

Institut für Öffentliche Dienstleistungen  
und Tourismus

Kompetenzzentren:  
Tourismus und Verkehr  
Regionalwirtschaft  
Öffentliches Management

Varnbuelstrasse 19  
CH-9000 St.Gallen  
Fon +41(71)224-2525  
Fax +41(71)224-2536  
<http://www.idt.unisg.ch>



Universität St.Gallen

Electronic Government-Barometer  
[www.electronic-government.org/barometer](http://www.electronic-government.org/barometer)

Bericht zum Stand von E-Government  
in der Schweiz 2002

IDT-Working Paper Nr. 6

Kuno Schedler  
Lukas Summermatter

St. Gallen, Februar 2003

Mit Unterstützung durch:



Prof. Dr. Kuno Schedler, Ordinarius für Betriebswirtschaftslehre unter besonderer Berücksichtigung des Public Managements und Direktor des Instituts für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus an der Universität St. Gallen.

Lukas Summermatter, lic. oec. HSG, Wissenschaftlicher Mitarbeiter und Doktorand am Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus der Universität St. Gallen.

ISBN 3-9522667-1-X

Alle Rechte vorbehalten

Copyright © 2003 by

Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus der Universität St. Gallen, St. Gallen

Jede Art der Vervielfältigung ohne Genehmigung des Verlages ist unzulässig.

[www.electronic-government.ch](http://www.electronic-government.ch)

## Management Summary

Im Rahmen des Projektes "E-Government-Barometer" wurde im Herbst 2002 die erste Befragungsrunde zum Stand der Einführung von E-Government in der Schweiz durchgeführt. Befragt wurden sämtliche Gemeinden, kantonalen Ämter und Departemente, Staatskanzleien sowie alle Bundesämter und Departemente des Bundes. Insgesamt erhielten 4244 Verwaltungsstellen einen Fragebogen, 37 Prozent davon sendeten diesen ausgefüllt zurück oder füllten den Fragebogen online aus.

Von den befragten Gemeinden kann man mit 95 Prozent per E-Mail kommunizieren, 63 Prozent verfügen über eine Website. Auf kantonaler Ebene haben 98 Prozent der Ämter und Departemente eine E-Mail-Adresse. Auf Niveau Gesamtkanton verfügen alle Kantone sowohl über eine Website als auch über eine E-Mail-Adresse. Die kantonalen Departemente betreiben zu 89 Prozent eine Website, der gleiche Anteil der Ämter hat eine Website. Von den Bundesämtern unterhalten alle ausser einem eine Website und eine E-Mail-Adresse. Die beiden antwortenden Departemente des Bundes sind ebenfalls mit beidem ausgestattet.

Im Bereich "Elektronische öffentliche Leistungen" bleibt ein Grossteil der Gemeinden hinter dem kantonalen und nationalen Niveau zurück. Erstaunlich ist auf allen Ebenen die Tatsache, dass viele Verwaltungen nicht wissen, wie stark ihre Website frequentiert wird. Die Nutzung von E-Mail ist stark verbreitet. Ein Grossteil nutzt E-Mail gleich häufig oder häufiger als traditionelle Kommunikationskanäle im Austausch mit anderen Verwaltungen.

Weniger stark ausgebaut ist der Themenbereich "Elektronische Demokratie und Partizipation". Bei den Gemeinden dominieren Wahl- und Abstimmungsinformationen, auf kantonaler und nationaler Ebene sind es Informationen zum aktuellen politischen Geschehen. Eindeutig am häufigsten findet man Angebote im politischen Bereich auf dem Niveau Gesamtkanton. Sehr bescheiden ist das Angebot der Verwaltungen für Parlamentarier/innen.

Die "elektronischen Produktionsnetzwerke" mit privaten Unternehmen sind der am wenigsten entwickelte Bereich. Nur ein sehr geringer Anteil der Verwaltungen unterstützt Vergabeverfahren elektronisch. Anders sieht es bei der Zusammenarbeit von Verwaltungen untereinander aus. Je nach betrachteter Beziehung wird hier bereits ein grosser Teil des Datenaustauschs elektronisch abgewickelt.

Sehr verbreitet ist die Nutzung von neuen Technologien innerhalb einer Verwaltungseinheit. Jedoch liegen auch hier viele Gemeinden noch weit hinter den kantonalen Verwaltungen und der Bundesverwaltung zurück.

Für die Verwaltungsführung in den Kantonen und den Bundesämtern ist E-Government ein zentrales Thema. In den Gemeinden ist dies weniger der Fall. So haben denn auch rund vier Fünftel der Gemeinden keine E-Government-Strategie formuliert, bei den kantonalen und den Bundesämtern fehlt eine solche bei etwa der Hälfte. Die wichtigsten Faktoren für die Einführung von E-Government sind überall die Verbesserung der Leistungen, Steigerung der Qualität, sowie eine Stärkung des Images der Verwaltung.

Die Mehrheit der befragten Verwaltungen führt keine regelmässigen Benchmarking-Aktivitäten durch. Auch die Auseinandersetzung mit den Wünschen und Bedürfnissen der Kunden ist nicht institutionalisiert. So befragt lediglich eine Minderheit der Verwaltungen regelmässig ihre Kund/innen bzw. Bürger/innen oder bezieht diese in die Prozessgestaltung mit ein.

Die IT-Ausstattung der Arbeitsplätze ist auf allen drei Staatsebenen sehr gut. Die meisten der Befragten bezeichnen die jetzige Ausstattung als ausreichend. Ebenfalls als ausreichend werden von den meisten

Befragten die EDV-Kenntnisse der Mitarbeiter/innen beurteilt. Zudem ist die Mehrheit der Ansicht, die Mitarbeiter/innen würden neue Anwendungen ohne grössere Probleme erlernen. Die Gemeinden wenden bisher am wenigsten finanzielle Mittel für E-Government auf. Auf allen drei Staatsebenen wird in den nächsten 5 Jahren ein allgemeiner Anstieg der Aufwände durch E-Government erwartet.

Die Verwaltungen haben im allgemeinen ein positives Bild von sich selbst. Die grosse Mehrheit ist nicht der Ansicht, das Image ihrer Verwaltung sei schlecht und glaubt, Veränderungen liessen sich in ihrer Verwaltung leicht durchsetzen.

Der Politik wird in etwa gleich vielen Fällen eine positive Wirkung auf die Entwicklung von E-Government zugestimmt, wie ihr dies aberkannt wird. Unterstützung aus politischen Förderprogrammen erfährt eine Minderheit.

## Inhaltsverzeichnis

Management Summary	3
Abbildungsverzeichnis	6
Tabellenverzeichnis	9
<b>1 Einleitung</b>	<b>10</b>
<b>2 Theoretische Grundlagen</b>	<b>11</b>
<b>3 Resultate</b>	<b>12</b>
3.1 Kommunale Ebene	13
3.1.1 Qualität der Stichprobe	13
3.1.2 Stand von E-Government	15
3.1.3 Managementbereiche	27
3.1.4 Rahmenbedingungen	37
3.2 Kantonale Ebene	39
3.2.1 Qualität der Stichprobe	39
3.2.2 Stand von E-Government	40
3.2.3 Managementbereiche	51
3.2.4 Rahmenbedingungen	62
3.3 Nationale Ebene	64
3.3.1 Qualität der Stichprobe	64
3.3.2 Stand von E-Government	65
3.3.3 Managementbereiche	73
3.3.4 Rahmenbedingungen	83
<b>4 Fazit und Ausblick</b>	<b>85</b>

## Abbildungsverzeichnis

### Kommunale Ebene

Abbildung 1:	E-Government-Modell	11
Abbildung 2:	Verteilung nach Kanton	13
Abbildung 3:	Verteilung nach Einwohnerzahl	14
Abbildung 4:	Verteilung nach Gemeindetypen	15
Abbildung 5:	Beschäftigung mit E-Government und Verfügbarkeit von E-Mail und Websites	16
Abbildung 6:	Informationen auf den Websites	17
Abbildung 7:	Themen im Online-Angebot	18
Abbildung 8:	Zusatzfunktionen auf den Websites	19
Abbildung 9:	Nutzung von E-Mail im Vergleich zu den herkömmlichen Kanälen	20
Abbildung 10:	Besuche pro Tag auf den Websites	21
Abbildung 11:	Nutzung des Transaktionsangebots	21
Abbildung 12:	Aktualisierungsintervall der Websites	22
Abbildung 13:	Angebot im politischen Bereich	22
Abbildung 14:	Angebot für Parlamentarier/innen	23
Abbildung 15:	Angebote bei Vergabeverfahren	24
Abbildung 16:	Nutzung der Formulare zur Offerteinreichung	24
Abbildung 17:	Gesamtes Einkaufsvolumen, das online abgewickelt wird	25
Abbildung 18:	Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit Verwaltungen	25
Abbildung 19:	Interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet	26
Abbildung 20:	Nutzung des internen Netzwerks/Intranets	27
Abbildung 21:	Bedeutung von E-Government für die Verwaltungsführung	28
Abbildung 22:	Gründe für die Einführung von E-Government	28
Abbildung 23:	Initiative für E-Government-Projekte	29
Abbildung 24:	Beschäftigung mit Prozessen	30
Abbildung 25:	Information der Anspruchsgruppen	30
Abbildung 26:	Kommunikationskanäle für E-Government-Aktivitäten	31
Abbildung 27:	Überprüfung von Qualitätsaspekten	31
Abbildung 28:	Technische Ausstattung der Arbeitsplätze	32
Abbildung 29:	Technischen Herausforderungen	33
Abbildung 30:	EDV-Kenntnisse der Mitarbeiter/innen	33
Abbildung 31:	Schulungen für Mitarbeiter/innen	34

Abbildung 32: Anreize zur Mitarbeit in E-Government-Projekten	34
Abbildung 33: Finanzielle Mittel für das Jahr 2002	35
Abbildung 34: Veränderung der Aufwände durch E-Government	36
Abbildung 35: Dienstleistungskultur	36
Abbildung 36: Veränderungskultur	37
Abbildung 37: Image und Öffentlichkeitsprinzip	37
Abbildung 38: Politische und rechtliche Rahmenbedingungen	38

### **Kantonale Ebene**

Abbildung 39: Verteilung der Ämter nach Kanton	40
Abbildung 40: Beschäftigung mit E-Government	40
Abbildung 41: Informationen auf den Websites	41
Abbildung 42: Online-Verfügbarkeit der wichtigsten Leistungen der Ämter	42
Abbildung 43: Online-Leistungsumfang der Ämter	42
Abbildung 44: Zusatzfunktionen auf den Websites	43
Abbildung 45: Nutzung von E-Mail im Vergleich zu den herkömmlichen Kanälen	44
Abbildung 46: Besuche pro Tag auf Websites der Ämter	44
Abbildung 47: Besuche pro Tag auf Websites der Gesamtkantone	45
Abbildung 48: Aktualisierungsintervall der Websites	45
Abbildung 49: Angebot im politischen Bereich	46
Abbildung 50: Angebot für Parlamentarier/innen	47
Abbildung 51: Kommunikationswege für Lieferanten	48
Abbildung 52: Elektronische Unterstützung der Public-Private-Partnerships	49
Abbildung 53: Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit der Ämter mit anderen Verwaltungen	49
Abbildung 54: Interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet durch die Ämter	50
Abbildung 55: Nutzung des internen Netzwerks/Intranets durch die Ämter	51
Abbildung 56: Bedeutung von E-Government für die Verwaltungsführung	52
Abbildung 57: Bestandteile der E-Government-Strategien	52
Abbildung 58: Initiative für E-Government-Projekte	53
Abbildung 59: Beschäftigung mit Prozessen	53
Abbildung 60: Beteiligte an E-Government-Projekten	54
Abbildung 61: Kommunikationskanäle für E-Government-Aktivitäten	55
Abbildung 62: Überprüfung von Qualitätsaspekten	56
Abbildung 63: Technische Ausstattung der Arbeitsplätze der Ämter	57
Abbildung 64: Technische Herausforderungen	57

Abbildung 65:	EDV-Kenntnisse der Mitarbeiter/innen der Ämter	58
Abbildung 66:	Finanzielle Mittel für das Jahr 2002	59
Abbildung 67:	Kalkulationen für E-Government-Projekte	60
Abbildung 68:	Veränderung der Aufwände durch E-Government	61
Abbildung 69:	Dienstleistungskultur	61
Abbildung 70:	Veränderungskultur	62
Abbildung 71:	Image und Öffentlichkeitsprinzip	62
Abbildung 72:	Politische und rechtliche Rahmenbedingungen	63

### **Nationale Ebene**

Abbildung 73:	Beschäftigte in den Bundesämtern	64
Abbildung 74:	Beschäftigung mit E-Government	65
Abbildung 75:	Informationen auf den Websites	66
Abbildung 76:	Online-Leistungsumfang der Bundesämter	66
Abbildung 77:	Nutzung des Transaktionsangebots	67
Abbildung 78:	Zusatzfunktionen auf den Websites	67
Abbildung 79:	Nutzung von E-Mail im Vergleich zu den herkömmlichen Kanälen	68
Abbildung 80:	Besuche pro Tag auf den Websites	69
Abbildung 81:	Angebot im politischen Bereich	70
Abbildung 82:	Angebot für Parlamentarier/innen	70
Abbildung 83:	Elektronische Unterstützung der Public-Private-Partnerships	71
Abbildung 84:	Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen	72
Abbildung 85:	Interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet	72
Abbildung 86:	Nutzung des internen Netzwerks/Intranets	73
Abbildung 87:	Bedeutung von E-Government für die Verwaltungsführung	74
Abbildung 88:	Bestandteile der E-Government-Strategien	74
Abbildung 89:	Gründe für die Einführung von E-Government	75
Abbildung 90:	Initiative für E-Government-Projekte	75
Abbildung 91:	Beschäftigung mit Prozessen	76
Abbildung 92:	Beteiligte an E-Government-Projekten	76
Abbildung 93:	Information der Anspruchsgruppen	77
Abbildung 94:	Kommunikationskanäle für E-Government-Aktivitäten	77
Abbildung 95:	Überprüfung von Qualitätsaspekten	78
Abbildung 96:	Technische Ausstattung der Arbeitsplätze	78
Abbildung 97:	Technische Herausforderungen	79



Abbildung 98: EDV-Kenntnisse der Mitarbeiter/innen	79
Abbildung 99: Anreize zur Mitarbeit in E-Government-Projekten	80
Abbildung 100: Finanzielle Mittel für das Jahr 2002	80
Abbildung 101: Kalkulationen für E-Government-Projekte	81
Abbildung 102: Veränderung der Aufwände durch E-Government	82
Abbildung 103: Dienstleistungskultur	82
Abbildung 104: Veränderungskultur	83
Abbildung 105: Image und Öffentlichkeitsprinzip	83
Abbildung 106: Politische und rechtliche Rahmenbedingungen	84

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Grundgesamtheit und Stichprobe nach Verwaltungseinheit und Sprache	12
Tabelle 2: Verhältnis von gedruckten und elektronischen Fragebögen	12
Tabelle 3: Verhältnis städtische und ländliche Gemeinden	13
Tabelle 4: Top Themen mit Formulardownload und Transaktionen auf den Gemeinewebsites	19
Tabelle 5: Verteilung der Fragebögen auf kantonaler Ebene nach Sprache	39
Tabelle 6: Verteilung der Fragebögen auf nationaler Ebene nach Sprache	64

# 1 Einleitung

Mit dem Projekt "Electronic Government-Barometer" des Instituts für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus der Universität St. Gallen (IDT-HSG) soll ein möglichst umfassender und unabhängiger Überblick über den Stand und die Entwicklung von E-Government in der Schweiz ermöglicht werden. Dazu wird während drei Jahren eine jährliche Befragung von Bund, Kantonen und Gemeinden durchgeführt.

Als Grundlage der Umfrage dient ein ganzheitliches E-Government-Modell, das neben den eigentlichen E-Government-Anwendungen auch Managementbereiche und Rahmenbedingungen mit einbezieht.<sup>1</sup>

Auf Basis dieses Modells entstand ein Fragenkatalog, der im Herbst 2002 in den drei Landessprachen an sämtliche Schweizer Gemeinden, kantonale Ämter, kantonale Departemente, Staatskanzleien, Bundesämter und Departemente des Bundes sowie die Bundeskanzlei versendet wurde. Gleichzeitig wurde eine elektronische Version des Fragebogens auf der Webseite des Projektes "E-Government-Barometer" zur Verfügung gestellt.

Der hier vorliegende Bericht enthält die Resultate dieser ersten Befragungsrunde. Der Bericht versucht, einen möglichst objektiven Blick auf die E-Government-Landschaft der Schweiz zu werfen und damit die Grundlage für eine breit geführte Diskussion über den Stand und die Entwicklung von E-Government in der Schweiz zu liefern. Aus diesem Grund ist der Bericht eine rein deskriptive Darstellung der Resultate.

An dieser Stelle möchten wir allen danken, die zum Gelingen des Projektes beigetragen haben. Allen voran danken wird den Projektpartnern, deren finanziellen Beiträge das Barometer überhaupt erst ermöglichten. Es sind dies die Abraxas Informatik AG, die Ruf Informatik AG, das Projekt "Guichet virtuel" der Bundeskanzlei, das Informatikstrategieorgan Bund sowie die Kantone Graubünden, St. Gallen und Zürich.

Ausserdem möchten wir den Mitgliedern des Sounding Boards für ihre kritisch-konstruktiven Beiträge während der konzeptionellen Phase des Projektes danken. Im Sounding Board waren folgende Personen aktiv: Bruno Äbischer (Stadt Adliswil), Manfred Bornemann (Universität Graz), Linda Cotti (IDHEAP), Jean-Jaques Didisheim (ISB), Urs-Paul Holenstein (copjur), Lucas Keel (Kanton St. Gallen), Markus Meister (Inova Solutions AG), Oscar Schwark (Abraxas InformatikAG), Urs Weishaupt (Stadt St. Gallen) und Juri Weiss (Kanton Basel-Stadt).

Spezieller Dank gebührt Frau Maria Christina Scharf und Herrn Bernhard Schmidt, die beide während Ihrer Zeit am IDT-HSG, das Projekt "E-Government-Barometer" massgeblich weiterentwickelt haben.

Wir wünschen eine anregende Lektüre und hoffen, mit diesem Bericht einen nachhaltigen Beitrag zu einer positiven Entwicklung von E-Government in der Schweiz leisten zu können.



Prof. Dr. Kuno Schedler



Lukas Summermatter, lic. oec. HSG

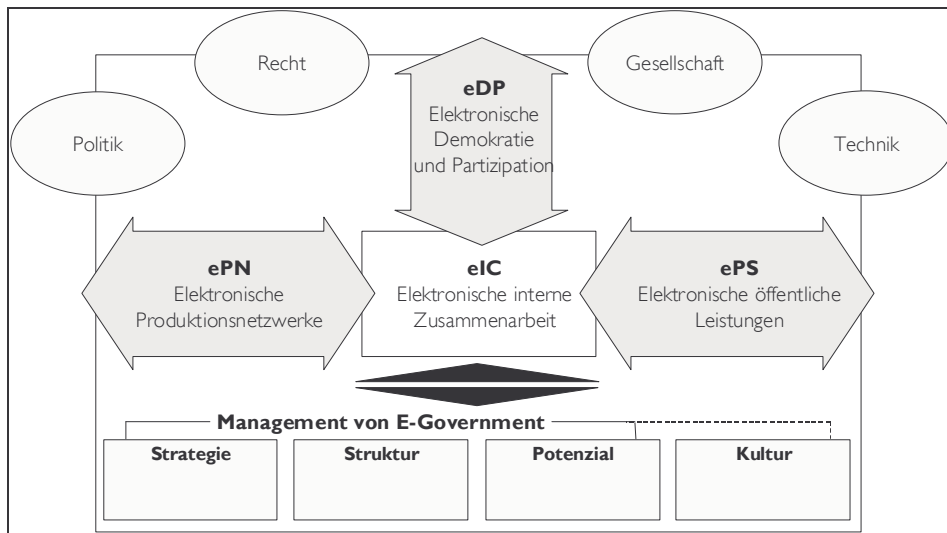
---

<sup>1</sup> Eine detaillierte Beschreibung des Modells findet sich in Schedler, K., Summermatter, L., & Schmidt, B. (2003). Electronic Government einführen und entwickeln: Von der Idee zur Praxis. Bern: Haupt.

## 2 Theoretische Grundlagen

Als Basis für die Beschreibung des aktuellen Stands von E-Government dient ein umfassendes E-Government-Modell. Im Zentrum des Modells stehen die vier E-Government-Elemente "Elektronische öffentliche Leistungen" (Electronic Public Services, ePS), "Elektronische Demokratie und Partizipation" (Electronic Democracy and Participation, eDP), "Elektronische Produktionsnetzwerke" (Electronic Production Networks, ePN) und "Elektronische Interne Zusammenarbeit" (Electronic Internal Collaboration, eIC).

Abbildung 1: E-Government-Modell



Quelle: Schedler, K., Summermatter, L., & Schmidt, B. (2003). *Electronic Government einführen und entwickeln: Von der Idee zur Praxis*. Bern: Haupt, S. 106.

Der Bereich "Elektronische öffentliche Leistungen" umfasst die elektronische Erbringung von öffentlichen Leistungen sowohl an Einzelpersonen als auch an Gruppen. Gruppen können zum Beispiel Interessenverbände oder Unternehmen sein. Mit "elektronische Demokratie und Partizipation" bezeichnen wir die elektronische Abbildung und Unterstützung demokratisch legitimierender Entscheidungsverfahren sowie deren Vorbereitung. Unter "elektronischen Produktionsnetzwerken" wird die elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit zwischen öffentlichen und privaten und zwischen öffentlichen und öffentlichen Institutionen verstanden. Im vierten und letzten Element, der "elektronischen internen Zusammenarbeit", wird der Bereich der internen Prozesse und Kommunikationsvorgänge betrachtet.

Das Management von E-Government wird durch die drei direkt beeinflussbaren Bereiche Strategie, Struktur und Potenzial, sowie den indirekt beeinflussbaren Faktor Kultur beschrieben.<sup>2</sup>

Den äusseren Rahmen des Modells bilden die vier Bereiche Politik, Recht, Gesellschaft und die technologische Entwicklung. In diese Untersuchung mit einbezogen wurden nur die Themenbereiche Politik und Recht, da wir davon ausgehen können, dass gesellschaftliche und technische Umfeldbedingungen für Schweizer Verwaltungen nicht signifikant variieren.

<sup>2</sup> Vgl. auch Schedler, K., & Proeller, I. (2000). *New Public Management*. Bern, Stuttgart, Wien: Paul Haupt, S. 20f.

### 3 Resultate

Wie in der Einleitung bereits kurz erwähnt, wurden alle drei Staatsebenen befragt. Auf Ebene Bund erhielten alle Departemente und die Bundeskanzlei sowie alle Bundesämter einen Fragebogen. Als Bundesamt wurden grundsätzlich alle den Departementen direkt unterstellten Stellen aufgefasst. Wo dies für sinnvoll erachtet wurde, sind auch Stellen der nächst tieferen Hierarchieebene mit befragt worden. Auf kantonaler Ebene erhielten jeweils die Departemente bzw. Direktionen und die Staatskanzleien einen Fragebogen sowie die kantonalen Ämter. Zur Definition der Ämter wurde die gleiche Regelung wie auf Bundesebene angewendet. In den Gemeinden gingen die Fragebögen an die Gemeinde- bzw. Stadtschreiber.

Somit wurden die Fragebögen an 4244 Verwaltungsstellen in der Schweiz versendet. Davon haben 1558 den Fragebogen ausgefüllt und eingeschickt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von knapp 37 Prozent. Aus Tabelle 1 ist ersichtlich, wie sich die Fragebögen auf die einzelnen Verwaltungsstellen und Sprachen verteilen und welche Rücklaufquoten erzielt wurden.

Tabelle 1: Grundgesamtheit und Stichprobe nach Verwaltungseinheit und Sprache

Sprache	Grundgesamtheit				Stichprobe (Rücklauf in %)			
	D	F	I	Total	D	F	I	Total
Bundesdepartement	8*	0	0	8	2 (25)	-	-	2 (25)
Bundesamt	89	16	2	107	36 (40)	7 (44)	1 (50)	44 (41)
Gesamtkanton	21	4	1	26	15 (71)	3 (75)	1 (100)	19 (73)
Kantonale Departemente	122	36	5	163	36 (30)	8 (22)	1 (20)	45 (27)
Kantonale Ämter	763	272	32	1067	324 (42)	72 (26)	10 (31)	406 (38)
Gemeinde	1730	882	261	2873	609 (35)	310 (35)	123 (47)	1042 (36)

\* Die Bundeskanzlei wurde analog den Departementen befragt

Die Fragebögen standen sowohl in gedruckter als auch in elektronischer Form zu Verfügung. Untenstehende Tabelle 2 zeigt, wie sich der Rücklauf auf die beiden Möglichkeiten verteilte.

Tabelle 2: Verhältnis von gedruckten und elektronischen Fragebögen

	gedruckt	elektronisch
Departemente des Bundes	100%	0%
Bundesämter	77%	23%
Kantone	84%	16%
Kantonale Departemente	91%	9%
Kantonale Ämter	76%	24%
Gemeinden	85%	15%

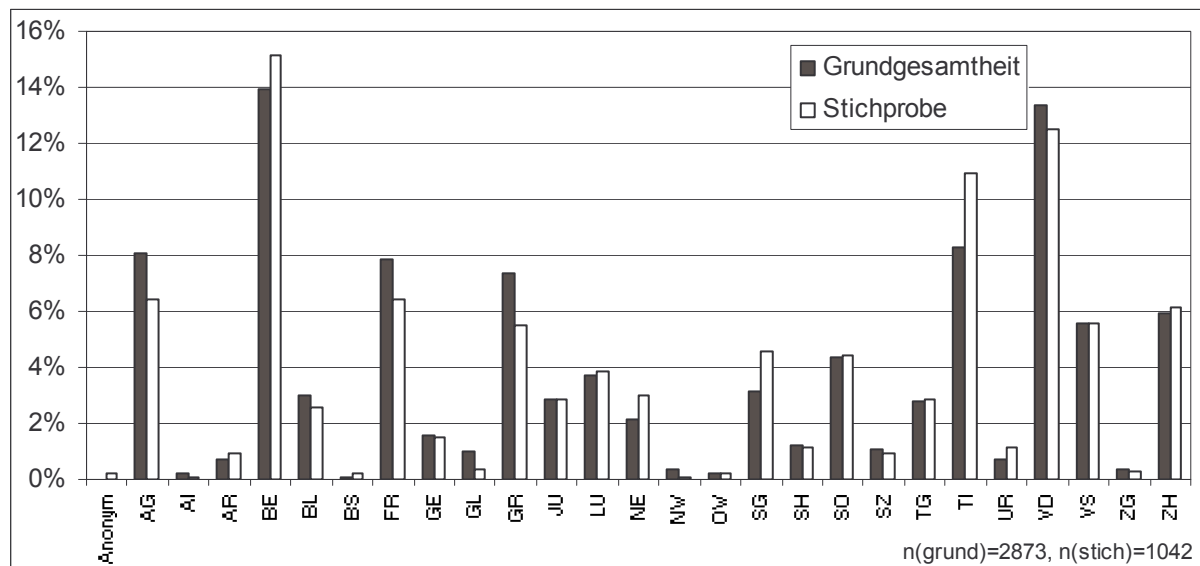
### 3.1 Kommunale Ebene

#### 3.1.1 Qualität der Stichprobe

Von den 2873 an Gemeinden versendeten Fragebögen sind 1042 ausgefüllt und eingereicht worden, was einer Rücklaufquote von 36 Prozent entspricht. Aus der Deutschschweiz gingen 609 (35 Prozent Rücklauf), aus der Romandie 310 (35%) und aus der italienischen Schweiz 123 (47%) Fragebögen ein.

Im Folgenden werden kurz einige Strukturmerkmale der Stichprobe und der Grundgesamtheit vergleichend betrachtet. Damit soll untersucht werden, inwiefern die Stichprobe in diesen Merkmalen der Grundgesamtheit entspricht und wo Abweichungen vorhanden sind.

Abbildung 2: Verteilung nach Kanton



Quelle: Eigene Erhebung und Bundesamt für Statistik, 2001

Betrachtet wird als erstes die geographische Verteilung der Gemeinden. Der Rücklauf aus den Kantonen entspricht recht gut der eigentlichen Verteilung der Gemeinden auf die Kantone. Einzig der Kanton Tessin ist in der Stichprobe leicht übervertreten, die Kantone Aargau, Freiburg und Graubünden sind leicht untervertreten. Auch das Verhältnis städtische zu ländliche Gemeinden entspricht ziemlich genau der Verteilung in der Grundgesamtheit.

Tabelle 3: Verhältnis städtische und ländliche Gemeinden

	Grundgesamtheit	Stichprobe
Städtische Gemeinden	27,6%	29,6%
Ländliche Gemeinden	72,4%	70,2%
Unbekannt	-	0,2%

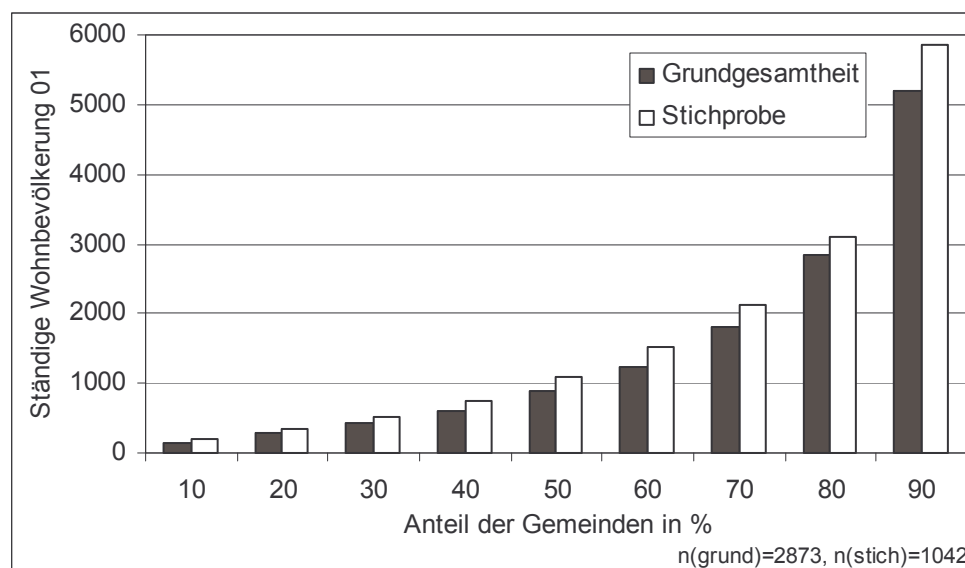
Quelle: Eigene Erhebung und Bundesamt für Statistik, 2001

Vergleicht man Grundgesamtheit und Stichprobe anhand der Gemeindegrößen, so ergeben sich ebenfalls nur geringfügige Unterschiede. In der kleinsten Gemeinde der Schweiz wohnten im Jahr 2001 11 Einwohner/innen. Die kleinste Gemeinde, die an der Befragung teilnahm, zählt 23 Einwohner/innen. Die

mit 352'974 Einwohnern/innen grösste Gemeinde der Schweiz nahm an der Befragung teil. Im Durchschnitt wohnen rund 2500 Personen in einer Gemeinde, in der Stichprobe sind es 3200. Die Stichprobe streut etwas stärker ( $s=14547$ ) als die Grundgesamtheit ( $s=9650$ ). Insgesamt decken die an der Befragung teilnehmenden Gemeinden beinahe die Hälfte (46,9%) der Bevölkerung ab.

Abbildung 3 zeigt, dass die Verteilung der Gemeindegrössen in der Stichprobe und der Grundgesamtheit sehr ähnlich sind, denn die Perzentilwerte ( $P_{10,20,\dots,90}$ ) der Grundgesamtheit und der Stichprobe sind nah bei einander. Einzig  $P_{90}$  ist in der Stichprobe deutlich höher als in der Grundgesamtheit. Das heisst, die sehr grossen Gemeinden sind leicht untervertreten.

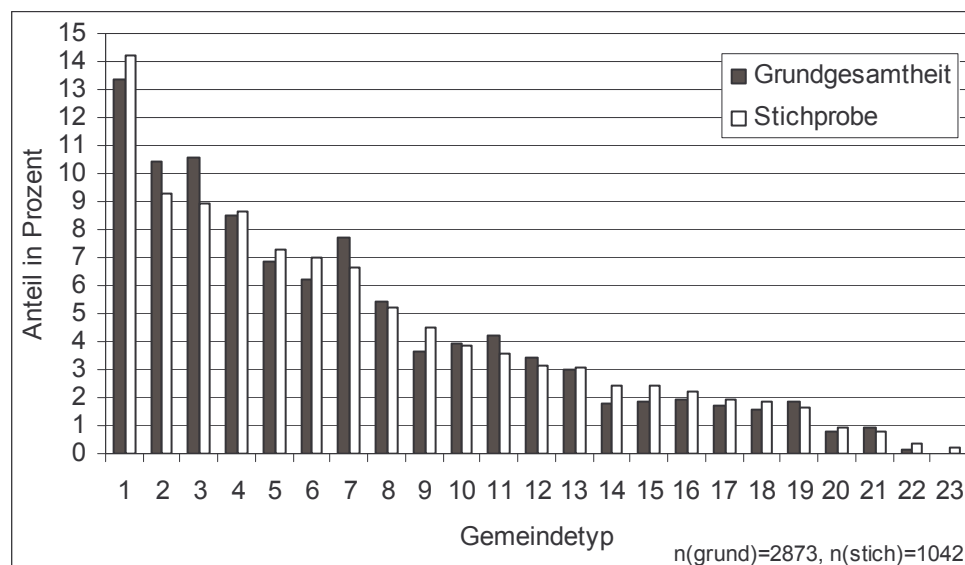
Abbildung 3: Verteilung nach Einwohnerzahl



Quelle: Eigene Erhebung und Bundesamt für Statistik, 2001  
 Lesebeispiel: Rund 50 Prozent der Gemeinden haben weniger als 1000 Einwohner.

Das dritte Vergleichsmerkmal ist die durch das Bundesamt für Statistik (BfS) vorgenommene Gemeindetypisierung. 22 Typen verwendet das BfS. Alle Typen sind in der Stichprobe vertreten. Die Abweichungen der Anteile liegen - ausser bei den Typen 2, 3 und 7, die leicht untervertreten sind - immer unter einem Prozent.

Abbildung 4: Verteilung nach Gemeindetypen



Quelle: Eigene Erhebung und Bundesamt für Statistik, 2001

**Gemeindetypen:**

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Periurbane Gemeinden nicht-grosszentraler Regionen</li> <li>2 Einheimischengemeinden mit mässigem oder hohem Pendleranteil</li> <li>3 Gemeinden mit agrar-tertiärer Erwerbsbevölkerung</li> <li>4 Gemeinden mit agrar-industrieller Erwerbsbevölkerung</li> <li>5 Zuzügergemeinden mit mässigem Wegpendleranteil</li> <li>6 Gemeinden mit industriell-tertiärer Erwerbsbevölkerung</li> <li>7 Gemeinden mit agrarischer Erwerbsbevölkerung</li> <li>8 Periurbane Gemeinden grosszentraler Regionen</li> <li>9 Arbeitsplatzgemeinden nicht-grosszentraler Regionen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>10 Gemeinden starkem Bevölkerungsrückgang</li> <li>11 Gemeinden mit industrieller Erwerbsbevölkerung</li> <li>12 Reiche Gemeinden</li> <li>13 Semitouristische Gemeinden</li> <li>14 Heim- und Anstaltsgemeinden</li> <li>15 Touristische Gemeinden</li> <li>16 Suburbane Wohngemeinden nicht-grosszentraler Regionen</li> <li>17 Arbeitsplatzgemeinden grosszentraler Regionen</li> <li>18 Kleinzentren</li> <li>19 Suburbane Wohngemeinden grosszentraler Regionen</li> <li>20 Mittelzentren</li> <li>21 Peripheriezentren</li> <li>22 Grosszentren</li> <li>23 Anonym</li> </ul> |
|---|--|

Insgesamt kann gesagt werden, dass die Struktur der Stichprobe in den drei Merkmalen "geographische Verteilung", "Gemeindegrösse" und "Gemeindetyp" recht gut derjenigen der Grundgesamtheit entspricht.

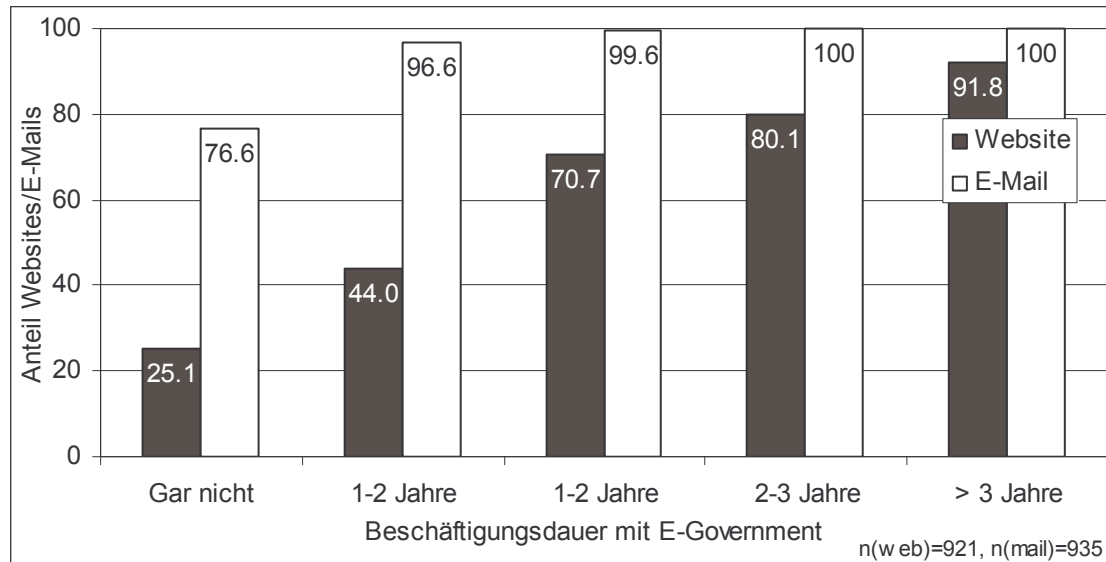
**3.1.2 Stand von E-Government**

Bevor auf den Stand von E-Government in den vier Elementen eingegangen wird, interessiert die Ausstattung der Gemeinden mit Websites und E-Mail. 94,8 Prozent der antwortenden Gemeinden haben eine E-Mail-Adresse und 62,5 Prozent verfügen über einen Internetauftritt. In der zweiten Angabe sind die Minihostings der Kantone für die Gemeinden nicht mit eingeschlossen.

Abbildung 5 zeigt, dass mit zunehmender Dauer der Beschäftigung mit E-Government auch der Anteil der Gemeinden steigt, der E-Mail benutzt und über eine Website verfügt. Interessanterweise setzen sich einige Gemeinden seit längerem mit E-Government auseinander, betreiben aber dennoch keine Website.

Ein signifikanter Zusammenhang besteht auch zwischen der Einwohnerzahl einer Gemeinde und der Beschäftigungsdauer mit E-Government.<sup>3</sup> Grössere Gemeinden beschäftigen sich demnach schon länger mit E-Government als kleinere Gemeinden.

Abbildung 5: Beschäftigung mit E-Government und Verbreitung von E-Mail und Websites



Frage: Seit wann beschäftigt sich Ihre Verwaltung mit dem Thema E-Government? Kann man mit Ihrer Verwaltung über E-Mail kommunizieren? Hat Ihre Verwaltung eine Website (Internetauftritt)? Ohne Mini-Honstings von Kantonen.

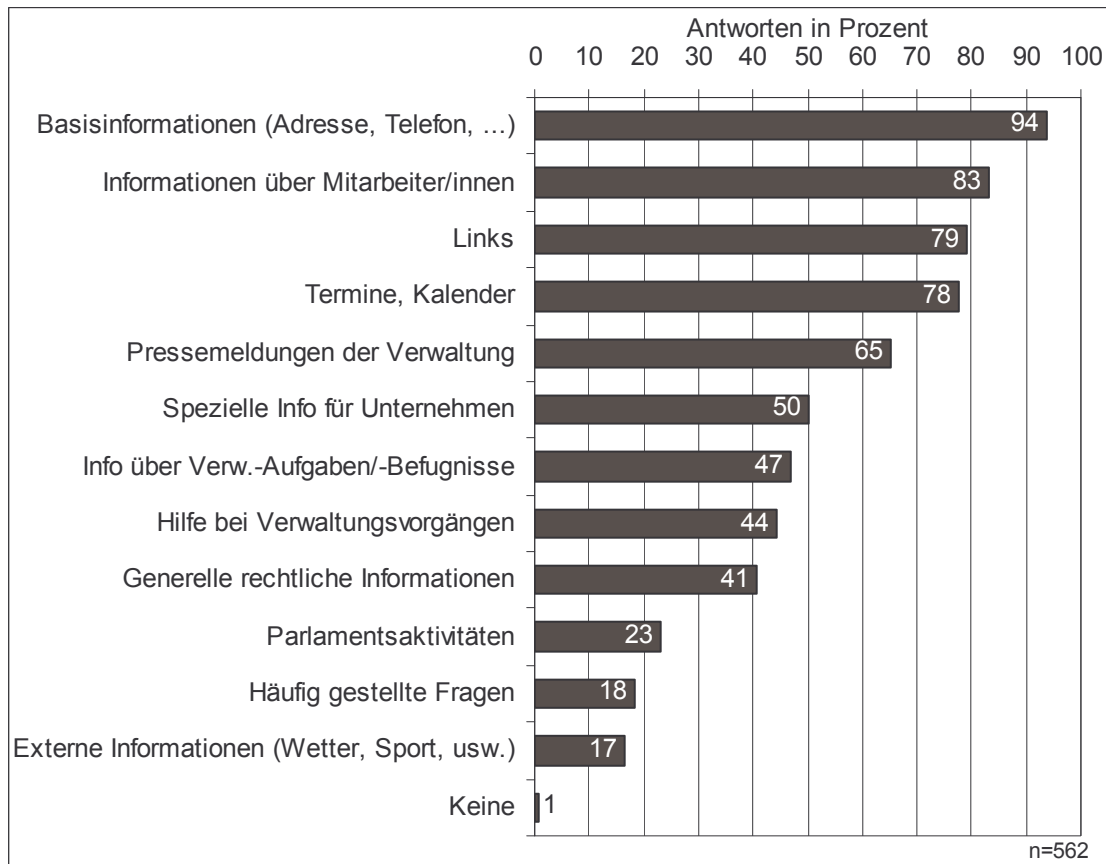
### 3.1.2.1 Elektronische öffentliche Leistungen

Im Folgenden wird das Leistungsangebot der Gemeinden betrachtet. Abbildung 6 zeigt, welche Informationen auf den Gemeinewebsites verfügbar sind. Erwartungsgemäss finden sich in den vorderen Rängen grundlegende Informationen wie Adressen, Termine und Pressemeldungen. Eher unerwartet rangieren aber Rubriken wie "Hilfe bei Verwaltungsvorgängen" oder "Häufig gestellte Fragen" klar in der hinteren Hälfte, obwohl die gute Vorbereitung von Verwaltungsgängen eines der am einfachsten zu erreichenden Ziele von E-Government ist.

<sup>3</sup>  $r_s = .50$  ( $p < 0.01$ )



Abbildung 6: Informationen auf den Websites

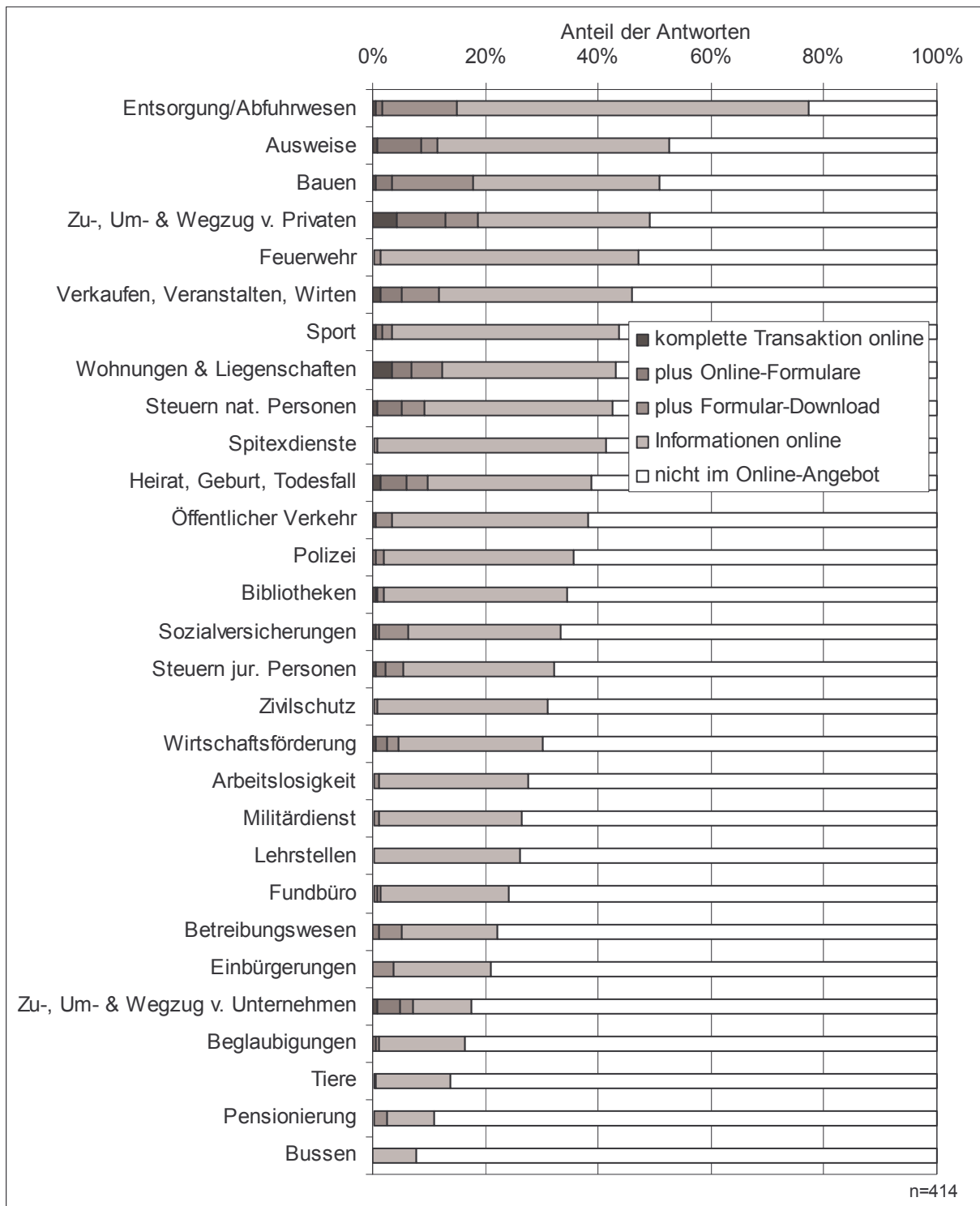


Frage: Welche der folgenden Informationen bietet Ihre Verwaltung online an?  
 Nur Gemeinden mit Website und mind. einer Auswahl.

Untersucht man, welche Themen aus dem Aufgabenspektrum von Gemeinden auf deren Website behandelt werden, so ergibt sich folgendes Bild. Am häufigsten finden sich Informationen zum Thema "Entsorgung/Abfallwesen", gefolgt von den Bereichen "Ausweise", "Bauen" und "Zu-, Um- und Wegzug von Privaten". Die drei letzteren überraschen wenig. Unerwartet aber nicht unverständlich ist die klare Führung des Themas "Entsorgung", hat das Thema Recycling in der Schweiz doch einen hohen Stellenwert.

Der untere Teil der Abbildung 7 zeigt, dass - was auch im Hinblick auf den Guichet virtuel relevant ist - der Grossteil der Gemeinden zu zahlreichen Themen noch keine Informationen bereithält. Themen, die sich spezifisch an Unternehmen richten, sind deutlich weniger oft vorhanden, als Themen für Privatpersonen.

Abbildung 7: Themen im Online-Angebot



Frage: Bitte geben Sie an, inwieweit Ihre Verwaltung zu den einzelnen Themen Informationen und Leistungen im Online-Angebot hat.

Nur Gemeinden, die eine Website haben und bei allen Themen ein Antwort gaben.

Lässt man die reinen Informationsangebote aussen vor und betrachtet nur diejenigen Aufgabenbereiche, in welchen zumindest Formulare zum Download angeboten werden, so ändert an den Top-Themen nur wenig. Einen Sprung nach vorne macht der Bereich "Wohnungen und Liegenschaften", nach hinten fällt die "Feuerwehr" und der "Sport".

Daran ändert sich auch nichts, wenn lediglich Themen angeschaut werden, für die komplette Transaktionen angeboten werden. Hinzu kommen hier die Bereiche "Steuern für natürliche Personen" und "Heirat, Geburt, Todesfall". Dafür fällt "Bauen" weit zurück.

Tabelle 4: Top Themen mit Formulardownload und Transaktionen auf den Gemeinewebsites

	Mind. Formulardownload	Komplette Transaktion
1	Zu-, Um- & Wegzug v. Privaten (18,8%)	Zu-, Um- & Wegzug v. Privaten (4,3%)
2	Bauen (17,7%)	Wohnungen & Liegenschaften (3,4%)
3	Entsorgung/Abfuhrwesen (15,0%)	Verkaufen, Veranstalten, Wirten (1,4%)
4	Wohnungen & Liegenschaften (12,3%)	Heirat, Geburt, Todesfall (1,4%)
5	Verkaufen, Veranstalten, Wirten (11,8%)	Ausweise (1,0%)
6	Ausweise (11,6%)	Steuern nat. Personen (1,0%)

Frage: Bitte geben Sie an, inwieweit Ihre Verwaltung zu den einzelnen Themen Informationen und Leistungen im Online-Angebot hat.

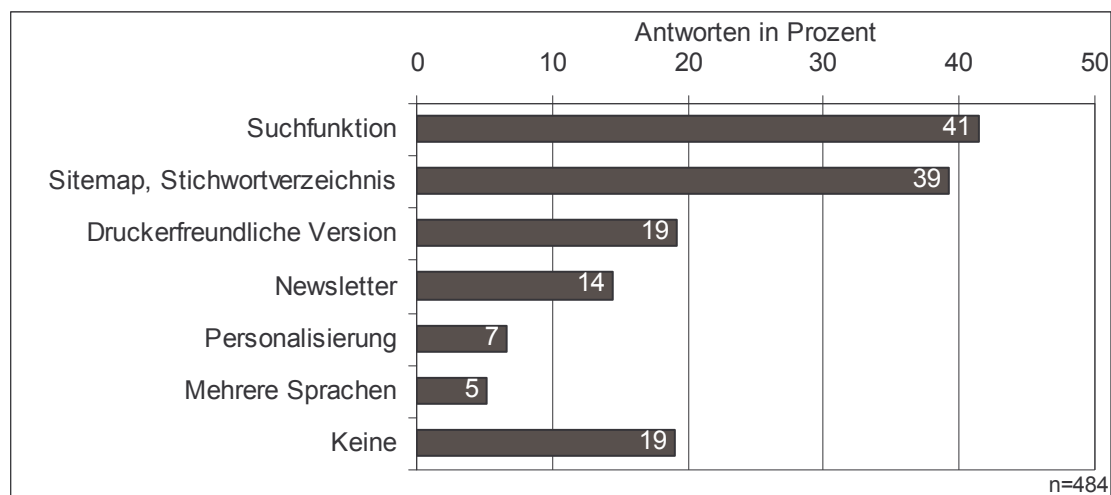
Nur Gemeinden, die eine Website haben und bei allen Themen ein Antwort gaben.

Insgesamt ist das Angebot auf sehr bescheidenem Niveau angesiedelt. Über 75 Prozent der Gemeinden geben an, dass weniger als 20 Prozent ihres (Dienst-)Leistungsangebotes auch online verfügbar sei. Weitere 15 Prozent erklären, zwischen 20 und 40 Prozent aller (Dienst-)Leistungen auf der Website zur Verfügung zu stellen.

Die angebotenen Leistungen sind immer noch bei zwei Dritteln der Befragten nach der hierarchischen Zuständigkeit eingeteilt, 13 Prozent der Gemeinden haben ihr Leistungsangebot nach Lebenslagen geordnet. Auch an anderen Navigationshilfen mangelt es. So haben nur rund 40 Prozent aller Gemeinden auf ihrer Website eine Suchfunktion und/oder eine Sitemap oder ein Stichwortverzeichnis eingebaut.

Eine druckerfreundliche Version der Website findet man noch bei 19 Prozent, wogegen nur 5 Prozent der Gemeinden Inhalte in mehreren Sprachen anbieten.

Abbildung 8: Zusatzfunktionen auf den Websites



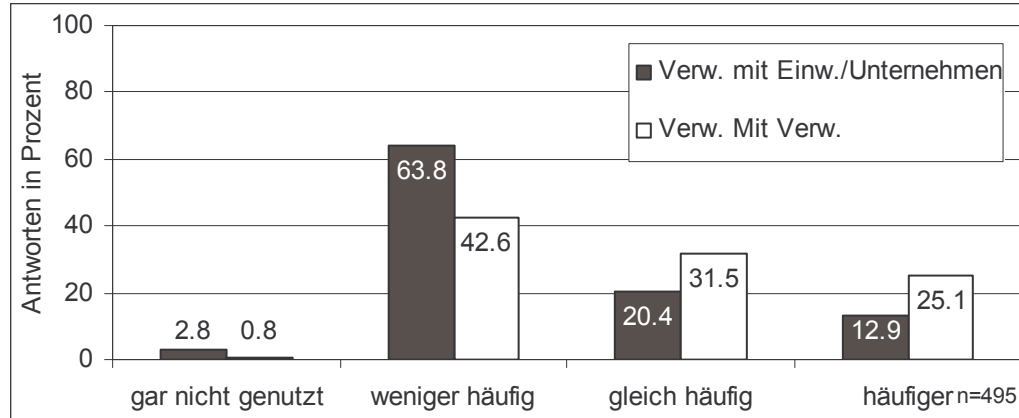
Frage: Welche der folgenden Zusatzfunktionen bietet Ihre Verwaltung auf der Website an?

Nur Gemeinden mit Website und mind. einer Auswahl.

E-Mail scheint sich in den Gemeindeverwaltungen etabliert zu haben. Rund ein Drittel der Gemeinden nutzen E-Mail gleich häufig oder häufiger als die herkömmlichen Kommunikationskanäle (Schriftliche Dokumente, Telefon, Persönliches Gespräch) zum Informationsaustausch mit Einwohner/innen und

Unternehmen. Interessant ist, dass der E-Mail-Verkehr der Gemeinden mit anderen Verwaltungen deutlich höher ist. Mehr als die Hälfte der Gemeinden nutzen E-Mail im Verkehr mit anderen Verwaltungen gleich häufig oder häufiger als Brief, Telefon oder das persönliche Gespräch.

Abbildung 9: Nutzung von E-Mail im Vergleich zu den herkömmlichen Kanälen



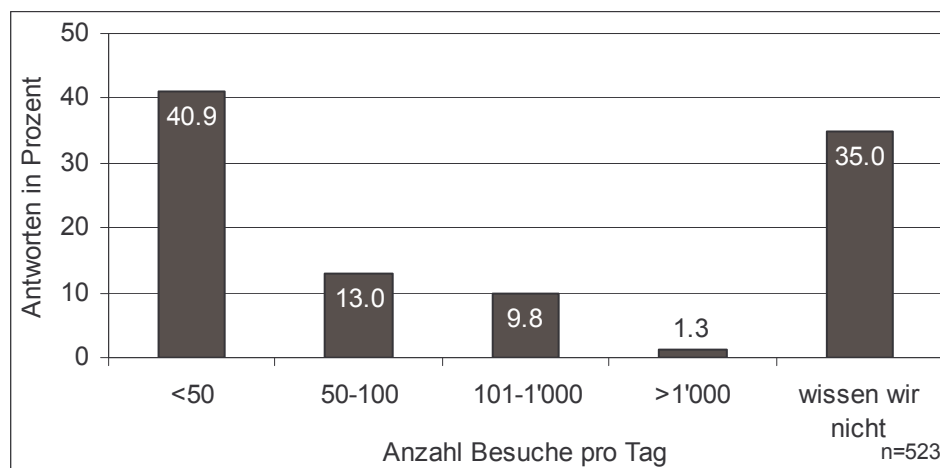
Frage: Wie häufig nutzt Ihre Verwaltung E-Mail zum Informationsaustausch mit Einwohnerinnen und Einwohnern oder Unternehmen, und mit anderen Verwaltungen im Vergleich zu den herkömmlichen Kanälen (Schriftliche Dokumente, Telefon, Persönliches Gespräch).

Nur Gemeinden, die über eine Website verfügen und beide Fragen beantwortet haben.

Neben der Nutzung von E-Mail interessiert auch die Nutzung der Websites durch die Bevölkerung. Hier erstaunt, dass ein Drittel der befragten Gemeinden nicht weiss, wie viele Besuche die Website pro Tag verzeichnet und somit auch nicht beurteilen kann, welche Teile des Webauftritts die Bevölkerung besonders interessieren und welche auf geringes Interesse stossen. Weitere 40 Prozent haben weniger als 50 Besuche pro Tag. Zu bedenken ist aber, dass natürlich ein positiver Zusammenhang zwischen der Grösse einer Gemeinde und der Anzahl Besuche pro Tag besteht<sup>4</sup> und 40 Prozent der Gemeinden mit einer Website unter 1426 Einwohner haben.

<sup>4</sup>  $r_s = .55$  ( $p < 0.01$ )

Abbildung 10: Besuche pro Tag auf den Websites

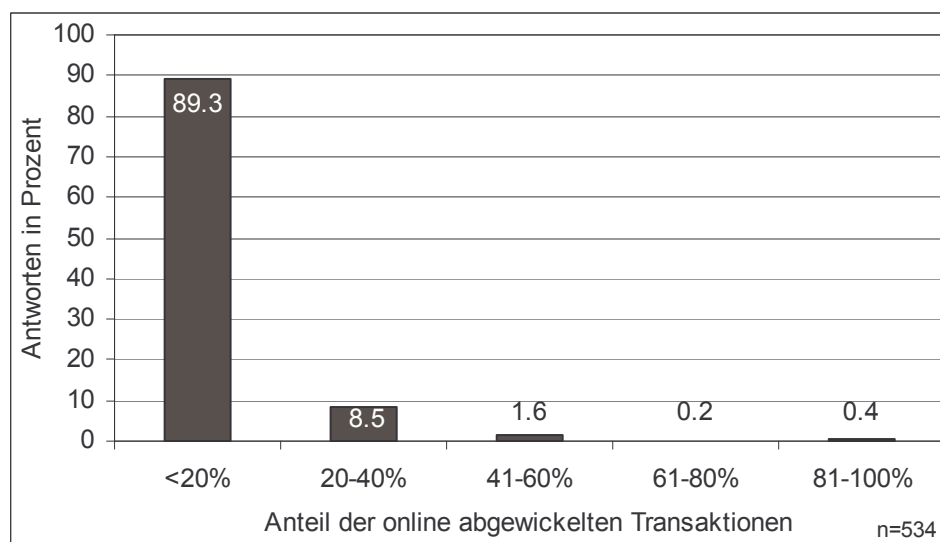


Frage: Wie viele Besuche pro Tag (Visits) verzeichnet Ihre Website?  
 Nur Gemeinden, die über eine Website verfügen und beide Fragen beantwortet haben.

In dieses Bild passt auch die Tatsache, dass nur knapp 30 Prozent der Befragten Gemeinden mit einer Website, die Nutzungsdaten gezielt auswerten. Dadurch entgehen den Gemeinden wichtige Informationen für die qualitative und quantitative Weiterentwicklung ihres Internetauftritts.

Angesichts der eher tiefen Besuchszahlen erstaunt es nicht, dass die Nutzung des Transaktionsangebotes eher tief ist. Bei fast 90 Prozent der Befragten werden bei den online verfügbaren (Dienst-)Leistungen weniger als 20 Prozent der Transaktionen auch online abgewickelt.

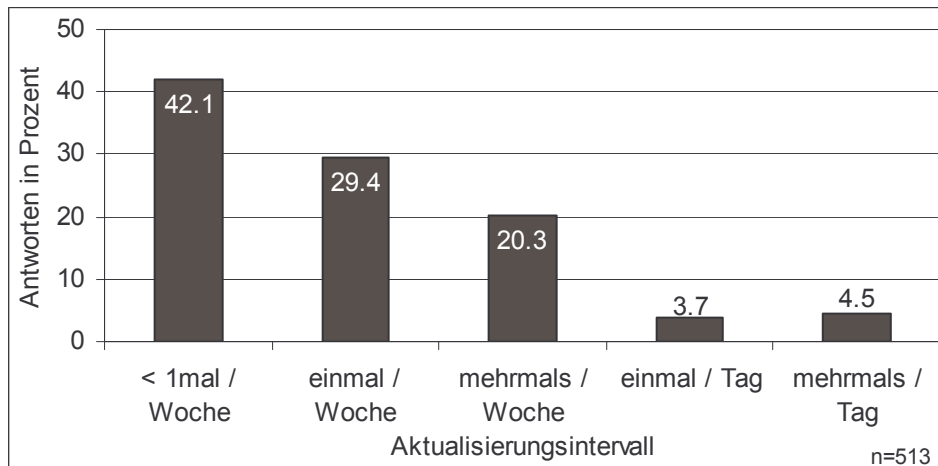
Abbildung 11: Nutzung des Transaktionsangebots



Frage: Schätzen Sie die Benutzung Ihres Online-Transaktionsangebotes.  
 Von den online verfügbaren (Dienst-)Leistungen: Wie gross ist der Anteil der Transaktionen, die online (und nicht auf herkömmlichem Weg) abgewickelt werden?  
 Nur Gemeinden mit einer Website.

Abbildung 12 zeigt, wie häufig die Gemeinewebsites aktualisiert werden. Gut 8 Prozent werden ein- oder mehrmals am Tag aktualisiert, wogegen über 40 Prozent weniger als ein Mal pro Woche ein Update erfahren.

Abbildung 12: Aktualisierungsintervall der Websites

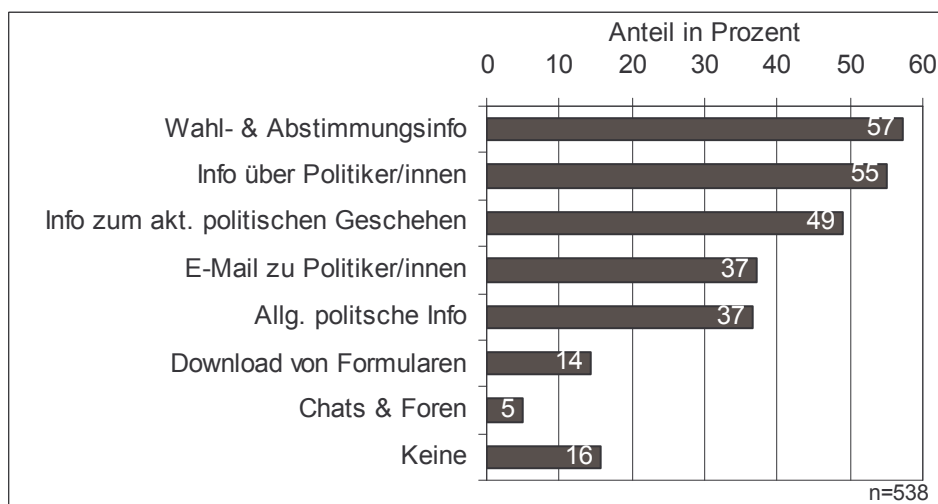


Frage: Wie häufig wird Ihre Website aktualisiert?  
 Nur Gemeinden, die über eine Website verfügen und beide Fragen beantwortet haben.

### 3.1.2.2 Elektronische Demokratie und Partizipation

Dieser Abschnitt betrachtet das Angebot der Gemeinden im Bereich der Politik. In Abbildung 13 dominieren erwartungsgemäss die Informationen zu Wahlen und Abstimmungen. Jedoch bietet nur leicht mehr als die Hälfte solche Informationen an. Deutlich weniger Gemeinden haben allgemeine politische Informationen (zum Beispiel Sitzverteilungen, Vorgehen bei Initiativen) in ihrem Webangebot.

Abbildung 13: Angebot im politischen Bereich



Frage: Welche der folgenden E-Government-Anwendungen bietet Ihre Verwaltung online an?  
 Nur Gemeinden mit Website und mind. einer Antwort.

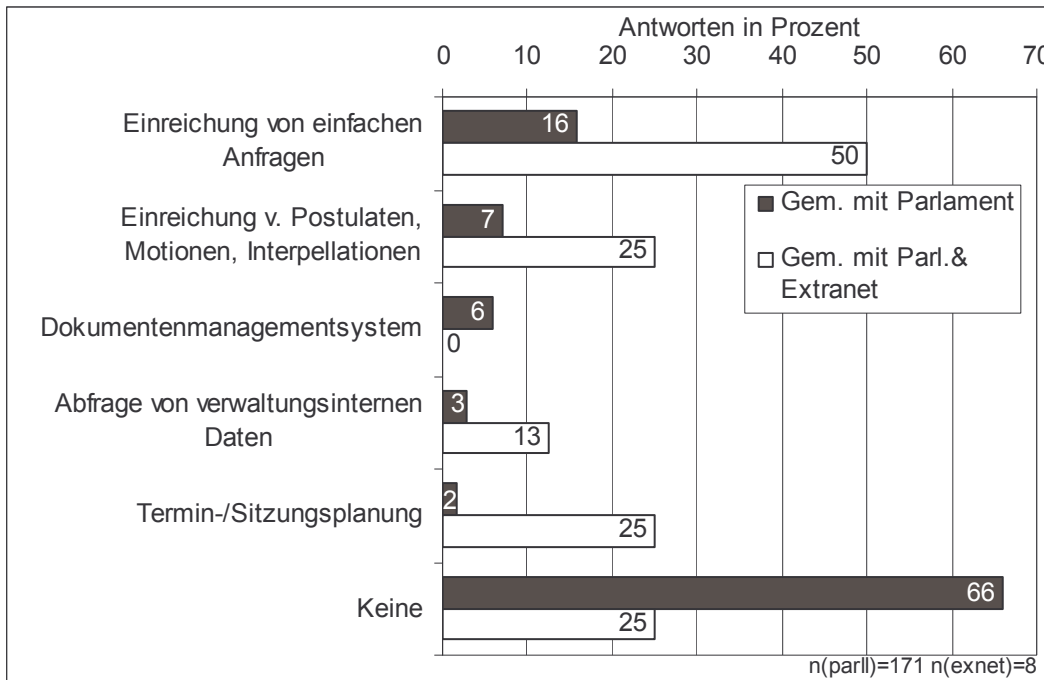
Die politische Diskussion hat sich noch nicht ins Web verlagert oder wird zumindest nicht auf den Websites der Gemeinden geführt. Nur 5 Prozent der Gemeinden verfügen über Chats und/oder Foren zu politischen Themen (zum Beispiel Diskussionen über Abstimmungsvorlagen) auf ihrer Website.

Der zweite Teil im Bereich "Elektronische Demokratie und Partizipation" befasst sich mit dem Angebot der Gemeinden für ihre Parlamente. Dabei werden nur noch jene 16 Prozent der Gemeinden betrach-

tet, die angegeben haben, über ein Gemeindeparlament zu verfügen. Von diesen bieten 5 Prozent ihren Parlamentarier/innen Leistungen über ein Extranet an.

Abbildung 14 zeigt welche Leistungen die beiden Gruppen von Gemeinden den Parlamentarier/innen anbieten. Auffallend ist sicherlich die Tatsache, dass zwei Drittel der Gemeinden mit einem Parlament diesem keine (Dienst-)Leistungen online anbieten.

Abbildung 14: Angebot für Parlamentarier/innen



Frage: Bitte geben Sie an, welche der folgenden E-Government-Anwendungen Ihre Verwaltung den Parlamentarierinnen und Parlamentariern online anbietet?

Nur Gemeinden mit Parlament, bzw. mit Parlament und Extranet.

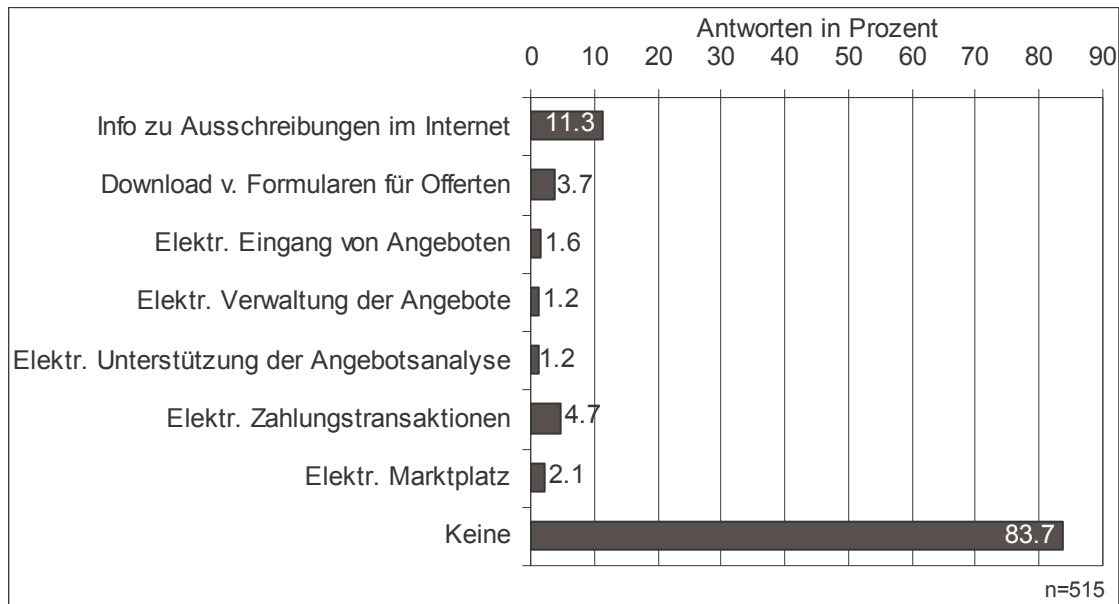
### 3.1.2.3 Elektronische Produktionsnetzwerke

Dieser Abschnitt beleuchtet das Leistungsangebot an Lieferanten und Partner, sowie die Zusammenarbeit mit diesen.

Als erstes interessiert, ob für diese Anspruchsgruppe spezielle Kommunikationswege bereitgestellt werden. 95 Prozent der Befragten bieten weder eine spezielle E-Mail-Adresse noch eine spezifische Einstiegsseite auf dem Internet und schon gar kein Netzwerk für Lieferanten an. 2,7 Prozent verfügen über eine spezielle E-Mail-Adresse und 2,5 Prozent über eine Einstiegsseite für Lieferanten. Nur 0,8 Prozent betreiben ein Netzwerk (Extranet) mit oder für Lieferanten.

Als wichtiger Bestandteil des Bereichs "Elektronische Produktionsnetzwerke" werden die Vergabeverfahren näher betrachtet. Dabei stellt sich heraus, dass über 83 Prozent der Gemeinden das Vergabeverfahren in keiner Art und Weise elektronisch unterstützen. Informationen zu einzelnen Ausschreibungen finden sich bei 11 Prozent.

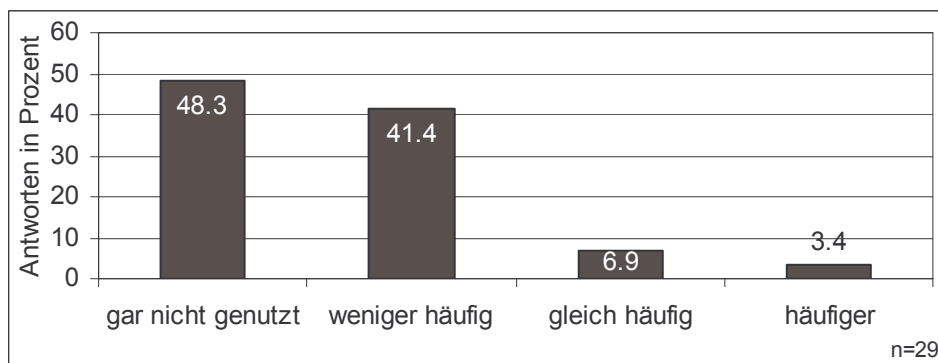
Abbildung 15: Angebot bei Vergabeverfahren



Frage: Welche der folgenden E-Government-Anwendungen nutzt Ihre Verwaltung speziell bei Vergabeverfahren?  
Nur Gemeinden, die mind. eine Antwort ausgewählt haben.

Die Nutzung der Angebote kann als bescheiden bezeichnet werden. Nur gut 10 Prozent der Gemeinden mit Formularen für Vergabeverfahren geben an, dass diese von den Unternehmen gleich häufig oder häufiger als die Papierversion benutzt wird. Bei fast 50 Prozent werden die Formulare gar nicht benutzt.

Abbildung 16: Nutzung der Formulare zur Offerteinreichung



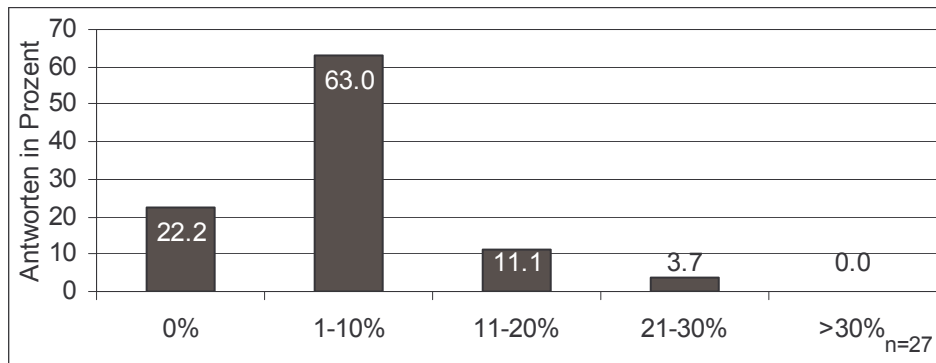
Frage: Wie häufig nutzen Unternehmen Online-Formulare zur Einreichung von Offerten/Angeboten im Vergleich zu Formularen auf Papier?  
Nur Gemeinden die mind. Formulardownloads für Vergabeverfahren anbieten.

Leicht anders sieht es aus, wenn nach dem Einkaufsvolumen gefragt wird, das elektronisch abgewickelt wird. Nur 22 Prozent kaufen gar nicht elektronisch ein und immerhin fast 15 Prozent beschaffen über 10 Prozent ihres gesamten Einkaufsvolumens auf dem elektronischen Weg.

Das bedeutet, dass wenig für die elektronische Abwicklung von Vergabeverfahren getan wird, die Gemeinden aber einen Teil ihres Beschaffungsvolumens elektronisch bei den Lieferanten, zum Beispiel über Shop-Lösungen, bestellen und bezahlen.



Abbildung 17: Gesamtes Einkaufsvolumen, das online abgewickelt wird



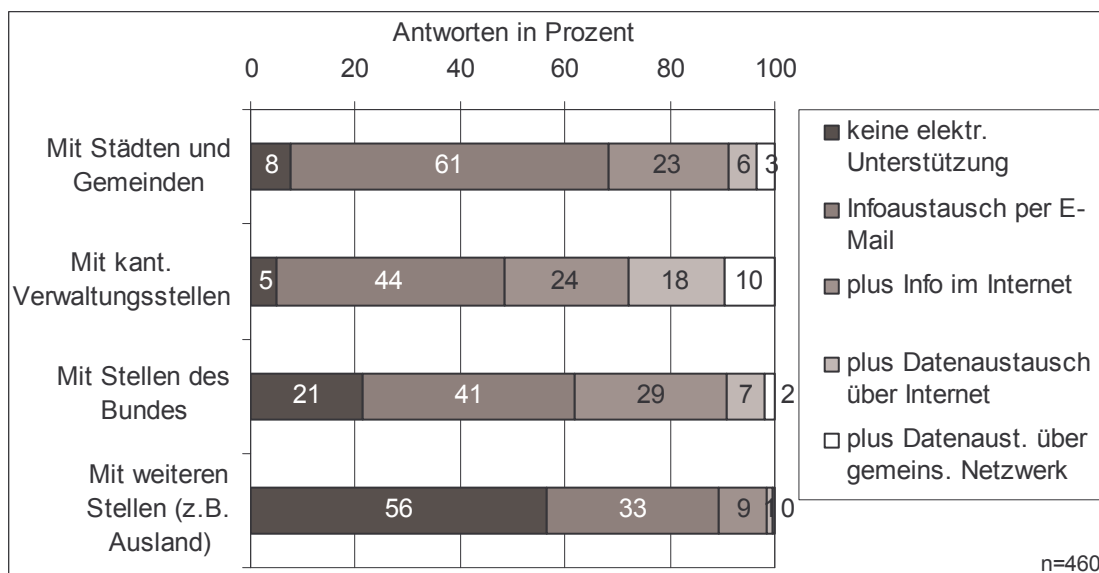
Frage: Schätzen Sie den %-Satz des Gesamteinkaufsvolumens Ihrer Verwaltung, der elektronisch abgewickelt wird (inkl. Zahlungstransaktion).

Nur Gemeinden die mind. Formulardownloads für Vergabeverfahren anbieten.

E-Government soll die gemeinsame Leistungserstellung erleichtern. Die Frage, ob die Gemeinde mit privaten Unternehmen zusammen Leistungen erstellt, beantworteten 21 Prozent der Gemeinden die über eine Website verfügen mit Ja, 15 Prozent gaben keine Antwort.

Weiter wurde danach gefragt, ob und, wenn ja, wie die Zusammenarbeit elektronisch unterstützt wird. Über 72 Prozent nutzen zumindest E-Mail zum Informationsaustausch mit ihren Partnern, 17 Prozent haben zusätzlich Informationen im Internet und 15 Prozent tauschen Daten übers Internet und/oder ein gemeinsames Netzwerk aus. 28 Prozent geben an, die Zusammenarbeit werde nicht elektronisch unterstützt.

Abbildung 18: Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit Verwaltungen



Frage: Inwieweit wird die Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen elektronisch unterstützt?

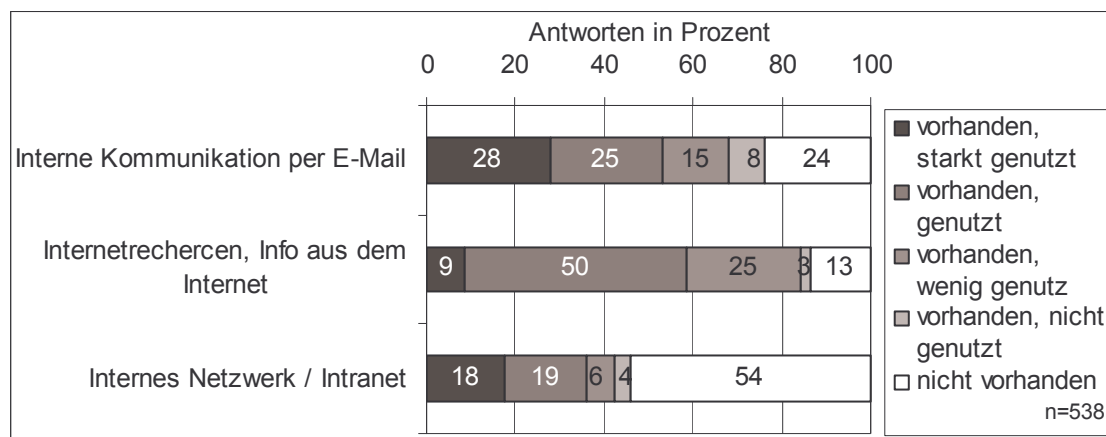
Doch nicht nur die elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit privaten Unternehmen wird im Element elektronische Produktionsnetzwerke betrachtet, sondern auch die Zusammenarbeit zwischen öffentlichen Verwaltungen. Wie aus Abbildung 18 ersichtlich ist, wird die Zusammenarbeit der Gemeinden mit kantonalen Verwaltungsstellen am stärksten elektronisch unterstützt. 28 Prozent der Gemeinden tauschen mit der Kantonsverwaltung Daten übers Internet oder ein gemeinsames Netzwerk aus. Untereinander übermitteln nur 9 Prozent der Gemeinden Daten übers Internet oder ein gemeinsames Netz-

werk. Dafür wird E-Mail im Verkehr unter den Gemeinden sehr stark benutzt. 40 Prozent nutzen im Umgang mit der Bundesverwaltung E-Mail, ein Drittel nutzt Informationen im Internet. Erwartungsgemäss tief ist die elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Stellen. Hier werden allenfalls noch Informationen aus dem Internet benutzt.

### 3.1.2.4 Elektronische Interne Zusammenarbeit

Nach der Untersuchung der Nutzung des Internets in den Aussenbeziehungen der Gemeinden wird nun der Fokus auf die interne Nutzung gelegt. Als erstes wird die interne Verwendung von E-Mail, Internet und Intranet betrachtet. Dabei überrascht, dass mehr Gemeinden das Internet für Recherchen benutzen können als E-Mail zur internen Kommunikation. Dies kann damit erklärt werden, dass viele kleine Gemeinden nur einen oder einzelne Arbeitsplätze mit Internetanschluss haben und somit zwar das Internet für Informationen zur Verfügung steht, E-Mail nach aussen eingesetzt werden können, aber intern kein E-Mail-Verkehr stattfinden kann. Eine andere Erklärung wäre, dass bei vielen, vor allem kleineren Gemeinden die Mitarbeiterzahl so tief ist, dass eine E-Mail-Kommunikation nicht notwendig ist oder als nicht notwendig betrachtet wird.

Abbildung 19: Interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet

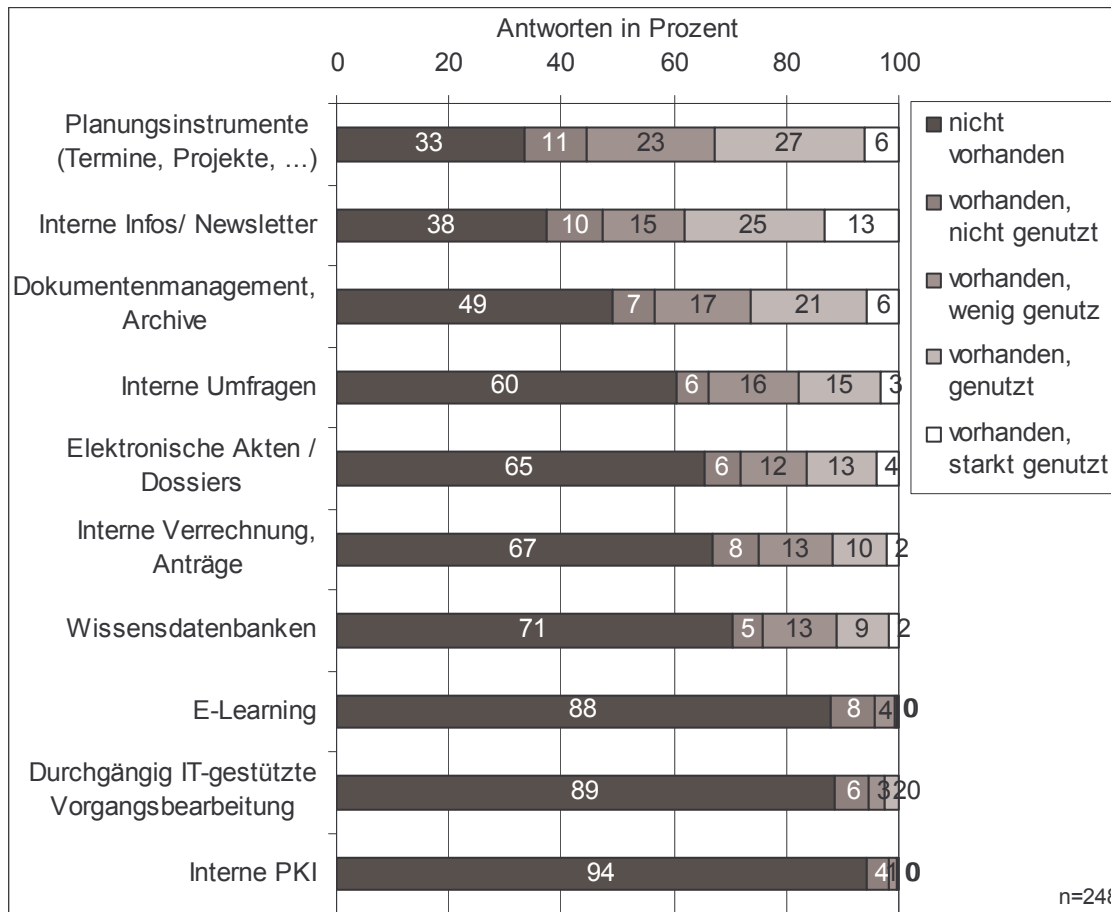


Frage: Bitte geben Sie an, in welchem Ausmass Ihre Verwaltung die folgenden E-Government-Anwendungen intern nutzt: Nur Gemeinden, die alle drei Anwendungen beurteilt haben.

Ebenfalls nicht erwartet wurde der hohe Anteil (28%) der Gemeinden, bei denen zwar ein Internetzugang vorhanden ist, die diesen aber nicht oder nur wenig nutzen.

Die 46 Prozent der Gemeinden, die über ein internes Netzwerk oder Intranet verfügen, wurden weiter gefragt, wie sie dieses Intranet nutzen würden. Am häufigsten wird es zur Koordination von Terminen und Projekten sowie zur Verbreitung allgemeiner interner Informationen verwendet. Noch sehr spärlich werden Anwendungsbereiche wie E-Learning oder Wissensdatenbanken benutzt.

Abbildung 20: Nutzung des internen Netzwerks/Intranets



Frage: Bitte geben Sie an, in welchem Ausmass Ihre Verwaltung die folgenden E-Government-Anwendungen intern nutzt: Nur Gemeinden, die alle Anwendungen beurteilt haben und über ein internes Netzwerk verfügen.

### 3.1.3 Managementbereiche

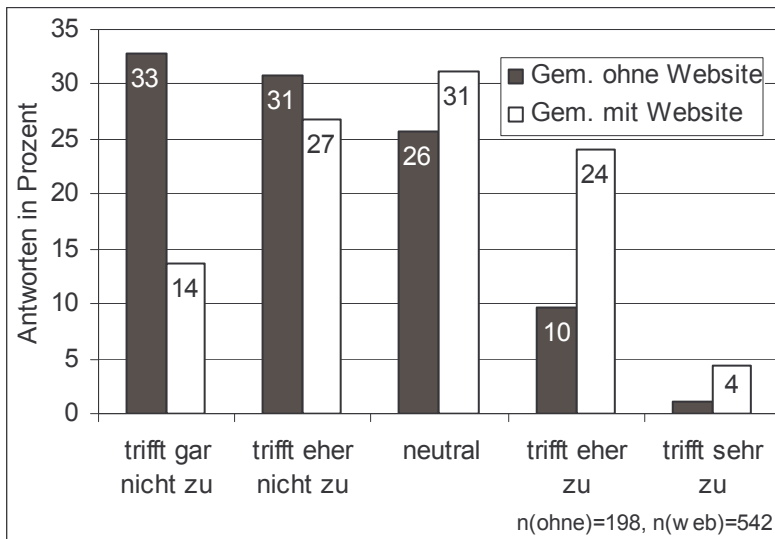
Die Resultate in diesem Kapitel zeigen, was die Gemeinden in den vier Managementbereichen Strategie, Struktur, Potenzial und Kultur unternehmen.

#### 3.1.3.1 Strategie

Als erstes interessiert die Bedeutung, welche die Verwaltungsführung dem Thema E-Government beimisst. Knapp ein Drittel der Gemeinden mit einer Website geben an, dass E-Government ein zentrales Thema für die Verwaltungsführung sei, gut ein Drittel widerspricht dem. Der Rest ist indifferent. Bei den Gemeinden ohne Website zeigt die Verteilung in

Abbildung 21, dass das Thema eine wesentlich geringere Bedeutung hat.

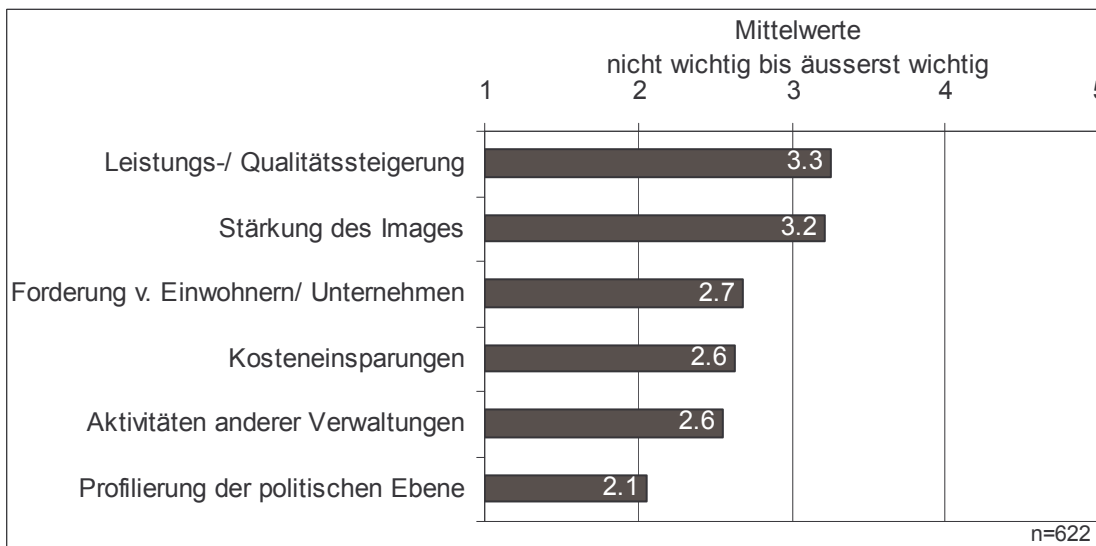
Abbildung 21: Bedeutung von E-Government für die Verwaltungsführung



Frage: E-Government ist für die Verwaltungsführung ein zentrales Thema.

Obwohl immerhin fast 60 Prozent der Gemeinden mit Website eine zentrale Bedeutung des Themas nicht verneinen, haben rund 80 Prozent keine E-Government-Strategie formuliert. Nur 9 Prozent haben eine Vision oder ein Leitbild zu E-Government schriftlich festgehalten und noch weniger (7%) haben Ziele definiert. Konkrete Schritte zur Umsetzung der Strategie finden sich bei 9 Prozent der Gemeinden mit Website, 5 Prozent haben auch einen Zeitplan dazu erarbeitet.

Abbildung 22: Gründe für die Einführung von E-Government



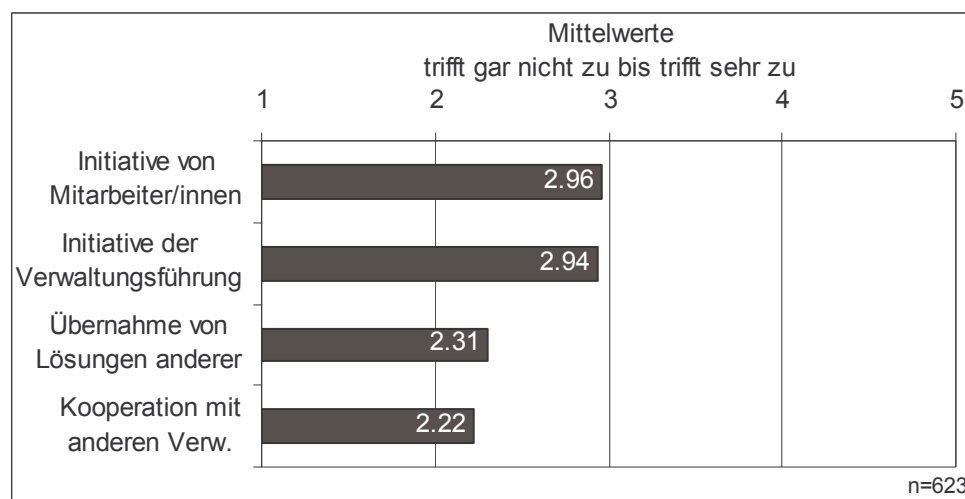
Frage: Wie wichtig sind folgende Faktoren für die Einführung von E-Government in Ihrer Verwaltung?  
Nur Gemeinden die alle Faktoren beurteilt haben.

Beachtenswert sind die Aussagen zu den Beweggründen für die Einführung von E-Government. Am häufigsten genannt werden die Steigerung der Leistung und der Qualität sowie eine Verbesserung des Images der Verwaltung. Deutlich weniger wichtig sind Kosteneinsparungen und die Forderungen von

Einwohner/innen und Unternehmen. Dass E-Government zur Profilierung der politischen Ebene eingeführt wird, verneinen die Befragten. Dies deckt sich mit früheren Studien.<sup>5</sup>

Ins Themenfeld Strategie gehört auch die Frage nach den Initiatoren von E-Government. Dabei zeigt sich, dass den Mitarbeiter/innen eine grosse Bedeutung zukommt. Die Hälfte der Befragten stimmt der Aussage zu, dass E-Government-Projekte auf Initiative von Mitarbeiter/innen ausgelöst werden. Eben so oft wird auch die Verwaltungsführung als Initiant von E-Government-Projekten angegeben.

Abbildung 23: Initiative für E-Government-Projekte



Frage: Geben Sie bitte an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Nur Gemeinden, die alle Aussagen beurteilt haben.

E-Government-Anwendungen scheinen mehrheitlich noch in jeder Gemeinde aufs Neue zu entstehen. 17 Prozent der Gemeinden geben an, E-Government-Lösungen von anderen zu übernehmen und ein Fünftel kooperiert mit anderen Verwaltungen.

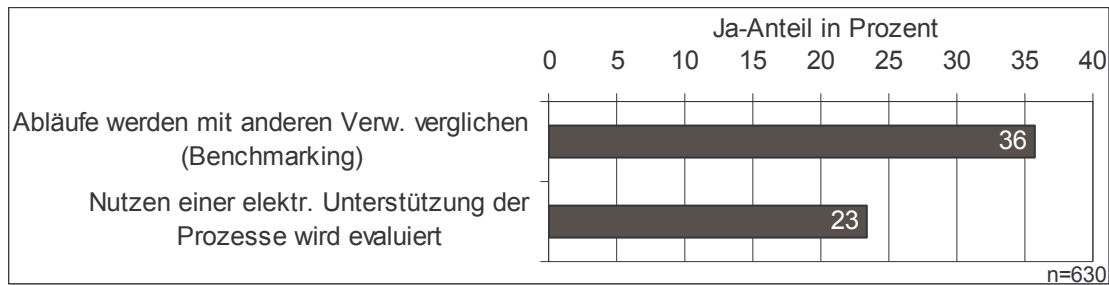
### 3.1.3.2 Struktur

Im Zentrum von E-Government-Bemühungen stehen meist Prozesse. Dennoch haben nur 23 Prozent der befragten Gemeinden den Nutzen einer elektronischen Unterstützung ihrer Prozesse evaluiert. Etwas mehr als ein Drittel der Befragten vergleicht die Abläufe der Verwaltung mit denen anderer Verwaltungen.

Auf die Frage, ob E-Government-Projekte zu Veränderungen in der Aufbauorganisation geführt haben, antworteten nur 10 Prozent mit Ja.

<sup>5</sup> Schedler, K., & Summermatter, L. (2002). Was treibt das e-Government? In D. Spahni (Hrsg.), *eGovernment 2: Perspektiven und Prognosen* (S. 105-122). Bern: Haupt.

Abbildung 24: Beschäftigung mit Prozessen

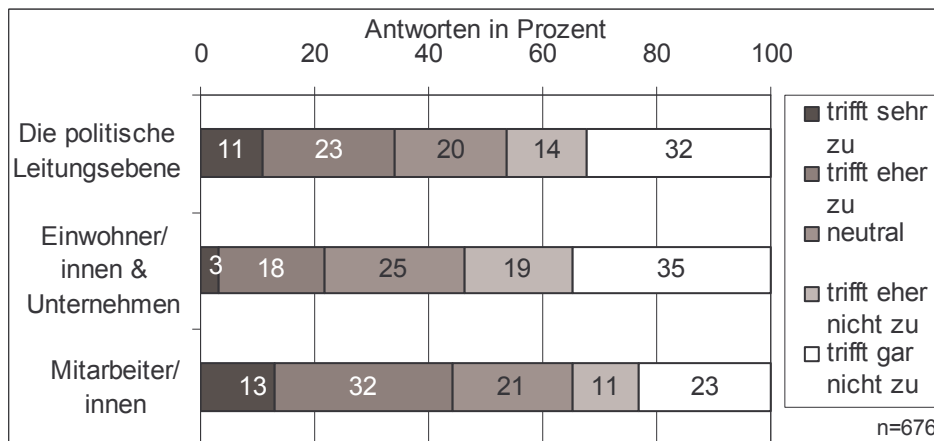


Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu?  
 Nur Gemeinden, die alle Aussagen beurteilt haben.

Die E-Government-Projekte der Gemeinden werden nur zu einem Viertel in einer formellen Projektorganisation abgewickelt, was auf eher kleinere Projekte hindeutet. In zwei Dritteln der Fälle sind Verwaltungsmitarbeiter/innen in die Projekte integriert und fast die Hälfte der Gemeinden führt die Projekte mit Hilfe von externen Beratern durch. Was an den Projektorganisationen erstaunt, ist die Tatsache, dass nur 30 Prozent der Gemeinden angeben, IT-Experten an den Projekten zu beteiligen.

Die Anspruchsgruppen der Verwaltung werden unterschiedlich intensiv über den Verlauf von E-Government-Projekten informiert. Je weiter die Anspruchsgruppe von der Verwaltung entfernt ist, desto weniger gut wird sie informiert. Mitarbeiter/innen werden stärker informiert als die politische Leitungsebene und diese stärker als Einwohner/innen und Unternehmen. Obwohl meistens Einwohnerinnen und Einwohner oder Unternehmen von E-Government-Angeboten profitieren sollen, werden diese nur von 21 Prozent der Gemeinden aktiv über E-Government-Projekte informiert. 54 Prozent geben an, dies treffe nicht oder eher nicht zu.

Abbildung 25: Information der Anspruchsgruppen

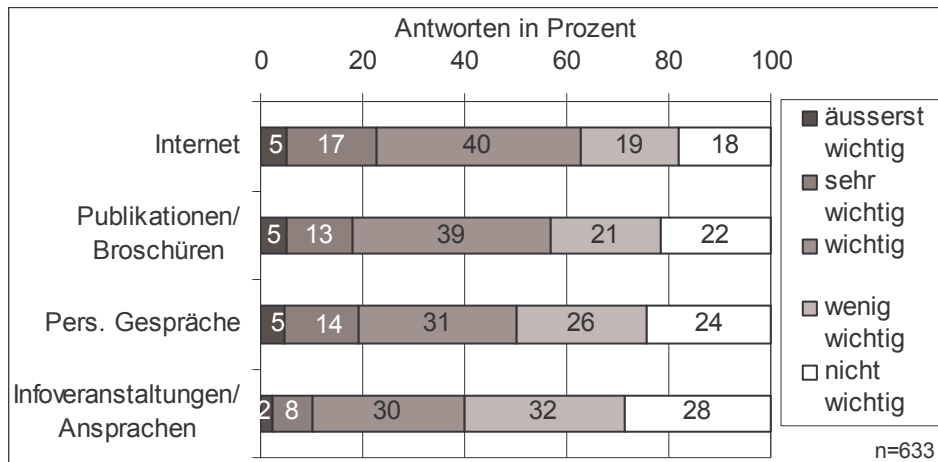


Frage: Unsere Verwaltung informiert folgende Gruppen aktiv über den Stand und die Entwicklung von E-Government-Projekten.  
 Nur Gemeinden, die alle Gruppen bewertet haben.

Zu diesem Bild passt auch die Tatsache, dass lediglich 17 Prozent der Befragten Kunden in die Prozessgestaltung mit einbeziehen. Noch weniger, nämlich 6 Prozent, führen regelmässig Bürger- oder Kundenbefragungen durch.

Abbildung 26 zeigt, dass der wichtigste Kommunikationskanal für Informationen über E-Government-Projekte das Internet selbst ist, gefolgt von gedruckten Publikationen und Broschüren. Deutlich weniger wichtig sind Informationsveranstaltungen und Ansprachen.

Abbildung 26: Kommunikationskanäle für E-Government-Aktivitäten



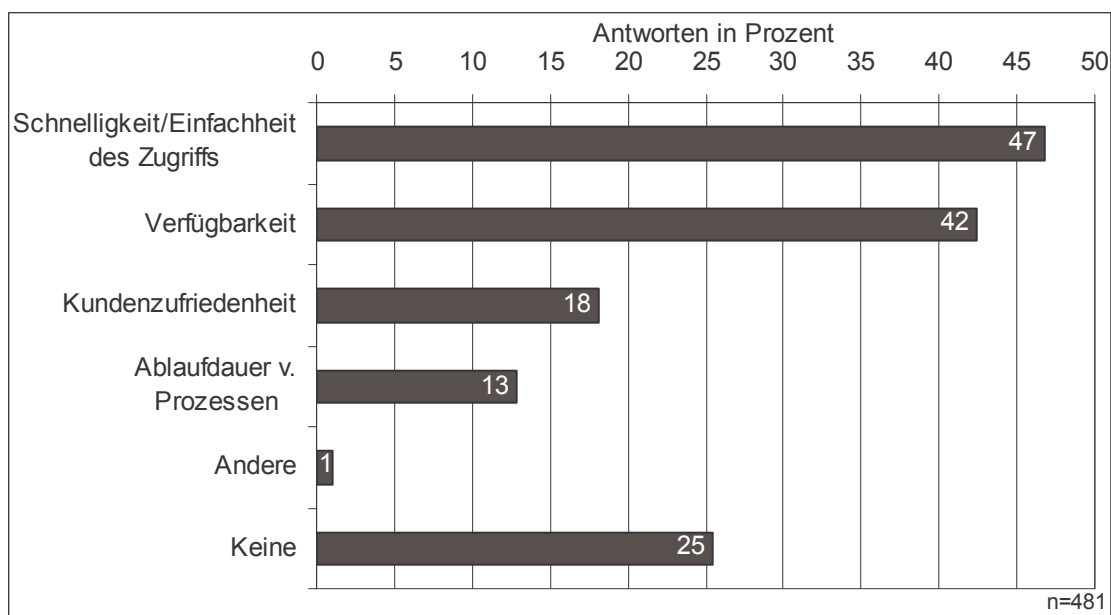
Frage: Wie wichtig sind folgende Kommunikationswege für Ihre Verwaltung zur Information über E-Government-Aktivitäten?

Nur Gemeinden, die alle Kanäle bewertet haben.

Dass die online und die offline Kommunikation etwa bedeutungsgleich sind, ist zu begrüssen. Dadurch wird sichergestellt, dass auch Einwohner/innen, die sich nicht übers Internet informieren, von neuen Angeboten erfahren und diese allenfalls zu nutzen beginnen.

Der letzte Aspekt im Bereich Struktur ist die Qualitätssicherung. Ein Viertel der Befragten überprüft überhaupt keine Qualitätsmerkmale. Von den anderen kontrolliert immerhin fast die Hälfte die Zugriffsschnelligkeit und -einfachheit sowie die Verfügbarkeit der Angebote. Wiederum schlecht kommen die Kund/innen weg. Nur 18 Prozent der Gemeinden mit einer Website untersuchen die Kundenzufriedenheit.

Abbildung 27: Überprüfung von Qualitätsaspekten



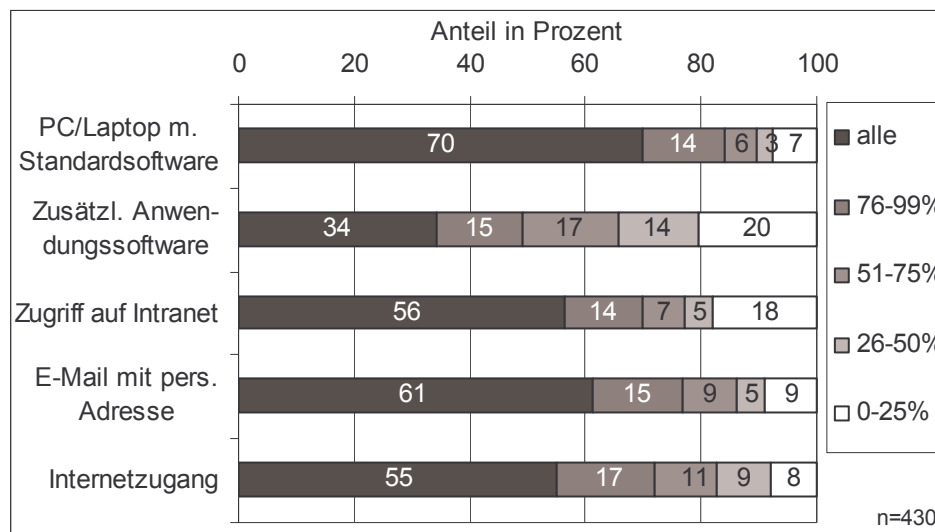
Frage: Welche Aspekte der Qualität von E-Government werden systematisch überprüft?

Nur Gemeinden, die über eine Website verfügen und mind. eine Antwort ausgewählt haben.

### 3.1.3.3 Potenziale

Das erste betrachtete Potenzial der Verwaltung für E-Government ist die intern vorhandene technische Ausstattung. Abbildung 28 zeigt die allgemein gute IT-Ausstattung der Arbeitsplätze in den Gemeinden. In mehr als der Hälfte aller Gemeinden sind sämtliche Arbeitsplätze mit PC/Laptop, Internetzugang, persönlicher E-Mail-Adresse und Zugang zum Intranet/internen Netzwerk ausgestattet. In weiteren 20 Prozent der Gemeinden verfügt über die Hälfte aller Arbeitsplätze über eine solche Ausstattung. Die technische Ausstattung beurteilen denn auch 77 Prozent der befragten Gemeinden als ausreichend und nur 10 Prozent sind nicht dieser Ansicht.

Abbildung 28: Technische Ausstattung der Arbeitsplätze



Frage: Welcher Anteil aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist für den beruflichen Gebrauch mit folgender Technik ausgestattet (Schätzung)?

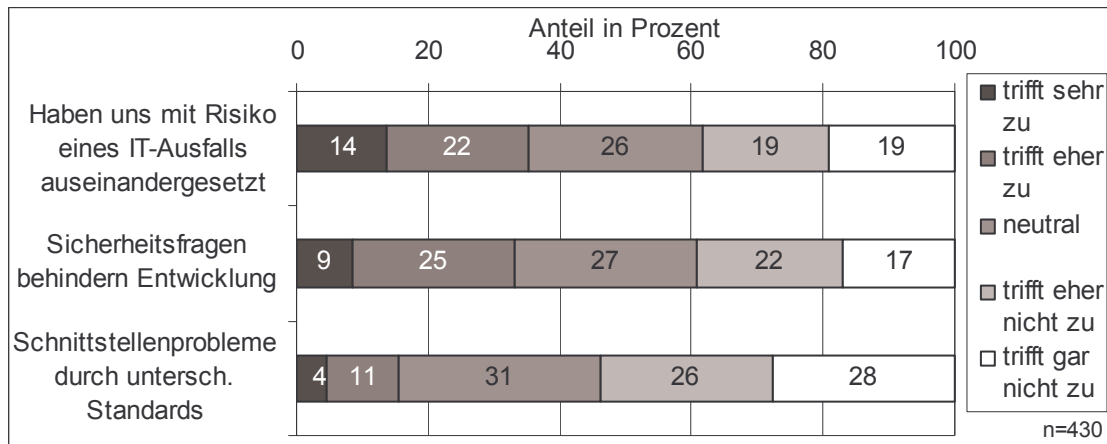
Nur Gemeinden, die alle Punkte bewertet haben.

Die klassischen drei Probleme im Umgang mit Informationstechnologie - Ausfallrisiko, Sicherheit und Schnittstellen/Standards - werden durch die Gemeinden unterschiedlich beurteilt. Ein Drittel der Befragten hat sich mit dem Risiko eines IT-Ausfalls auseinandergesetzt, etwas mehr geben an, dies treffe für sie eher nicht oder gar nicht zu. Etwa gleich verteilt ist Beurteilung der Aussage, Sicherheitsfragen würden die Entwicklung von E-Government behindern. Auch hier sind rund 40 Prozent der Ansicht, dies treffe eher oder gar nicht zu. Noch deutlicher ist die Rückweisung der Behauptung, es bestünden Schnittstellenprobleme durch unterschiedliche Standards.

Diese Problemwahrnehmung ist wahrscheinlich auch der Grund dafür, dass nur 15 Prozent der Gemeinden versuchen, ihre IT-Infrastruktur auszulagern.



Abbildung 29: Technischen Herausforderungen



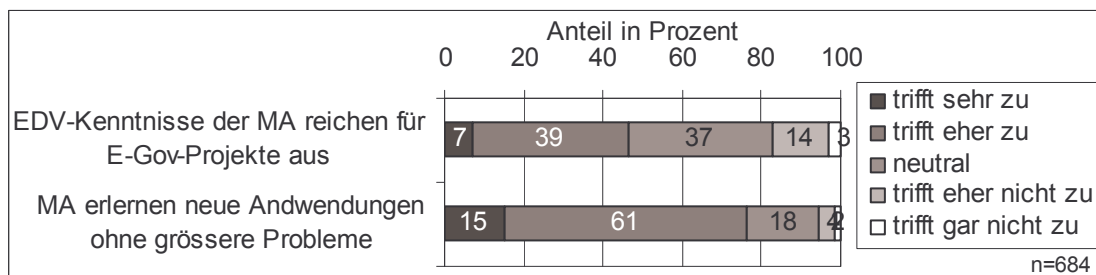
Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen. Nur Gemeinden, die alle Aussagen beurteilt haben.

Die personellen Ressourcen und Potenziale sind etwas weniger gut als die eben dargestellten technischen. So verfügen 80 Prozent der Gemeinden über keine IT-Spezialisten, weitere 19 Prozent beschäftigen einen bis fünf IT-Spezialisten. Immerhin 40 Prozent geben an über eine/n spezielle/n E-Government-Beauftragte/n zu verfügen.

In 80 Prozent der Gemeinden existieren keine Arbeitsplätze mehr, für die keine IT-Kenntnisse notwendig sind. Bei fast allen Gemeinden (96%) ist für die Mehrheit der Arbeitsplätze zumindest IT-Anwenderwissen Voraussetzung.

E-Government verlangt von den Mitarbeiter/innen oft vertiefte EDV-Kenntnisse. Weniger als die Hälfte der Gemeinden sind der Ansicht, die jetzigen Kenntnisse der Mitarbeiter/innen seien ausreichend für E-Government-Projekte. Vorteilhaft ist, dass 76 Prozent der Gemeinden ihren Angestellten zutrauen, neue Anwendungen ohne grössere Probleme zu erlernen. Somit kann gesagt werden, dass IT-Know-how bei den Gemeindeangestellten zwar noch nicht überall in ausreichender Menge vorhanden ist, der Aufbau dieser Kenntnisse jedoch nur in den wenigsten Fällen zu grösseren Problemen führen sollte.

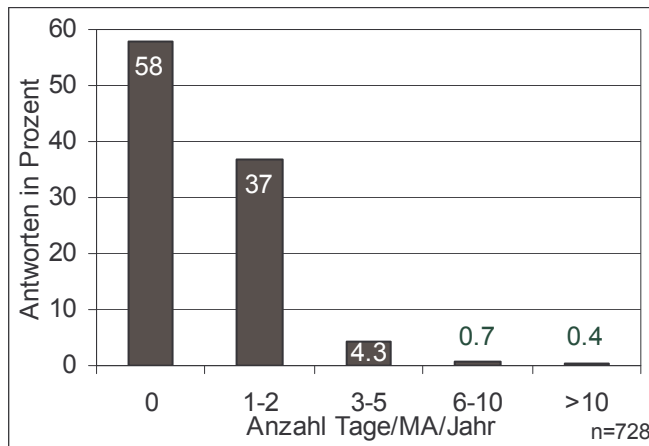
Abbildung 30: EDV-Kenntnisse der Mitarbeiter/innen



Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Erstaunlich in diesem Zusammenhang ist, dass obwohl viele Gemeinden die EDV-Kenntnisse ihrer Mitarbeiter/innen als unzureichend für E-Government-Projekte bezeichnen, 60 Prozent keine Schulungsmassnahmen zum Thema IT und E-Government durchführten. Es lässt sich auch kein Zusammenhang zwischen der Beurteilung der EDV-Kenntnisse und der Anzahl der Schulungsmassnahmen feststellen.

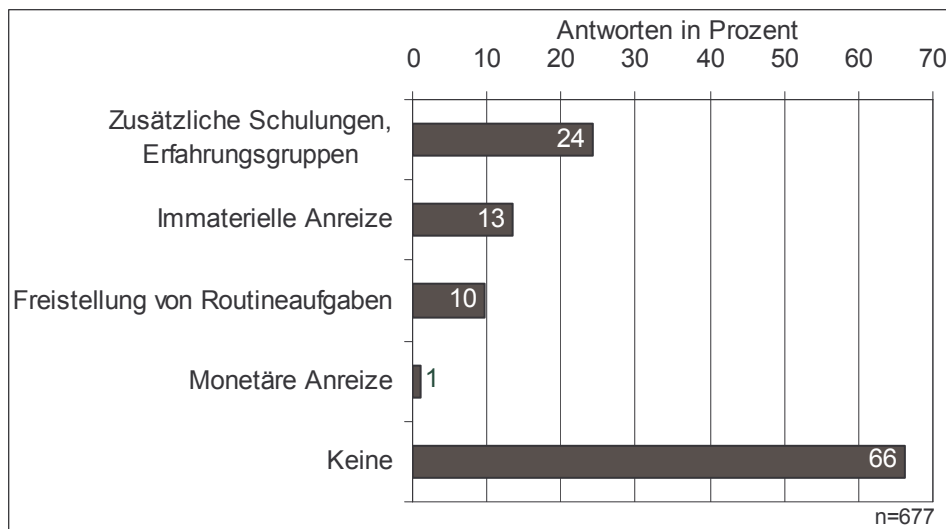
Abbildung 31: Schulungen für Mitarbeiter/innen



Frage: Wie viele Schulungsmassnahmen wurden in Ihrer Verwaltung im vergangenen Jahr für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Thema IT und/oder E-Government durchgeführt? (durchschnittliche Anzahl Tage pro MA)

Schulungen sind aber der am häufigsten durch die Gemeinden angebotene Anreiz (24%) für Mitarbeiter/innen, um diese zur Mitarbeit in E-Government-Projekten zu motivieren, gefolgt von immateriellen Anreizen (13%) und der Freistellung von Routineaufgaben (10%). Zwei Drittel der Gemeinden geben an, keine Anreize für die Mitarbeit bei E-Government-Aktivitäten zu schaffen.

Abbildung 32: Anreize zur Mitarbeit in E-Government-Projekten

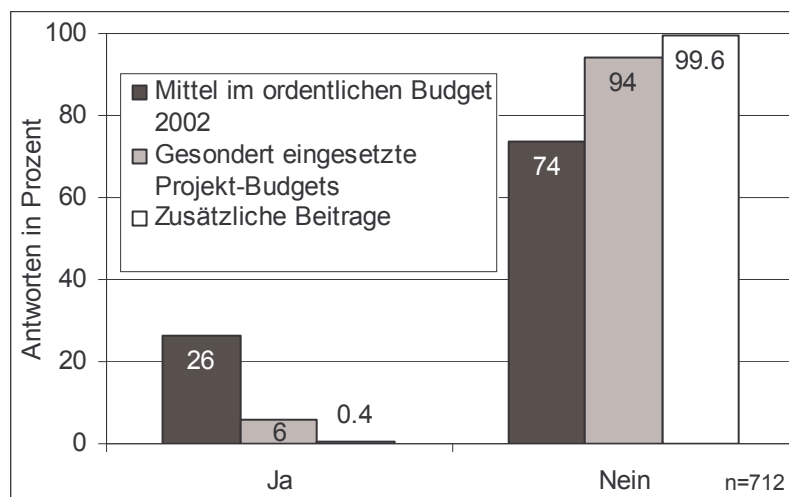


Frage: Welche Anreize werden für die Mitarbeit in E-Government-Aktivitäten geschaffen?  
Nur Gemeinden, die mind. eine Möglichkeit ausgewählt haben.

Dabei wären Anreize zur Steigerung der Motivation sehr wohl notwendig, denn nur ein Viertel der Gemeinden ist der Ansicht, dass E-Government-Projekte motivierend auf die Mitarbeiter/innen wirken.

Die finanziellen Potenziale der Gemeinden für E-Government-Projekte können als eher bescheiden bezeichnet werden. So sind in drei Viertel der Gemeinden keine finanziellen Ressourcen speziell für E-Government vorgesehen, weder im ordentlichen Budget noch in gesondert eingesetzten Projektbudgets. Auch erhalten mehr als 99 Prozent keine zusätzlichen Beiträge für E-Government, beispielsweise aus Förderprogrammen von Kantonen.

Abbildung 33: Finanzielle Mittel für das Jahr 2002



Frage: Sind im ordentlichen Budget/in gesondert eingesetzten Projektbudgets Mittel für E-Government für das Jahr 2002 vorgesehen? Erhält Ihre Verwaltung für das Jahr 2002 zusätzliche Beiträge?  
 Nur Gemeinden, die alle drei Kategorien beantwortet haben.

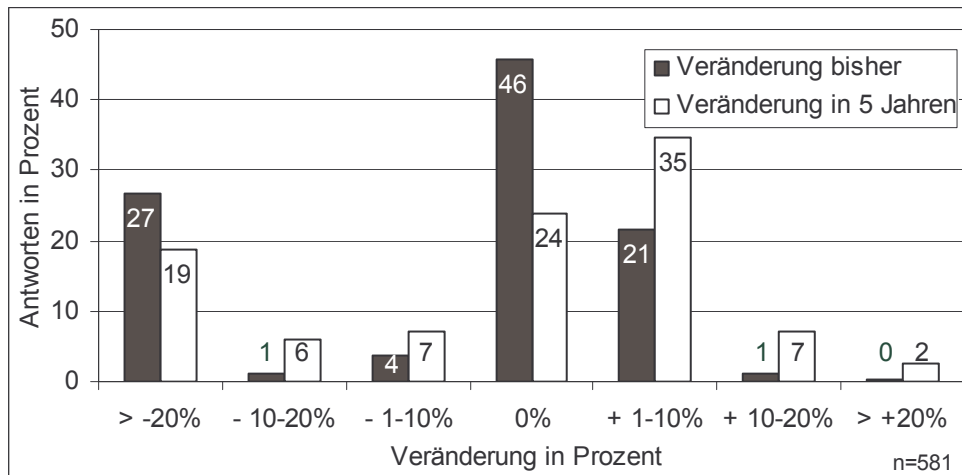
Dennoch sind nur in einem Fünftel der Gemeinden Budgetrestriktionen für einen Stopp oder die unvollständige Ausführung von E-Government-Projekten verantwortlich. Etwas mehr als die Hälfte der Gemeinden sagen, dies treffe für sie nicht zu und rund ein Viertel ist in dieser Frage neutral.

Geld scheint nicht das Hauptproblem zu sein, denn fast 50 Prozent der Gemeinden führt für E-Government-Projekte keine finanziellen Kalkulationen durch. Ein Fünftel berechnet die laufenden Kosten und noch 17 Prozent eruieren die notwendigen Investitionskosten. Nutzen- und/oder Einsparungspotenziale ermitteln lediglich 6 Prozent.

Welche Auswirkungen E-Government auf die Aufwände der Gemeinden bisher hatte und welche Veränderung bis in 5 Jahren erwartet wird, zeigt Abbildung 34. Für die meisten Gemeinden sind bisher keine oder nur geringe zusätzliche Aufwände entstanden. Für die nächsten Jahre wird aber mit steigenden Aufwänden gerechnet.

Interessanterweise ist bereits heute ein Drittel der Gemeinden der Ansicht, durch E-Government habe sich ihr Aufwand verringert, ein Viertel beziffert die Reduktion sogar als grösser als 20 Prozent.

Abbildung 34: Veränderung der Aufwände durch E-Government



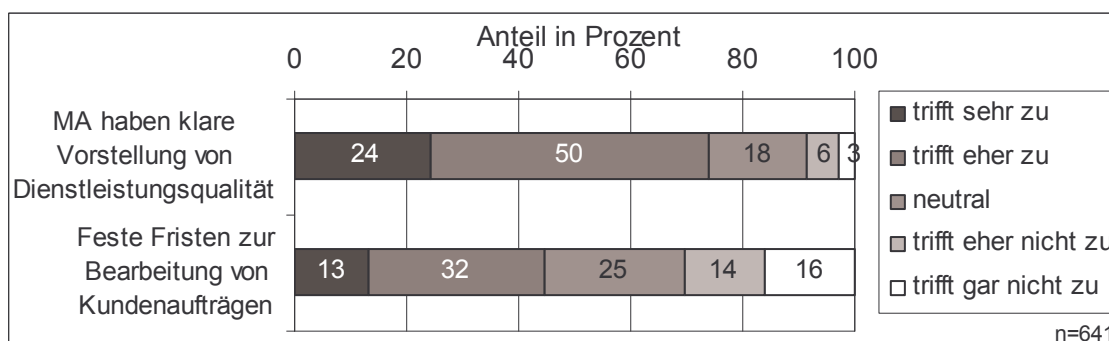
Frage: Wie haben sich bisher durch E-Government die Aufwände in Ihrer Verwaltung verändert, bzw. wie werden sie sich in den nächsten fünf Jahren verändern? (Bezogen auf das gesamte Budget Ihrer Verwaltung)  
Nur Gemeinden, die beide Fragen beantwortet haben.

Auf der Einnahmenseite hat sich noch sehr wenig getan. Nur gerade 2 Prozent der Gemeinden haben neue Einnahmequellen generiert.

### 3.1.3.4 Kultur

Wie Abbildung 35 verdeutlicht, hält eine Dienstleistungskultur immer mehr Einzug in die Gemeindeverwaltungen. Fast drei Viertel der Gemeinden sind der Ansicht, die Mitarbeiter/innen hätten eine klare Vorstellung von Dienstleistungsqualität. Dies manifestiert sich beispielsweise auch darin, dass 45 Prozent angeben, für sich selbst feste Fristen für die Bearbeitung von Kundenaufträgen festgelegt zu haben, zum Beispiel, dass einfache Anfragen innerhalb von 24 Stunden beantwortet werden müssen.

Abbildung 35: Dienstleistungskultur

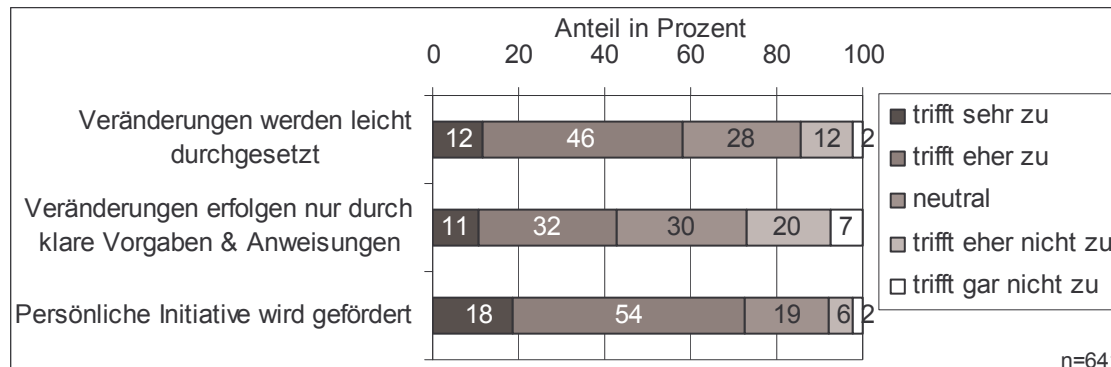


Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.  
Nur Gemeinden, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben.

E-Government-Projekte verlangen oft einschneidende Veränderungen. Nicht immer sind Veränderungen leicht umsetzbar. Die grosse Mehrheit der Gemeinden ist jedoch der Ansicht, in ihrer Verwaltung liessen sich Veränderungen leicht durchsetzen. Veränderungen können durch klare Vorgaben "von oben" oder durch die Initiative "von unten" ausgelöst werden. In den Gemeinden scheinen beide Formen vorzukommen. Sehr erfreulich sind die über 70 Prozent der Gemeinden, in denen persönliche Initiative geför-

dert wird. Viele Gemeinden stimmen jedoch auch der Aussage zu, dass bei ihnen Veränderungen nur durch klare Vorgaben und Anweisungen erfolgen.

Abbildung 36: Veränderungskultur

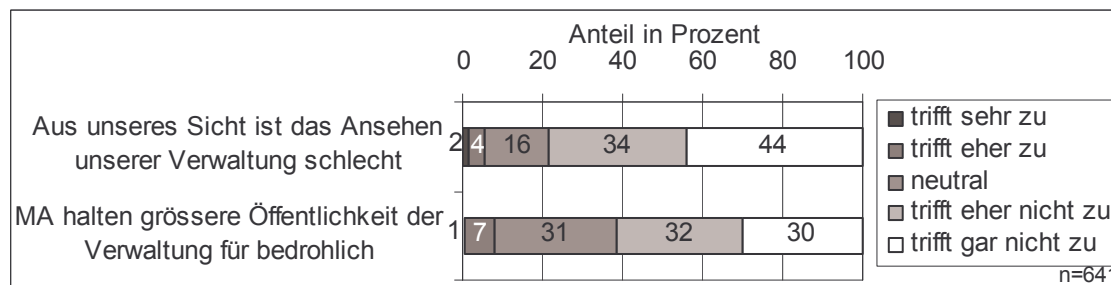


Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen. Nur Gemeinden, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben.

Als weiteren Aspekte der Verwaltungskultur wurde danach gefragt, wie die Gemeinden das Ansehen der Verwaltung in der Öffentlichkeit beurteilen. Vier Fünftel verwerfen die Behauptung, das Ansehen sei schlecht und nur 6 Prozent sind der Ansicht, dies treffe zu.

Auch die oft gehörte Behauptung, die Verwaltungsangestellten würden mehr Transparenz und Öffentlichkeit scheuen und als bedrohlich empfinden, findet kaum Zustimmung.

Abbildung 37: Image und Öffentlichkeitsprinzip



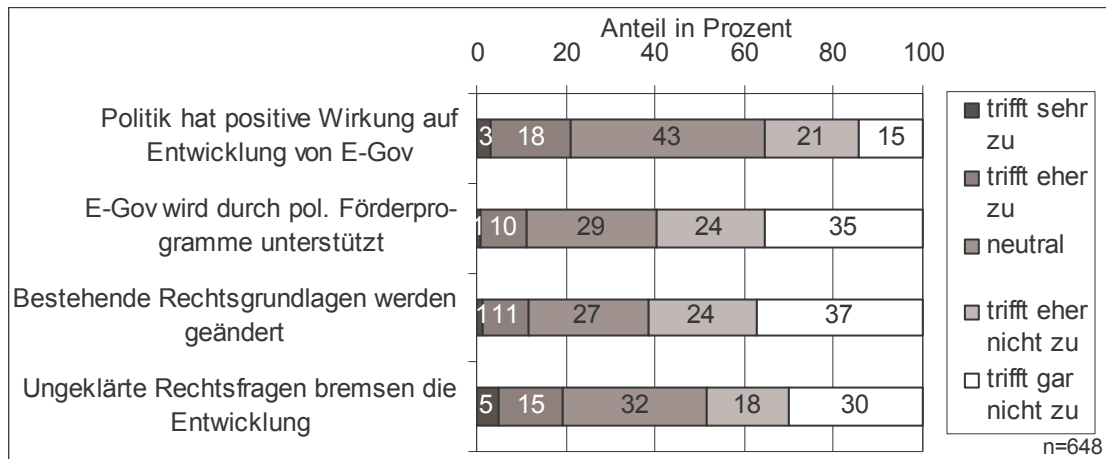
Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen. Nur Gemeinden, die alle Aussagen beurteilt haben.

### 3.1.4 Rahmenbedingungen

Der Einfluss der Politik auf die Entwicklung von E-Government wird von den Gemeinden als eher gering eingeschätzt. Nur für ein Viertel der Gemeinden hat die Politik einen positiven Einfluss auf die Entwicklung von E-Government, über 40 Prozent sind in dieser Frage indifferent. Auch politische Förderprogramme findet man kaum. Lediglich 10 Prozent geben an, von solchen zu profitieren.

Die Frage, ob bestehende Rechtsgrundlagen für die Einführung von E-Government geändert werden, verneinen über 60 Prozent der Gemeinden, weitere 27 Prozent sind neutral. Der häufig vorgebrachte Einwand, ungeklärte Rechtsfragen stünden der Weiterentwicklung von E-Government im Wege, lässt fast die Hälfte der Gemeinden nicht gelten. Lediglich 20 Prozent sind dieser Ansicht.

Abbildung 38: Politische und rechtliche Rahmenbedingungen



Frage: Bitte geben Sie an, welche der folgenden Aussagen aktuell auf Ihre Verwaltung zutreffen.  
Nur Gemeinden, die alle Aussagen beurteilen.

Als Indikator für die Bedeutung, welche E-Government in der Gesellschaft hat, wird die Präsenz des Themas in der lokalen Presse herangezogen. In den meisten Gemeinden erscheint das Thema weniger als einmal pro Monat in der Presse. Immerhin ein Drittel gibt an, das Thema werde 1- bis 3-mal pro Monat von der lokalen Presse aufgenommen.

## 3.2 Kantonale Ebene

Auf der kantonalen Ebene wurden die einzelnen Ämter, die Departemente sowie die Staatskanzleien befragt. Den Staatskanzleien wurden zwei Fragebögen zugestellt. Der eine hatte für die gesamte Kantonsverwaltung Gültigkeit, der andere betrachtete die Staatskanzlei analog den kantonalen Ämtern. Die Antworten, welche die gesamten Kantonsverwaltungen betreffen, sind jeweils mit "Gesamtkanton" gekennzeichnet.

### 3.2.1 Qualität der Stichprobe

Auch der Rücklauf aus den Kantonen soll kurz etwas genauer betrachtet werden. Als Kriterien dienen die Verteilung a) auf die Kantone und b) auf die Sprachen.

Tabelle 5 zeigt die Grundgesamtheit und den Rücklauf in den drei Bereichen, die auf kantonomer Ebene betrachtet wurden, und in den drei Sprachregionen. Von den Fragebögen für die gesamte Kantonsverwaltung gingen 73 Prozent ein, von den angeschriebenen kantonalen Departementen antworteten 37 Prozent und von den kantonalen Ämtern 38 Prozent. Insgesamt liegt die Rücklaufquote bei 37 Prozent.

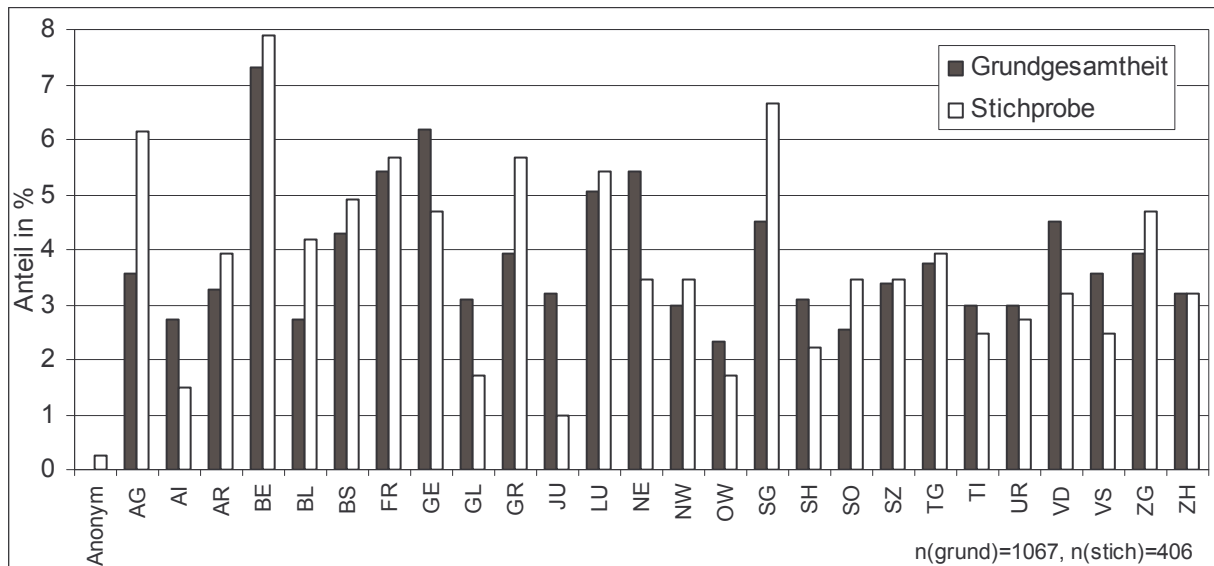
Tabelle 5: Verteilung der Fragebögen auf kantonomer Ebene nach Sprache

Sprache	Grundgesamtheit				Stichprobe (Rücklauf in Prozent)			
	D	F	I	Tot	D	F	I	Tot
Gesamtkanton	21	4	1	26	15 (71)	3 (75)	1 (100)	19 (73)
Kantonale Departemente	122	36	5	163	36 (30)	8 (22)	1 (20)	45 (27)
Kantonale Ämter	763	272	32	1067	324 (42)	72 (26)	10 (31)	406 (38)
Total	906	312	38	1256	375 (41)	83 (27)	12 (32)	470 (37)

In den drei Sprachregionen liegen die Rücklaufquoten zwischen 27 Prozent und 41 Prozent. Somit ist die Deutschschweiz leicht übervertreten.

Die Verteilung der kantonalen Ämter und Departemente auf die Kantone in der Stichprobe entspricht bis auf einige Ausnahmen recht gut derjenigen der Grundgesamtheit. Abbildung 39 zeigt die Verteilung der Ämter. Zur Wahrung der Anonymität wird die Verteilung der Departemente und der Gesamtkantone nicht detailliert wiedergegeben.

Abbildung 39: Verteilung der Ämter nach Kanton

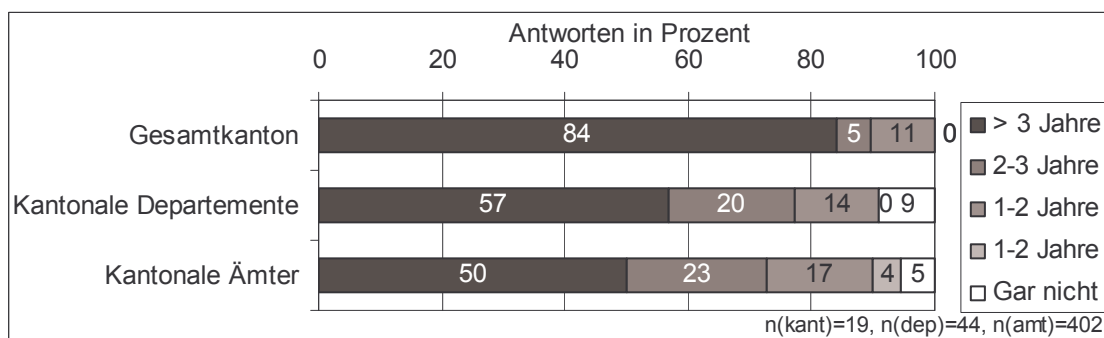


### 3.2.2 Stand von E-Government

Auf kantonaler Ebene ist die Ausstattung mit E-Mail auf allen drei Ebenen fast vollständig - Gesamtkanton 100 Prozent, kantonale Departemente 98 Prozent und kantonale Ämter 98 Prozent. Über eine Website verfügen alle Kantone und 89 Prozent der Departemente und Ämter.

Die Kantonsverwaltungen beschäftigen sich meist schon länger als 3 Jahre mit E-Government. Offenbar wurde das Thema häufig zuerst in Stabsstellen wie der Staatskanzlei behandelt, denn die Beschäftigungsdauer für die Gesamtkantone liegt deutlich höher, als jene der Departemente und Ämter. 9 Prozent der Departemente und 5 Prozent der Ämter geben an, sich nicht mit dem Thema E-Government zu beschäftigen.

Abbildung 40: Beschäftigung mit E-Government



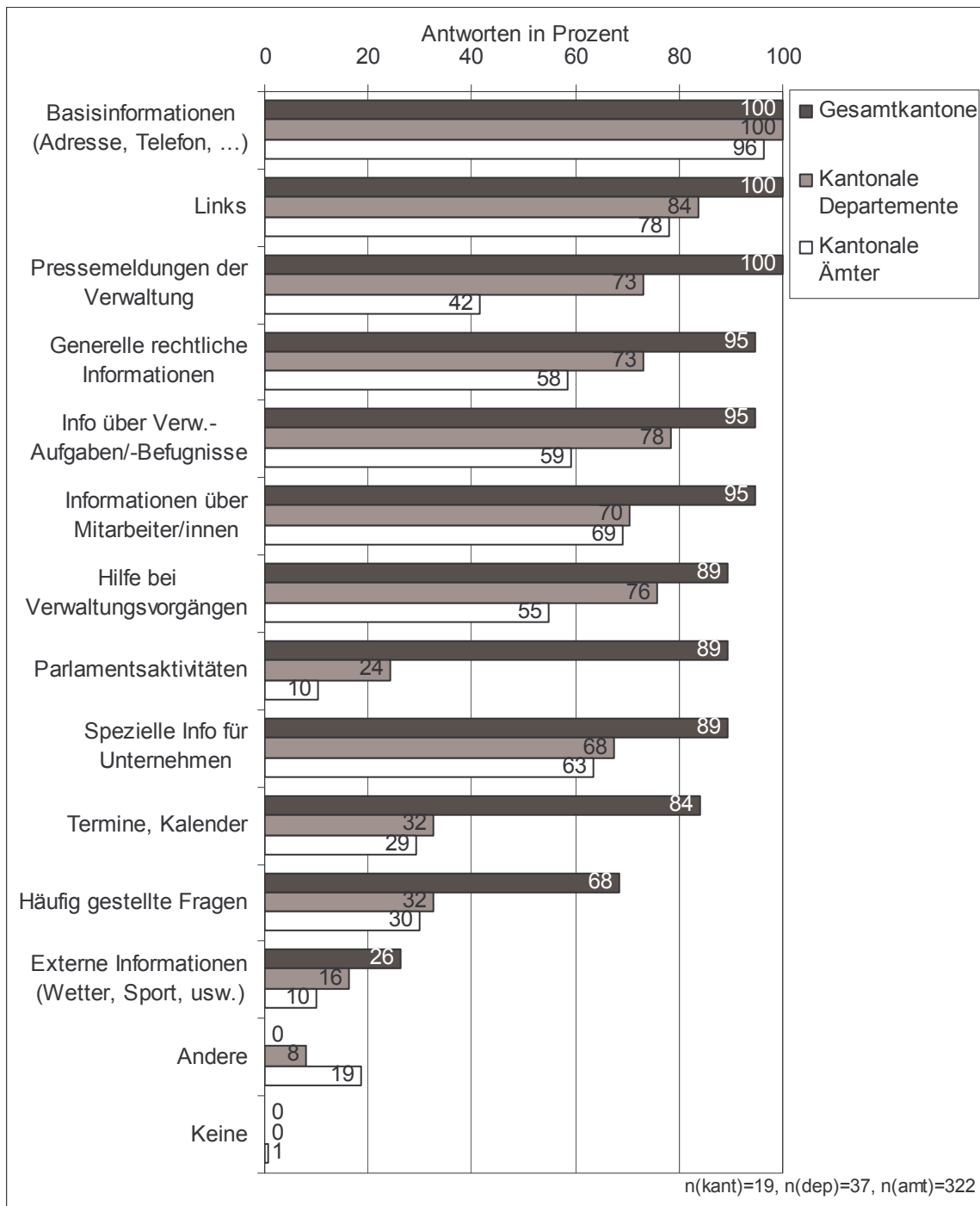
Frage: Seit wann beschäftigt sich Ihre Verwaltung mit dem Thema E-Government?

#### 3.2.2.1 Elektronische öffentliche Leistungen

Das Informationsangebot der kantonalen Websites variiert stark, je nach betrachteter Ebene. Auf Ebene Gesamtkanton sind die grundlegenden Informationen überall, etwas weiterführende Angaben fast überall vorhanden. Auf Amtsebene ist das Angebot deutlich kleiner, was darauf hindeutet, dass sehr viele Informationen durch ein zentrale Stelle auf der Website verfügbar gemacht werden.



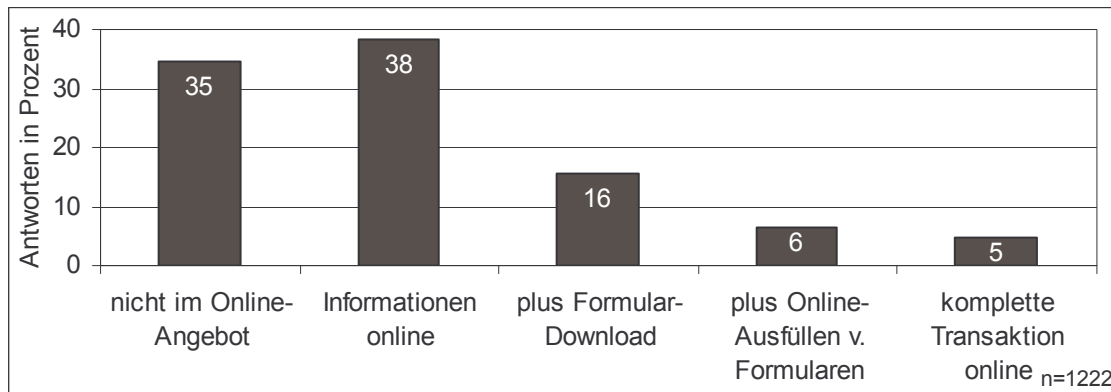
Abbildung 41: Informationen auf den Websites



Frage: Welche der folgenden Informationen bietet Ihre Verwaltung online an?  
 Nur Verwaltungen, die über eine Website verfügen und mind. ein Element ausgewählt haben.

Werden die Ämter aber nach der Online-Verfügbarkeit ihrer wichtigsten Leistungen gefragt, so ändert sich das Bild. Bei 65 Prozent aller angegebenen Leistungen sind zumindest Informationen dazu auf den Websites abrufbar. Immerhin 5 Prozent geben an, für ihre wichtigsten Leistungen komplette Transaktionen online anzubieten.

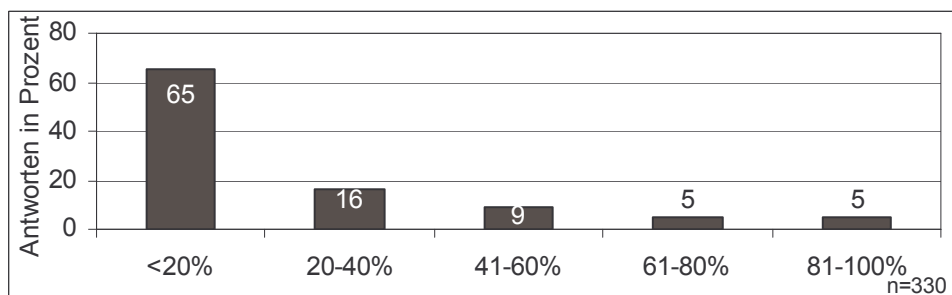
Abbildung 42: Online-Verfügbarkeit der wichtigsten Leistungen der Ämter



Frage: Bitte geben Sie an, inwieweit die fünf wichtigsten Leistungen Ihrer Verwaltung online verfügbar sind?  
 Nur kantonale Ämter mit Website und mind. einer bewerteten Leistung. 282 kantonale Ämter haben 1222 Leistungen beurteilt.

Von allen Leistungen, welche die kantonalen Ämter erbringen, sind bei zwei Dritteln der Ämter weniger als 20 Prozent auch online verfügbar. Mehr als 60 Prozent der Leistungen sind bei 10 Prozent der Ämter online abrufbar.

Abbildung 43: Online-Leistungsumfang der Ämter



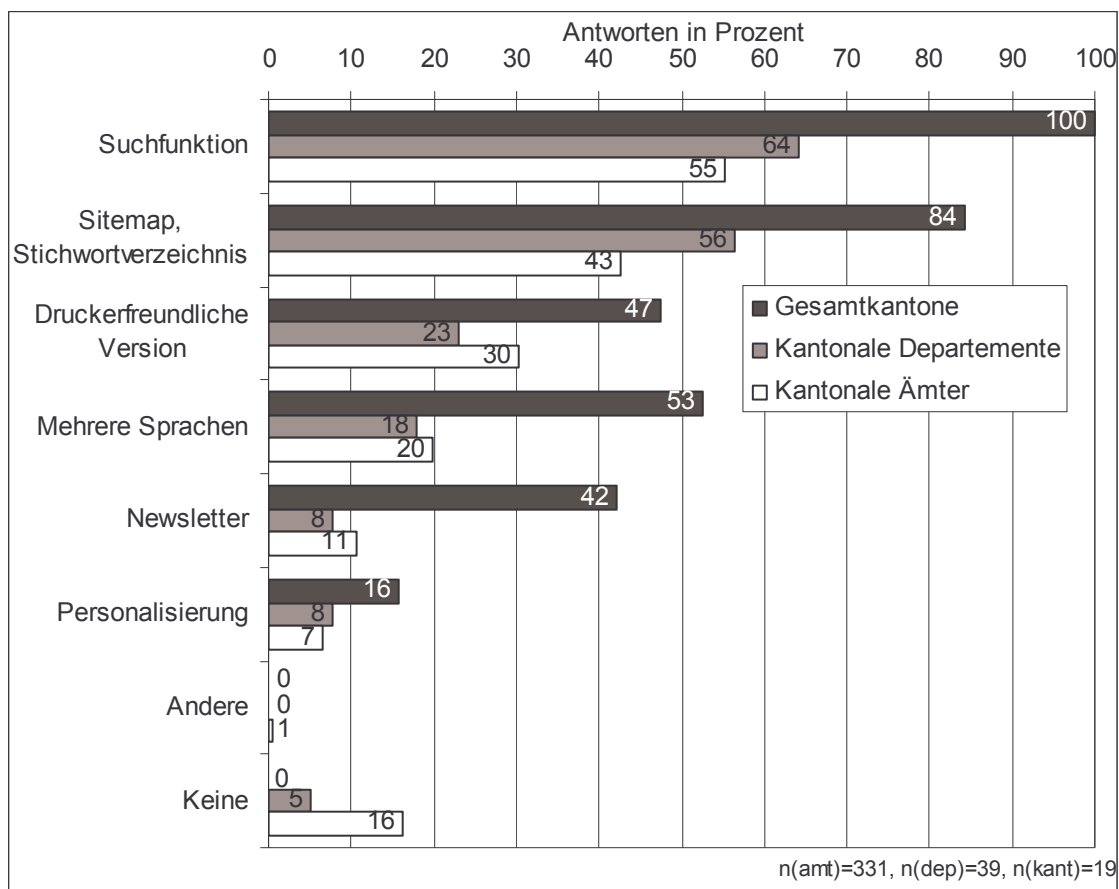
Frage: Welcher %-Satz aller (Dienst-)Leistungen Ihrer Verwaltung ist auch online verfügbar?  
 Nur kantonale Ämter.

Die Nutzung des Online-Angebots ist eher bescheiden. Drei Viertel der kantonalen Ämter geben an, dass bei den online verfügbaren Leistungen weniger als 20 Prozent der Transaktionen auch online und nicht auf dem herkömmlichen Weg abgewickelt werden.

Das Lebenslagenprinzip hat sich auch auf kantonaler Ebene noch nicht durchgesetzt. Knapp ein Fünftel der Kantone gruppiert sein Angebot nach Lebenslagen, wogegen über 30 Prozent immer noch die hierarchische Struktur der Verwaltung abbilden. Noch geringer ist der Anteil der Departemente (6%) und Ämter (9%), der sich an den Lebenslagen orientiert. Auf allen drei Ebenen sind aber fast die Hälfte der Websites weder nach hierarchischer Zuständigkeit noch nach Lebenslagen, sondern nach individuellen Kriterien gegliedert.

Das Angebot an Zusatzfunktionen und Navigationshilfen ist auf kantonaler Ebene wesentlich grösser als in den Gemeinden. Auf allen kantonalen Websites gibt es Suchfunktionen, die allerdings nicht immer auch über die Websites der Ämter aufgerufen werden können. Einen mehrsprachigen Webauftritt hat die Hälfte der Kantone. Doch sind die Informationen der Ämter nur bei einem Fünftel in mehreren Sprachen erhältlich.

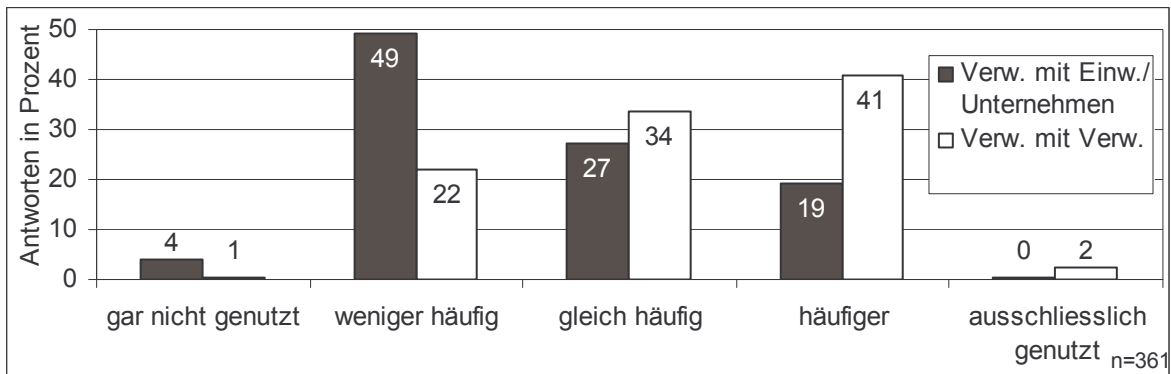
Abbildung 44: Zusatzfunktionen auf den Websites



Frage: Welche der folgenden Zusatzfunktionen bietet Ihre Verwaltung auf der Website an?  
 Nur Verwaltungen mit Websites.

Wie in den Gemeinden wird auch in den kantonalen Ämtern E-Mail stärker zur Kommunikation mit anderen Verwaltungen genutzt als zum Austausch mit Einwohner/innen und Unternehmen. Die Nutzung scheint aber auf kantonaler Ebene stärker verbreitet als bei den Gemeinden. 77 Prozent der Ämter geben an, E-Mail werde im Verkehr mit anderen Verwaltungen gleich häufig oder häufiger genutzt als die herkömmlichen Kommunikationskanäle, im Umgang mit Einwohner/innen und Unternehmen sind dies 46 Prozent.

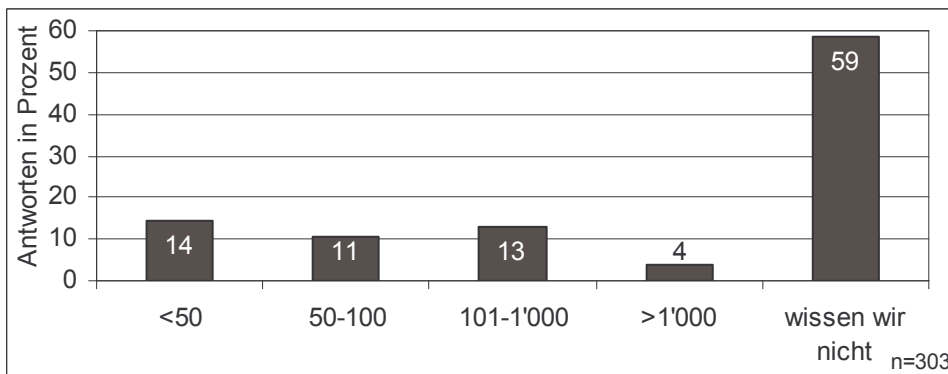
Abbildung 45: Nutzung von E-Mail im Vergleich zu den herkömmlichen Kanälen



Frage: Wie häufig nutzt Ihre Verwaltung E-Mail zum Informationsaustausch mit Einwohnerinnen und Einwohnern oder Unternehmen bzw. mit anderen Verwaltungen im Vergleich zu den herkömmlichen Kanälen (Schriftliche Dokumente, Telefon, Persönliches Gespräch).  
 Nur kantonale Ämter die beide Fragen beantwortet haben.

Fast 60 Prozent der Ämter und über 70 Prozent der Departemente wissen nicht, wie häufig ihre Website besucht wird. So werten auch nur 32 Prozent der Ämter und 24 Prozent der Departemente die Nutzungszahlen der Websites aus.

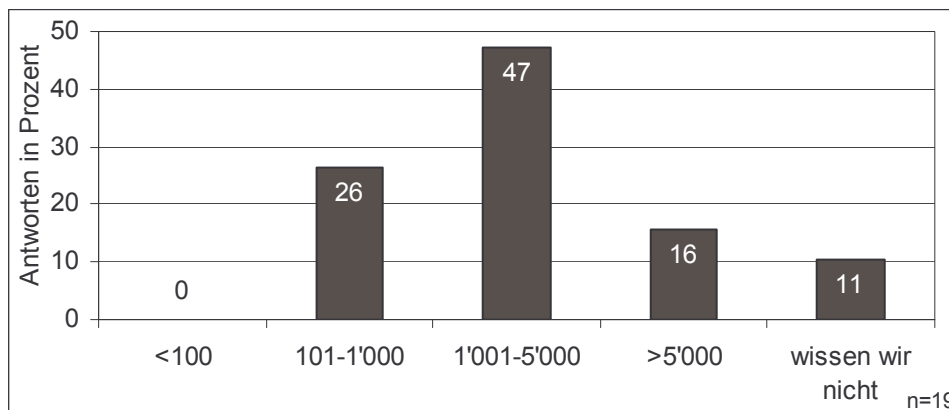
Abbildung 46: Besuche pro Tag auf Websites der Ämter



Frage: Wie viele Besuche (Visits) verzeichnet Ihre Website?  
 Nur kantonale Ämter mit Website

Knapp die Hälfte der Kantone verzeichnet zwischen 1'000 und 5'000 Besuche pro Tag. Selbst auf Niveau Gesamtkanton wissen zwei Befragte nicht, wie viele Besuche auf ihrer Website pro Tag registriert werden. Immerhin werten fast 80 Prozent der Kantone die Nutzungszahlen aus.

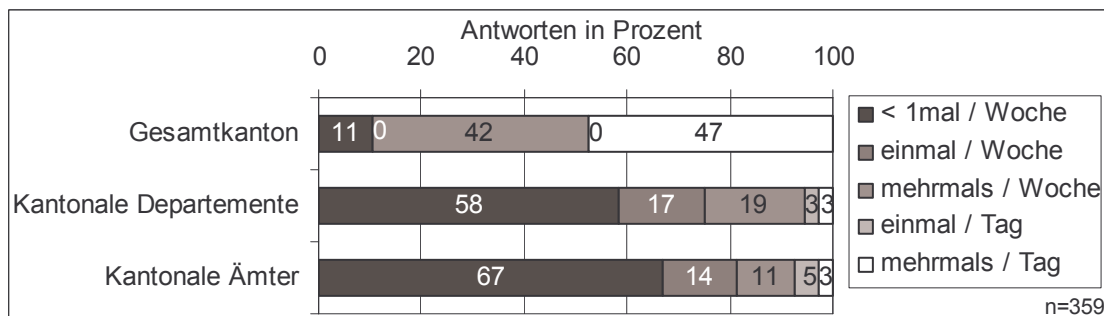
Abbildung 47: Besuche pro Tag auf Websites der Gesamtkantone



Frage: Wie viele Besuche (Visits) verzeichnet Ihre Website?  
Nur Gesamtkantone

Gross sind auch die Unterschiede zwischen Gesamtkantonen und den Ämtern, wenn es um die Aktualisierungshäufigkeit der Websites geht. Fast 90 Prozent der Websites der Kantone werden mehrmals pro Woche bis mehrmals pro Tag aktualisiert, wogegen dies bei 67 Prozent der Ämter weniger als einmal pro Woche geschieht. Nur ein sehr kleiner Teil der Ämter (8%) erneuert die Website mindestens einmal pro Tag.

Abbildung 48: Aktualisierungsintervall der Websites



Frage: Wie häufig wird Ihre Website aktualisiert?  
Nur Verwaltungen mit Website

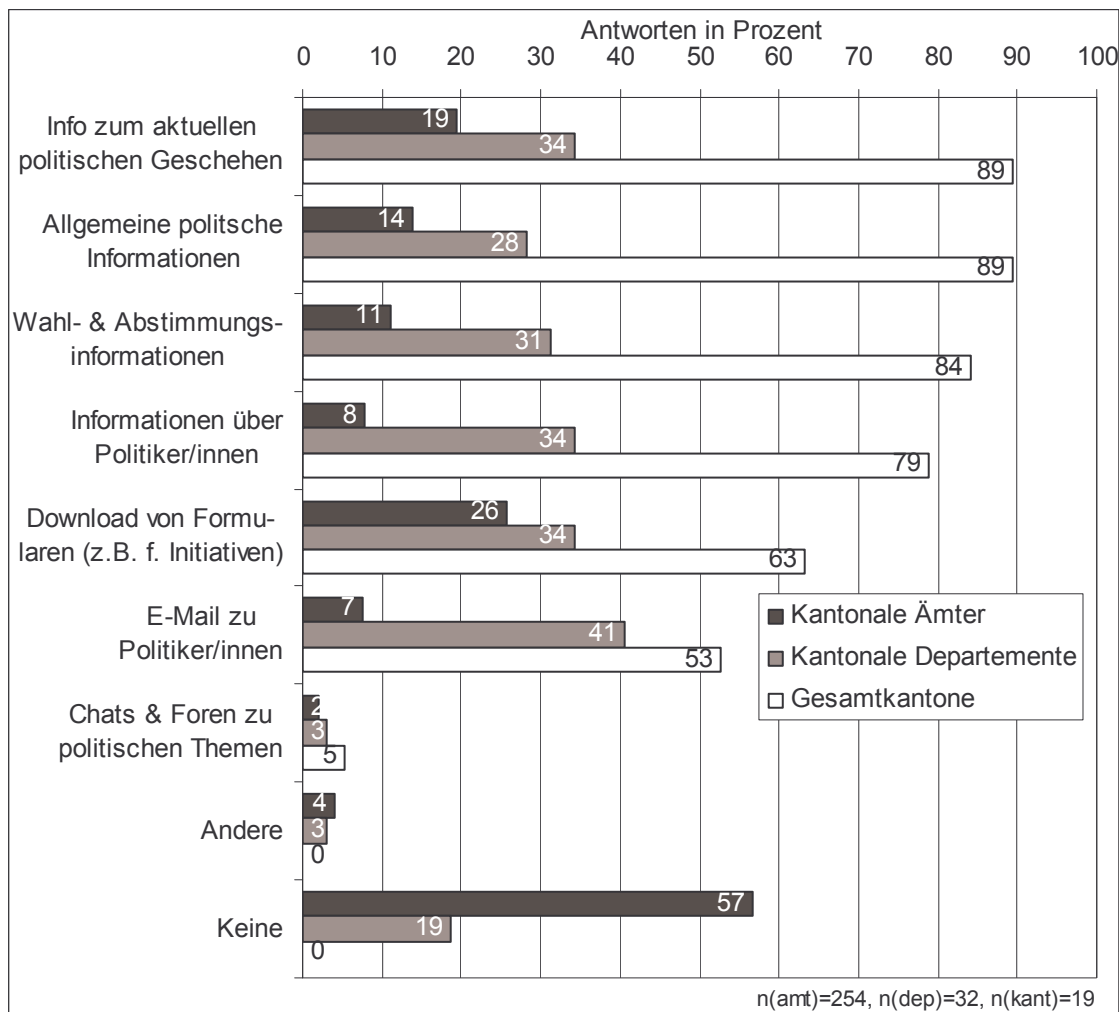
### 3.2.2.2 Elektronische Demokratie und Partizipation

Abbildung 49 zeigt deutlich, dass auf den kantonalen Websites wesentlich mehr politische Informationen zu finden sind, als dies auf den Gemeindefwebsites der Fall ist. Im Gegensatz zu den Ämtern und Departementen sind die Angebote auf Gesamkantonsniveau gut ausgebaut. Fast 90 Prozent der Kantone bieten neben allgemeinen Informationen zur Politik auch Informationen zum aktuellen politischen Geschehen an. Von den Departementen stellt dies etwa ein Drittel, von den Ämtern weniger als ein Fünftel bereit.

E-Mail-Kontaktinformationen zu den Politiker/innen findet man zum Teil über die Kantonswebsite (53%), zum Teil über den Auftritt der Departemente (41%).

Wie schon die Gemeinden stellen auch die Kantone nebst E-Mail-Kontakten sehr wenig Interaktionsmöglichkeiten zur Verfügung. In 6 Kantonen werden auf Amts-, Departements- oder Gesamkantonsniveau Chats und/oder Foren angeboten.

Abbildung 49: Angebot im politischen Bereich

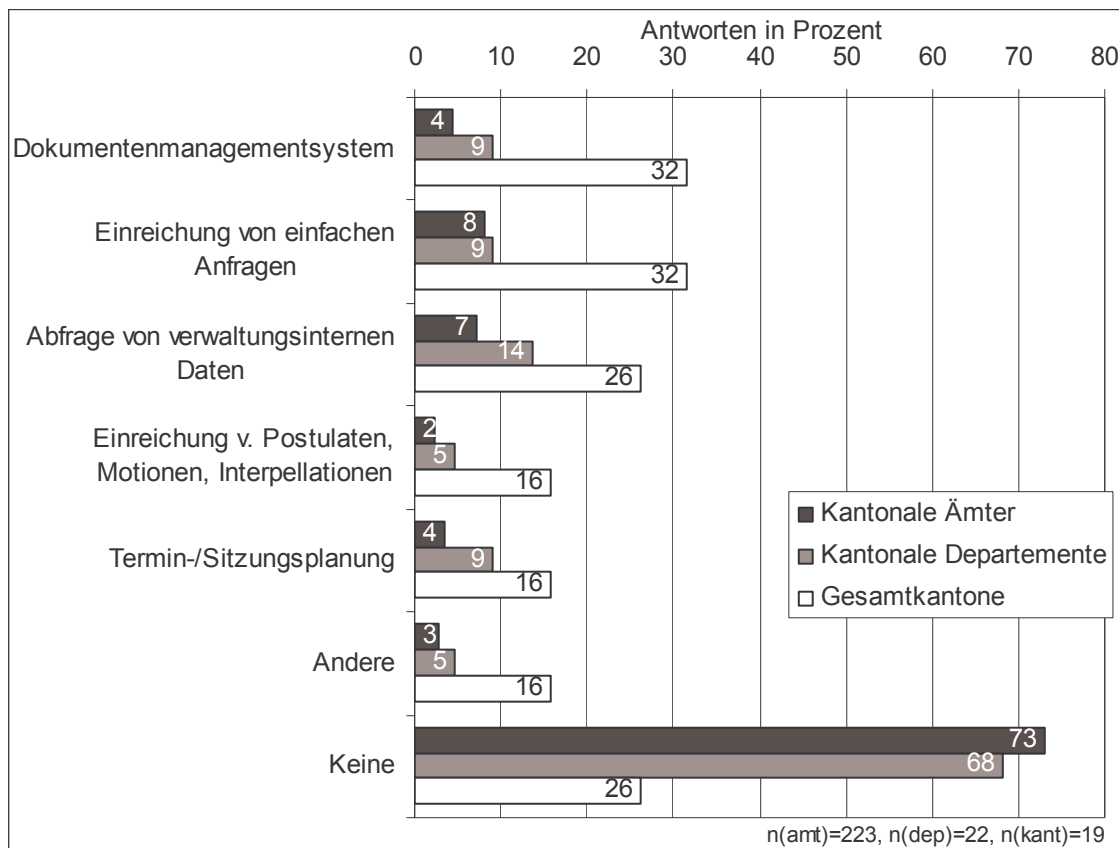


Frage: Welche der folgenden E-Government-Anwendungen bietet Ihre Verwaltung online?  
Nur Verwaltungen, die über eine Website verfügen und mind. eine Antwort ausgewählt haben.

Drei Viertel der Kantone bietet ihren Parlamenten gewisse E-Government-Dienstleistungen an. Ein Drittel verfügt über ein Dokumentenmanagementsystem und/oder ermöglicht die elektronische Einreichung von einfachen Anfragen. Ein Viertel der Kantone bietet den Parlamentarier/innen die online Abfrage von verwaltungsinternen Daten, wie zum Beispiel Wirkungs- und Leistungsindikatoren oder aktuelle Finanzdaten an.

Sowohl das allgemeine politische Angebot als auch das Angebot an die Parlamentarier wird auf Gesamtkantonebene wesentlich besser beurteilt als auf der Ebene der einzelnen Ämter oder Departemente. Dies deutet darauf hin, dass die Angebote im politischen Bereich für die gesamte Kantonsverwaltung jeweils aus einigen wenigen Ämtern stammen.

Abbildung 50: Angebot für Parlamentarier/innen



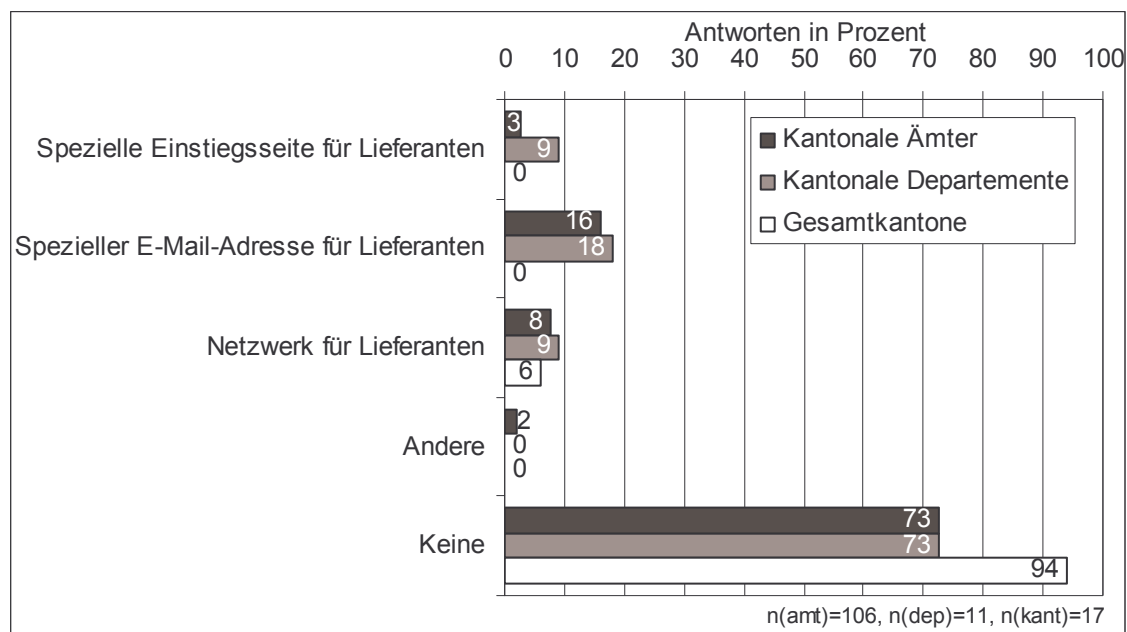
Frage: Bitte geben Sie an, welche der folgenden E-Government-Anwendungen Ihre Verwaltung den Parlamentarierinnen und Parlamentariern online anbietet?  
 Nur Verwaltungen die mind. eine Antwort ausgewählt haben.

### 3.2.2.3 Elektronische Produktionsnetzwerke

Eine Untersuchung des Angebots für Lieferanten macht nur in jenen Verwaltungsstellen Sinn, die über einen eigenen Einkauf verfügen. Dies sind 30 Prozent der Departemente und 38 Prozent der Ämter. Von diesen bieten 9 Prozent der Departemente und 3 Prozent der Ämter den Lieferanten eine spezielle Einstiegsseite an. 18 bzw. 16 Prozent verfügen über eine eigene E-Mail-Adresse für ihre Lieferanten und 8 bzw. 9 Prozent betreiben ein Netzwerk mit bzw. für ihre Lieferanten.

Alle bis auf einen Gesamtkanton geben an keine speziellen Kommunikationswege für Lieferanten bereitzuhalten. Dagegen haben nur 4 Kantone keine Informationen zu Vergabeverfahren auf ihren Websites.

Abbildung 51: Kommunikationswege für Lieferanten



Frage: Welche der folgenden E-Government-Anwendungen bietet Ihre Verwaltung Lieferanten an?  
 Nur Verwaltungen die mind. eine Antwort ausgewählt haben und nur Ämter und Departemente mit eigenem Einkauf.

Zwei Drittel der Kantone bietet zumindest Informationen zu Vergabeverfahren online an. Ein Drittel hält Formulare zum Download bereit und in zwei Kantonen können Angebote elektronisch eingereicht werden. Drei Kantone geben an, über einen elektronischen Marktplatz zu verfügen.<sup>6</sup>

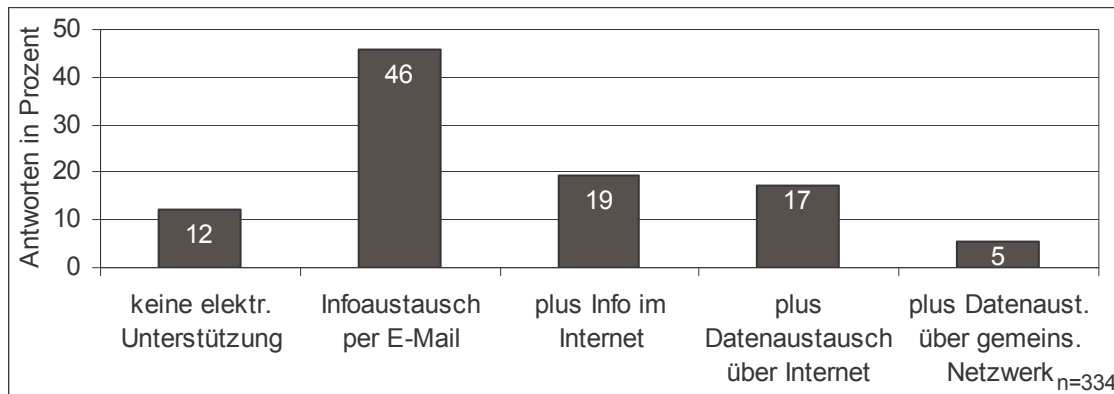
Das Online-Angebot bei Vergabeverfahren wird bis auf eine Ausnahme in allen Ämtern und sämtlichen Kantonen weniger häufig genutzt als das Offline-Angebot. Dementsprechend tief ist auch das online abgewickelte Einkaufsvolumen. Alle kantonalen Ämter ausser einem, die zumindest Formulardownloads anbieten, geben an, weniger als 10 Prozent des Einkaufsvolumens online abzuwickeln.

Die Frage, ob die Verwaltungsstelle zur Leistungserstellung mit privaten Unternehmen zusammenarbeite, beantworteten 42 Prozent der Ämter und 40 Prozent der Departemente mit Ja. Von den bewerteten 334 Public-Private-Partnerships werden nur 12 Prozent in keiner Art und Weise elektronisch unterstützt. In 46 Prozent der PPPs werden zumindest Informationen per E-Mail ausgetauscht.

<sup>6</sup> Die Befragung wurde noch vor dem Start von simap.ch durchgeführt, so dass die Situation derzeit bereits etwas anders aussieht.



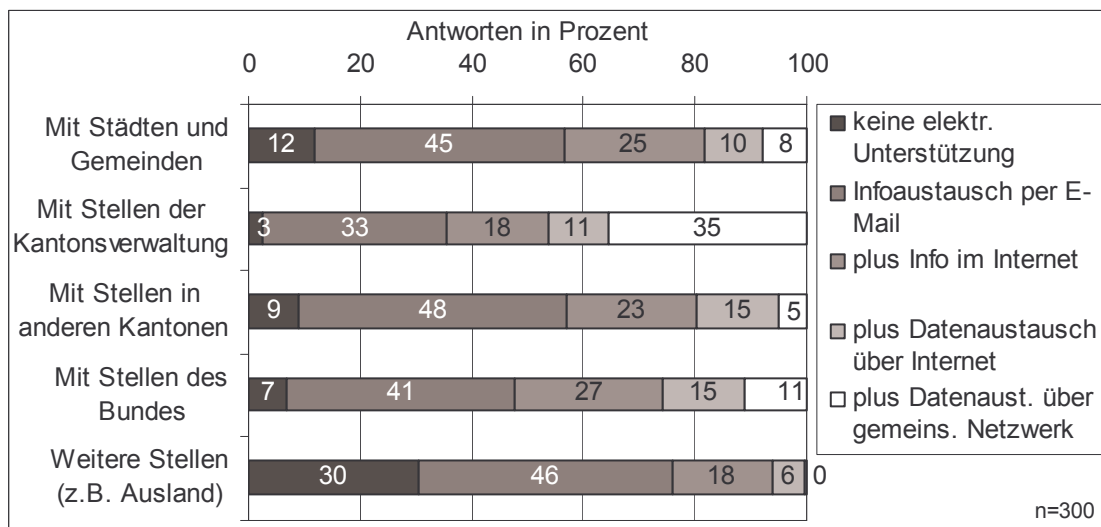
Abbildung 52: Elektronische Unterstützung der Public-Private-Partnerships



Frage: Welches sind die wichtigsten Leistungen, die Ihre Verwaltung zusammen mit privaten Unternehmen erstellt und inwieweit wird die Zusammenarbeit elektronisch unterstützt?  
 162 Verwaltungsstellen haben 334 PPPs bewertet.

Als letzter Aspekt im Element "Elektronische Produktionsnetzwerke" wird die Zusammenarbeit von verschiedenen Verwaltungsstellen untereinander betrachtet. Abbildung 53 zeigt, dass nebst der Zusammenarbeit der kantonalen Ämter mit anderen Stellen im eigenen Kanton, vor allem die Kooperation mit Stellen der Bundesverwaltung elektronisch unterstützt werden. Ein Viertel der kantonalen Ämter gibt an, mit der Bundesverwaltung Daten übers Internet oder ein gemeinsames Netzwerk auszutauschen.

Abbildung 53: Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit der Ämter mit anderen Verwaltungen

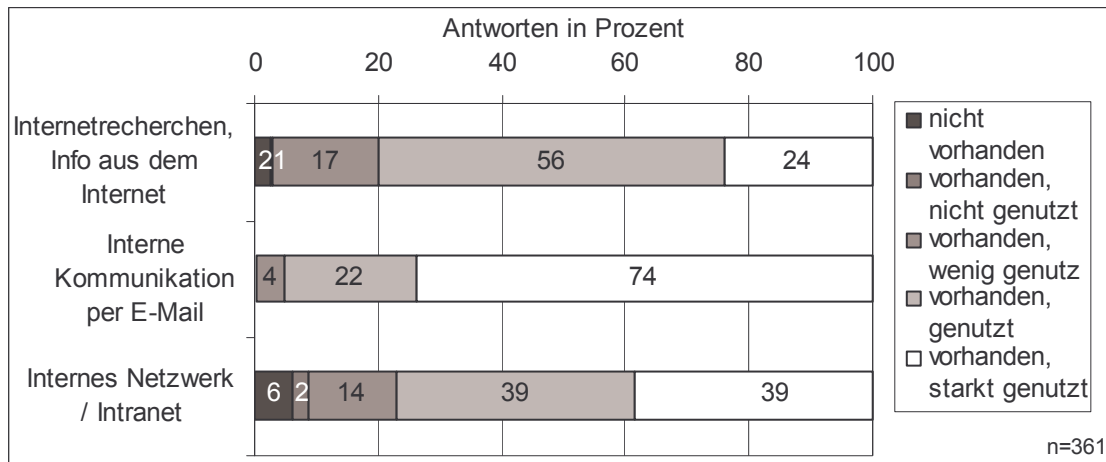


Frage: Inwieweit wird die Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen elektronisch unterstützt?  
 Nur kantonale Ämter, die alle Aussagen bewertet haben.

### 3.2.2.4 Elektronische interne Zusammenarbeit

Die interne Zusammenarbeit in den Kantonen wird sowohl bei den Ämtern als auch bei den Departementen und auf Gesamtkantonebene sehr stark elektronisch unterstützt. Lediglich in den Ämtern wird in 2 Prozent der Fälle das Internet nicht zur Informationsbeschaffung genutzt und existiert in 6 Prozent der Fälle kein internes Netzwerk oder Intranet. Alle anderen nutzen beides - häufig sogar stark. E-Mail wird in 75 Prozent der Ämter, 88 Prozent der Departemente und 100 Prozent der Gesamtkantone intern stark genutzt.

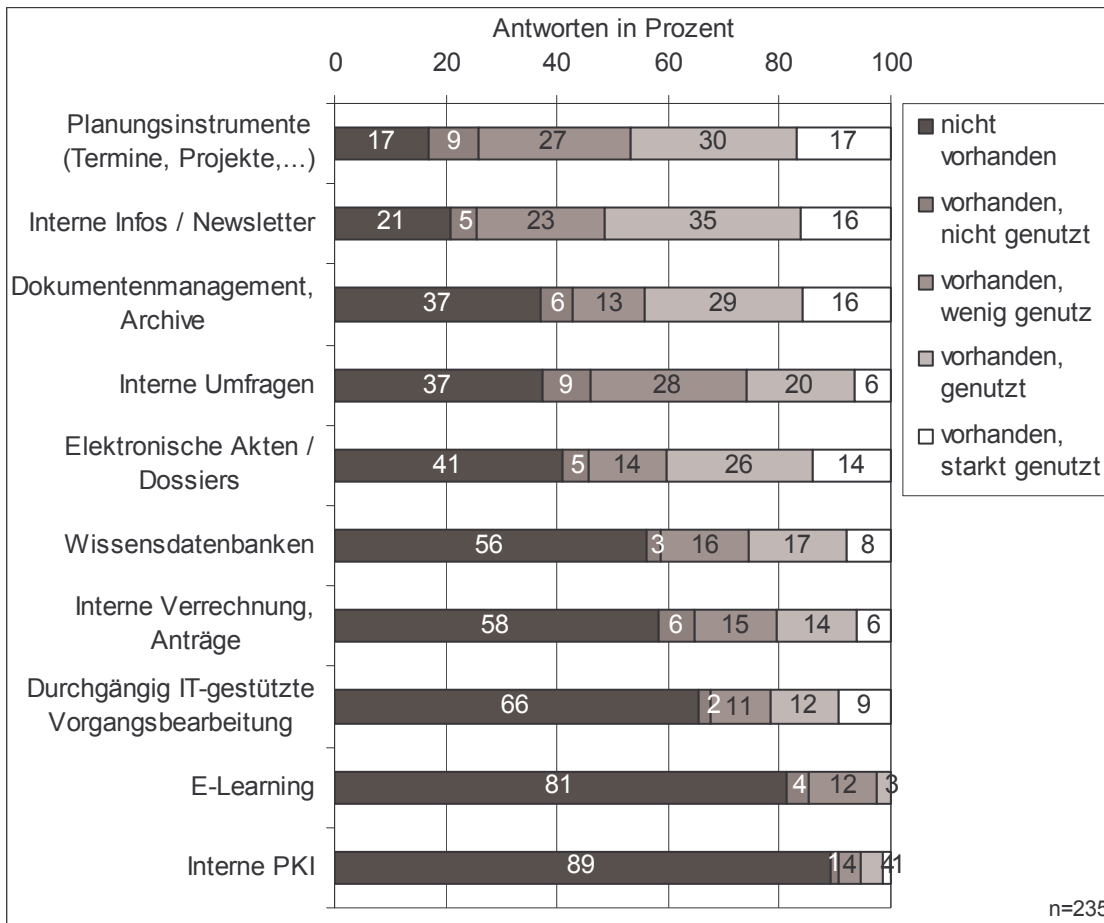
Abbildung 54: Interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet durch die Ämter



Frage: Bitte geben Sie an, in welchem Ausmass Ihre Verwaltung die folgenden E-Government-Anwendungen intern nutzt: Nur kantonale Ämter, die alle Anwendungen beurteilt haben.

Wozu das interne Netzwerk bzw. das Intranet genutzt wird, verdeutlicht Abbildung 55. Gleich wie in den Gemeinden wird es auch auf der kantonalen Stufe in erster Linie für Planungsinstrumente, interne Informationen und zum Dokumentenmanagement verwendet. Ebenfalls eher unbedeutend sind Anwendungen im Bereich "E-Learning". In drei Kantonen sind interne Public Key Infrastrukturen vorhanden.

Abbildung 55: Nutzung des internen Netzwerks/Intranets durch die Ämter



Frage: Bitte geben Sie an, in welchem Ausmass Ihre Verwaltung die folgenden E-Government-Anwendungen intern nutzt: Nur kantonale Ämter, die alle Anwendungen beurteilt haben.

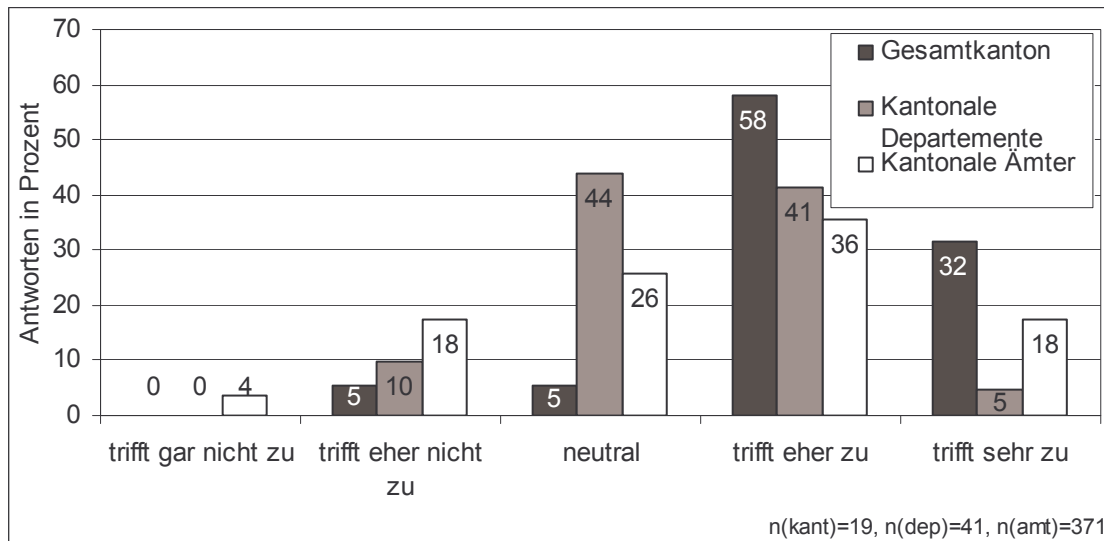
Die Rangfolgen der Anwendungsbereiche des internen Netzwerks auf Departementsstufe gleicht in etwa derjenigen der Ämter. Auf Ebene Gesamtkanton rangiert die durchgängig IT-gestützte Vorgangsbearbeitung auf Platz 5, dafür fallen intern Umfragen auf den 7. Platz zurück.

### 3.2.3 Managementbereiche

#### 3.2.3.1 Strategie

Wiederum wird als erstes die Bedeutung des Themas E-Government für die Verwaltungsführung betrachtet. Dabei zeigt sich, dass das Thema auf kantonaler Ebene im Schnitt eine grössere Bedeutung hat als auf Gemeindeebene.

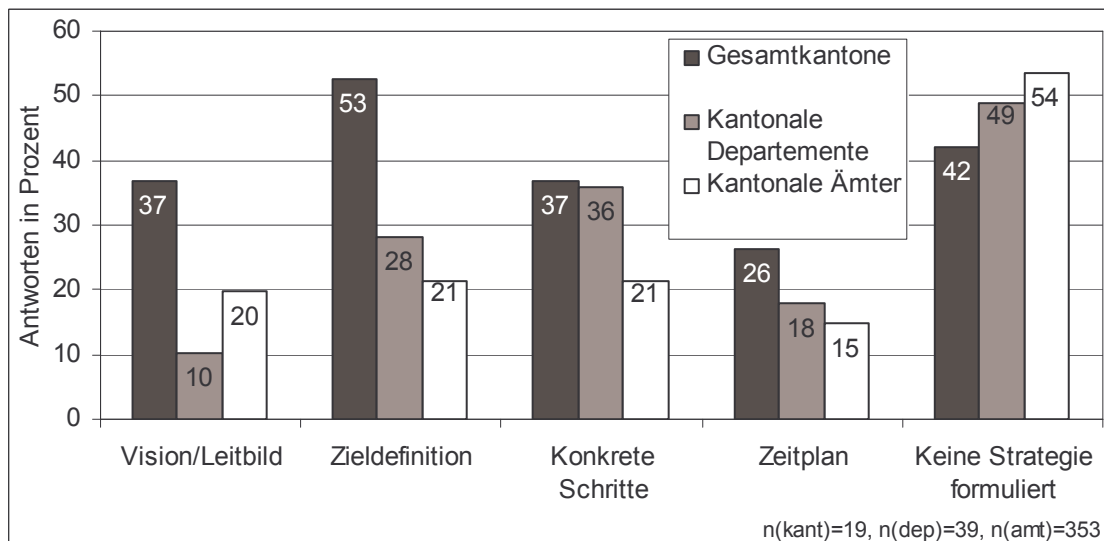
Abbildung 56: Bedeutung von E-Government für die Verwaltungsführung



Frage: E-Government ist für die Verwaltungsführung ein zentrales Thema

Trotz der grundsätzlich grossen Bedeutung, die dem Thema zugemessen wird, verfügen 42 Prozent der Kantone, 49 Prozent der Departemente und 54 Prozent der Ämter über keine E-Government-Strategie. Sind Strategien oder Bestandteile davon vorhanden, so bestehen diese meist aus Zieldefinitionen und konkreten Schritten.

Abbildung 57: Bestandteile der E-Government-Strategien



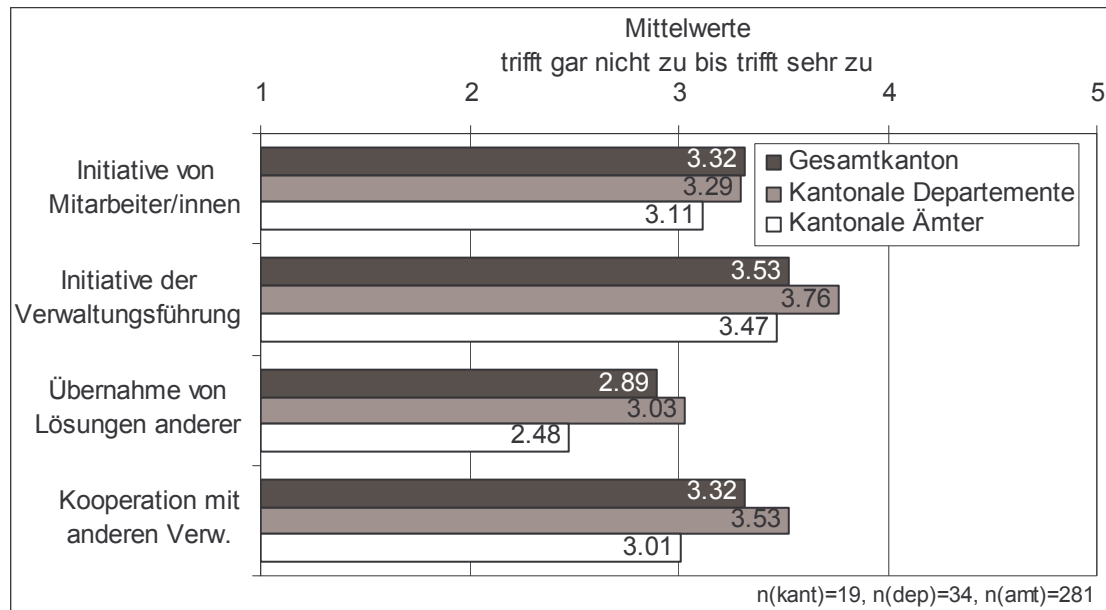
Frage: In unserer E-Government-Strategie sind folgende Bestandteile schriftlich festgehalten. Nur Verwaltungen, die mind. ein Element ausgewählt haben.

Die Bewertung der Gründe, wieso E-Government eingeführt wird, ist fast identisch mit derjenigen der Gemeinden. Die zwei wichtigsten Faktoren sind die Steigerung der Leistung und der Qualität sowie eine Stärkung des Images. Eher unwichtig sind die Faktoren "Profilierung der politischen Ebene" und "Aktivitäten anderer Verwaltungen". Diese Beurteilung trifft für alle drei kantonalen Ebenen zu.

Waren auf kommunaler Ebene die Mitarbeiter/innen und die Verwaltungsführung als Initiatoren von E-Government-Projekten praktisch bedeutungsgleich, so gewinnt die Verwaltungsführung auf kantonaler Ebene ganz leicht an Bedeutung.

Auch scheint man auf kantonaler Ebene vermehrt darauf zu achten, was die anderen machen. Insbesondere Kooperationen werden auf kantonaler Ebene deutlich stärker befürwortet als auf Gemeindeebene.

Abbildung 58: Initiative für E-Government-Projekte

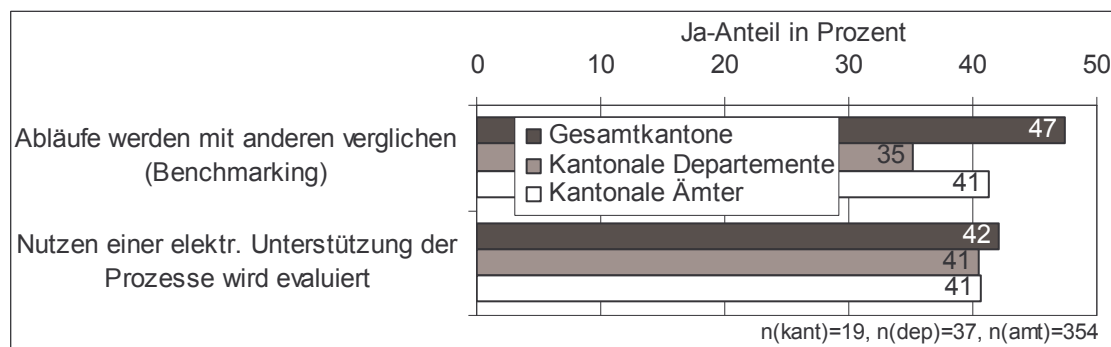


Frage: Geben Sie bitte an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.  
Nur Verwaltungen, die alle Aussagen beurteilt haben.

### 3.2.3.2 Struktur

Benchmarking-Aktivitäten werden von rund 40 Prozent der kantonalen Ämter durchgeführt, auf Stufe Gesamtkanton sind es 47 Prozent. Auch die zweite Aussage zum Thema Prozesse wird lediglich von rund 40 Prozent der Befragten mit Ja beantwortet. Damit geben also auch auf kantonaler Ebene über die Hälfte der Befragten an, sich nicht in diesen zwei Formen mit Prozessen zu beschäftigen.

Abbildung 59: Beschäftigung mit Prozessen



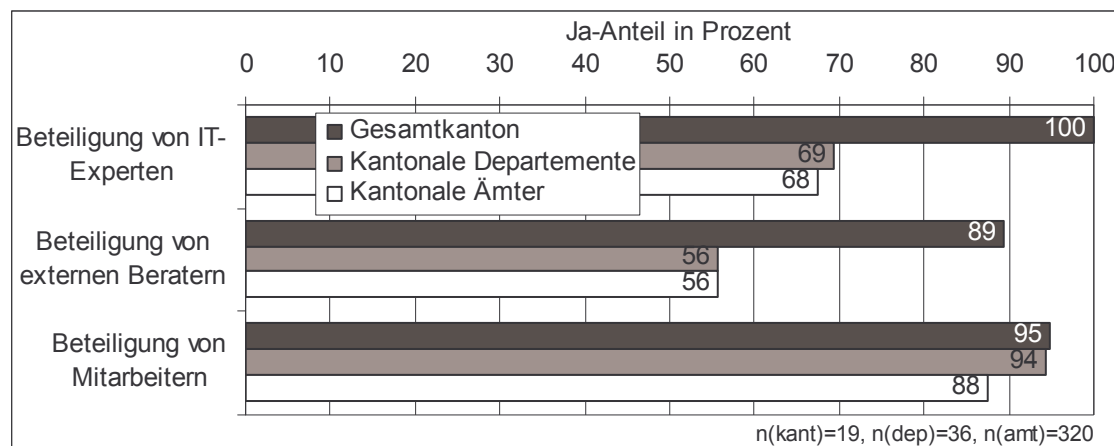
Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu.  
Nur Verwaltungen, die alle Aussagen beurteilt haben.

Bei rund 20 Prozent der Befragten auf kantonaler Ebene haben E-Government-Projekte zu Veränderungen in der Aufbauorganisation der Verwaltung geführt.

55 Prozent der Ämter, 66 Prozent der Departemente und 95 Prozent der Gesamtkantone geben an, dass bei ihnen E-Government-Projekte in einer formellen Projektorganisation ablaufen. Dies ist deutlich mehr, als in den Gemeinden.

Zu diesen Aussagen passt auch die Tatsache, dass eine Beteiligung von IT-Experten und externen Beratern in kantonalen Projekten wesentlich häufiger vorkommt als in kommunalen Projekten. Auch eigene Mitarbeiter/innen werden öfter an Projekten beteiligt, als dies bei Gemeinden der Fall ist.

Abbildung 60: Beteiligte an E-Government-Projekten



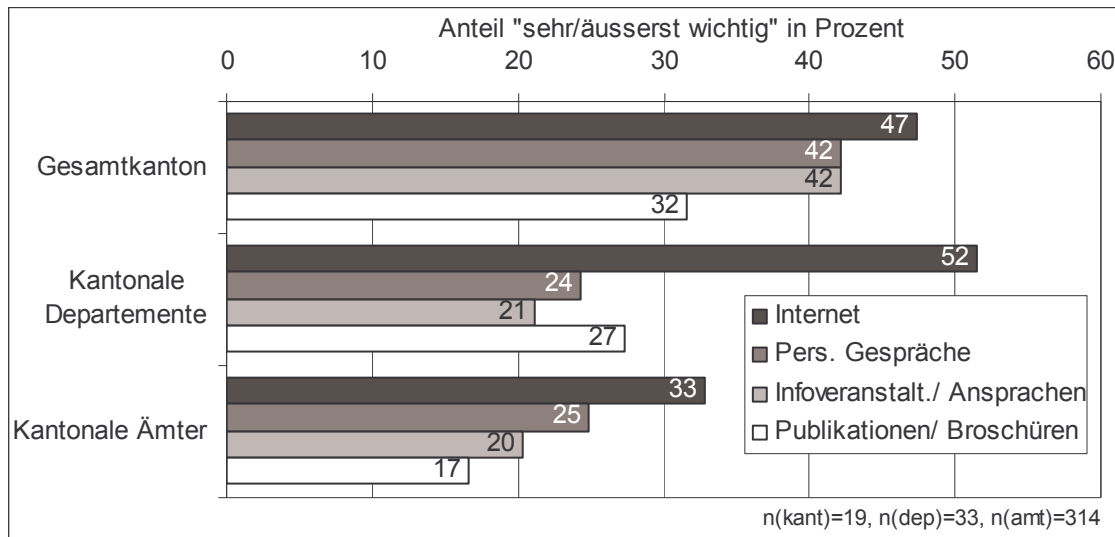
Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu.  
Nur Verwaltungen, die alle Aussagen beurteilt haben.

Deckungsgleich mit den Gemeinden ist das Kommunikationsverhalten. Auch die Kantone informieren Einwohnerinnen und Unternehmen deutlich weniger oft als Mitarbeiter/innen und die Politik. Erstaunlich wenig Ämter (32%) gaben an, die politische Leitungsebene aktiv über E-Government-Projekte zu informieren. Mitarbeiter/innen werden von rund 60 Prozent der Befragten über die Entwicklung von E-Government-Projekten aktiv informiert.

Lediglich 14 Prozent der kantonalen Ämter führt regelmässig Kunden- bzw. Bürgerbefragungen durch, 30 Prozent beziehen Kunden in die Prozessgestaltung mit ein. Auf Ebene Gesamtkanton führen 2 von 19 Kantonen Kundenbefragungen durch, in 11 von 19 werden Kunden an der Prozessgestaltung beteiligt.

Für die Information über E-Government-Projekte ist das Internet der wichtigste Kommunikationskanal, gefolgt von persönlichen Gesprächen. Die geringste Bedeutung, im Gegensatz zu den Gemeinden, haben Publikationen und Broschüren.

Abbildung 61: Kommunikationskanäle für E-Government-Aktivitäten

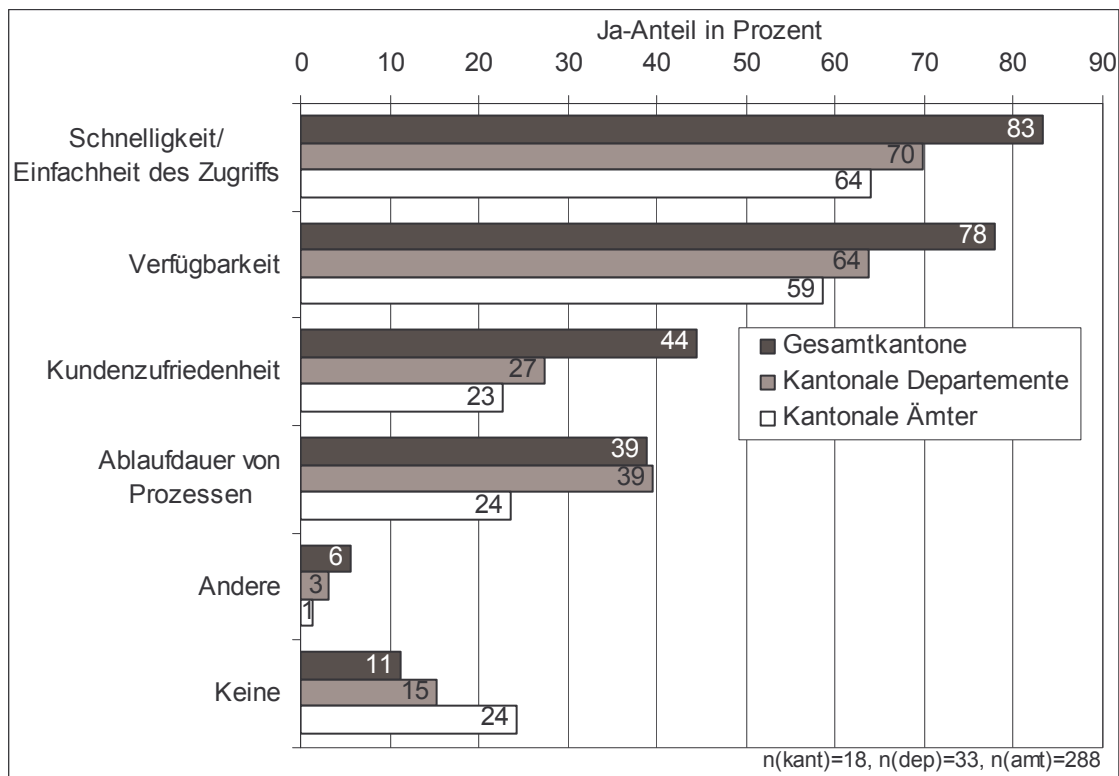


Frage: Wie wichtig sind folgende Kommunikationskanäle für Ihre Verwaltung zur Information über E-Government-Aktivitäten?

Nur Verwaltungen, die alle Kanäle bewertet haben.

Die Qualität der E-Government-Angebote wird auf kantonaler Ebene wesentlich häufiger überprüft als dies bei den Gemeinden der Fall ist. Am häufigsten wird auch hier die Schnelligkeit und Einfachheit des Zugriffs sowie die Verfügbarkeit des Angebots getestet. Verhältnismässig schlecht schneidet die Überprüfung der Kundenzufriedenheit ab.

Abbildung 62: Überprüfung von Qualitätsaspekten



Frage: Welche Aspekte der Qualität von E-Government werden systematisch überprüft?  
Nur Verwaltungen, die über eine Website verfügen und mind. eine Antwort ausgewählt haben.

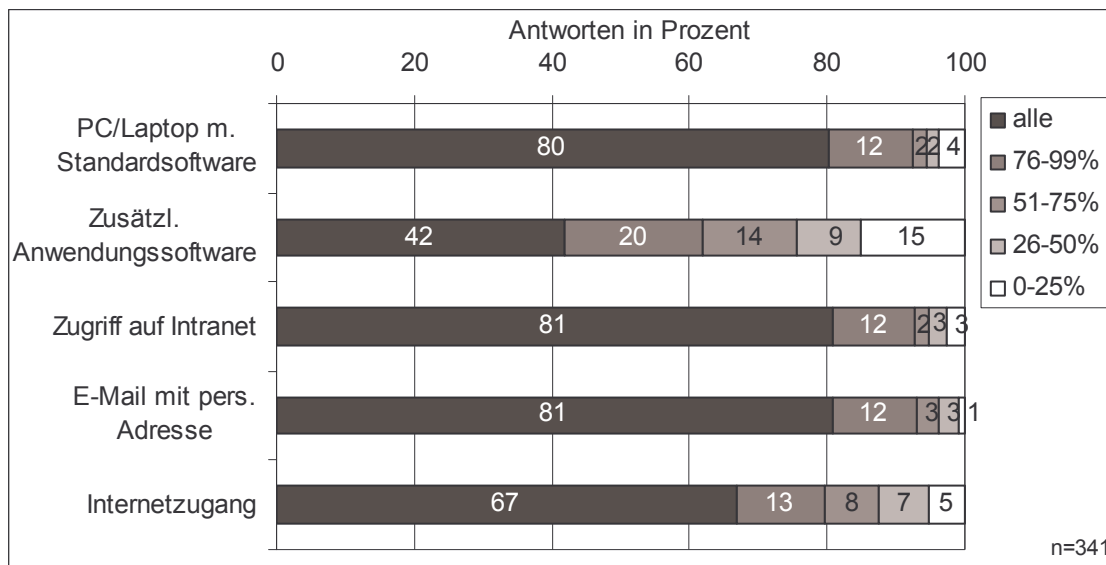
### 3.2.3.3 Potenziale

Die Ausstattung der Arbeitsplätze in den kantonalen Verwaltungen kann als sehr gut bezeichnet werden. Über 80 der Ämter geben an, dass alle Mitarbeiter/innen über eine persönliche E-Mail-Adresse und Zugriff aufs Intranet verfügen, in 60 Prozent der Ämter sind alle Arbeitsplätze mit Internetzugang ausgestattet.

Die grosse Mehrheit (83%) der befragten Ämter stimmt denn auch der Aussage zu, die jetzige technische Ausstattung sei ausreichend, in den Departementen sind es sogar 94 Prozent.



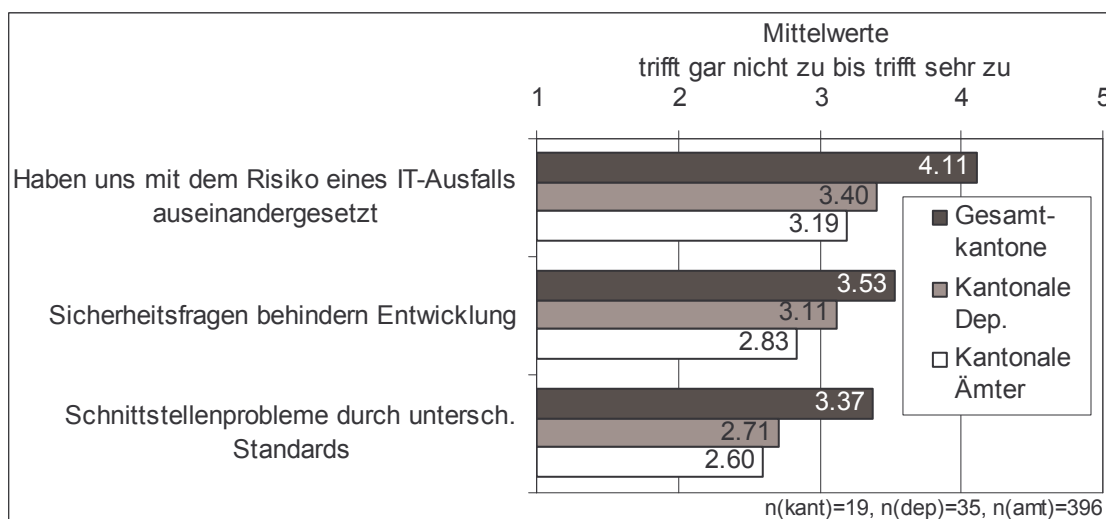
Abbildung 63: Technische Ausstattung der Arbeitsplätze der Ämter



Frage: Welcher Anteil aller MitarbeiterInnen ist für den beruflichen Gebrauch mit folgender Technik ausgestattet?  
Nur kantonale Ämter, die alle Punkte bewertet haben.

Mit den Problemen eines Ausfalls der IT hat sich die Mehrheit der Befragten auseinandergesetzt. Dagegen halten sich die Befürworter und Gegner bei den Fragen, ob Schnittstellenprobleme durch unterschiedliche Standards bestünden und ob Sicherheitsfragen die Entwicklung behinderten, in etwa die Waage.

Abbildung 64: Technische Herausforderungen



Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.  
Nur Verwaltungen, die alle Fragen beantwortet haben.

Klar sind die Aussagen zum Thema IT-Auslagerung. Fast 70 Prozent der Ämter und 60 Prozent der Departemente sind nicht daran interessiert, möglichst grosse Teile ihrer IT-Infrastruktur auszulagern.

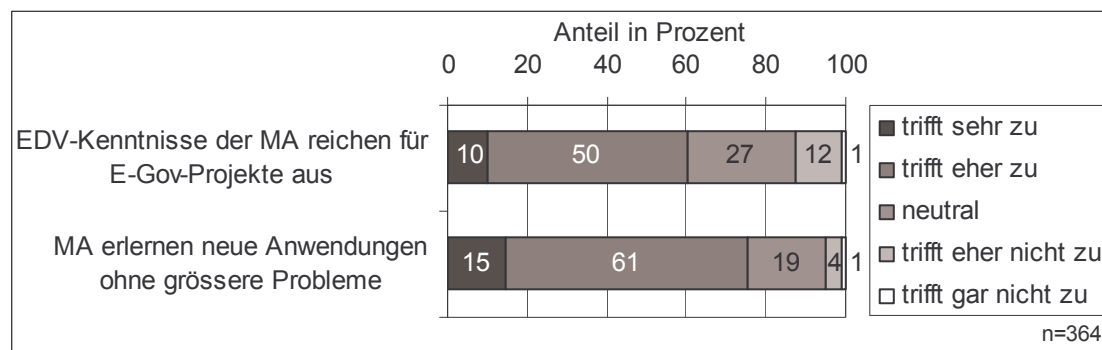
Die Ausstattung der Ämter mit IT-Spezialisten ist sehr unterschiedlich. Ein Grossteil (46%) verfügt über keine eigenen IT-Spezialisten, weitere 44 Prozent haben 1 bis 5 IT-Spezialisten, der Rest 6 und mehr.

E-Government-Verantwortliche existieren inzwischen in 13 von 18 Kantonen. Mehr als die Hälfte der Departemente und 44 Prozent der Ämter verfügen ebenfalls über E-Government-Verantwortliche. Zu bemerken ist, dass teilweise auch einfach die EDV-Verantwortlichen als E-Government-Verantwortliche bezeichnet werden.

In drei Vierteln aller kantonalen Ämter existieren keine Arbeitsplätze mehr, die nicht IT-Kenntnisse voraussetzen und 97 Prozent der Ämter erklären, die Mehrheit der Arbeitsplätze setzte zumindest Anwenderwissen voraus.

Diesen Anforderungen werden die Mitarbeitenden aus Sicht der Befragten mehrheitlich auch gerecht. 60 Prozent der Ämter bezeichnen die EDV-Kenntnisse der Mitarbeiter/innen als ausreichend für E-Government-Projekte und 75 Prozent sind der Ansicht, ihre Angestellten hätten keine Probleme im Erlernen neuer Anwendungen.

Abbildung 65: EDV-Kenntnisse der Mitarbeiter/innen der Ämter



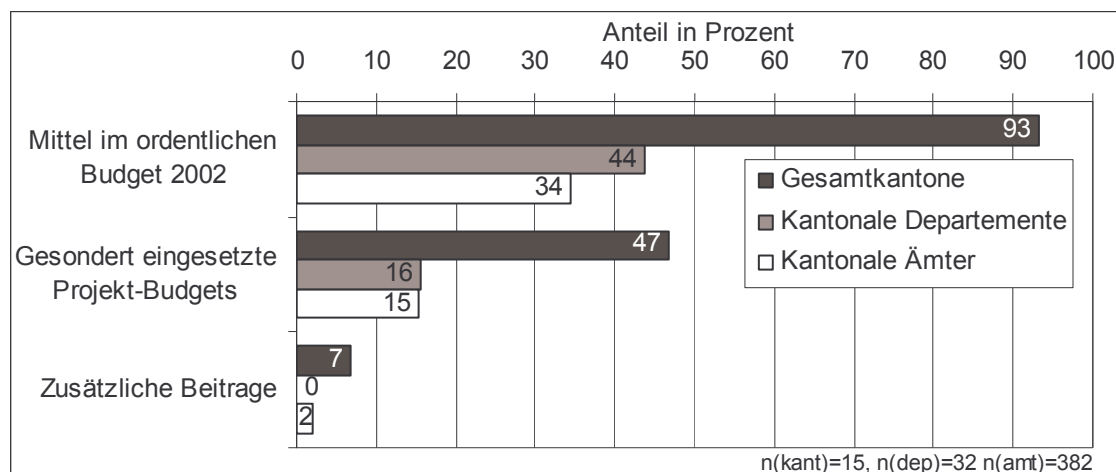
Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgende Aussage auf Ihre Verwaltung zutrifft. Nur kantonale Ämter, die alle Aussagen bewertet haben.

Ein Fünftel der Ämter führt keine Schulungen für Mitarbeiter/innen zum Thema IT/E-Government durch. Drei Fünftel bieten im Schnitt 1-2 Schulungstage pro Mitarbeitenden und Jahr an.

Wie bei den Gemeinden sind auch Schulungen der am häufigsten angebotene Anreiz für die Angestellten zur Mitarbeit in E-Government-Projekten. Doch ebenso oft werden überhaupt keine Anreize geschaffen. Anreize monetärer Art finden sich bei 2 Prozent der Ämter.

Im Gegensatz zu den Gemeinden sind die Befragten auf der kantonalen Ebene eher der Ansicht, E-Government-Projekte würden motivierend auf die Mitarbeiter/innen wirken. Nur 12 Prozent der Ämter und 8 Prozent der Departemente sind anderer Meinung.

Abbildung 66: Finanzielle Mittel für das Jahr 2002



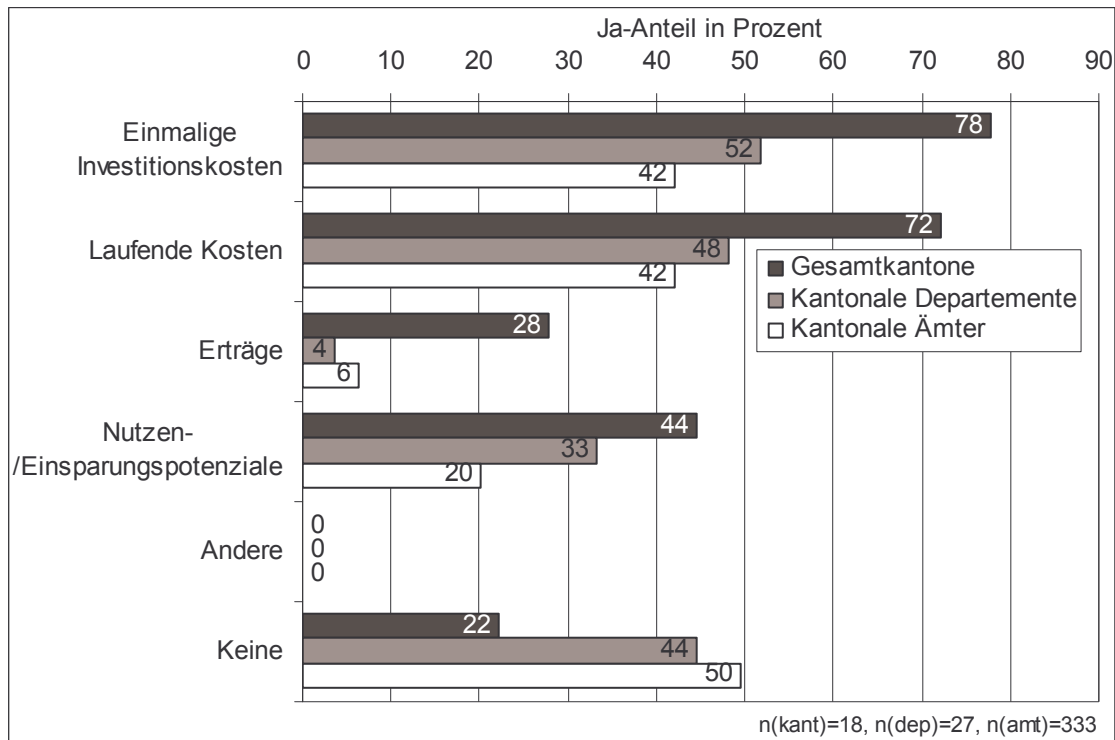
Frage: Sind im ordentlichen Budget/in gesondert eingesetzten Projektbudgets Mittel für E-Government für das Jahr 2002 vorgesehen? Erhält Ihre Verwaltung für das Jahr 2002 zusätzliche Beiträge?  
 Nur Verwaltungen, die alle drei Kategorien beantwortet haben.

Wesentlich besser als bei den Gemeinden sehen die finanziellen Ressourcen der Kantone aus. 93 Prozent auf Ebene Gesamtkanton geben an, im ordentlichen Budget 2002 der Verwaltung seien Mittel für E-Government vorgesehen gewesen. Dies ist auch bei 44 Prozent der Departemente und 34 Prozent der Ämter der Fall. Spezielle Projektbudgets für E-Government führen 47 Prozent der Kantone und noch 16 bzw. 15 Prozent der Departemente bzw. Ämter. Beiträge, zum Beispiel aus politischen Förderprogrammen, erhalten nur 7 Prozent der Kantone und 2 Prozent der Ämter.

28 Prozent der Kantone, 37 Prozent der Departemente und 25 Prozent der Ämter stimmen der Aussage zu, dass Budgetrestriktionen dazu führen, dass Projekte gestoppt oder unvollständig ausgeführt würden.

Dass längst nicht für alle E-Government-Projekte ausführliche Berechnungen durchgeführt werden, zeigt Abbildung 67. 50 Prozent der Ämter führen keine der aufgeführten Kalkulationen für E-Government-Projekte durch.

Abbildung 67: Kalkulationen für E-Government-Projekte

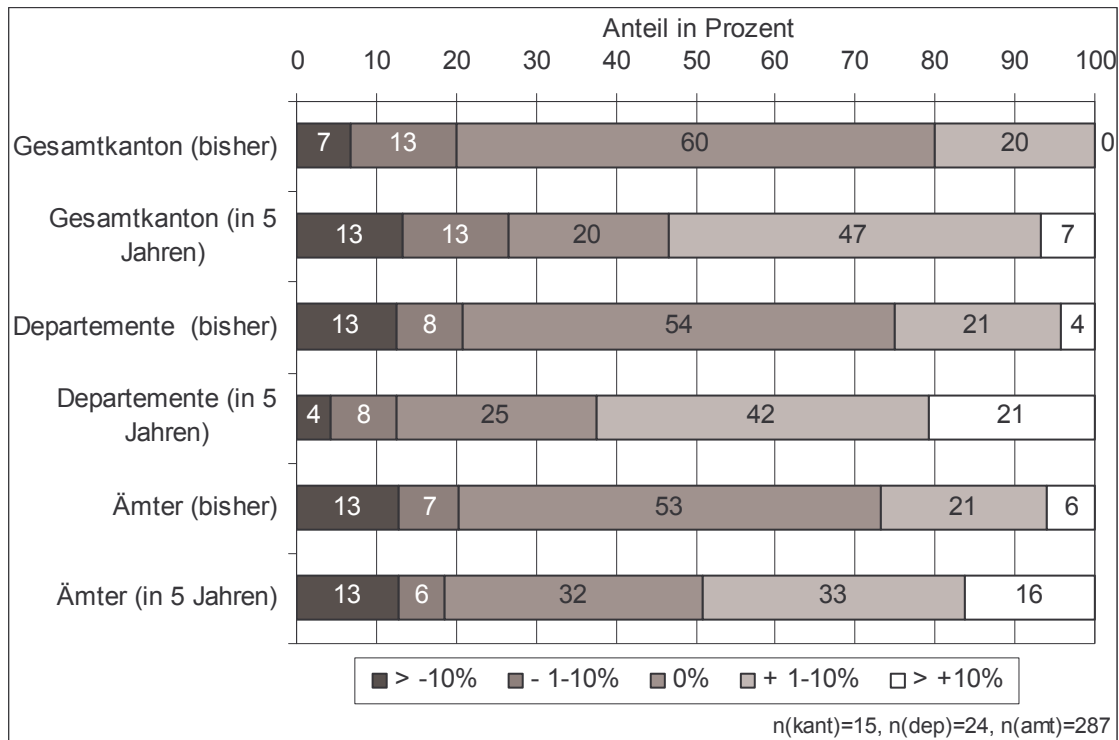


Frage: Für E-Government-Projekte werden in unserer Verwaltung Kalkulationen durchgeführt für:  
Nur Verwaltungen, die mind. eine Antwort ausgewählt haben.

Einig sind sich Gemeinden und kantonale Verwaltungsstellen darüber, dass die Aufwände durch E-Government in den nächsten 5 Jahren zunehmen werden. Bei rund der Hälfte der Befragten haben sich die Aufwände durch E-Government bisher nicht verändert.

Nur in sehr wenigen Fällen (22 Ämter und 1 Kanton) konnten durch E-Government neue Einnahmequellen geschaffen werden.

Abbildung 68: Veränderung der Aufwände durch E-Government

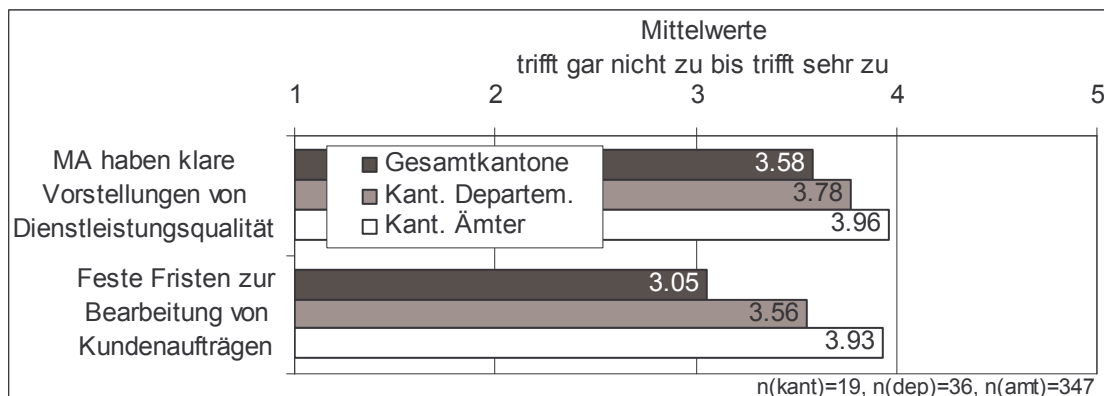


Frage: Wie haben sich bisher durch E-Government die Aufwände in Ihrer Verwaltung verändert, bzw. wie werden sie sich in den nächsten fünf Jahren verändern? (Bezogen auf das gesamte Budget Ihrer Verwaltung)  
 Nur Verwaltungen, die beide Fragen beantwortet haben.

### 3.2.3.4 Kultur

Auch in den kantonalen Verwaltungen hält die Dienstleistungskultur Einzug. Vor allem auf Ämterebene manifestiert sich der Dienstleistungsgedanke auch in formellen Strukturen, zum Beispiel in der Festlegung von Fristen für die Bearbeitung von Kundenaufträgen.

Abbildung 69: Dienstleistungskultur

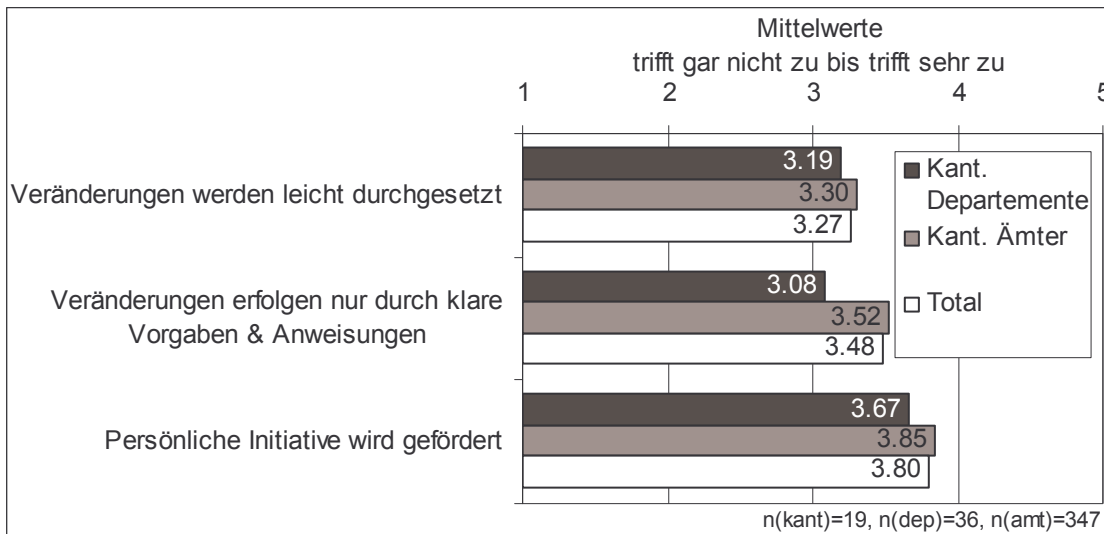


Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.  
 Nur Verwaltungen, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben.

Was die Veränderungskultur betrifft, so ergibt sich ein ähnliches Bild wie in den Gemeinden. Wiederum erfreulich ist der grosse Teil der befragten Stellen, in denen persönliche Initiative gefördert wird. Man ist sich jedoch nicht ganz einig, ob Veränderungen in der Verwaltung leicht durchgesetzt werden. Der

Aussage "Veränderungen erfolgen nur durch klare Vorgaben und Anweisungen" gegenüber ist man in den Kantonsverwaltungen neutral eingestellt

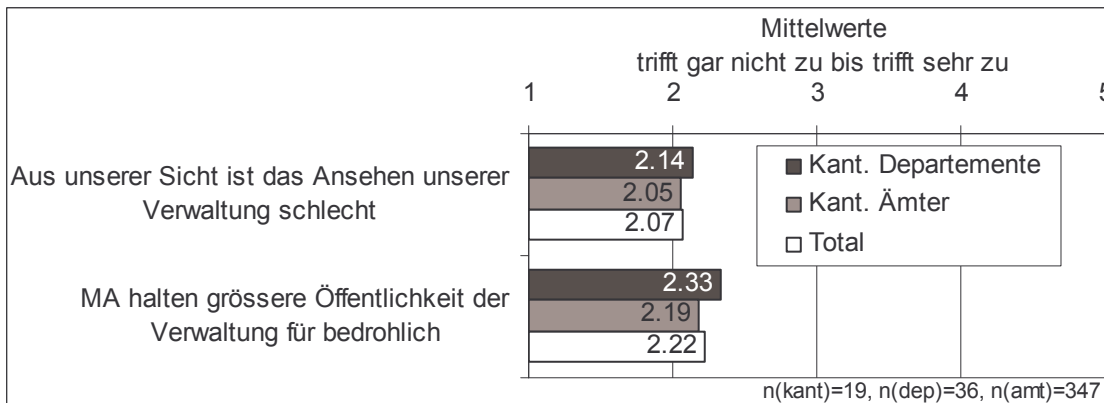
Abbildung 70: Veränderungskultur



Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen. Nur Verwaltungen, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben.

Klar verneint werden dafür die beiden nächsten Aussagen. Aus Sicht der Kantone hat weder die Verwaltung ein schlechtes Image noch halten die Mitarbeiter eine grössere Öffentlichkeit der Verwaltung für bedrohlich.

Abbildung 71: Image und Öffentlichkeitsprinzip



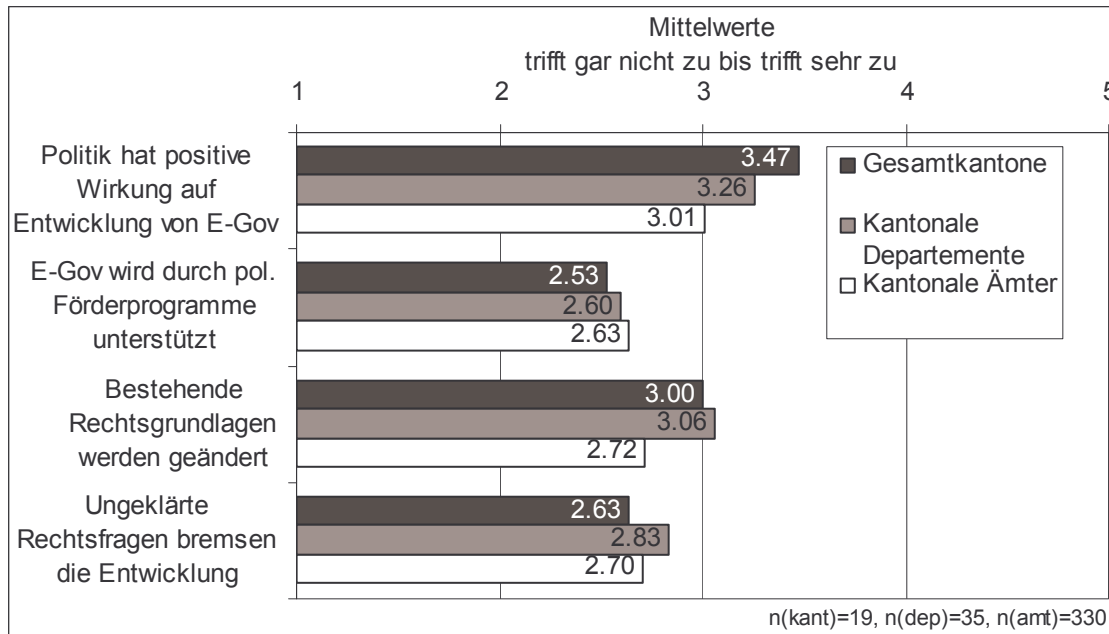
Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen. Nur Verwaltungen, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben.

### 3.2.4 Rahmenbedingungen

Die Wirkung der Politik wird auf kantonaler Ebene positiver beurteilt als dies die Gemeinden tun. Eine Unterstützung in Form von politischen Förderprogrammen findet sich aber auch bei den Kantonen eher selten.

Das kantonale Recht scheint von E-Government-Einflüssen noch weitgehend verschont geblieben zu sein. Alle drei kantonalen Ebenen stehen auch der Aussage, ungeklärte Rechtsfragen würden die Entwicklung von E-Government behindern, eher ablehnend gegenüber.

Abbildung 72: Politische und rechtliche Rahmenbedingungen



Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen aktuell auf Ihre Verwaltung zutreffen.  
Nur Verwaltungen, die alle Aussagen beurteilt haben.

In der Öffentlichkeit wird E-Government nicht gross thematisiert. Über 90 Prozent der Befragten geben an, das Thema sei maximal dreimal pro Monat in der lokalen Presse.

### 3.3 Nationale Ebene

Auf nationaler Ebene wurden die Bundesämter sowie die sieben Departemente und die Bundeskanzlei befragt. Die Bundeskanzlei wurde als Departement betrachtet. Angeschrieben wurde jeweils die Amtsleitung, bzw. der/die Generalsekretär/in.

#### 3.3.1 Qualität der Stichprobe

Da Merkmale wie die Verteilung auf die Kantone wenig Sinn machen und eine Typisierung der Bundesstellen nicht vorliegt, wird die Stichprobe einzig aufgrund der Sprachverteilung mit der Grundgesamtheit verglichen.

Tabelle 6 zeigt, dass der Rücklauf der Fragebögen für die Bundesämter in den drei Landessprachen in etwa gleich ist. Er bewegt sich bei den Bundesämtern zwischen 40 und 50 Prozent. Insgesamt wurden 44 Prozent der ausgesendeten Fragebögen durch die Bundesämter ausgefüllt eingereicht.

Tabelle 6: Verteilung der Fragebögen auf nationaler Ebene nach Sprache

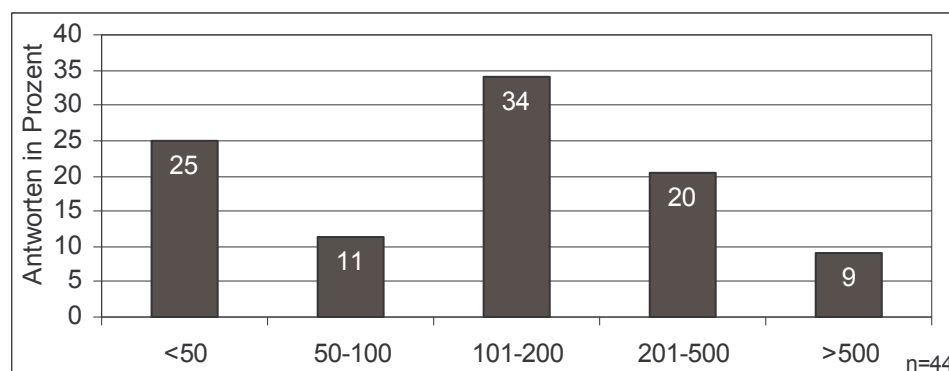
Sprache	Grundgesamtheit				Stichprobe (Rücklauf in %)			
	D	F	I	Tot	D	F	I	Tot
Bundesdepartement	8*	0	0	8	2 (25)	-	-	2 (25)
Bundesamt	89	16	2	107	36 (40)	7 (44)	1 (50)	44 (41)
Total	97	16	2	115	38 (39)	7 (44)	1 (50)	46 (40)

\* Die Bundeskanzlei wurde analog den Departementen befragt

Auf Grund der Anzahl erhaltener Fragebögen auf Departementsebene wird auf eine quantitative Auswertung der Daten verzichtet. Wo nicht explizit anders vermerkt, beziehen sich die nun folgenden Ausführungen immer auf die Bundesämter. Die Antworten der beiden Departemente fliessen jedoch an einigen Stellen in den Text mit ein.

Ein weiteres Strukturmerkmal, das jedoch nicht mit der Grundgesamtheit verglichen werden kann, ist die Anzahl der Beschäftigten in den befragten Bundesämtern. Ein Viertel der Ämter verfügt über weniger als 50 Stellenprozent, etwas mehr als ein Viertel über mehr als 200 Stellenprozent.

Abbildung 73: Beschäftigte in den Bundesämtern



Frage: Wie viele Mitarbeiter/innen beschäftigt Ihre Verwaltung (Vollzeitäquivalente)?

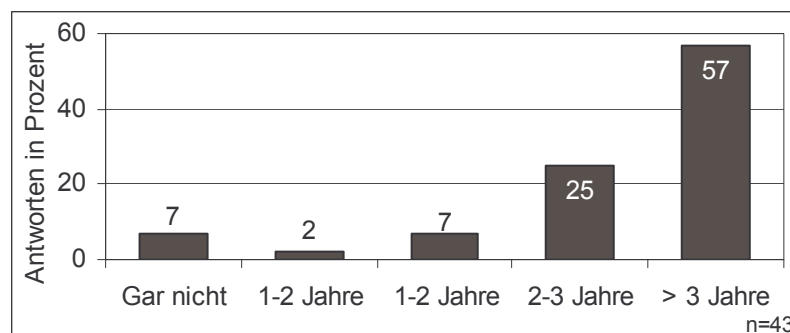


### 3.3.2 Stand von E-Government

Auf Bundesebene, wie auch schon auf kantonaler Ebene, beschäftigt sich die Mehrheit der Ämter bereits seit mehr als 3 Jahren mit E-Government, ein Viertel zwischen zwei und drei Jahren. Nur 7 Prozent geben an, sich gar nicht mit dem Thema auseinander zu setzen.

Alle Bundesämter ausser einem verfügen über eine Website. Ebenfalls alle Bundesämter ausser einem können per E-Mail erreicht werden.

Abbildung 74: Beschäftigung mit E-Government

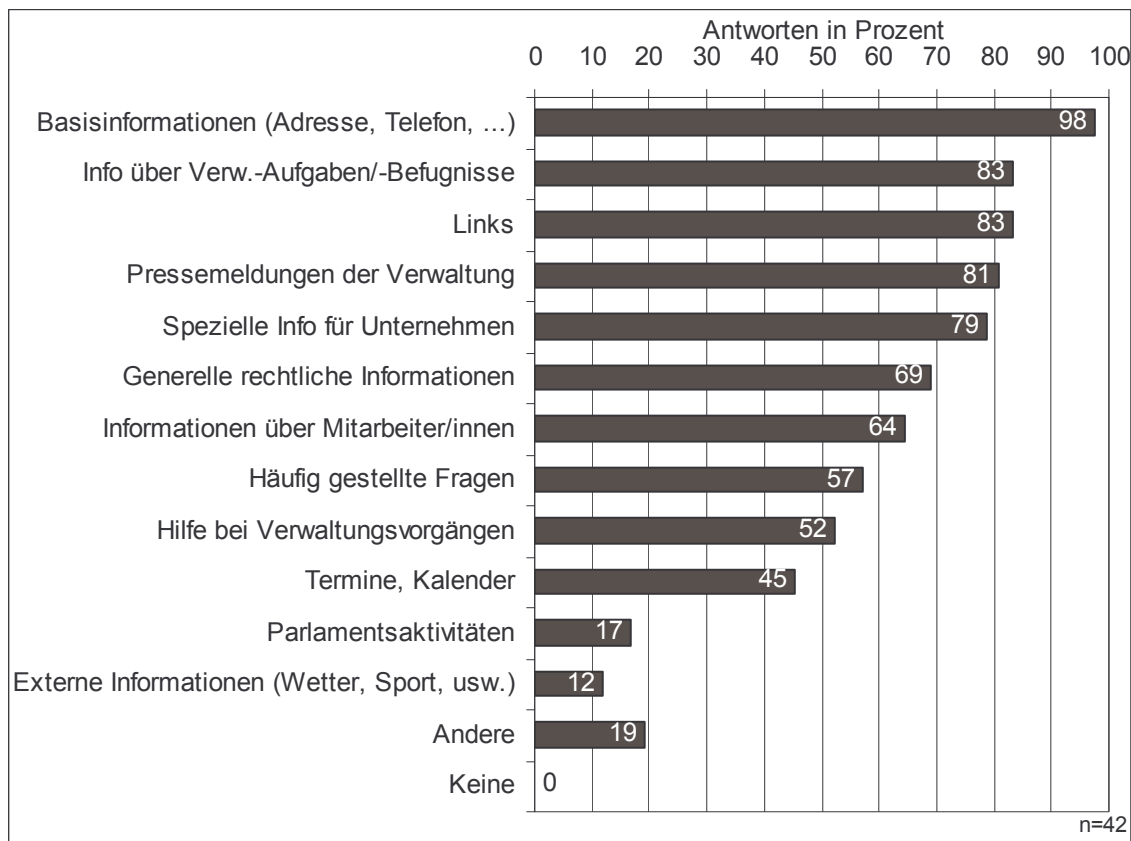


Frage: Seit wann beschäftigt sich Ihre Verwaltung mit dem Thema E-Government?

#### 3.3.2.1 Elektronische öffentliche Leistungen

Das Informationsangebot der Bundesämter unterscheidet sich von jenem der kantonalen Ämter. Zum einen sind fast alle Werte höher, das heisst, die Angebote sind hier häufig umfassender. Zum anderen sind die Rangfolgen unterschiedlich. Auffallend ist die grosse Verbreitung von Informationen über Verwaltungsaufgaben und Befugnisse. 83 Prozent der Bundesämter bieten solche an, bei den Kantonen sind dies nur 59 Prozent. Bei den kantonalen Ämtern rangieren die Informationen über Mitarbeiter/innen mit 69 Prozent auf dem dritten Rang, auf Bundesebene erscheinen sie mit 64 Prozent an siebter Stelle. Noch grösser ist der Unterschied im Vergleich mit den Gemeinden. Bei diesen bieten 83 Prozent Informationen über ihre Mitarbeiter/innen an, jedoch nur 47 Prozent der Gemeindewebsites enthalten Angaben zu den Aufgaben und Befugnissen der Verwaltung.

Abbildung 75: Informationen auf den Websites

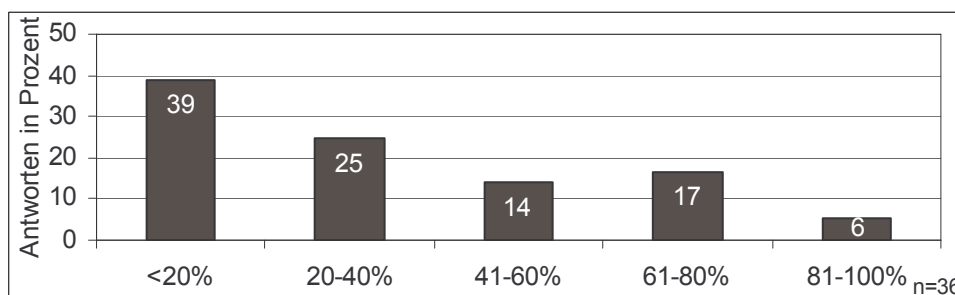


Frage: Welche der folgenden Informationen bietet Ihre Verwaltung online an?  
 Nur Bundesämter, die über eine Website verfügen und mind. ein Element ausgewählt haben.

Auch die Bundesämter wurden gebeten, ihre wichtigsten Leistungen - maximal fünf pro Amt - zu benennen und für jede zu bestimmen, inwieweit dazu ein Online-Angebot besteht. 35 Bundesämter haben 145 Leistungen bewertet.

Zu 12 Prozent der Hauptaufgaben finden sich keine Informationen auf den Websites. Bei den anderen 88 Prozent sind mindestens Informationen zur Leistung online verfügbar. 25 Prozent bieten Formulare zum Download an, 9 Prozent verfügen über online ausfüllbare Formulare und bei 7 Prozent kann die gesamte Transaktion online abgewickelt werden.

Abbildung 76: Online-Leistungsumfang der Bundesämter

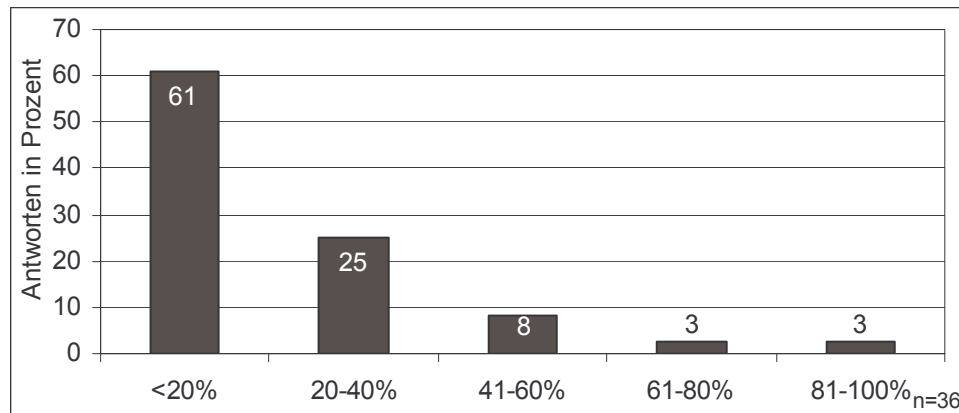


Frage: Welcher %-Satz aller (Dienst-)Leistungen Ihrer Verwaltung ist auch online verfügbar?

Der Anteil des gesamten (Dienst-)Leistungsangebots der Bundesämter, der auch online verfügbar ist, zeigt Abbildung 76. Demnach sind bei 47 Prozent der Ämter mehr als 40 Prozent des Gesamtangebots

auch online verfügbar, bei fast zwei Fünftel der Ämter sind aber weniger als 20 Prozent all ihrer Leistungen online.

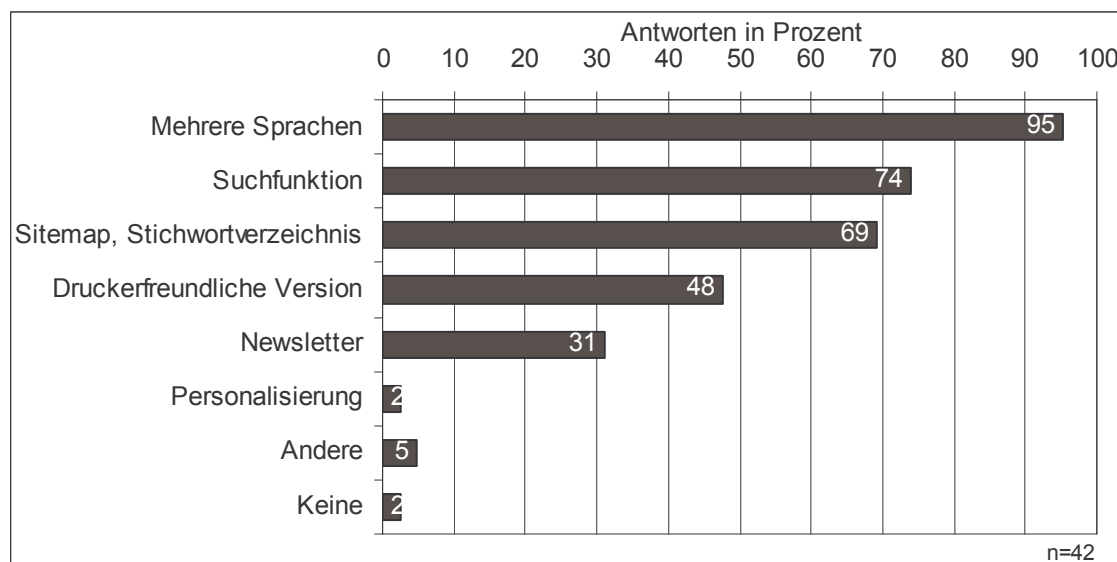
Abbildung 77: Nutzung des Transaktionsangebots



Frage: Schätzen Sie die Benutzung Ihres Online-Transaktionsangebotes.  
 Von den online verfügbaren (Dienst-)Leistungen: Wie gross ist der Anteil der Transaktionen, die online (und nicht auf herkömmlichem Weg) abgewickelt werden?  
 Nur Bundesämter mit einer Website.

Bezüglich der Nutzung des Transaktionsangebotes schneiden die Bundesämter leicht besser ab, als die kantonalen Ämter. Doch auch hier geben 61 Prozent der Ämter an, dass bei den online verfügbaren (Dienst-)Leistungen weniger als 20 Prozent der Transaktionen auch online abgewickelt werden.

Abbildung 78: Zusatzfunktionen auf den Websites



Frage: Welche der folgenden Zusatzfunktionen bietet Ihre Verwaltung auf der Website an?  
 Nur Bundesämter mit Websites.

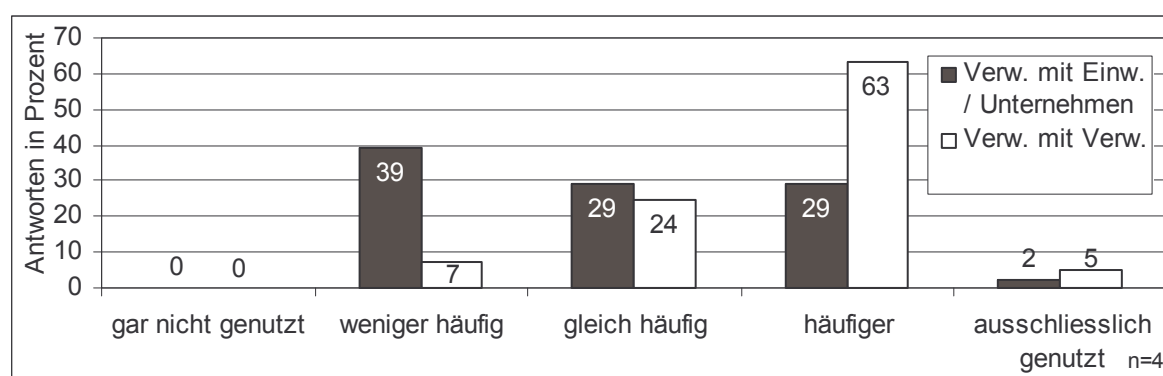
Alle bis auf zwei Websites der Bundesämter sind in mehreren Sprachen verfügbar. Drei Viertel haben eine Suchfunktion integriert und fast 70 Prozent bieten eine Sitemap oder ein Stichwortverzeichnis als zusätzliche Navigationshilfe.

Beide Webauftritte der Departemente sind mit einer Suchfunktion und Sitemap oder Stichwortverzeichnis ausgestattet und in mehreren Sprachen abgefasst.

Wie schon auf den kommunalen und kantonalen Websites gliedert nur ein sehr kleiner Prozentsatz (8%) sein Angebot nach Lebenslagen. Ein Drittel der Angebote ist immer noch nach der hierarchischen Zuständigkeit eingeteilt. Auch keines der beiden Departemente gibt an, sein Webangebot nach Lebenslagen zu gliedern.

Die Nutzung von E-Mail zum Informationsaustausch mit Einwohner/innen und Unternehmen oder anderen Verwaltungen im Vergleich zu den herkömmlichen Kommunikationskanälen ist auf Bundesebene weiter fortgeschritten als bei den Kantonen. Mehr als die Hälfte der Ämter nutzt E-Mail zur Kommunikation mit Einwohner/innen und Unternehmen gleich häufig oder häufiger als andere Kanäle. Die Kommunikation mit anderen Verwaltungen erfolgt sogar bei 92 Prozent der Ämter gleich häufig oder häufiger per E-Mail.

Abbildung 79: Nutzung von E-Mail im Vergleich zu den herkömmlichen Kanälen

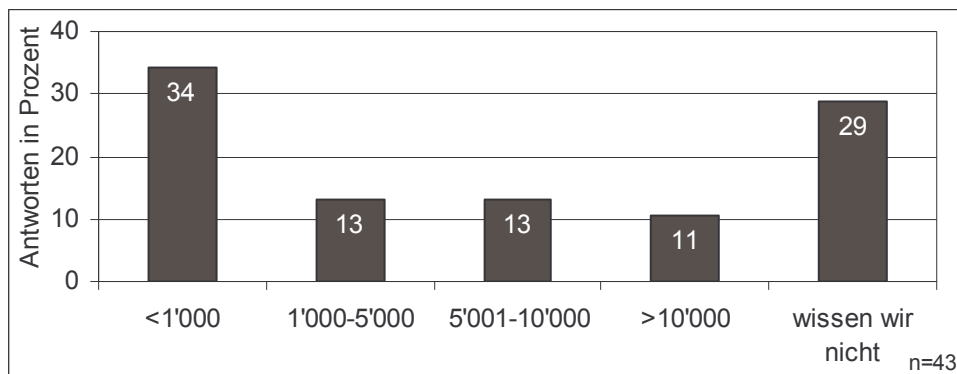


Frage: Wie häufig nutzt Ihre Verwaltung E-Mail zum Informationsaustausch mit Einwohnerinnen und Einwohnern oder Unternehmen, und mit anderen Verwaltungen im Vergleich zu den herkömmlichen Kanälen (Schriftliche Dokumente, Telefon, Persönliches Gespräch).

Nur Bundesämter die beide Fragen beantwortet haben.

Nicht ganz so viele Ämter wie auf kantonaler Ebene, aber immer noch knapp ein Drittel der Ämter weiss nicht, wie oft ihre Website besucht wird. Von den anderen verzeichnet die Hälfte weniger als 1'000 Besuche pro Tag. Ein Viertel der Websites der Bundesämter registriert täglich mehr als 5'000 Besuche. Die beiden Departemente geben an, dass ihre Internetauftritte 5'000 bis 10'000 Besuche pro Tag registrieren.

Abbildung 80: Besuche pro Tag auf den Webistes



Frage: Wie viele Besuche (Visits) verzeichnet Ihre Website?  
Nur Bundesämter mit Website

Die durch die Nutzung der Website entstandenen Daten werden von zwei Dritteln der Ämter ausgewertet. Das eine Departement verarbeitet die Nutzungsdaten ebenfalls, das andere nicht.

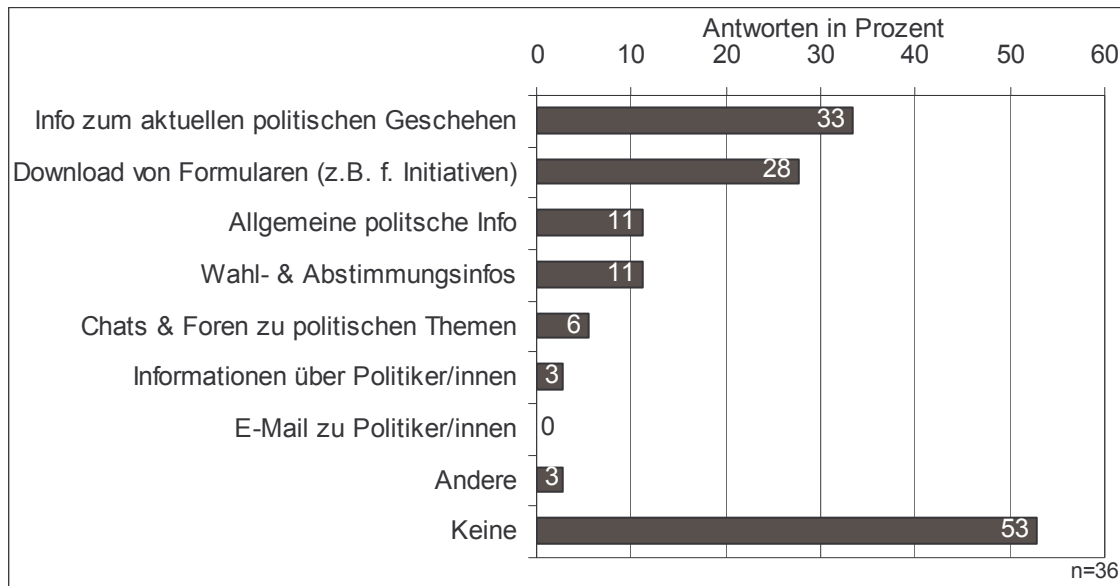
Die Aktualisierungsintervalle sind bei den Bundesämtern sehr unterschiedlich. Rund die Hälfte aktualisiert sein Angebot einmal oder weniger pro Woche, circa ein Drittel mehrmals pro Woche und der Rest ein- oder mehrmals pro Tag.

### 3.3.2.2 Elektronische Demokratie und Partizipation

Das Angebot im politischen Bereich ist auch bei den kantonalen Ämtern eher bescheiden. Lediglich ein Drittel hält Informationen zum aktuellen politischen Geschehen bereit. Auf nur 11 Prozent der Webauftritte finden sich allgemeine politische Informationen und/oder Wahl- und Abstimmungsinformationen.

Auch auf Bundesebene sind Chats und Foren eine Seltenheit. Solche finden sich aber auf einer Departementsseite, welche auch Informationen über und E-Mail-Kontakte zu Politiker/innen bereithält. Damit schneiden die Ämter immer noch deutlich besser ab, als ihre kantonalen Pendanten. Das andere Departement bietet Informationen zum aktuellen politischen Geschehen an, aber keine der anderen Möglichkeiten.

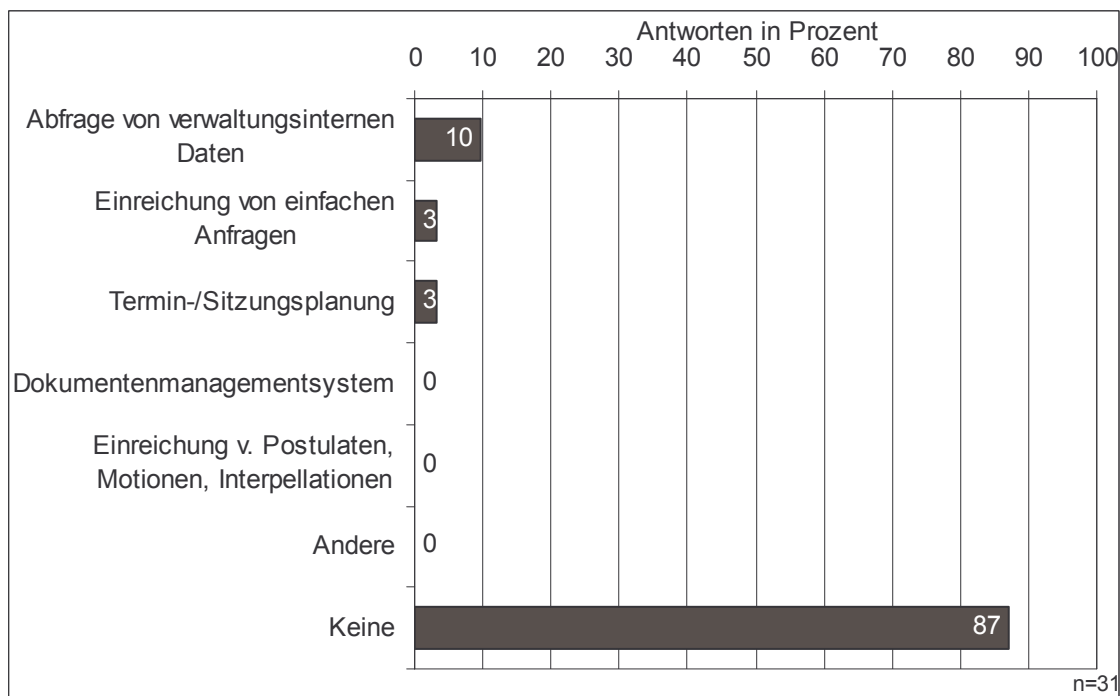
Abbildung 81: Angebot im politischen Bereich



Frage: Welche der folgenden E-Government-Anwendungen bietet Ihre Verwaltung online an?  
 Nur Bundesämter, die über eine Website verfügen und mind. eine Antwort ausgewählt haben.

Ein Extranet für Parlamentarier/innen betreiben knapp 7 Prozent der Ämter und eines der beiden Departemente. Wie Abbildung 82 verdeutlicht, werden praktisch keine Angebote für Parlamentarier/innen bereitgestellt. Zu berücksichtigen ist hier allerdings, dass die Parlamentsdienste des Bundes ein sehr umfassendes Leistungsangebot für die Parlamentarier/innen und auch die Öffentlichkeit bereithalten.

Abbildung 82: Angebot für Parlamentarier/innen



Frage: Bitte geben Sie an, welche der folgenden E-Government-Anwendungen Ihre Verwaltung den Parlamentarierinnen und Parlamentariern online anbietet  
 Nur Bundesämter die mind. eine Antwort ausgewählt haben.

### 3.3.2.3 Elektronische Produktionsnetzwerke

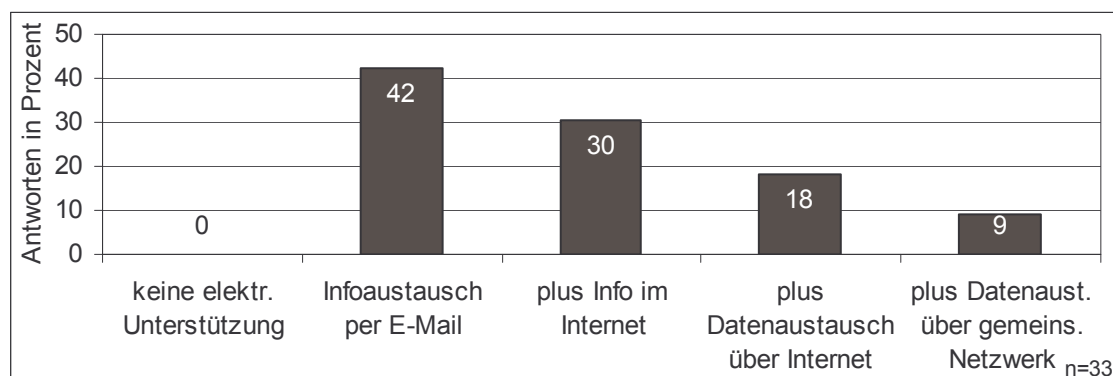
Ein Drittel der befragten Bundesämter und keines der beiden Departemente verfügt über einen eigenen Einkauf. Wiederum werden im folgenden nur noch Ämter betrachtet, die selber einkaufen.

Knapp ein Fünftel der Ämter bietet den Lieferanten eine spezielle Einstiegsseite und/oder eine spezielle E-Mail-Adresse an. Ebenfalls ein Fünftel ist in ein Netzwerk mit den Lieferanten eingebunden.

Das Angebot der Ämter mit eigenem Einkauf im Zusammenhang mit öffentlichen Vergaben ist gering. Nur 4 von 14 Ämtern bieten Informationen zu Ausschreibungen auf ihren Websites an, ein Amt hält Download-Formulare zur Einreichung von Angeboten bereit und in zwei Fällen können Angebote elektronisch eingereicht werden. Zahlungstransaktionen mit Unternehmen führen zwei Ämter elektronisch durch.

42 Prozent der befragten Ämter erstellen Leistungen gemeinsam mit privaten Unternehmen. Von diesen Ämtern wurden 33 gemeinsam erstellte Leistungen angegeben und für jede Leistung beurteilt, inwieweit die Zusammenarbeit mit privaten Unternehmen elektronisch unterstützt wird. Nach dieser Beurteilung gibt es keine Kooperationen mit Unternehmen mehr, in der nicht zumindest Informationen per E-Mail ausgetauscht werden. In 27 Prozent der Fälle findet ein Datenaustausch übers Internet oder ein gemeinsames Netzwerk statt.

Abbildung 83: Elektronische Unterstützung der Public-Private-Partnerships



Frage: Welches sind die wichtigsten Leistungen, die Ihre Verwaltung zusammen mit privaten Unternehmen erstellt und inwieweit wird die Zusammenarbeit elektronisch unterstützt?

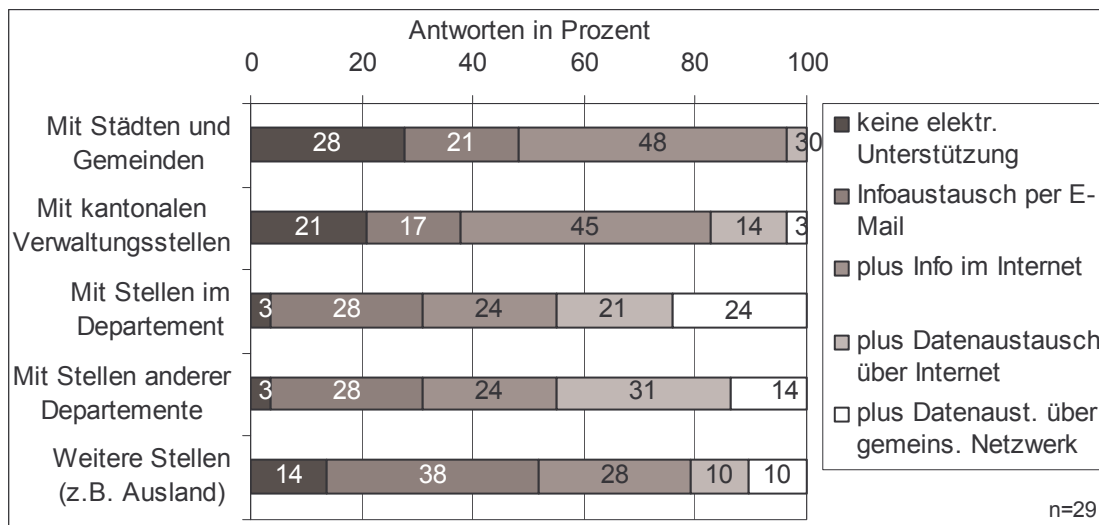
16 Bundesämter haben 33 PPPs bewertet.

Die Zusammenarbeit der Bundesämter mit anderen Stellen im Bund wird bei 45 Prozent durch elektronischen Datenaustausch über Internet oder ein gemeinsames Netzwerk unterstützt. Mit kantonalen Verwaltungsstellen ist dies bei 17 Prozent der Fall. Die Zusammenarbeit mit Gemeinden wird durch E-Mail-Kommunikation (21%) und Informationen im Internet (48%) elektronisch unterstützt.

Im Vergleich mit den Kantonen und Gemeinden sehr gross ist der Anteil der Bundesämter (20%), welcher mit anderen Verwaltungsstellen, zum Beispiel ausländischen, einen elektronischen Datenaustausch übers Internet oder ein gemeinsames Netzwerk pflegt.

Auch in den beiden Departementen wird die Zusammenarbeit mit anderen Bundesstellen durch den elektronischen Datenaustausch übers Internet oder ein gemeinsames Netzwerk unterstützt.

Abbildung 84: Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen

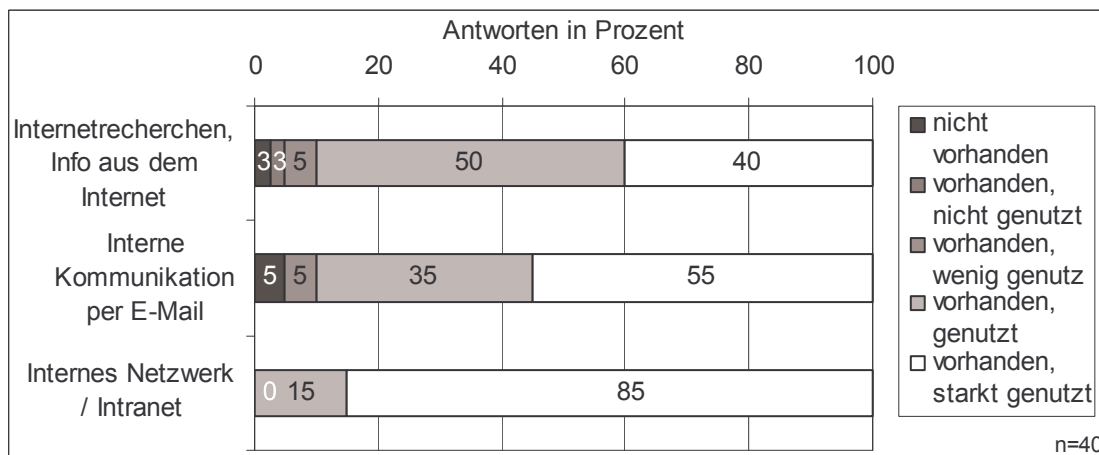


Frage: Inwieweit wird die Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen elektronisch unterstützt?  
 Nur Bundesämter, die alle Aussagen bewertet haben.

### 3.3.2.4 Elektronische interne Zusammenarbeit

Innerhalb der Bundesämter werden E-Mail, Internet und Intranet stark genutzt. 90 Prozent nutzen das Internet für Recherchen und derselbe Prozentsatz setzt E-Mail zur internen Kommunikation ein. Alle Befragten nutzen das Intranet oder interne Netzwerk, 85 Prozent davon sogar stark.

Abbildung 85: Interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet

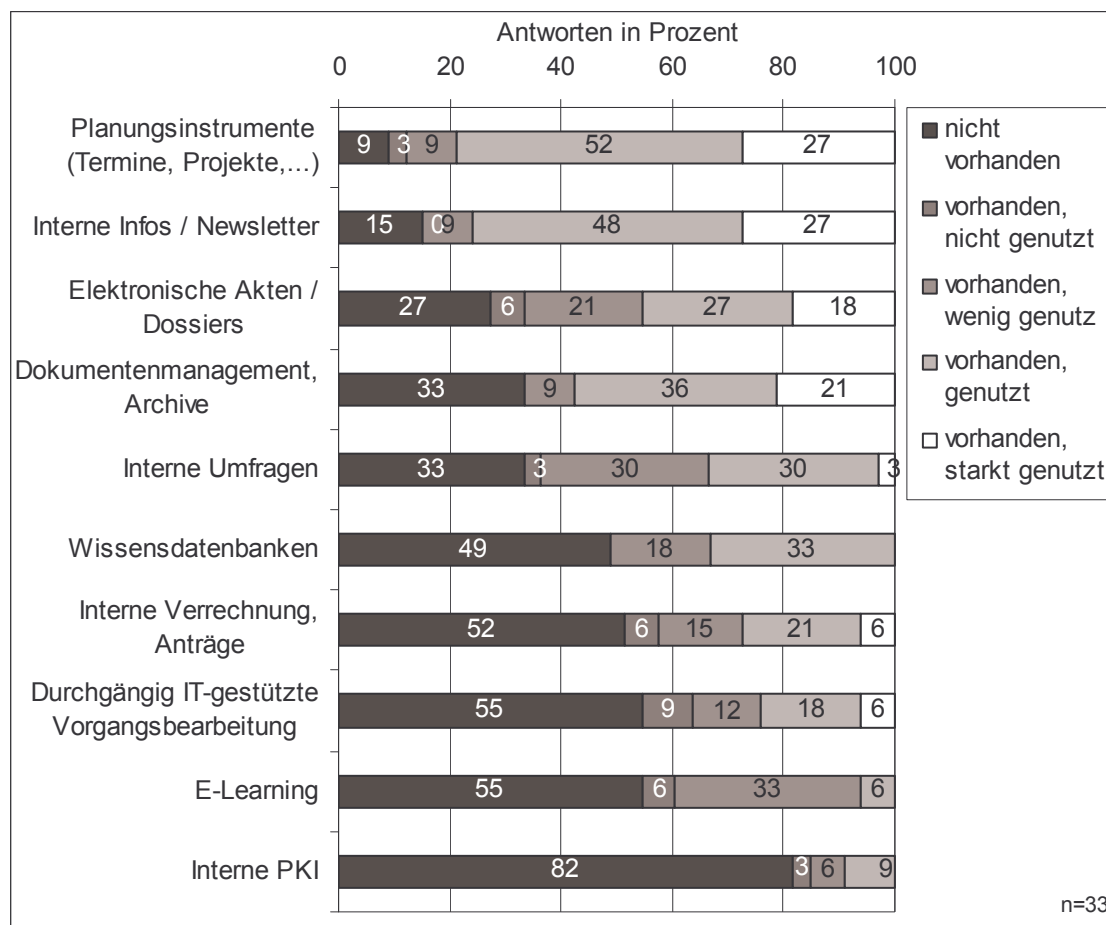


Frage: Bitte geben Sie an, in welchem Ausmass Ihre Verwaltung die folgenden E-Government-Anwendungen intern nutzt:  
 Nur Bundesämter, die alle Anwendungen beurteilt haben.

Wie schon auf kommunaler und kantonaler Ebene wird das Intranet bzw. das interne Netzwerk am häufigsten im Zusammenhang mit Planungsinstrumenten verwendet. Drei Viertel der Ämter nutzen es zudem für interne Informationen. Rund 70 Prozent nutzen das Intranet zur Ablage von elektronischen Akten und/oder über ein Dokumentenmanagementsystem. Wesentlich weiter verbreitet als bei den Kantonen sind E-Learning-Anwendungen und durchgängig IT-gestützte Vorgangsbearbeitungen.



Abbildung 86: Nutzung des internen Netzwerks/Intranets



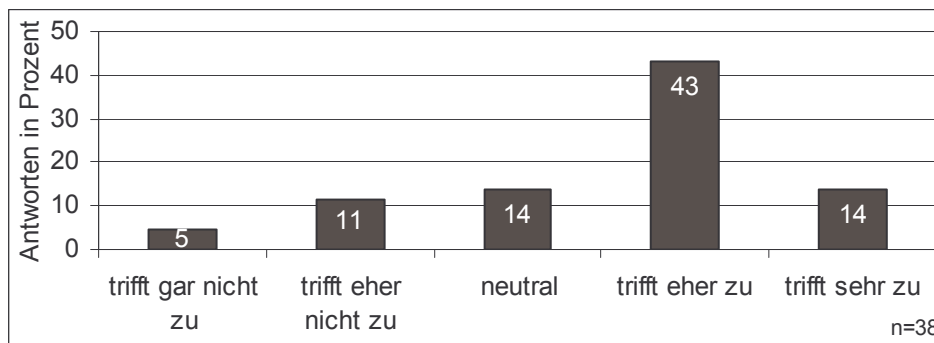
Frage: Bitte geben Sie an, in welchem Ausmass Ihre Verwaltung die folgenden E-Government-Anwendungen intern nutzt: Nur Bundesämter, die alle Anwendungen beurteilt haben.

### 3.3.3 Managementbereiche

#### 3.3.3.1 Strategie

In 57 Prozent der Bundesämter ist E-Government ein zentrales Thema für die Verwaltungsführung. Für 16 Prozent trifft dies nicht oder eher nicht zu. In einem Departement trifft es sehr zu, dass E-Government ein zentrales Thema für die Führung ist, im anderen ist man neutral. Damit hat das Thema auf Bundesebene leicht mehr Gewicht als in den kantonale Ämtern.

Abbildung 87: Bedeutung von E-Government für die Verwaltungsführung

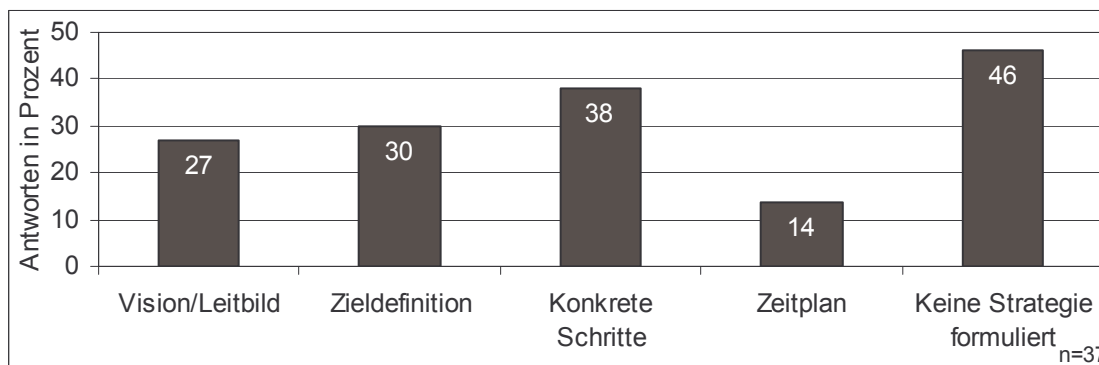


Frage: E-Government ist für die Verwaltungsführung ein zentrales Thema

Von den Bundesämtern haben 46 Prozent keine E-Government-Strategie formuliert, was in etwa dem Anteil der kantonalen Ämter ohne Strategie entspricht. Ziele schriftlich festgehalten haben 30 Prozent der Bundesämter und konkrete Schritte 38 Prozent. Jedoch ist nur bei 14 Prozent ein Zeitplan dazu vorhanden.

Die Departemente haben beide eine Strategie, das eine mit Vision/Leitbild und Zielen, das andere mit konkreten Schritten. Beiden fehlt ein Zeitplan.

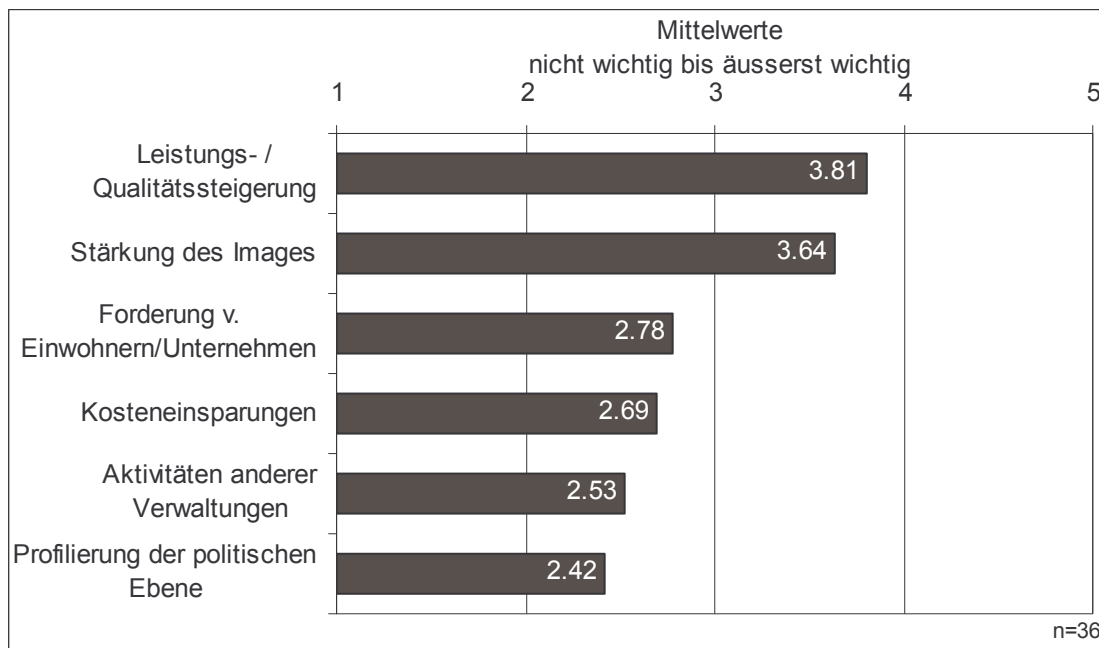
Abbildung 88: Bestandteile der E-Government-Strategien



Frage: In unserer E-Government-Strategie sind folgende Bestandteile schriftlich festgehalten. Bundesämter, die mind. ein Element ausgewählt haben.

Interessanterweise ist die Rangfolge der Faktoren, die zur Einführung von E-Government führen, genau die selbe wie bei den kantonalen Ämtern und den Gemeinden. Auch hier dominieren klar die beiden Ziele "Leistungs-/Qualitätssteigerung" und "Stärkung des Images". Auch für die beiden Departemente sind diese zwei Faktoren am wichtigsten. Am wenigsten wichtig sind diesen die Forderungen der Einwohner/innen bzw. Unternehmen und die Möglichkeit zur Profilierung der politischen Ebene.

Abbildung 89: Gründe für die Einführung von E-Government



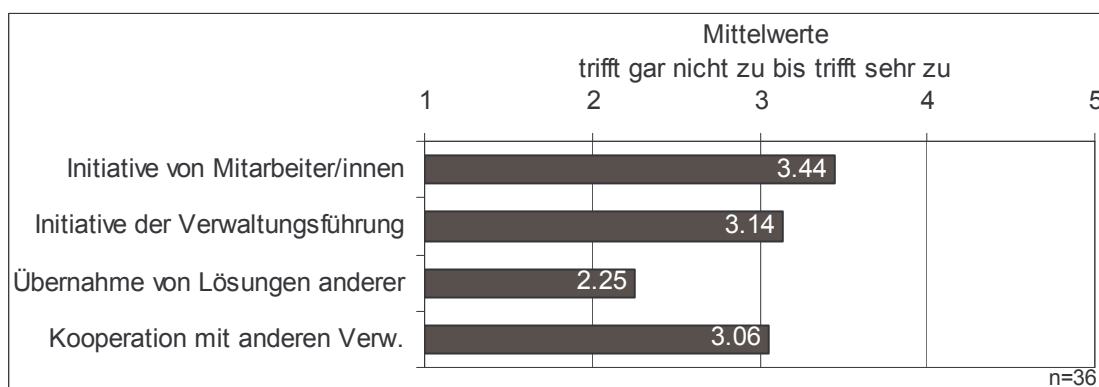
Frage: Wie wichtig sind folgende Faktoren für die Einführung von E-Government in Ihrer Verwaltung?  
 Nur Bundesämter, die alle Faktoren beurteilt haben.

In den Bundesämtern werden E-Government-Projekte häufiger auf Initiative von Mitarbeiter/innen ausgelöst, als auf Anregung der Verwaltungsführung.

Die Aussage "Wir übernehmen von anderen Verwaltungen vorbereitete E-Government-Lösungen" wird relativ deutlich verneint. Kooperationen mit anderen Verwaltungen zur Realisierung von E-Government-Lösungen strebt etwa die Hälfte der Ämter an.

Die beiden Departemente sind bei allen vier Aussagen entweder neutral oder eher zustimmend.

Abbildung 90: Initiative für E-Government-Projekte



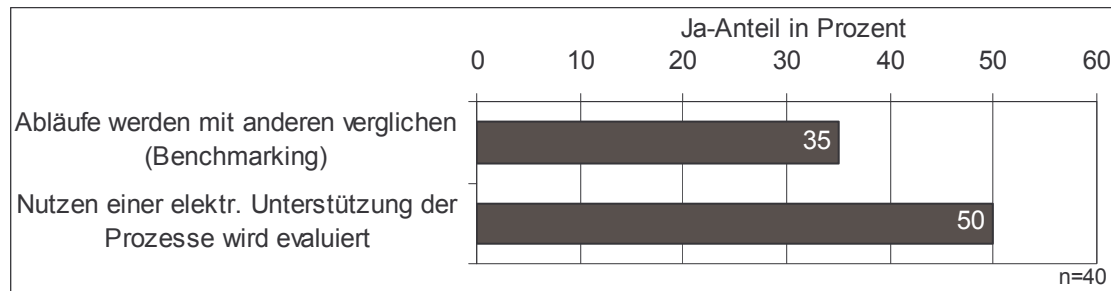
Frage: Geben Sie bitte an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.  
 Nur Bundesämter, die alle Aussagen beurteilt haben.

### 3.3.3.2 Struktur

Prozesse werden in 35 Prozent der Bundesämter mit anderen verglichen, in den Kantonen war der Prozentsatz leicht höher. Dafür wird der Nutzen einer elektronischen Unterstützung der Prozesse bei

der Hälfte der Bundesämter evaluiert, in den kantonalen Ämtern ist dies nur bei 41 Prozent der Fall. Beide Departemente untersuchen den Nutzen, nur eines benchmarkt seine Prozesse.

Abbildung 91: Beschäftigung mit Prozessen

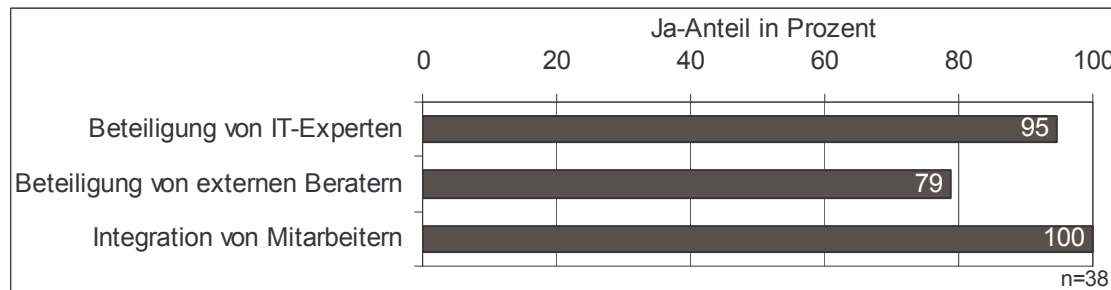


Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu?  
 Nur Bundesämter, die alle Aussagen beurteilt haben.

Zu Veränderungen in der Aufbauorganisation durch E-Government ist es bei einem Viertel der Bundesämter und bei keinem der Departemente gekommen.

80 Prozent der Ämter und beide Departemente führen ihre E-Government-Projekte in einer formellen Projektorganisation durch. In den Bundesämtern sind dabei meist IT-Experten und externe Berater beteiligt. Immer sind Mitarbeiter in die Projekte integriert. Beide Departemente geben an, alle drei Gruppen in ihre Projekte mit einzubeziehen.

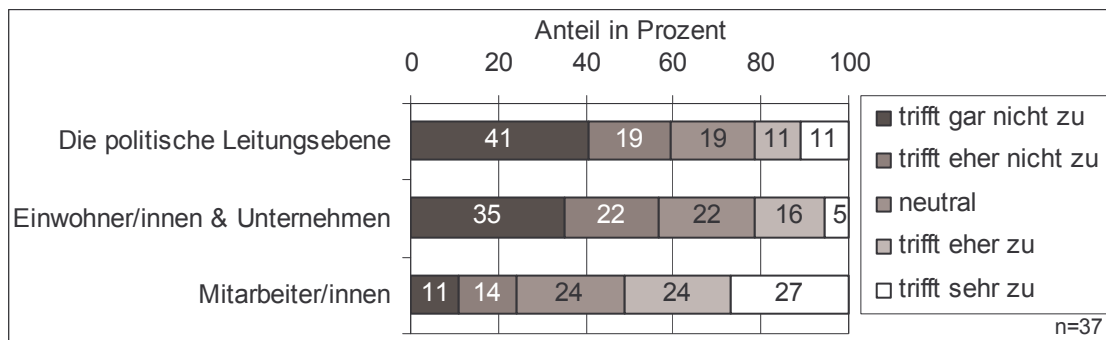
Abbildung 92: Beteiligte an E-Government-Projekten



Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu.  
 Nur Bundesämter, die alle Aussagen beurteilt haben.

Aktiv informiert wird am meisten gegenüber den Mitarbeiter/innen. Erstaunlich tief ist der Anteil der Bundesämter (22%), der die politische Leitungsebene aktiv über den Stand und die Entwicklung von E-Government-Projekten auf dem Laufenden hält. Bei den kantonalen Ämtern sind dies 32 Prozent. Wiederum am wenigsten informiert werden Einwohner/innen und Unternehmen.

Abbildung 93: Information der Anspruchsgruppen



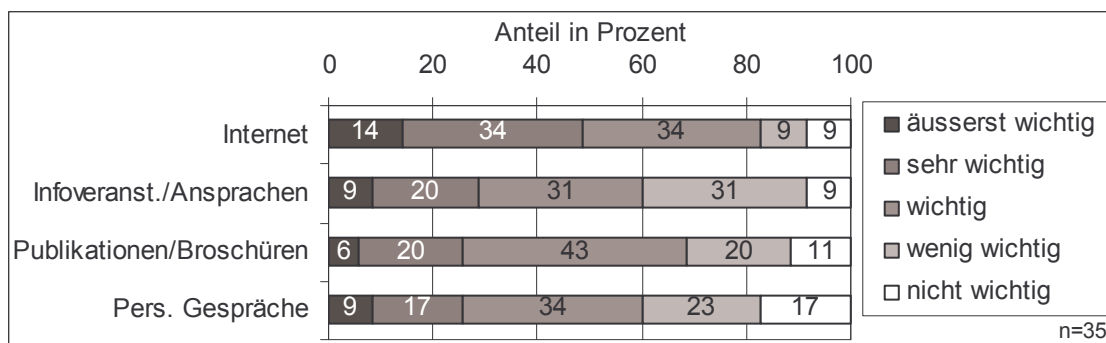
Frage: Unsere Verwaltung informiert folgende Gruppen aktiv über den Stand und die Entwicklung von E-Government-Projekten.

Nur Bundesämter, die alle Gruppen bewertet haben.

Die Rangfolge der Kanäle, die zur Kommunikation über E-Government-Projekte eingesetzt wird, ist genau dieselbe wie bei den kantonalen Ämtern. Klar am häufigsten wird übers Internet informiert, gefolgt von Informationsveranstaltungen/Ansprachen und Publikationen/Broschüren die in etwa gleich bedeutend sind. An letzter Stelle rangieren die persönlichen Gespräche.

Auch die Departemente betrachten das Internet und Informationsveranstaltungen/Ansprachen als die zwei wichtigsten Kanäle.

Abbildung 94: Kommunikationskanäle für E-Government-Aktivitäten



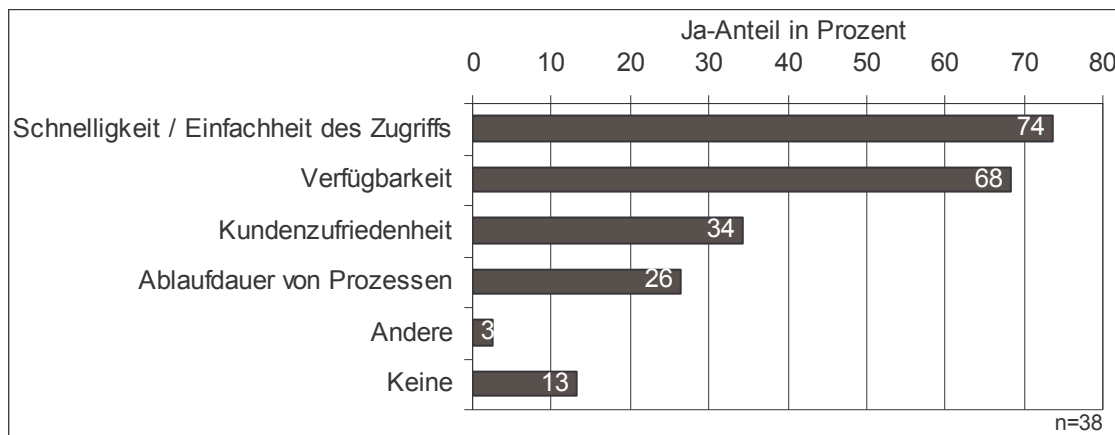
Frage: Wie wichtig sind folgende Kommunikationskanäle für Ihre Verwaltung zur Information über E-Government-Aktivitäten?

Nur Bundesämter, die alle Kanäle bewertet haben.

Knapp ein Fünftel der Bundesämter führt regelmässig Bürger- bzw. Kundenbefragungen durch. Die Hälfte bezieht ihre Kundinnen und Kunden in die Prozessgestaltung mit ein. Von den kantonalen Ämtern macht dies weniger als ein Drittel.

Die am häufigsten überprüften Qualitätsmerkmale sind die Schnelligkeit und Einfachheit des Zugriffs sowie die Verfügbarkeit der Angebote. Die Kundenzufriedenheit und die Ablaufdauer von Prozessen wird deutlich weniger häufig genannt. Das gleiche Bild ergibt sich bei den Departementen.

Abbildung 95: Überprüfung von Qualitätsaspekten

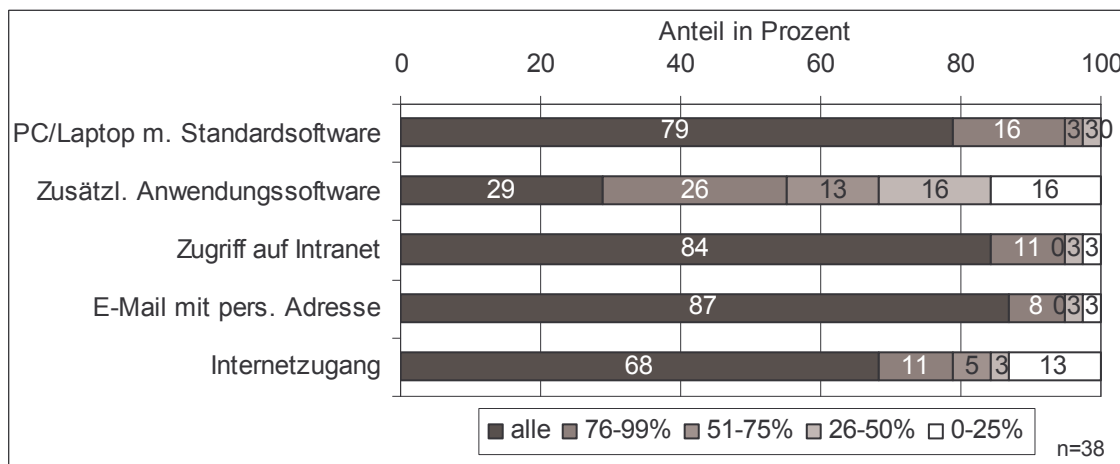


Frage: Welche Aspekte der Qualität von E-Government werden systematisch überprüft?  
 Nur Bundesämter, die über eine Website verfügen und mind. eine Antwort ausgewählt haben.

### 3.3.3.3 Potenziale

Die technische Ausstattung der Arbeitsplätze ist mit derjenigen der kantonalen Ämter vergleichbar. In 95 Prozent der Ämter sind mehr als drei Viertel der Arbeitsplätze mit PC, Intranetzugang und E-Mail mit persönlicher Adresse ausgestattet. Internetzugang für alle Arbeitsplätze gibt es in 69 Prozent der Ämter.

Abbildung 96: Technische Ausstattung der Arbeitsplätze

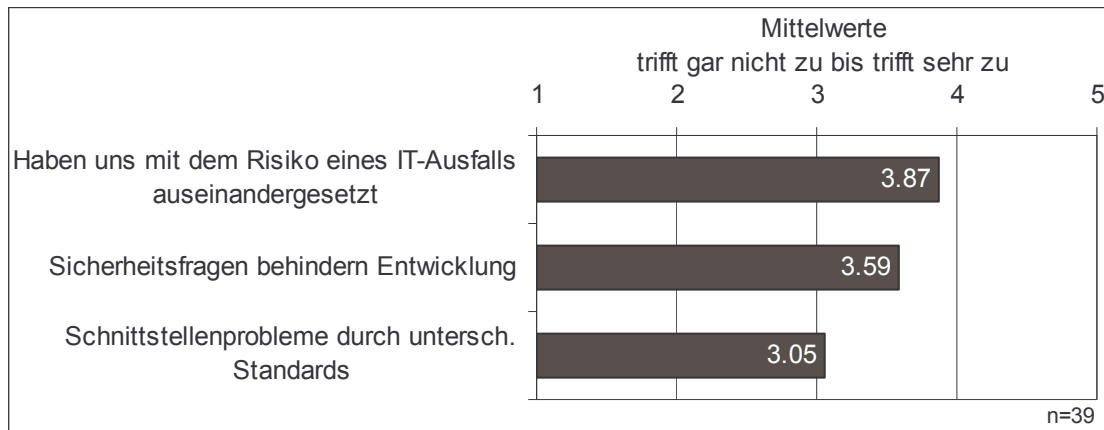


Frage: Welcher Anteil aller MitarbeiterInnen ist für den beruflichen Gebrauch mit folgender Technik ausgestattet?  
 Nur Bundesämter, die alle Punkte bewertet haben.

Der Meinung, die aktuelle technische Ausstattung sei ausreichend, schliessen sich 68 Prozent der Befragten an. Rund 17 Prozent sind nicht dieser Ansicht. Eines der Departemente stimmt dieser Aussage eher zu, das andere ist neutral

Von den in Abbildung 97 formulierten Aussagen zu technischen Herausforderungen, stimmen die Bundesämter den ersten beiden eher zu, bei der dritten sind sie insgesamt neutral. Die Zustimmung bei der ersten Aussage ist deutlich höher als bei den kantonalen Ämtern, die zweite Aussage wurde von diesen sogar leicht verworfen.

Abbildung 97: Technische Herausforderungen



Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen. Nur Bundesämter, die alle Fragen beantwortet haben.

Obwohl die Bundesämter den Aussagen in Abbildung 97 eher zustimmen, versuchen auch sie nicht, möglichst grosse Teile ihrer IT-Infrastruktur auszulagern.

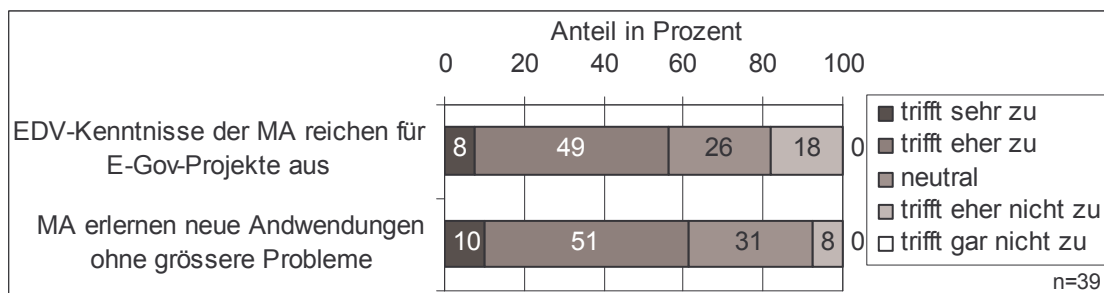
Die Hälfte der Bundesämter verfügt über einen bis fünf IT-Spezialisten, ein Viertel hat keine eigenen IT-Fachleute. Die beiden Departemente haben je einen bis 10 IT-Spezialisten engagiert.

E-Government-Verantwortliche sind in 50 Prozent der Ämter vorhanden. Von den Departementen hat das eine eine/n E-Gov-Verantwortliche/n das andere nicht.

In knapp 18 Prozent der Bundesämter existieren Arbeitsplätze für die keine IT-Kenntnisse notwendig sind. Alle Bundesämter bejahen die Aussage, dass für die Mehrheit der Arbeitsplätze mindestens IT-Anwendungswissen vorausgesetzt wird.

Die EDV-Kenntnisse der Mitarbeiter/innen werden durch die Bundesämter in etwa gleich beurteilt wie durch die kantonalen Ämter.

Abbildung 98: EDV-Kenntnisse der Mitarbeiter/innen



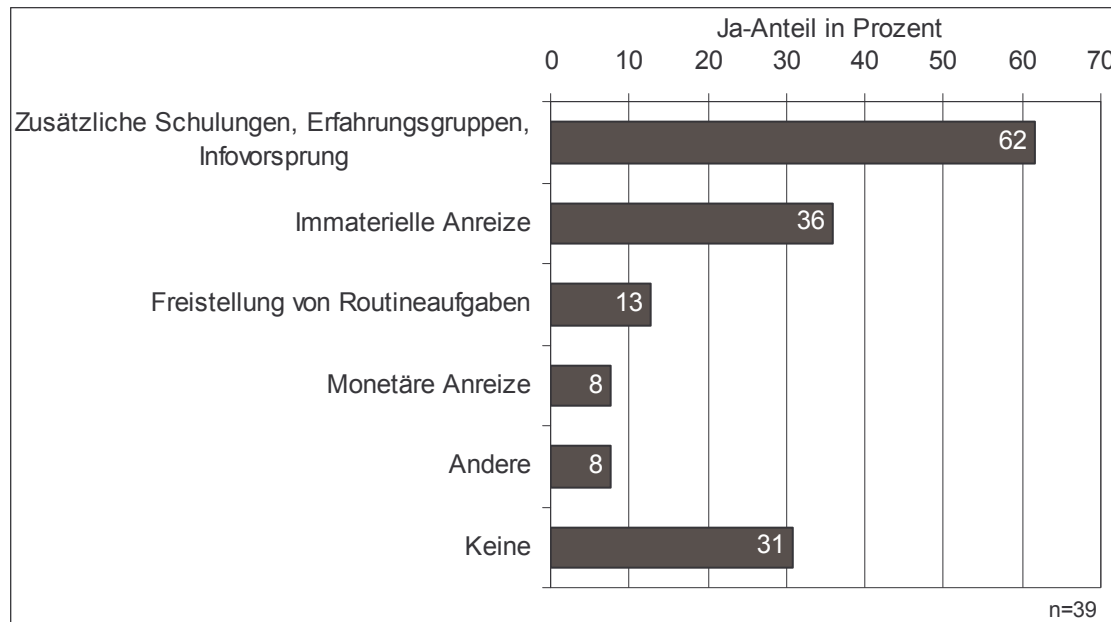
Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen. Nur Verwaltungen, die alle Aussagen bewertet haben.

Für die Mitarbeiter/innen werden mehr Schulungen durchgeführt, als auf kantonaler Ebene. 68 Prozent der Ämter führt im Schnitt 1 bis 2 Schulungstage pro Mitarbeiter/in und Jahr durch, 20 Prozent sogar mehr.

Diese Schulungen bilden denn auch häufig den einzigen Anreiz, der für die Mitarbeit in E-Government-Projekten geboten wird. Ein Drittel der Befragten bietet überhaupt keine zusätzlichen Anreize.

Auf Bundesebene machte es den Anschein, als ob dies auch nicht nötig sei. Nur 5 Prozent sind nicht der Ansicht, dass E-Government-Projekte motivierend auf die Mitarbeiter/innen wirken würden. 40 Prozent sagen, dies treffe zu und 55 Prozent sind neutral. Auch die beiden Departemente stimmen dieser Aussage eher zu bzw. sind neutral.

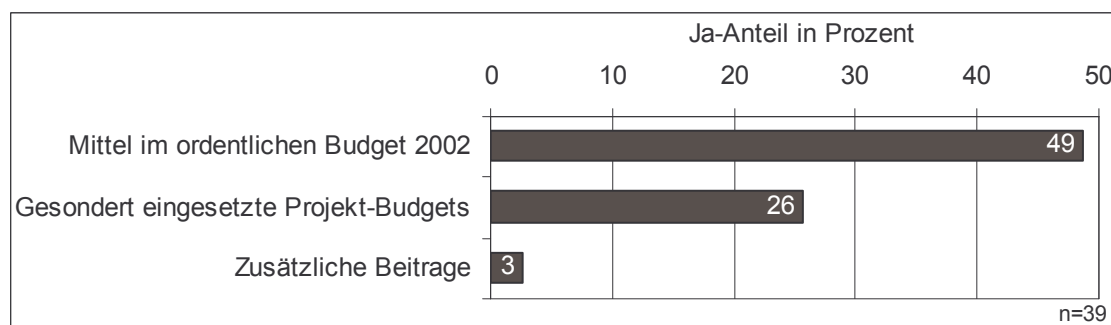
Abbildung 99: Anreize zur Mitarbeit in E-Government-Projekten



Frage: Welche Anreize werden für die Mitarbeit in E-Government-Aktivitäten geschaffen?  
 Nur Bundesämter, die mind. eine Möglichkeit ausgewählt haben.

Die Ämter auf nationaler Ebene haben deutlich öfter Mittel für E-Government im ordentlichen Budget oder in gesonderten Projektbudgets vorgesehen, als dies auf der kantonalen Ebene der Fall ist. Bei fast der Hälfte der Ämter sind im ordentlichen Budget 2002 Mittel für E-Government enthalten.

Abbildung 100: Finanzielle Mittel für das Jahr 2002



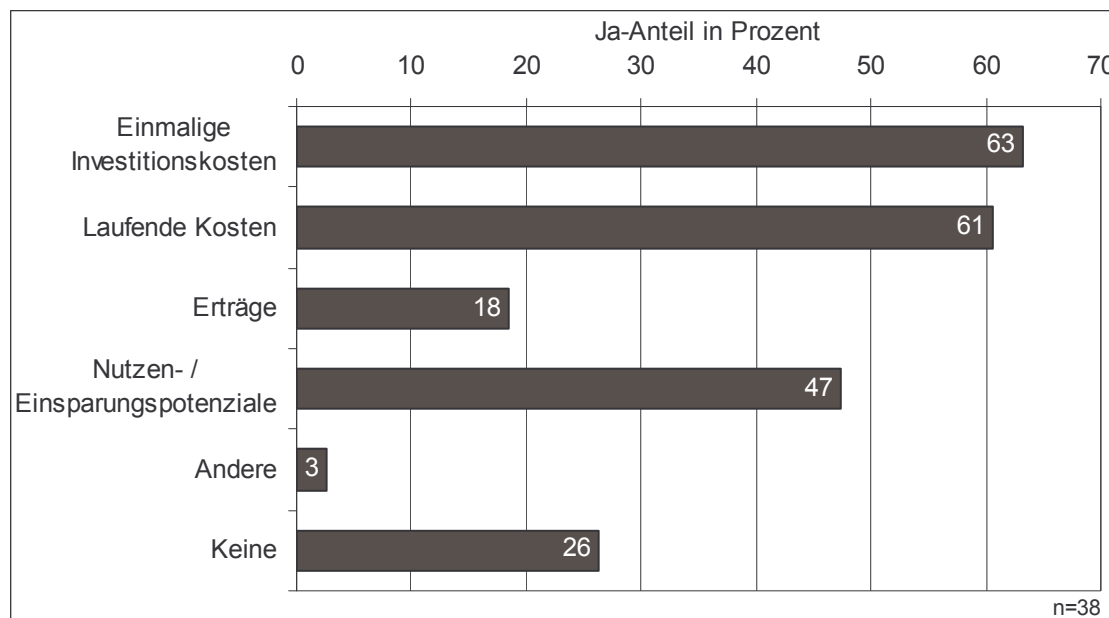
Frage: Sind im ordentlichen Budget/in gesondert eingesetzten Projektbudgets Mittel für E-Government für das Jahr 2002 vorgesehen? Erhält Ihre Verwaltung für das Jahr 2002 zusätzliche Beiträge?  
 Nur Bundesämter, die alle drei Kategorien beantwortet haben.

90 Prozent der Bundesämter stimmen der Aussage zu, Budgetrestriktionen würden dazu führen, dass in ihrer Verwaltung E-Government-Projekte gestoppt oder unvollständig ausgeführt würden. 37 Prozent sind der Meinung, dies treffe gar nicht oder eher nicht zu.



Deutlich häufiger als in den kantonalen Ämtern werden in den Bundesämtern die Investitionskosten und die laufenden Kosten für E-Government-Projekte berechnet, oder Nutzen- und Einsparungspotenziale kalkuliert. Überhaupt keine Berechnungen führt ein Viertel der Ämter durch.

Abbildung 101: Kalkulationen für E-Government-Projekte

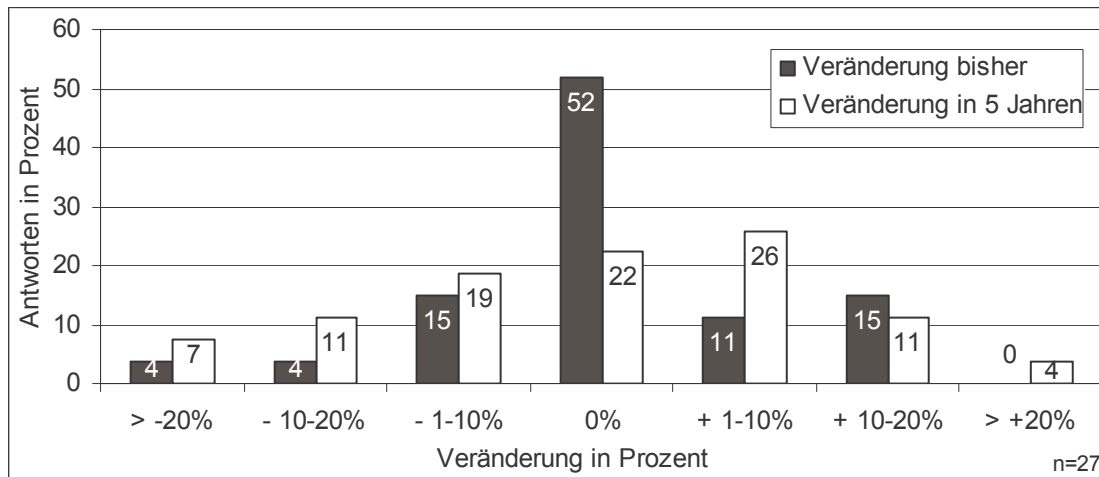


Frage: Für E-Government-Projekte werden in unserer Verwaltung Kalkulationen durchgeführt für:  
Nur Bundesämter, die mind. eine Antwort ausgewählt haben.

Die bisherige und zukünftige Veränderung der Aufwände durch E-Government wird durch die Bundesämter in etwa gleich beurteilt, wie durch die Befragten auf kantonaler Ebene. Bisher haben sich bei der Mehrheit der Ämter keine oder nur geringfügige Veränderungen ergeben, in Zukunft wird aber durch E-Government mit einem Anstieg der Aufwände gerechnet.

Neue Einnahmequellen durch E-Government sind auch bei den Bundesämtern kaum generiert worden. Lediglich 5 Prozent der Ämter können sich über zusätzliche Einnahmen freuen.

Abbildung 102: Veränderung der Aufwände durch E-Government

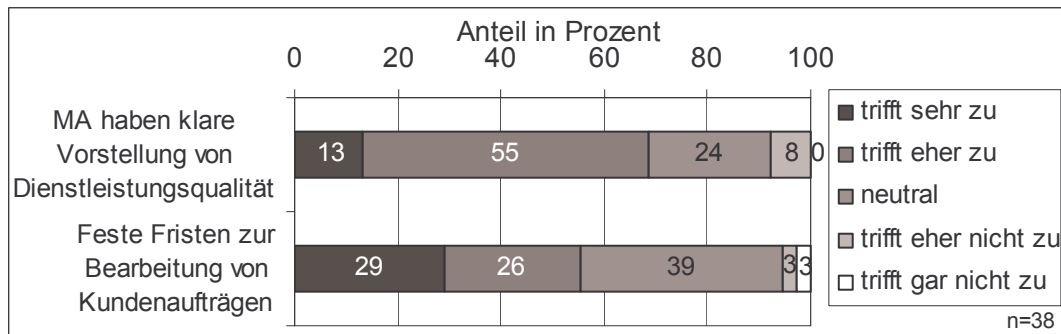


Frage: Wie haben sich bisher durch E-Government die Aufwände in Ihrer Verwaltung verändert, bzw. wie werden sie sich in den nächsten fünf Jahren verändern? (Bezogen auf das gesamte Budget Ihrer Verwaltung)  
 Nur Bundesämter, die beide Fragen beantwortet haben.

### 3.3.3.4 Kultur

68 Prozent der Bundesämter sind der Meinung, ihre Mitarbeiter/innen hätten eine klare Vorstellung von Dienstleistungsqualität, nur 8 Prozent sind der Ansicht, dies treffe bei ihnen eher nicht zu. Etwas mehr als die Hälfte der Ämter gibt an, sich selbst feste Fristen zur Bearbeitung von Kundenaufträgen gesetzt zu haben.

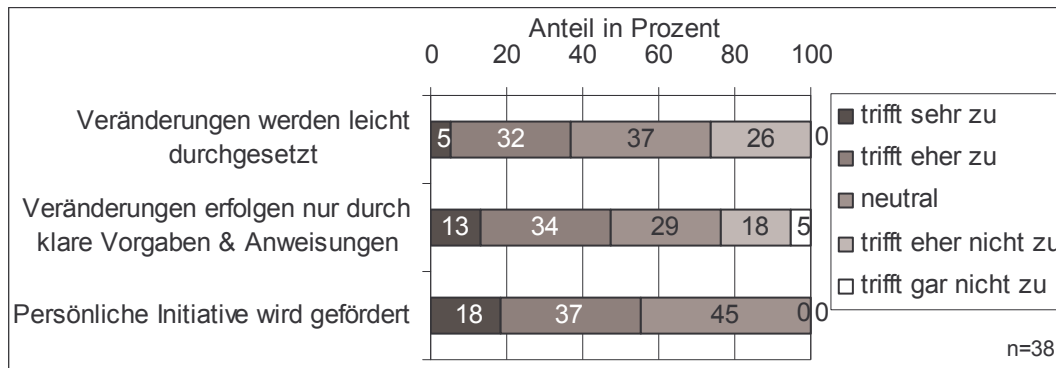
Abbildung 103: Dienstleistungskultur



Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.  
 Nur Bundesämter, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben.

In etwa gleich wie die kantonalen Ämter beurteilen die Bundesämter ihre Veränderungskultur. 37 Prozent sind der Ansicht, Veränderungen liessen sich in ihrer Verwaltung leicht durchsetzen, ein Viertel ist eher nicht dieser Meinung. Stark gefördert wird gemäss den Angaben der Bundesämter die persönliche Initiative der Mitarbeiter/innen. In keinem Amt trifft dies nicht oder eher nicht zu. Bei 47 Prozent der Bundesämter erfolgen Veränderungen nur durch klare Vorgaben und Anweisungen, in 22 Prozent der Ämter ist dies nicht der Fall.

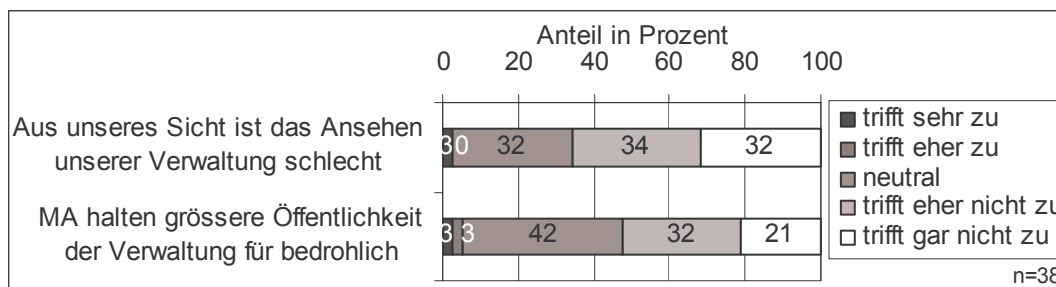
Abbildung 104: Veränderungskultur



Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.  
Nur Bundesämter, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben.

Dass das Image ihrer Verwaltung schlecht sei, lassen, wie schon die Gemeinden und Kantone, auch die Bundesämter nicht gelten. Zwei Drittel sagen, das treffe eher nicht oder gar nicht zu. Gut die Hälfte verneint auch die Aussage, die Mitarbeiter/innen würden eine grössere Öffentlichkeit der Verwaltung für bedrohlich halten.

Abbildung 105: Image und Öffentlichkeitsprinzip



Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.  
Nur Verwaltungen, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben.

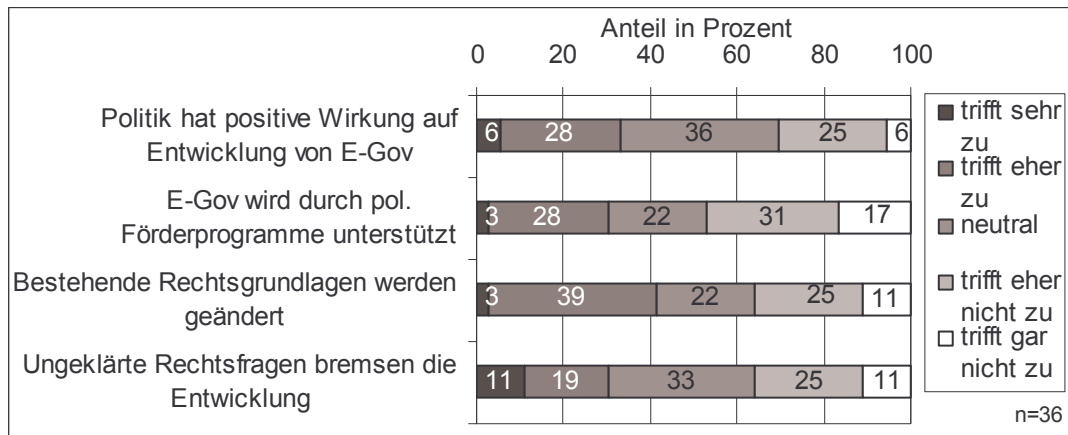
### 3.3.4 Rahmenbedingungen

Bezüglich dem Einfluss der Politik auf die Entwicklung von E-Government sind sich die Bundesämter nicht einig. Ein Drittel bejaht eine solchen und ein Drittel verneint diesen. Auch die beiden Departemente sind in dieser Frage neutral.

Einen leicht grösseren Nein-Anteil ist bei der Aussage vorhanden, E-Government werde durch politische Förderprogramme unterstützt. Ein Departement gibt hier an, dies treffe gar nicht zu, das andere ist neutral.

Für rund zwei Fünftel der Bundesämter trifft es eher oder sehr zu, dass für die Einführung von E-Government bestehende Rechtsgrundlagen geändert werden. Eben so viele sind der Ansicht, ungeklärte Rechtsfragen würden die Entwicklung von E-Government behindern.

Abbildung 106: Politische und rechtliche Rahmenbedingungen



Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen aktuell auf Ihre Verwaltung zutreffen. Nur Verwaltungen, die alle Aussagen beurteilt haben.

## 4 Fazit und Ausblick

Mit diesem ersten E-Government-Barometer liegt eine für die Schweiz und für das Ausland einmalige Studie über den Stand und die Entwicklung des Electronic Government in der Schweiz vor. Nach unseren Kenntnissen gibt es keine andere Untersuchung, die sämtliche Staatsebenen eines ganzen Landes in einer Vollerhebung erfasst. Dies hat einen ausgesprochen hohen wissenschaftlichen Wert – auch und vor allem angesichts der Tatsache, dass die Daten längst nicht erschöpfend analysiert sind und Stoff für etliche vertiefende Fragestellungen liefern.

Für die Praxis sind die Ergebnisse ebenfalls von grosser Bedeutung. Jene Stellen, die sich mit E-Government befassen, können ihr oft subjektives Bild von der Situation in der Schweiz anhand der vorliegenden Daten bestätigen oder korrigieren. So dürfte es etwa für den Bund durchaus spannend sein zu erfahren, welche Leistungen in den Kantonen und Gemeinden im Rahmen des E-Government bereits angeboten werden. Andererseits zeigt es sich, dass etwa die Initiative „Sol-eGov“ der Bundeskanzlei absolut in die richtige Richtung stösst: Gemeinden und Kantone zu ermuntern, ihre Erkenntnisse an andere Gemeinden oder Kantone weiterzugeben, also untereinander **Solidarität im E-Government** zu zeigen. Dies findet heute offensichtlich kaum statt. Nicht zuletzt ist auch immer wieder das Verhältnis von E-Government und Politik angesprochen, und zwar beidseitig: was bietet das E-Government den politischen Instanzen, und welche Rolle spielen letztere in der Förderung des E-Government?

Aber nicht nur der Stand des E-Government wird klarer, sondern auch die verschiedenen Wege, die zum Ziel führen (sollen). Die vorliegenden Daten zeigen zum Teil gravierende Mängel im Management der E-Government-Projekte. Zuvorderst sticht etwa das Fehlen von Zielvorstellungen (oder: einer Strategie) zum Electronic Government ins Auge, aber auch die Unschärfen in den finanziellen Folgen, die eher minimalen Ausbildungsaktionen, der mangelnde Einbezug der zukünftigen Nutzer oder das Fehlen von Anreizen für ein Engagement im E-Government sind nach unserem Dafürhalten Punkte, die im Zentrum möglicher Verbesserungen stehen müssten.

Die Breite der Fragen, die nicht nur die Webauftritte der Gemeinwesen, sondern eine ganze Reihe von weiteren Aktionsfeldern ansprechen, ergibt ein recht umfassendes Bild des E-Government. Für die weitere Zukunft ist nun geplant, dieselben Fragen in einem jährlichen Zyklus wieder zu erheben, um die Entwicklung über die Zeit aufzuzeigen. Dahinter steht das Interesse nicht nur am gegenwärtigen Zustand, sondern vor allem an den grösseren Zusammenhängen. Was führt dazu, dass E-Government schneller oder langsamer umgesetzt wird? Wie wichtig sind strategische Zielsetzungen für die Entwicklung? Wie wichtig ist der aktive Einbezug der Politikerinnen und Politiker in ein E-Government-Projekt? Kommen Projekte, die viel Ausbildung anbieten, rascher vorwärts als andere? Dies und vieles mehr kann zuverlässig erst dann beantwortet werden, wenn die Entwicklung über die Zeit erfasst wird. Für die betroffenen Verwaltungen bedeutet dies einen ansehnlichen Aufwand. Für die Projektleitungen ist es eine Chance, aus den aktuellen Erfahrungen zu lernen, und für die politischen Instanzen ist es eine Gelegenheit, den „Return on Investment“ der laufenden E-Government-Projekte zu beurteilen.