

E-Government Personas		White paper
		sg-pers 1.0.0
		Ergebnis der AG
Kurzbeschreibung	<p>Die E-Government Personas sind Profile prototypischer Anwenderinnen und Anwender, die für die Entwicklung verschiedenster E-Government Services und Anwendungen herangezogen werden können.</p> <p>Für wichtige Zielgruppen wurde jeweils eine Persona definiert, die E-Government relevante Eigenschaften kurz beschreibt. Daraus können für den jeweiligen Umsetzungskontext Anforderungen abgeleitet werden – und während des Realisierungsprozesses immer wieder darauf zurückgegriffen werden.</p> <p>Durch die Nutzung von Personas können Diskussionen über Umfang und Darstellung von Funktionalitäten von E-Government-Angeboten konkretisiert werden. Sie sind daher eine praxisnahe Möglichkeit E-Government Angebote zu validieren und zu verbessern.</p>	
Autor(en):	Heike Wagner-Leimbach (BKA)	Projektteam / Arbeitsgruppe: AG Präsentation Standarddaten
Beiträge von:	Thomas Baldauf (UBA) , Sabine Hinteramskogler (Land NÖ), Herbert Hüttenbrenner (Land Stmk), Gerhard Kainz (Stadt Wien), Martin Nemeč (BKA), Helmut Schmidauer (Land OÖ), Sebastian Spaninger (BRZ), Erich Trojna (Stadt Wien), Robert Wollendorfer (Patentamt)	

E-Government Personas

Inhaltsverzeichnis

0. Einleitung	3
0.1. Dokumente zum Thema	3
1. Verwendung und Nutzen	4
1.1. Personas und E-Government Anwendungen	4
2. Personas	6
2.1. Frequent User	6
2.2. Silver-Surferin, Internet-Neuling	7
2.3. Potential E-Gov-User	8
2.4. Infotainment-User	8
2.5. E-Gov User mit besonderen Bedürfnissen	9
2.6. Praktiker.....	9
2.7. Business User.....	10
2.8. Intermediär mit Migrationshintergrund.....	10
2.9. Verwaltungsmitarbeitende.....	11
2.10. Generation Y	11
2.11. Leistungsempfängerin	12
2.12. Vollmachtgeber, Senior	12
2.13. User grenzüberschreitende Services	13
A. Anhang - Änderungsprotokoll.....	14

0. Einleitung

Die E-Government Personas sind Profile prototypischer Anwenderinnen und Anwender, die für die Entwicklung verschiedenster E-Government Services und Anwendungen herangezogen werden können.

Im Rahmen der Arbeiten am Styleguide 3.0 wurde die Methode etabliert, Funktionalitäten und Darstellungsvarianten anhand von Personas zu validieren und diese auch zur Präsentation von STG-Weiterentwicklungen zu nutzen.

Anmerkung: Die verwendeten Fotos können frei verwendet werden.

0.1. Dokumente zum Thema

Die nachstehend genannten Dokumente sind im Zusammenhang mit diesem Dokument relevant und am Reference-Server (<http://reference.e-government.gv.at>) verfügbar.

- Styleguide für Webanwendungen (sg-stgwa 1.0.0)

Der Styleguide für Webanwendungen soll für neu entwickelte behördenübergreifende Webanwendungen zum Einsatz kommen und bildet die Grundlage für einen strukturierten Aufbau von Webanwendungen, für eine systematische Gliederung des Inhalts und für eine einheitliche äußere Form (Layout). Die Wiedererkennbarkeit und Konsistenz in der Handhabung soll mittelfristig eine höhere Akzeptanz und eine verbesserte Benutzbarkeit (Usability) sowie eine geringere Einarbeitungszeit bei den über verschiedene Organisationen verteilten Benutzerinnen und Benutzern bewirken.

- Konzept Testidentitäten (EGIZ, Version 0.5, April 2014)

In vielen E-Government Anwendungen gibt es die Anforderung für die Verwendung von Testkarten in produktiven Umgebungen, da beispielsweise aus unterschiedlichen Gründen nicht mit echten Personen getestet werden kann bzw. darf. Das Dokument beschreibt ein Konzept für die Verwendung von Testidentitäten mit Test-Bürgerkarten im österreichischen E-Government, sodass diese sowohl in Test- als auch in produktiven Umgebungen kontrolliert eingesetzt werden können. Dies wird durch die Verwendung von speziellen OIDs erreicht.

1. Verwendung und Nutzen

Der Erfolg von E-Government Anwendungen hängt auch davon ab, wie intensiv während der Entwicklung auf die Bedürfnisse der User eingegangen wird. Personas leisten einen wichtigen Beitrag zum besseren Verständnis der Nutzer-Anforderungen. Für Entwicklerinnen und Entwickler gilt es, während des Entwurfs immer wieder darüber nachzudenken, ob die einzelnen Personen diese oder jene Aufgabe erfolgreich ausführen können.

Personas werden im Anforderungsmanagement von IKT-Anwendungen verwendet. Für eine geplante IKT-Anwendung wird analysiert, welcher Nutzerinnen- bzw. Nutzerkreis diese Anwendung später nutzen wird. Dazu werden, anhand von Beobachtungen an realen Menschen, fiktive Personen geschaffen, die stellvertretend für den größten Teil der späteren tatsächlichen Anwenderinnen und Anwender stehen sollen. Die Anwendung wird dann entworfen, indem die Designerinnen bzw. Designer und Entwicklerinnen bzw. Entwickler die Bedürfnisse dieser fiktiven Personen aufgreifen und dementsprechend unterschiedliche Bedienungsszenarien durchspielen.¹

Eine Persona (lat. Maske) ist also ein Modell aus dem Bereich der Mensch-Computer-Interaktion (MCI). Sie stellt einen Prototyp für eine Gruppe von Nutzerinnen und Nutzern dar, mit konkret ausgeprägten Eigenschaften und einem konkreten Nutzungsverhalten. Es werden beispielhafte Nutzerinnen und Nutzer (z.B. nach Geschlecht, Alter, etc.) definiert und erhalten hypothetische (aber naheliegende) persönliche Eigenschaften wie Namen, Aussehen, Beruf, Bildung, Interessen, Fähigkeiten, Erfahrungen usw.

An Personas wird deutlich, dass es nicht einfach ist, eine Gestaltung des Anwendungssystems zu finden, die den Vorkenntnissen aller Benutzerinnen und Benutzer entgegenkommt. Aspekte können Einfachheit, Vermeidung von überfrachteten Screens, Mehrsprachigkeit und unmissverständliche Texte sein.

Eine Persona steht stellvertretend für die Mitglieder einer realen User-Gruppe, die eine E-Government Anwendung später auch tatsächlich verwenden. Sie muss in erster Linie wirklichkeitsnah sein und die User-Gruppe, die sie repräsentiert, möglichst realistisch und plastisch abbilden. Das erleichtert es Entwicklungs-Teams, die Anforderungen der entsprechenden User an die Anwendung zu identifizieren und zu berücksichtigen. Wichtige Informationen für Personas sind u.a.:

- Vor- und Nachname
- Beruf und Position im Unternehmen
- Foto der Person
- Berufserfahrung in Jahren
- Tägliche Aufgaben (auch außerhalb der Applikation)
- Vorlieben und Hobbys
- Abneigungen
- Ziele der Person

1.1. Personas und E-Government Anwendungen

In diesem Dokument wurde für die wesentlichen E-Government Zielgruppen jeweils eine Persona definiert, das die E-Government relevanten Eigenschaften kurz und "griffig" beschreibt. Daraus können für den jeweiligen Umsetzungskontext einer E-Government Anwendung Anforderungen abgeleitet werden – und während des Realisierungsprozesses immer wieder darauf zurückgegriffen werden.

¹ Quelle: Wikipedia - [http://de.wikipedia.org/wiki/Persona_\(Mensch-Computer-Interaktion\)](http://de.wikipedia.org/wiki/Persona_(Mensch-Computer-Interaktion))

Beispiele für solche Anforderungen bezüglich E-Formulare sind bei den ersten fünf Beschreibungen zur Illustration angeführt. So können die Festlegungen im Arbeits- und Diskussionsprozess immer wieder gegen diese konkreten Profile validiert werden. Die Art der Beschreibungen eignet sich auch für die Präsentation von Funktionen und erforderliche Abstimmungen zwischen technischer Umsetzung und Fachbereichen.

Dies hilft Umsetzenden die Diskussion betreffend Anforderungen, Benutzerfreundlichkeit, -orientierung, ... zu konkretisieren und ist eine praxisnahe Möglichkeit E-Government Angebote während des Entwicklungsprozesses zu validieren.

Hinweise:

- Es wird empfohlen, aus den definierten Personas je nach Umsetzungskontext ca. fünf Personas auszuwählen, die möglichst umfassend die relevanten Zielgruppen abdecken.
- Es ist auch möglich, weitere Personas zu definieren, wenn dies für eine konkrete Umsetzung sinnvoll ist. In diesem Fall sollten, wie in diesem Dokument gezeigt, sowohl die Persona selbst als auch die Bedürfnisse dieser fiktiven Person an das zu entwickelnde System möglichst klar und allgemeiverständlich beschrieben werden.

Anmerkung:

Zum Testen von E-Government Anwendungen mit Bürgerkarten-Zugang sollte in Zukunft „Testidentitäten – ein Testframework für elektronische Identitäten im österreichischen E-Government“ herangezogen werden (siehe auch Abschnitt 0.1).

2. Personas

Die ersten fünf Personas wurden für die Weiterentwicklung des E-Government Styleguides herangezogen. Bei diesen Personas sind auch die Anforderungen an E-Government Formulare aufgelistet.

- Außendienstmitarbeiter einer Versicherung
- Silver-Surferin, Internet-Neuling
- Optikermeister mit Geschäft
- Infotainment-User
- Person mit körperlicher Einschränkung

Die weiteren Personas sind Beispiele, die die Eigenschaften anderer E-Government relevanter Zielgruppen zusammenfassen.

- Schichtarbeiter, technisch-interessierter Praktiker
- Bereichsleiterin in einem Großunternehmen
- Einzelpersonenunternehmer mit Migrationshintergrund
- Mitarbeiterin im öffentlichen Dienst
- Jugendlicher der Net-Generation
- Langzeitarbeitslose, sozialbedingt offline
- Senior ohne Internet-Kompetenz
- Altenbetreuerin mit Wohnsitz im Nachbarstaat

Wesentlich dabei erscheint, die Unterschiede in den Anforderungen herauszuarbeiten, abhängig von identifizierten Eigenschaften. So lassen sich Widersprüche und Schwerpunkte in den Anforderungen erkennen und damit Services effektiver umsetzen.

2.1. Frequent User

Paul Spiegel, 47,

Außendienstmitarbeiter einer Versicherung



Paul ist mehrmals pro Woche in der Situation verschiedene Formulare elektronisch auszufüllen. Paul arbeitet auf einem leistungsfähigen Notebook inklusive eines mobilen Druckers und verfügt über eine Docking-Station im Büro. Sein Internet-Zugang erfolgt unterwegs via UMTS/LTE-Zugang, im Büro steht ihm ein Breitband-Zugang zur Verfügung. Ergänzend nutzt er ein abgesichertes Mobiltelefon für die dienstliche Kommunikation.

Privat nutzt er Social Media Funktionen (Facebook, Skype, Yammer, ...) vor allem um mit seiner Tochter Kontakt zu halten, die in Stockholm derzeit ihr Studium mit einem ERASMUS-Stipendium abschließt. Paul ist auch in der örtlichen Freiwilligen Feuerwehr als Kassier aktiv und ist auch für deren Webseite zuständig.

Beispiel - Anforderungen bezüglich E-Formulare (Fett = neu im STG 3.0)

Daten speichern und später laden

(lokales) Zwischenspeichern der Daten ermöglichen

PDF erstellen:

Als PDF speichern (mit eingebettetem XML)

Drucken von (teilweise befüllten) Formularen

Leerformular drucken – Ausfüllen durch Klienten, bestimmen wie mit dynamischen Elementen umgegangen wird

Gestrafte Bedienung – „Klicks sparen“

Formulare ohne zahlreiche Weiter-Schritte → durch die neue Version wird es einfacher
Formulare effizient zu gestalten, durch Validierungen, dynamische Formulareile nachladen
(Kontrollseite und Bestätigung sind davon unberührt)

STG: Kriterien definieren, wann einseitige Eingabegestaltung zweckmäßig ist!

[i] Deaktivieren um nicht jedes Mal mit dem Tab darauf zu landen

Umfangreiche Datenerfassung durch Inline-editierbare Tabellen (siehe Styleguide für Webanwendungen)

Deaktivieren der Feld-Validierung um weiterarbeiten zu können

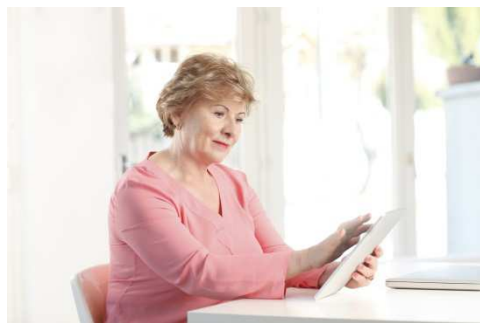
Befüllen durch Assistenz – Unterschrift von anderer Person – daher schwierig: Bezahlen
(zwingend) im Prozessverlauf

[Mehrfachsignaturen im Formular – sind für Antragsformulare aus heutiger Sicht nicht
zwingend, kann organisatorisch gelöst werden]

Schnittstelle bzw. Struktur des XML → Thema in der AG Integration Interoperabilität– XML-
Struktur vorhanden

2.2. Silver-Surferin, Internet-Neuling

Gerti Müller, 63,



Best-Ager, im Ruhestand, früher: Maßschneiderin mit eigenem Atelier

Gerti nutzt das Internet mit einem No-Name-Tablet um sich beispielsweise über Fahrpläne öffentlicher Verkehrsmittel oder Urlaube zu informieren. Sie recherchiert kostenlose Veranstaltungen wie Ausstellungen und Seniorenentreffs.

Sie hat davor allerdings noch nie mit einem PC oder Laptop gearbeitet, kennt daher die „konventionelle“ IT-Arbeitsweise nicht. Gerti hat von ihrer Enkelin erfahren, dass sie auch verschiedene Behördenwege im Internet durchführen kann, dieses Angebot allerdings selbst noch nicht benutzt. Zum Telefonieren nutzt sie ein Feature-Phone, SMS schreibt sie eher nicht bzw. ungern.

Beispiel – Anforderungen bezüglich E-Formulare

Wenige Dateneingaben – umfassende Unterstützung

Simple Layout, sehr übersichtliche Formular-Anordnung

Bei Zoomen – keine horizontalen Rollbalken

Hohe Fehlertoleranz der Formulare

2.3. Potential E-Gov-User



Karl Findig, 36,

Optikermeister mit Geschäft

Karl ist – schon aus beruflichen Gründen – technikaffin und ein iPhone-Nutzer. In seinem Geschäft arbeiten er und seine Mitarbeiterinnen in einem kleinen Firmen-Netzwerk aus fünf PC-Arbeitsplätzen mit Internet-Zugang. Er erledigt bisher Behördenwege persönlich, hat aber Interesse an Zeit-/Wegersparnis.

Karl macht die Lohnverrechnung und Sozialversicherungsangelegenheiten für seine zwei Mitarbeiterinnen selbst, für die Buchhaltung hat er einen Steuerberater. Er überlegt derzeit gerade, ob er eine Zweigstelle im Nachbarbezirk eröffnet. Karl besitzt ein Einfamilienhaus, ist verheiratet und hat zwei schulpflichte Kinder.

Beispiel – Anforderungen bezüglich E-Formulare

Keine „unnötigen“ Eingaben

Vorbefüllte Felder

Moderne Sprache bzw. Alltagssprache

Informationen, wie lange er noch braucht, um Formular auszufüllen

Rückmeldungen über Eingang bzw. den Status seines Verfahrens

Wiederverwenden von früheren Formularen

2.4. Infotainment-User



Jennifer Maier, 23,

Pflichtschule, Verkäuferin im Lebensmittel-Einzelhandel

Jennifer nutzt das Internet – vor allem soziale Medien - ausschließlich über ein Galaxy Note. Sie hat durch eine Veranstaltung der Arbeiterkammer erfahren, dass sie sich Geld vom Finanzamt zurückholen kann, indem sie die Arbeitnehmerveranlagung macht. Außerdem wird sie demnächst aus der elterlichen Wohnung in ihre erste eigene Wohnung umziehen – und möchte sich daher über entsprechende Unterstützungsmöglichkeiten informieren.

Beispiel – Anforderungen bezüglich E-Formulare

Gamifikation

Elemente an Facebook, Twitter, Amazon angleichen/annähern

App-ähnliche Gestaltung und Bedienung

Hilfe durch Darstellungen, Bilder, Grafiken, Beispiele, Videos, da sie keine/kaum Texte liest

Minimieren des Formularinhaltes, einfache Sprache

Auswählen anstatt eingeben

2.5. E-Gov User mit besonderen Bedürfnissen



Susanne Nowak, 31,

blinde Nutzerin, freiberufliche Dolmetscherin

Susanne ist seit vergangenem Sommer verheiratet und erwartet in Kürze ihr erstes Baby. Für ihre Arbeit als Dolmetscherin verwendet sie einen Office-PC-Arbeitsplatz mit assistierenden Technologien (Braille-Zeile, Sprachausgabe, Screenreader), unterwegs nutzt sie entweder ihr iPad oder ihr iPhone.

Ihre Aufträge erhält sie zum Großteil per E-Mail, wobei sie einige Stammkunden bereits längere Zeit betreut, über ihre Webseite kommen auch neue Kunden dazu. Zusätzlich zu ihren Übersetzungsarbeiten erstellt sie ihre Abrechnungen, nutzt ein einfaches Buchungsprogramm und Finanz-Online für ihre

Steuerangelegenheiten. Mehrere Bankkonten (geschäftlich und privat) verwaltet sie via e-Banking.

Aktuell hat sie besonderes Interesse daran, sich über alle ihre Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit der Geburt ihres Kindes zu informieren und so viel als möglich ohne fremde Hilfe – möglichst online – zu erledigen.

Beispiel – Anforderungen bezüglich E-Formulare

Mit assistierenden Techniken gesamte Funktionen nutzen, z.B. Screenreader

Nutzen aller Funktionen mit der Tastatur, Spracheingabe

Möglichkeiten Teile eines Formulars zu überspringen z.B. Formularkopf – direkt zum Inhalt

Möglichst auf erforderliche Informationen und Felder reduzierte Formulare

2.6. Praktiker



Manfred Hohenegger, 43,

Schichtarbeiter bei der VOEST (Walzwerk)

Manfred ist Mitglied des Betriebsrats und seit 26 Jahren im Betrieb tätig. Er ist ein Familienmensch, Heimwerker und Obmann des ortsansässigen Modell-Eisenbahn-Klubs „Taurus“. Für die individuelle Steuerung seiner eigenen Modell-Anlage hat er sich als Autodidakt Programmierkenntnisse angeeignet. Er ist ein eBay-Top-Seller.

Um den Dachboden seines Einfamilienhauses ausbauen zu können, informiert sich Manfred über Bauvorschriften und Fördermöglichkeiten im Internet. Auch für seine Vereinstätigkeit nutzt er seinen (leistungsfähigen) PC und das Web. Als Handy nutzt er das Google Nexus.

Er sieht es als großen Vorteil an, viele Dinge im Internet erledigen zu können.

Als E-Government-Services interessieren ihn Sozialversicherung-Services, Pensionskonto, Finanz-Online, Elektronischer Gesundheitsakt (ELGA), Förderansuchen im Gesundheitsbereich, Kuranträge, Angelegenheiten des Vereinswesens,... wobei der Schutz seiner persönlichen Daten für ihn sehr wichtig ist. Er möchte verstehen, wie Services funktionieren und wie diese mit Daten umgehen.

2.7. Business User



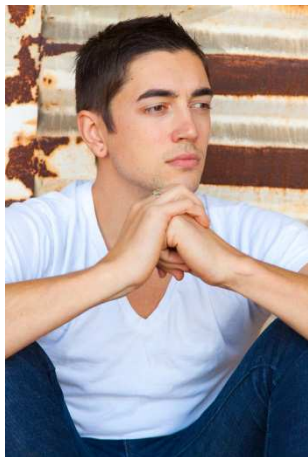
Birgit Hofmeister, 51,

Bereichsleiterin bei einem österreichischen Maschinenbau-Unternehmen

Birgit ist beruflich viel unterwegs, wohnhaft in Kitzbühel, fährt einen 5er BMW. Birgit nutzt daher ein Business-Notebook mit mobilem Internet-Zugang und einen BlackBerry für ihre dienstlichen Aufgaben. Sie braucht ihren E-Mail-Account 24-Stunden im Zugriff – auch am Wochenende und im Ausland. Alle Anwendungen müssen für sie permanent funktionsfähig und verfügbar sein. Die Einstellungen bei neuen Programmen werden durch ihren Servicetechniker vorgenommen, sie hat den Anspruch ohne Einschulung mit den Programmen arbeiten zu können.

Birgit ist davon überzeugt, dass das „System“ ihre Anforderungen erfüllen können muss – interessiert sich jedoch nicht dafür wie etwas umgesetzt wird. Das betrifft auch das Thema Datensicherheit. Bis auf ganz wenige Ausnahmen hat sie die operativen Aufgaben ihres Bereichs auf ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verteilt. Daher möchte sie auch, dass diese alle immer wieder anfallenden Amtswegen vorbereiten. Es ist Birgit sehr wichtig, einen Überblick über den Stand ihrer Verfahren jederzeit im Zugriff zu haben.

2.8. Intermediär mit Migrationshintergrund



Hassan Özmirac, 29,

Einzelpersonenunternehmen

Hassan betreibt einen Kebab-Pizza-Stand und wird durch seine Familie – Brüder, Onkel, Mutter – beim Betreiben des Imbiss unterstützt. Er hat den Stand vor kurzem übernommen und muss nun rasch die Formalitäten zur Betriebsgründung (Gewerbe, Gesundheitsamt, Steuern, Marketing, ...) erledigen.

Hassan lebt in einer Großfamilie in Wien Favoriten und verfügt über keinen konventionellen PC-Arbeitsplatz mit Internet-Zugang. Er nutzt ein HTC-Phablet um zu telefonieren und zu surfen. Hauptsächlich nutzt er es um seine Fußballwetten zu platzieren.

Er besucht an einer Volkshochschule einen Deutschkurs um seine Sprachkenntnisse zu verbessern. Derzeit hat er mit Deutsch – vor allem schriftlich - allerdings noch große Schwierigkeiten.

Sollte Hassan Dinge nicht via Phablet erledigen können, besucht er den Internet-Telefon-Shop seines Cousins Mohamed, der ihm auch gerne bei Amtswegen weiterhilft. Zusätzlich zu den Formalitäten rund um die Betriebsgründung erledigt er immer wieder Amtswegen für bzw. mit seinen Familienangehörigen, da einige kaum Deutsch sprechen.

2.9. *Verwaltungsmitarbeitende*



Andrea Moosgruber, 46,

**Gruppenleiterin - Fachoberinspektorin,
Bezirkshauptmannschaft Spittal an der Drau**

Andrea ist verheiratet, lebt getrennt und hat zwei Kinder im Pflichtschulalter.

Sie nutzt am Arbeitsplatz einen Desktop-PC und verwendet für ihre Aufgaben den elektronischen Akt (ELAK), verschiedene Portalverbund-Anwendungen und SAP. Updates und neuen Applikationen gegenüber ist sie sehr kritisch eingestellt. Seit einiger Zeit hat sie einen als Bürgerkarte aktivierten Dienstaussweis (eDA), wofür sie diese genau verwenden soll, ist ihr bisher nicht ganz klar. Sicherheitseinstellungen empfindet sie als Unannehmlichkeit und behindern sie. Eine strikte Trennung zwischen Dienstzeit und Freizeit ist ihr wichtig, daher verwendet sie den mobilen Zugriff auf Dienstanwendungen von zuhause oder unterwegs nicht.

Privat hat sie ein Medion-Notebook, das aber vor allem die Kinder nutzen. Sie übernimmt normalerweise die Handys, die ihre Kinder nicht mehr verwenden, telefoniert hauptsächlich damit. Außerdem fotografiert sie und schreibt mit ihren Freundinnen viele SMS.

Auf Facebook teilt sie ihre Kinder- und Katzenfotos in der Gruppe „Katzenfreunde“. Die Schule ihrer Kinder hat das elektronische Klassenbuch eingeführt, daher bewegt sich Andrea auch in schulischen Belangen im Internet.

2.10. *Generation Y*



Valentin Schmid, 16,

berufsbildende höhere Schule

Valentin lebt in einer kleinen, ländlichen Gemeinde im Bezirk Grieskirchen.

In der Freizeit nutzt er eine aktuelle Wii-Konsole, ein iPhone und ein Notebook – vor allem für Spiele (Lieblingsspiel: League of Legends). Er nutzt WhatsApp und Youtube, Facebook eher weniger. Er lädt im AppStore mittels Prepaid-Gutscheinen Spiele, Musik herunter. Valentin macht sich kaum Gedanken zu Privatsphäre-Einstellungen im Internet, technische Sicherheit wie Virenschutz, Firewall sind allerdings selbstverständlich für ihn.

Für die Schule nutzt er das Notebook in verschiedenen Fächern für Hausarbeiten, Referate und Recherchen. Er hat kein spezielles IT-Interesse oder Programmierkenntnisse.

Er arbeitet samstags als Kellner-Aushilfe (geringfügige Beschäftigung), um sich so bald als möglich ein Moped kaufen zu können. Er hat ein Jugendkonto, eine Bankomatkarte mit Wochenlimit und nutzt e-Banking. Vor dem kommenden Sommerurlaub benötigt Valentin einen neuen Reisepass, im Herbst möchte er den L17-Führerschein machen und bewirbt sich für eine Schülerbeihilfe.

2.11. Leistungsempfängerin



Maria Schultes, 39,

arbeitslos seit 5,5 Jahren, ehrenamtliche Tätigkeit

Maria hat keine abgeschlossene Berufsausbildung und war bisher im Lebensmittel- und Drogeriehandel als Hilfskraft tätig. Sie arbeitet ehrenamtlich als Kinderbetreuerin bei der Caritas und lebt mit ihrer Tochter im Teenager-Alter in einer Sozialwohnung in Graz. Die Tochter erhält derzeit noch Kinderbeihilfe und Unterhalt und erlernt einen Lehrberuf.

Maria nutzt ein Wertkarten-Handy, das sie auflädt, wenn Geld dafür da ist. Sie hat keine IT-Anwenderkenntnisse, keinen PC und keinen Internet-Zugang. Maria hat es schwer, sich einen Überblick über Leistungen von AMS, Wohnbeihilfe, Sozialleistungen und andere

Unterstützungen zu verschaffen, obwohl sie teilweise sicherlich in die Zielgruppe dafür fällt. Vor Bürokratie und Behördenkontakten scheut sie sich und fühlt sich von der Verwaltung im Stich gelassen.

2.12. Vollmachtgeber, Senior



Friedrich (Fritz) Huber, 78,

Im Ruhestand, früher: selbständig, Orthopädienschuhtechniker

Fritz liest die Kronen Zeitung, weil der Kurier viel zu groß ist. Seine Frau hat den neuen, 46" Flatscreen ausgesucht und bedient ihn auch für Fritz. Es fällt ihm schwer die Fernbedienungen von SAT und Fernseher auseinander zu halten. Den Wetterbericht bittet er seine Frau im Internet nachzuschauen.

Seine Tochter hat ihm ein Seniorenhandy gekauft und ihm die fünf Telefonnummern der Familienmitglieder auf Kurzwahl gespeichert.

Allerdings ist er in der Familie derjenige, der Bankgeschäfte in der Zweigstelle im Ort persönlich erledigt. Alle Amtswege werden am Sonntagsstammtisch mit dem Bürgermeister persönlich vorbesprochen und wochentags mit dem Gemeindesekretär während der Amtsstunden erledigt.

Fritz hatte einen Unfall und ist nun schwer mobilitätseingeschränkt und möchte einen Antrag auf Pflegegeld stellen. Er hatte mehrere Spitalsaufenthalte, die elektronische Gesundheitsakte (ELGA) nutzt er, indem er sich künftig durch seine Frau vertreten lässt. Als passionierter Jäger und Freizeitschütze muss er seine Waffen registrieren, weigert sich aber die Gebühr für die schriftliche Abwicklung zu bezahlen.

2.13. User grenzüberschreitende Services



**Ilona Melnik, 38,
diplomierte Krankenschwester aus der Slowakei**

Ilona arbeitet als mobile Altenbetreuerin auf selbständiger Basis im Auftrag der Volkshilfe in einer niederösterreichischen Kleinstadt.

Sie verbringt 14 Tage im 24-Stunden-Dienst in Österreich und lebt dann die nächsten zwei Wochen bei ihrer Familie in der Slowakei. Ilona spricht im Alltag ein gutes, annähernd akzentfreies

Deutsch, hat aber bei Amtsdeutsch oder Fachsprache manchmal Schwierigkeiten. Die Abläufe der österreichischen Verwaltung sind ihr nicht so vertraut. Es ist für sie zeitlich und aufgrund ihrer Betreuungspflichten kaum möglich Amtswege persönlich zu erledigen und sie möchte dafür das Internet nutzen. Zusätzlich ist es immer wieder erforderlich ihre Pflegepatienten bei Formalitäten zu unterstützen. Teilweise handelt sie dabei als Bevollmächtigte.

Sie überlegt, ob eine Handy-Signatur ihr Vorteile bringt – für die Abwicklung ihrer eigenen Angelegenheiten, aber auch für Aufgaben und Amtswege, die sie für ihre Patienten übernimmt.

Privat nutzt sie ein kostengünstiges Android-Tablet für unterwegs, zuhause in der Slowakei verfügt sie auch über ein älteres Notebook mit Internet-Zugang. Das Tablet braucht sie vor allem um mit ihrer Familie Kontakt zu halten. Sie hat zwei Mobiltelefone: eine österreichische Prepaid-Nummer und ein slowakisches Vertragshandy.

A. Anhang - Änderungsprotokoll

Version 1.0.0

Finale, redaktionell bearbeitete Version auf Basis der Arbeiten der Sub-AG STG am 21.12.2016.