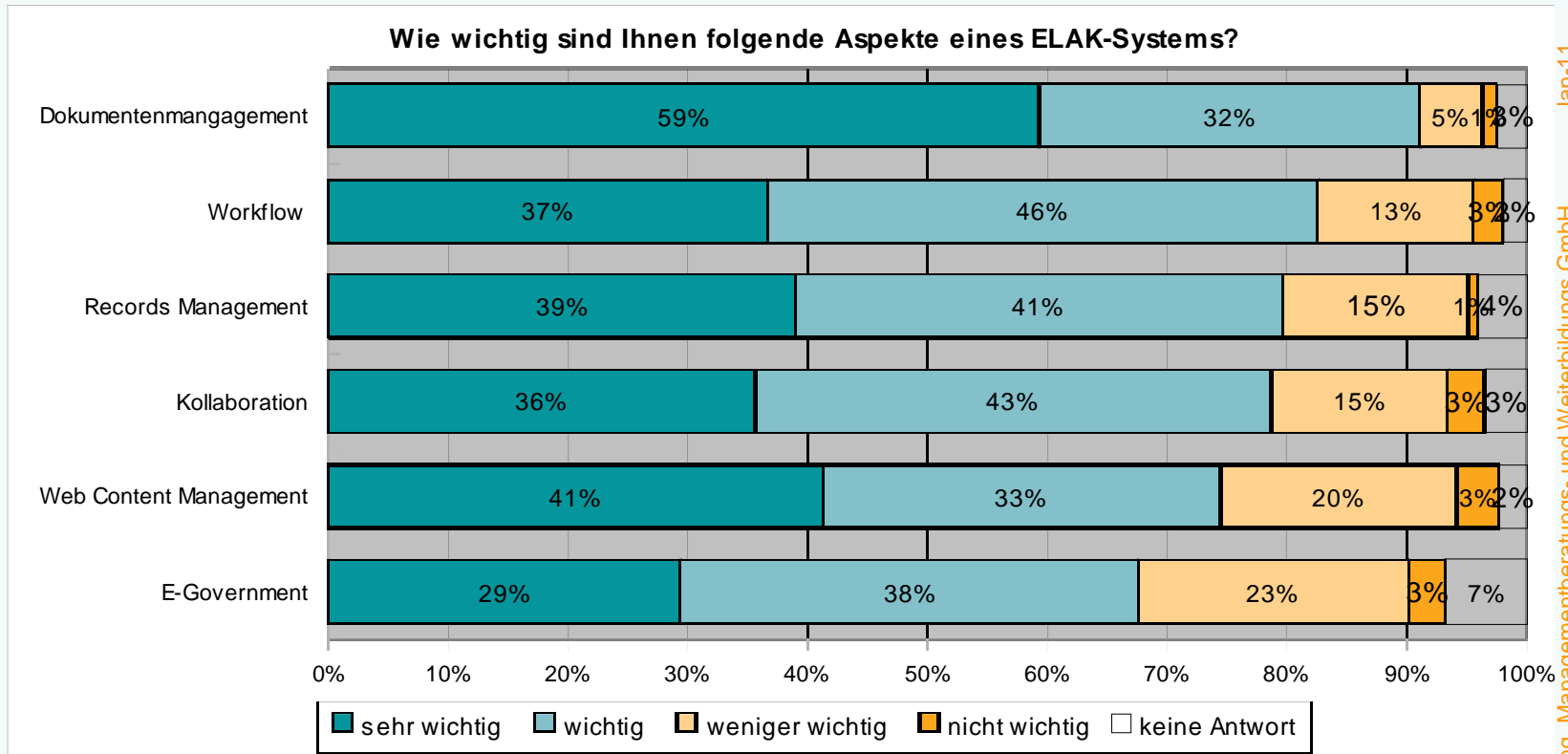
# Kriterien für Systemauswahl

Aufgrund welcher Kriterien entscheiden Sie bei der Auswahl des ELAK-Systems?



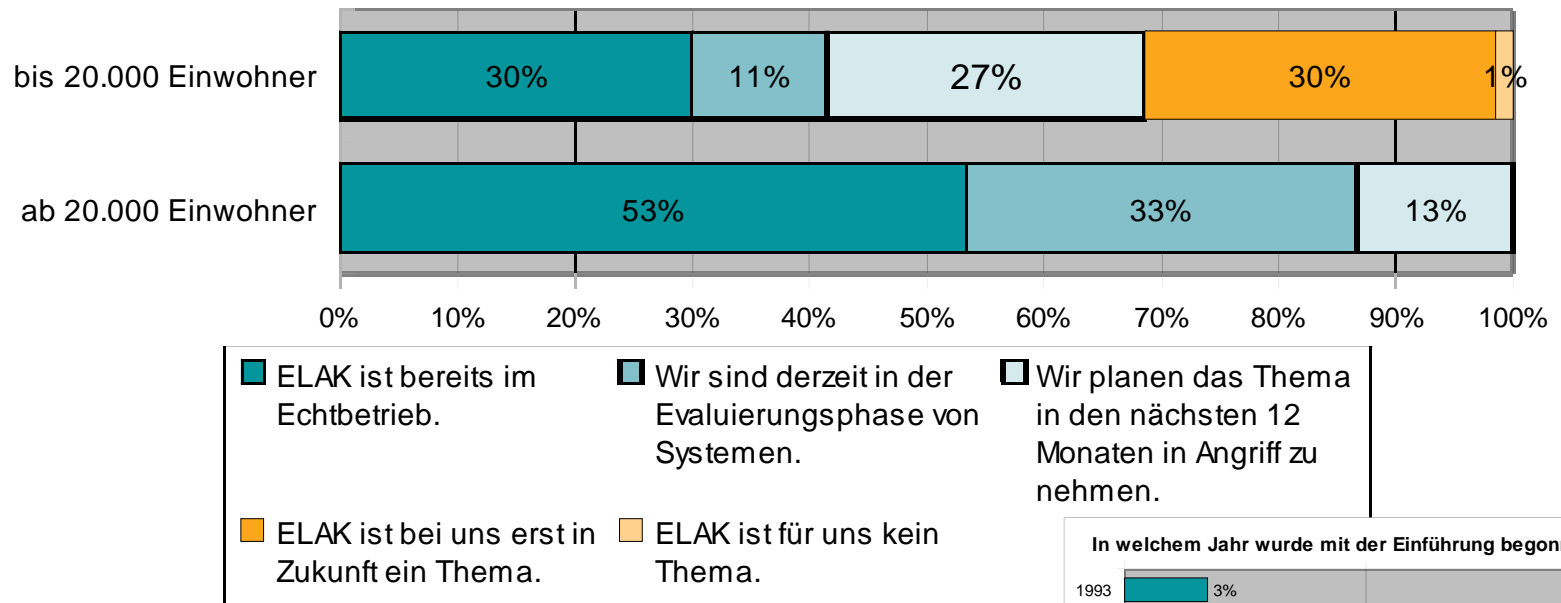


# Wichtigkeit von Funktionen

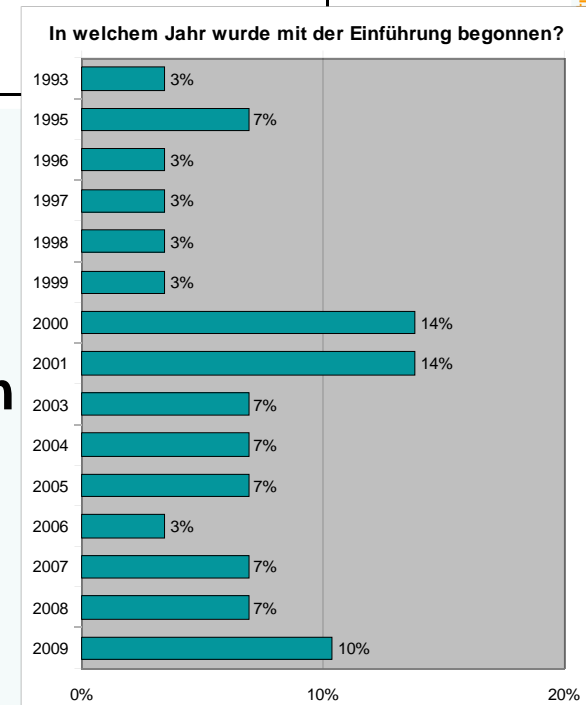


# Status der ELAK-Einführung

Status der ELAK-Einführung nach Einwohnerzahl

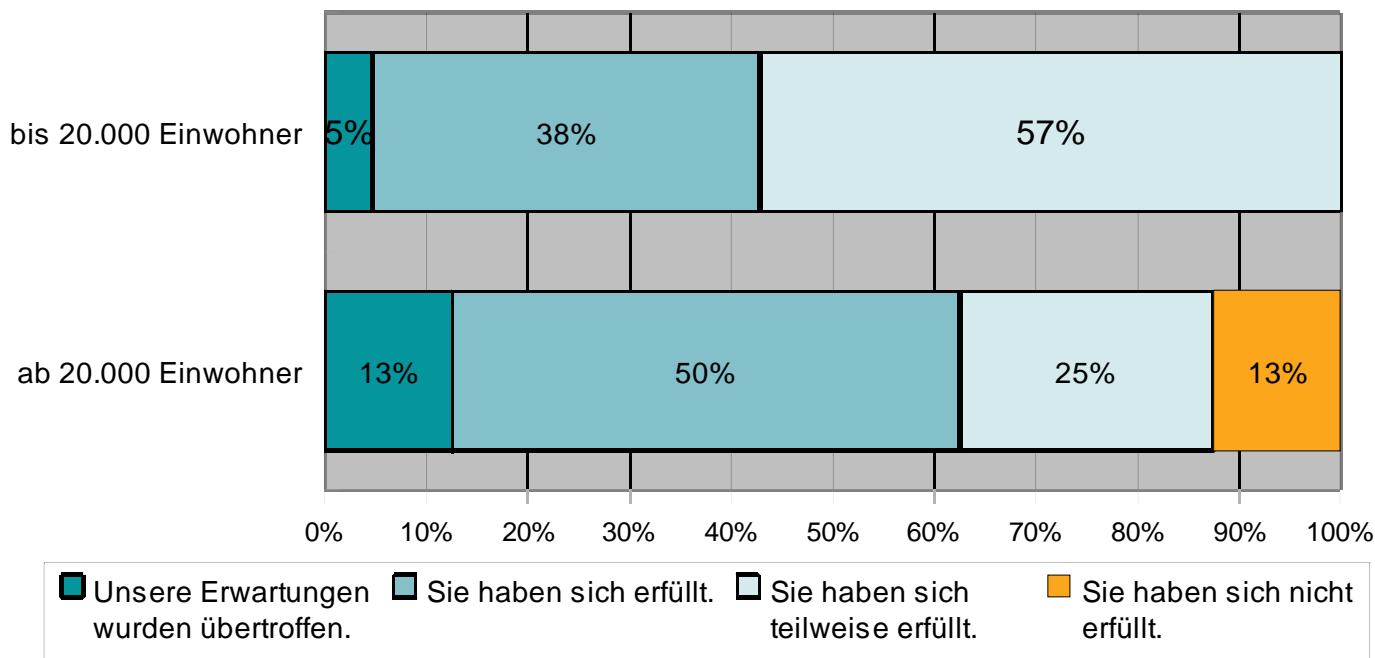


- **Echtbetrieb: große bereits 53%, kleine erst 30%**
- **Generelle Ablehnung nicht vorhanden**
- **Potential daher noch groß**

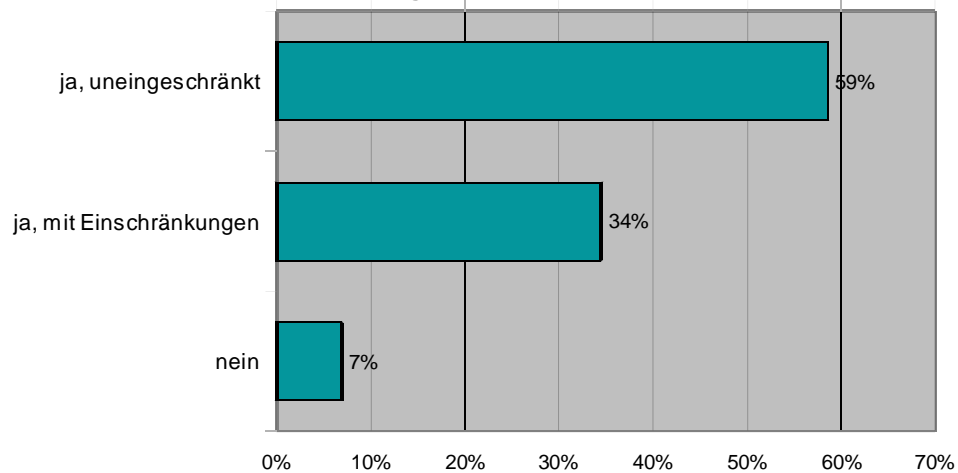


# Erfüllung der Erwartungen

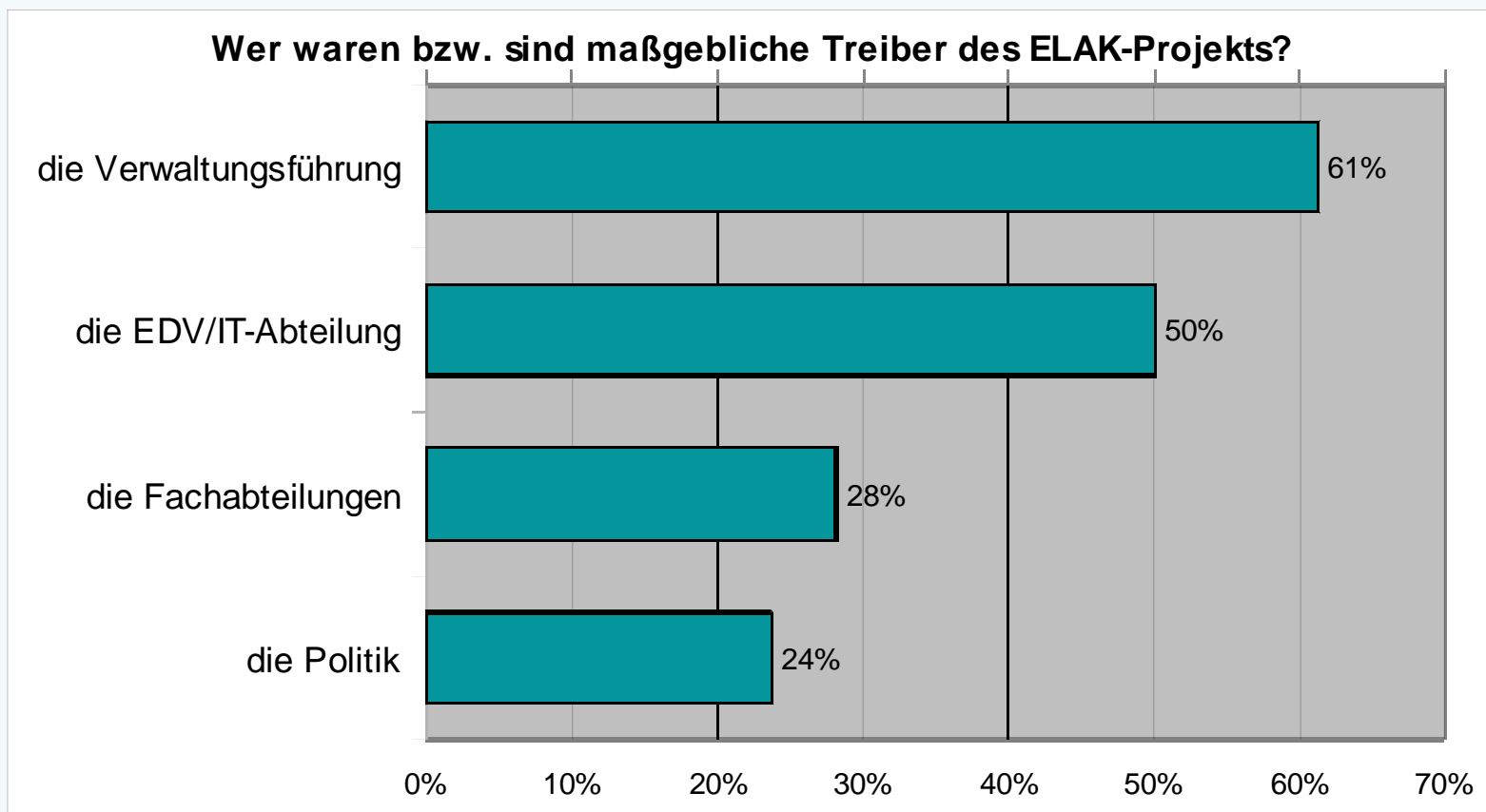
Erfüllungen der Erwartungen nach Einwohnerzahl



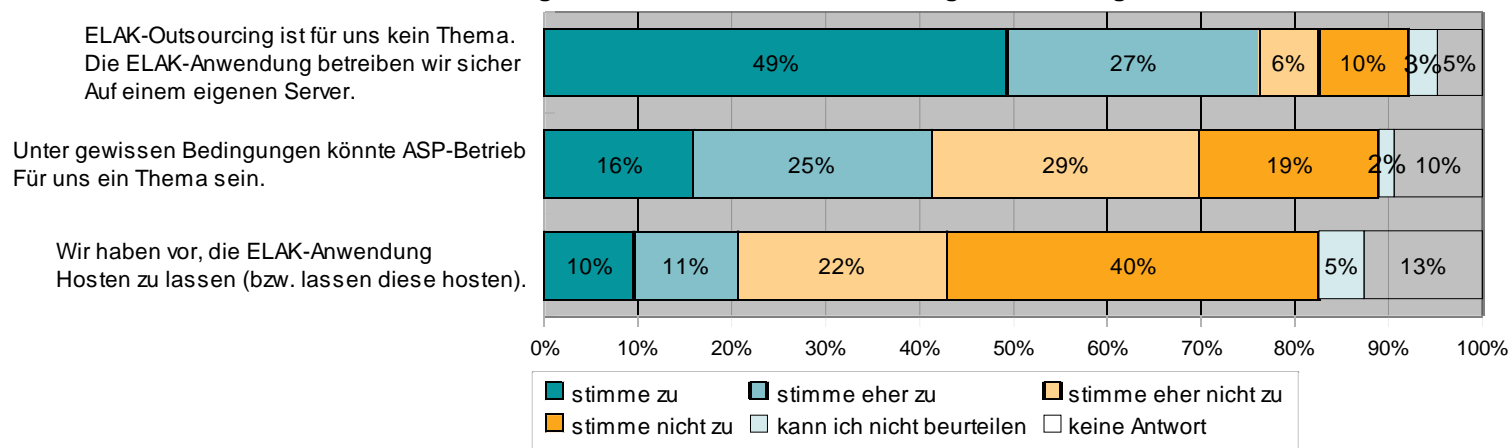
Würden Sie vor anderen Verwaltungen die Einführung eines ELAK empfehlen?



## Maßgebliche Treiber



### ELAK-Outsourcing – Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?



**Größere Organisationen/Städte adaptieren neue Technologien schneller (Moon, Norris, 2005)**

- Die großen Städte waren auch in Österreich Vorreiter, viele kleinere/mittlere haben den Weg noch vor sich.
- Mittlerweile gibt es 14 verschiedene Systeme.
- Daher ist Know-how-Transfer und Marktüberblick nun besonders wichtig.

**Je weniger die soziale Komponente berücksichtigt wird, desto geringer ist die Akzeptanzquote der Mitarbeiter und desto weniger effektiv der Einsatz neuer IT. (Sharpe 2001)**

- Soziale Komponente bei der Systemauswahl- und Einführung nicht vergessen.

**Bisher wurden in den ELAK-Projekten vor allem die bestehenden Prozesse abgebildet. (Matzka 2010)**

- In Zukunft sollte daher der Fokus auf Prozessoptimierung und Aufgabenkritik liegen.

## Zusammenfassung und Kontakt

- ELAK-Einführung ist für viele Städte und Gemeinden in nächster Zeit ein Thema.
- Die Erfahrungen bei der Einführung sind überwiegend positiv.
- Der Markt ist intransparent.

### KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung

- Mag. Bernhard Krabina
- [krabina@kdz.or.at](mailto:krabina@kdz.or.at)
- [www.kdz.or.at](http://www.kdz.or.at)
- [www.verwaltungskooperation.at](http://www.verwaltungskooperation.at)
- [www.epractice.eu/people/krabina](http://www.epractice.eu/people/krabina)
- [www.xing.com/profile/Bernhard\\_Krabina](http://www.xing.com/profile/Bernhard_Krabina)

