



3. Bericht zum Stand von E-Government in der Schweiz

Teil Bund

Kuno Schedler
Lukas Summermatter

Februar 2005

Mit Unterstützung durch:



Informatikstrategieorgan Bund ISB
Unité de stratégie informatique de la Confédération USIC
Organo strategia informatica della Confederazione OSIC
Organ da strategia informatica da la confederaziun OSIC



Dies ist der dritte Bericht in einer jährlichen Serie von Berichten zum Stand von E-Government in der Schweiz. Alle Berichte stehen als Download frei zur Verfügung unter:
<http://www.electronic-government.ch/barometerbericht>

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.

IDT-Working Paper Nr. 10c

ISBN 3-9522667-7-9

Alle Rechte vorbehalten

Copyright © 2005 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/barometerbericht

Management Summary

Mit dem Projekt "E-Government-Barometer" wird innerhalb von drei Jahren jährlich der Stand und die Entwicklung von E-Government in der Schweiz untersucht. Im Herbst 2004 wurde die dritte Befragungsrunde durchgeführt.¹ Wiederum wurden sämtliche Schweizer Gemeinden, kantonale Ämter, Departemente und Staatskanzleien sowie alle Ämter und Departemente des Bundes angeschrieben. Im Folgenden werden die Ergebnisse auf Stufe Bund zusammengefasst.

Damit sich dieser Bericht nahtlos in die Reihe der zukünftig erscheinenden Berichte einreihen wird, die auf eine Zeitspanne von zwei Jahren zurückblicken werden, werden die Ergebnisse nicht mit denjenigen des Vorjahres sondern mit den Resultaten aus der ersten Befragungsrunde im Herbst 02 verglichen.

Im September 2004 wurden an 106 Bundesämter Fragebogen versendet. Von diesen wurden 22 ausgefüllt zurückgesendet, was einer Rücklaufquote von 21 Prozent entspricht. Das sind zwölf Prozent weniger als im Vorjahr und 20 Prozent weniger als im Jahr 2002. Von den sieben Bundesdepartementen und der Bundeskanzlei wurden zwei Fragebogen ausgefüllt zurückgesendet, gleich viele wie im Jahr 2002.

Stand von E-Government

Alle Bundesämter beschäftigen sich seit mehr als einem Jahr, vier Fünftel seit mehr als drei Jahren mit dem Thema E-Government.

Das Grundangebot an allgemeinen Informationen auf den Websites der Bundesämter ist gut ausgebaut und wurde in den vergangenen zwei Jahren leicht vergrössert. Zu 86 Prozent der wichtigsten Leistungen der Bundesämter sind zumindest Informationen online verfügbar. Das sind etwas gleich viele wie im Jahr 2002. Um zehn Prozent zugenommen hat aber der Anteil der Leistungen, zu denen Formulare zum Download angeboten werden. Komplette Transaktionen können bei fünf Prozent der wichtigsten Leistungen durchgeführt werden. Fast alle Websites werden in mehreren Sprachen angeboten, eine Suchfunktion findet man bei gut drei Vierteln der Websites.

Die Bundesämter nutzen E-Mail zum Informationsaustausch mit Einwohner/innen und Unternehmen bzw. anderen Verwaltungen intensiver als vor zwei Jahren. Der Anteil der Bundesämter, die E-Mail weniger häufig als herkömmliche Kanäle nutzen, ist um 20 auf neun Prozent gesunken. Zur Kommunikation mit anderen Verwaltungen setzen 77 Prozent (+ 14%) E-Mail häufiger ein als traditionelle Kanäle wie Brief oder Telefon.

Im Jahr 2002 wussten 71 Prozent der Bundesämter wie viele Besuche ihre Website pro Tag verzeichnet. Im 2004 sind es 24 Prozent mehr. Die Websites werden häufiger besucht. Der Anteil der Websites, die weniger als 1'000 Besuche pro Tag aufweisen ist von 48 auf 33 Prozent gesunken. Während sich die Besuchszahlen erhöht haben, veränderte sich an der Aktualisierungshäufigkeit in den letzten zwei Jahren nicht viel. Nach wie vor wird ein Drittel der Websites weniger als einmal pro Tag aktualisiert.

Zwei Fünftel (+ 8%) der Bundesämter stellen Informationen zum aktuellen politischen Geschehen auf ihrer Website bereit. Weitere zwei Fünftel (- 12%) verfügen auf ihrer Website über keine Angebote im politischen Bereich.

¹ Die Berichte zu den Befragungsrunden 2002 und 2003 sind unter <http://www.electronic-government.ch/barometerbericht> frei verfügbar.

Von den Bundesämtern, die eine eigene Beschaffung / einen eigenen Einkauf haben, bieten 30 Prozent (+ 1%) Informationen zu Ausschreibungen online an. Um 23 auf ebenfalls 30 Prozent ist der Anteil der Bundesämter gewachsen, die Formulare für die Einreichung von Angeboten online bereitstellen.

18 Prozent der Bundesämter mit eigenem Einkauf wickeln zwischen elf und 20 Prozent ihres Einkaufsvolumens online ab. Mehr als die Hälfte der Bundesämter mit eigenem Einkauf kauft nicht online ein.

60 Prozent der Bundesämter arbeiten zur Leistungserstellung mit privaten Unternehmen zusammen. Die Zusammenarbeit wird bei 90 Prozent (- 10%) der gemeinsam erstellten Leistungen elektronisch unterstützt. Bei einem Drittel (+ 6%) der Leistungen werden Daten zwischen der Verwaltung und dem privaten Unternehmen übers Internet oder ein gemeinsames Netzwerk ausgetauscht.

Intensiviert wurde die elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen. 16 Prozent (+ 13%) der Bundesämter tauschen Daten mit Gemeinden, 37 Prozent (+ 20%) mit kantonalen Verwaltungsstellen, 68 Prozent (+ 24%) mit Stellen im eigenen Departement und 53 Prozent (+ 8%) mit Stellen anderer Departemente übers Internet oder ein gemeinsames Netzwerk aus. Für die grosse Mehrheit der Bundesämter entspricht der verwaltungsübergreifenden Datenaustausch einem Bedürfnis, das in Zukunft zunehmen wird.

Der Anteil der Bundesämter, die das Internet als Informationsquelle stark nutzen, ist in den vergangenen zwei Jahren um 19 auf 59 Prozent gestiegen. Wie bereits im Jahr 2002 nutzen auch im 2004 rund vier Fünftel der Bundesämter E-Mail intensiv zur internen Kommunikation. Um 14 Prozent gesunken ist dagegen die Nutzungsintensität des internen Netzwerks bzw. Intranets. Dieses wird von 41 Prozent der Bundesämter stark genutzt. Am häufigsten wird das Intranet zum Austausch und zur Ablage von Dokumenten, für die Verbreitung von internen Informationen und für den Einsatz von Planungsinstrumenten eingesetzt.

Managementbereiche

Die Bedeutung von E-Government für die Verwaltungsführung in den Bundesämtern hat in den vergangenen zwei Jahren zugenommen. Für 77 Prozent (+ 11%) der Bundesämter trifft es zu, das E-Government ein zentrales Thema für die Verwaltungsführung sei.

Wie bereits im Jahr 2002 hat etwas mehr als die Hälfte der Bundesämter eine eigene E-Government-Strategie formuliert. Die Strategie wurden in den vergangenen zwei Jahren verfeinert und enthalten nun öfter eine Vision/ein Leitbild, definierte Ziele und Zeitpläne. Alle Bundesämter mit eigener E-Government-Strategie kennen die Strategie des Bundes, drei Viertel orientierten sich bei der Erarbeitung der eigenen Strategie daran.

Die wichtigsten Gründe für die Einführung von E-Government sind Leistungs-/Qualitätssteigerungen, gefolgt von Stärkung des Images. Im Vergleich zum Jahr 2002 sind Kosteneinsparungen deutlich wichtiger geworden, so dass sie vom vierten auf den dritten Platz vorgerückt sind. Als Motive sind die Aktivitäten anderer Verwaltungen und die Möglichkeit zur Profilierung der Politik ebenfalls wichtiger geworden.

In vier Fünfteln der Bundesämter werden die E-Government-Lösungen in formellen Projektorganisationen realisiert. Bei 70 Prozent der Bundesämter sind externe IT-Berater an den Projekten beteiligt, bei 60 Prozent (- 19%) sind externe Berater engagiert.

Die Bundesämter beschäftigen sich öfter mit ihren Prozessen. Der Anteil der Bundesämter, die ihre Prozesse mit denen anderer Verwaltungen vergleichen, ist seit dem Jahr 2002 um 15 Prozent gestiegen. Bei fast drei Fünfteln der Bundesämter führen E-Government-Projekte zu Veränderungen der Abläufe. Veränderungen der Aufbauorganisation ergaben sich bei einem Drittel der Bundesämter.

Die Bundesämter informieren am häufigsten ihre Mitarbeitenden. An zweiter Stelle steht die politische Leitungsebene und klar an dritter Stelle folgen Einwohner/innen und Unternehmen. Informiert wird in erster Linie über das Internet. Geteilter Meinung sind die Bundesämter über die Wichtigkeit von Publikationen/Broschüren zur Information über E-Government-Projekte.

Die Kundenbedürfnisse werden öfter erfasst. Mehr als vier Fünftel (+ 14%) der Bundesämter werten die Nutzungsdaten der Website aus. Die Hälfte führt regelmässig, d.h. mindestens alle vier Jahre, Bürger- / Kundenbefragungen durch und drei Fünftel beziehen Kunden in die Gestaltung von E-Government oder neuer Abläufe mit ein.

Der Anteil der Bundesämter, die Qualitätsaspekte systematisch überprüfen, ist gestiegen. Mit plus 31 Prozent ist die Kundenzufriedenheit der Qualitätsaspekt, der den grössten Zuwachs verzeichnen konnte. Zwei Drittel der Bundesämter die Kundenzufriedenheit.

In mehr als vier Fünfteln der Bundesämter sind alle Arbeitsplätze mit PC/Laptop, Zugriff aufs Intranet und persönlicher E-Mail-Adresse ausgestattet. Drei Viertel (+ 8%) der Bundesämter haben alle Arbeitsplätze mit Internetzugang ausgerüstet. Abgenommen hat der Anteil der Arbeitsplätze, die neben der Standardsoftware (Word, Excel, ...) noch über zusätzliche Anwendungssoftware verfügen.

Die Bundesämter sind deutlich häufiger als im Jahr 2002 der Ansicht, dass Sicherheitsfragen die E-Government-Entwicklung behindern würden. Für rund 30 Prozent trifft diese Aussage zu, für gleich viele trifft es nicht zu. Mit dem Risiko eines Ausfalls der IT haben sich zwei Drittel der Bundesämter beschäftigt.

Der Anteil der Bundesämter, die Open Source Software einsetzen, ist von 44 auf 52 Prozent gestiegen. Allerdings setzt kein Bundesamt ausschliesslich Open Source Software ein.

Über 80 Prozent der Bundesämter haben zumindest Teile ihrer IT ausgelagert. Davon lagerten 72 Prozent die IT an einen internen Dienstleister aus. Elf Prozent berücksichtigten bei der Auslagerung auch privaten Dienstleister.

Die Bundesämter sind mit ihrer technischen Ausstattung sehr zufrieden. Für 87 Prozent (+ 12%) der Ämter trifft es zu, dass ihre jetzige technische Ausstattung ausreichend ist.

Der Anteil der Bundesämter, die eigene IT-Spezialisten beschäftigen ist seit 2002 von 69 auf 73 Prozent leicht gestiegen. Die EDV-Kenntnisse der Mitarbeitenden beurteilen 46 Prozent der Bundesämter als für E-Government-Projekte ausreichend. Das sind 12 Prozent weniger als vor zwei Jahren. 90 Prozent (+ 3%) der Bundesämter bieten den Mitarbeitenden Schulungen zu den Themen E-Government oder IT an.

Eine positive Wirkung auf die Mitarbeitermotivation attestieren E-Government 30 Prozent der Bundesämter. Das sind zehn Prozent weniger als im Jahr 2002.

Die IT-Budgets der Bundesämter reichen von CHF 10'000 bis CHF 10 Millionen. Der Median ist um fast 100'000 auf CHF 794'000 gestiegen. Der Mittelwert liegt um 200'000 höher bei 1.78 Millionen. Der Anteil der Bundesämter, bei denen Budgetrestriktion nicht zum Stopp oder zu einer unvollständigen Ausführung von Projekten geführt haben, ist von 37 Prozent auf 28 Prozent gesunken.

Drei Viertel (+ 12%) der Bundesämter berechnen die Investitionskosten, 70 Prozent (+9%) eruieren die laufenden Kosten für E-Government-Projekte. Keine Kalkulationen werden von 25 Prozent der Bundesämter durchgeführt.

Bei keinem der Bundesämter führte E-Government bisher zu Aufwandsminderungen, bei 59 Prozent dagegen zu Aufwandsteigerungen. Bis in fünf Jahren rechnet aber ein Drittel der Bundesämter mit Auf-

wandsminderungen zwischen einem und zehn Prozent und noch 42 Prozent erwarten Aufwandssteigerungen. Im Vergleich zum Jahr 2002 ist der Anteil der Bundesämter, bei denen E-Government bisher zu Aufwandsteigerungen geführt hat, um 33 Prozent gestiegen.

Über 60 Prozent der Bundesämter sind der Ansicht, ihre Mitarbeitenden hätten eine klare Vorstellung von Dienstleistungsqualität. Für 38 Prozent trifft es eher zu, dass Veränderungen in ihrer Verwaltung leicht durchgesetzt werden. Insgesamt wird diese Aussage etwas stärker abgelehnt als im Jahr 2002. Vergrössert hat sich hingegen die Zustimmung zur Aussage, dass persönliche Initiative gefördert werde. Für 62 Prozent (+ 6%) trifft diese Aussage eher oder sehr zu.

Ein schlechtes Image wird knapp weniger als der Hälfte verneint. Dieser Anteil ist in den vergangenen zwei Jahren um 18 Prozent gesunken. Unverändert ist die grosse Ablehnung der Aussage, dass die Mitarbeitenden eine grössere Öffentlichkeit der Verwaltung für bedrohlich hielten.

Rahmenbedingungen

Nur 15 Prozent der Bundesämter, 19 Prozent weniger als im Jahr 2002, sind der Meinung, die Politik habe eine positive Wirkung auf die E-Government-Entwicklung. Bei 30 Prozent (- 12%) der Bundesämter wurden bestehende Rechtsgrundlagen für E-Government geändert. Dagegen sind 40 Prozent (+10%) der Ansicht, ungeklärte Rechtsfragen würden die E-Government-Entwicklung bremsen.

Welche Rolle der Bund in der E-Government-Entwicklung der Schweiz einnehmen soll, beurteilen die Bundesämter sehr unterschiedlich. Am häufigsten wurde "Übersicht schaffen" auf Rang eins gesetzt, am zweithäufigsten "Finanzieren". Dafür wurde "Koordinieren" von der Hälfte der Bundesämter auf den 2. Rang gesetzt.

95 Prozent der Bundesämter kennen den Guichet Virtuel. Davon bewerten 40 Prozent (- 21%) www.ch.ch als sinnvoll, zehn Prozent (+ 7%) sind der Meinung, der Guichet Virtuel sei nicht sinnvoll. Zwei Drittel der Bundesämter kennen den Standardisierungsverein eCH. Kein Bundesamt bewertet eCH als nicht sinnvoll und zwei Drittel (+ 8%) der Bundesämter, die eCH kennen, beurteilen eCH als sinnvoll. Mit 52 Prozent hat eVanti den geringsten Bekanntheitsgrad, der drei betrachteten Projekte. eVanti wird ebenfalls von keinem der Bundesämter als nicht sinnvoll bewertet und zwei Drittel der Bundesämter die eVanti kenne, werten es als sinnvolles Projekt.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	8
Tabellenverzeichnis	10
1 Einleitung	11
1.1 Vorbemerkungen	11
1.2 Theoretische Grundlagen	11
1.3 Beobachtungsmenge	12
2 Stand von E-Government	14
2.1 Elektronische öffentliche Leistungen	14
2.2 Elektronische Demokratie und Partizipation	18
2.3 Elektronische Produktionsnetzwerke	19
2.4 Elektronische interne Zusammenarbeit	22
3 Managementbereiche	24
3.1 Strategie	24
3.2 Struktur	26
3.3 Potenziale	30
3.3.1 Technik	30
3.3.2 Personal	33
3.3.3 Finanzen	35
3.4 Kultur	37
4 Rahmenbedingungen	39
5 Fazit zur Studie	41

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1:	E-Government-Modell	12
Abb. 2:	Beschäftigte in den Bundesämtern	13
Abb. 3:	Beschäftigung mit E-Government	14
Abb. 4:	Grundangebot an allgemeinen Informationen	15
Abb. 5:	Online-Verfügbarkeit der wichtigsten Leistungen	15
Abb. 6:	Dienstleistungen mit mindestens Informationen online	16
Abb. 7:	Gliederung des Online-Angebots	16
Abb. 8:	Zusatzfunktionen auf den Websites	16
Abb. 9:	Nutzung von E-Mail im Vergleich zu herkömmlichen Kanälen	17
Abb. 10:	Besuche pro Tag auf den Websites	17
Abb. 11:	Aktualisierungsintervall der Websites	18
Abb. 12:	Angebot im politischen Bereich	18
Abb. 13:	Angebot in Zusammenhang mit Vergabeverfahren	19
Abb. 14:	Online abgewickelter Einkaufsvolumen	19
Abb. 15:	Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit privaten Unternehmen	20
Abb. 16:	Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen	21
Abb. 17:	Bedürfnis nach elektronischem Datenaustausch mit anderen Verwaltungen heute und in Zukunft	21
Abb. 18:	Zeitlicher Nutzen eines verwaltungsübergreifenden Datenaustauschs	22
Abb. 19:	Übertragung von statistischen Daten in Word und Excel	22
Abb. 20:	Interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet	22
Abb. 21:	Nutzung des internen Netzwerks/Intranets	23
Abb. 22:	Bedeutung von E-Government für die Verwaltungsführung	24
Abb. 23:	Elemente der E-Government-Strategie	24
Abb. 24:	Gründe für die Einführung von E-Government	25
Abb. 25:	Initiative und Kooperation für E-Government-Projekte	26
Abb. 26:	Projektorganisation	27
Abb. 27:	Beschäftigung mit Prozessen	27
Abb. 28:	Veränderung der Aufbau- und Ablauforganisation	27
Abb. 29:	Information der Anspruchsgruppen	28
Abb. 30:	Kommunikationskanäle für E-Government-Aktivitäten	28

Abb. 31:	Erfassung von Kundenbedürfnissen	29
Abb. 32:	Überprüfung von Qualitätsaspekten	29
Abb. 33:	Technische Ausstattung der Arbeitsplätze	30
Abb. 34:	Technische Herausforderungen	31
Abb. 35:	Einsatz von Open Source Software	31
Abb. 36:	Auslagerung der IT	32
Abb. 37:	Outsourcing-Partner	32
Abb. 38:	Zufriedenheit mit der technischen Ausstattung	32
Abb. 39:	IT-Spezialisten	33
Abb. 40:	EDV-Kenntnisse der Mitarbeiter/innen	33
Abb. 41:	Schulungen für Mitarbeiter/innen	33
Abb. 42:	Anreize zur Mitarbeit in E-Government-Projekten	34
Abb. 43:	Wirkung von E-Gov-Projekten auf die Motivation	34
Abb. 44:	Budgetrestriktionen	35
Abb. 45:	Kalkulationen	36
Abb. 46:	Veränderung der Aufwände durch E-Government	36
Abb. 47:	Dienstleistungskultur	37
Abb. 48:	Veränderungskultur	37
Abb. 49:	Image und Öffentlichkeitsprinzip	38
Abb. 50:	Politische und rechtliche Rahmenbedingungen	39
Abb. 51:	Rolle des Bundes	39
Abb. 52:	Guichet Virtuel, eCH und eVanti	40

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Bundesämter nach Sprachen	12
Tabelle 2:	Departemente nach Sprachen	13
Tabelle 3:	Finanzielle Mittel für das Jahr 2004	35

1 Einleitung

1.1 Vorbemerkungen

Dieser Bericht gibt die Ergebnisse der dritten Befragungsrunde zum Stand von E-Government in der Schweiz wieder, die im Rahmen des Projektes "E-Government-Barometer" durchgeführt wurde. Der vorliegende Teil "Bund", enthält die Resultate auf Bundesebene. Die Teile "Gemeinden" und Kantone sind ebenfalls unter www.electronic-government.ch/barometerbericht frei zugänglich.

Die Ergebnisse der ersten beiden Befragungsrunden stiessen bei Politik, Verwaltung, Wirtschaft und Wissenschaft auf grosses Interesse und wurden in verschiedenster Weise weiterverwendet. Der Nutzen einer gesamtschweizerischen, wiederkehrenden Erhebung des Stands und der Entwicklung von E-Government ist erwiesen. Deshalb wurde beschlossen, das E-Government-Barometer auch in Zukunft weiter zu führen.

Im Verlaufe des Projektes wurde jedoch festgestellt, dass der bisher einjährige Erhebungsrhythmus zu kurz ist, um verlässliche Aussagen über die Veränderung des Stands von E-Government zu machen. Zukünftig werden die Daten für das E-Government-Barometer deshalb im Rhythmus von zwei Jahren erhoben. Die nächste Befragungsrunde wird somit im September 2006 stattfinden.

Damit sich dieser Bericht nahtlos in die Reihe der zukünftig erscheinenden Berichte einreihen wird, die auf eine Zeitspanne von zwei Jahren zurückblicken werden, werden die Ergebnisse aus der Befragung im Herbst 04 nicht mit denjenigen des Vorjahres, sondern mit den Ergebnissen aus der ersten Befragungsrunde im Herbst 02 verglichen. Bei neuen oder geänderten Fragestellungen musste jedoch teilweise auf die Daten aus 2003 zurückgegriffen werden.

Neu wurden bei der Auswertung der Daten, ausser bei den einleitenden Auswertungen, konsequent nur noch Verwaltungen berücksichtigt, die über eine Website verfügen. Aus diesem Grund mussten die Daten für das Jahr 2002 (z. T. auch für das Jahr 2003) teilweise neu berechnet werden. Es können somit Abweichungen zu den in den Vorjahren publizierten Berichten entstehen.

Wir möchten allen am Projekt "E-Government-Barometer" Beteiligten ganz herzlich für ihre Unterstützung danken. Ein ganz besonderer Dank gebührt den an der Befragung teilnehmenden Verwaltungen, ohne die keine Ergebnisse zustande kommen würden und den Sponsoren, ohne die eine solche Befragung nicht zustande gekommen wäre.

1.2 Theoretische Grundlagen

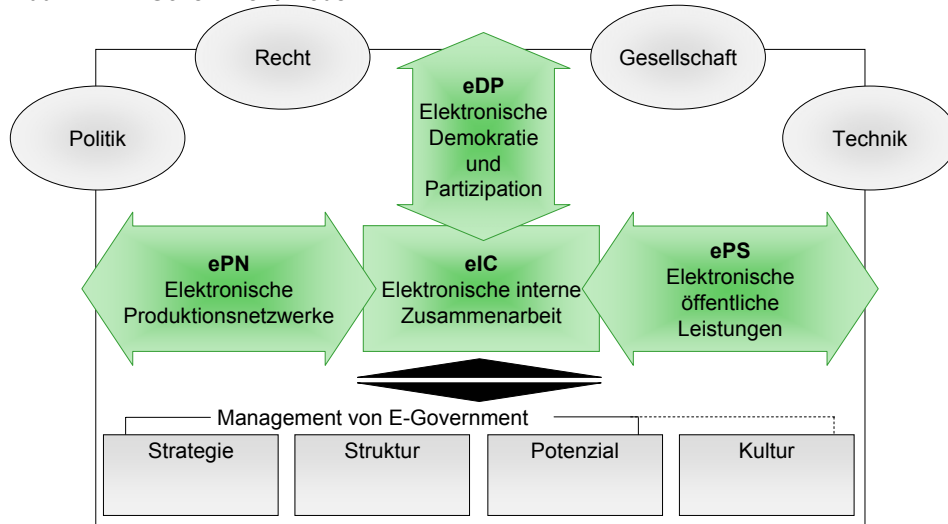
Als Basis für die Beschreibung des aktuellen Stands und der Entwicklung von E-Government dient ein umfassendes E-Government-Modell. Im Zentrum des Modells stehen die vier E-Government-Elemente "Elektronische öffentliche Leistungen" (Electronic Public Services, ePS), "Elektronische Demokratie und Partizipation"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

Der Bereich "Elektronische öffentliche Leistungen" umfasst die elektronische Erbringung von öffentlichen Leistungen sowohl für Einzelpersonen als auch für 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,

Abb. 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.

Bereiche Strategie, Struktur und Potenzial, sowie den indirekt beeinflussbaren Faktor Kultur beschrieben.²

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 unterschiedliche Schweizer Verwaltungen nicht signifikant von einander variieren.

1.3 Beobachtungsmenge

Im September 2004 wurden an 106 Bundesämter Fragebogen versendet. Von diesen wurden 22 ausgefüllt zurückgesendet. Das sind 13 weniger als im Jahr 2003 und halb so viele wie im 2002. Alle Fragebogen wurden auf Deutsch ausgefüllt.

Tabelle 1: Bundesämter nach Sprachen

Sprache	D	F	I	Total
Beobachtungsmenge 04 (in %)	22 (21)	0 (0)		22 (21)
Grundgesamtheit 04	103	3		106
Beobachtungsmenge 02 (in %)	36 (40)	7 (44)	1 (50)	44 (41)

Alle sieben Departemente des Bundes und die Bundeskanzlei, die in dieser Befragung wie ein Departement behandelt wird, wurden auf Deutsch angeschrieben. Zwei der acht versendeten Fragebogen wurden ausgefüllt und eingesendet. Das ist einer weniger als im Vorjahr und gleich viel wie vor zwei Jahren.

² Vgl. auch Schedler, K., & Proeller, I. (2003). New Public Management. (2. Aufl.) Bern, Stuttgart, Wien: Paul Haupt, S. 20f.

Tabelle 2: Departemente nach Sprachen

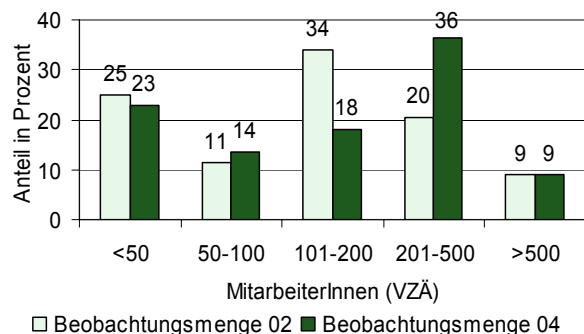
Sprache	D	F	I	Total
Beobachtungsmenge 03 (in %)	2 (25)			2 (25)
Grundgesamtheit 03 *	8			8
Beobachtungsmenge 02 (in %)	2 (25)			2 (25)

* Die Bundeskanzlei wurde analog den Departementen befragt

Wie bereits in den letzten beiden Berichten wird auch dieses Jahr auf eine statistische Auswertung der zwei Fragebogen aus den Departementen verzichtet. Die Antworten fliessen aber an einigen Stellen in den Text ein.

Im Folgenden werden die beiden Beobachtungsmengen miteinander verglichen. In Abb. 2 ist die Verteilung der Bundesämter über fünf Grössenklassen für die beiden Beobachtungsmengen wiedergegeben.

Abb. 2: Beschäftigte in den Bundesämtern



n(02)=44, n(04)=22. Frage: Wie viele Mitarbeiter/innen beschäftigt Ihre Verwaltung (Vollzeitäquivalente)?

Die Grössenklasse mit 100-200 Mitarbeitenden ist weniger stark vertreten als in 2002. Stärker vertreten ist dagegen die Gruppe mit 200-500 Mitarbeitenden. Die drei anderen Gruppen sind in beiden Beobachtungsmengen in etwa gleich gross.

Obwohl sich die Rücklaufquote halbiert hat, nimmt nach wie vor mehr als ein Fünftel der Bundesämter an der Befragung teil. Auf Grund dieses guten Rücklaufs in beiden Jahren wird angenommen, dass die beiden Beobachtungsmengen jeweils die Grundgesamtheit repräsentieren.

Im Bericht wird deshalb nicht weiter zwischen Grundgesamtheit und Beobachtungsmenge unterschieden.

2 Stand von E-Government

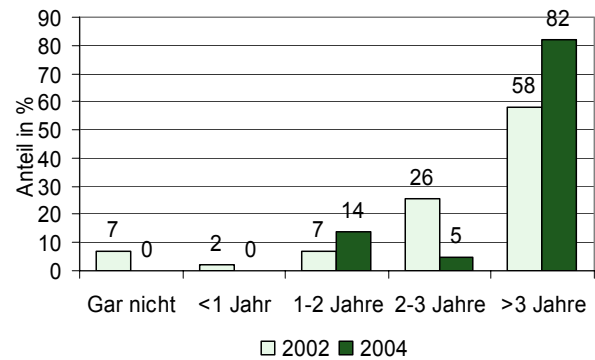
In diesem Kapitel wird der Stand von E-Government dargestellt, wie er sich im Herbst 2004 präsentiert hat. Dazu werden detaillierte Informationen zu den angebotenen öffentlichen Leistungen (2.1), zu Angeboten im Bereich Politik (2.2), zur Nutzung neuer Technologien zur Zusammenarbeit mit anderen (2.3) und zur internen Nutzung neuer Technologien (2.4) dargestellt.

Wie aus Abb. 3 ersichtlich ist, geben alle Bundesämter an, sich mit E-Government zu beschäftigen. Vier Fünftel machen dies bereits seit mehr als drei Jahren.

Auch die beiden Departemente, die einen Fragebogen ausgefüllt haben, beschäftigen sich seit mehr als drei Jahren mit dem Thema E-Government.

Mit allen Bundesämtern kann per E-Mail kommuniziert werden und alle Bundesämter verfügen über eine eigene Website. Über 90 Prozent der Ämter unterhalten seit mehr als drei Jahren eine eigene Website, je fünf Prozent machen das seit 1-2 bzw. 2-3 Jahren.

Abb. 3: Beschäftigung mit E-Government



n(02)=43, n(04)=22. Frage: Seit wann beschäftigt sich Ihre Verwaltung mit dem Thema E-Government?

2.1 Elektronische öffentliche Leistungen

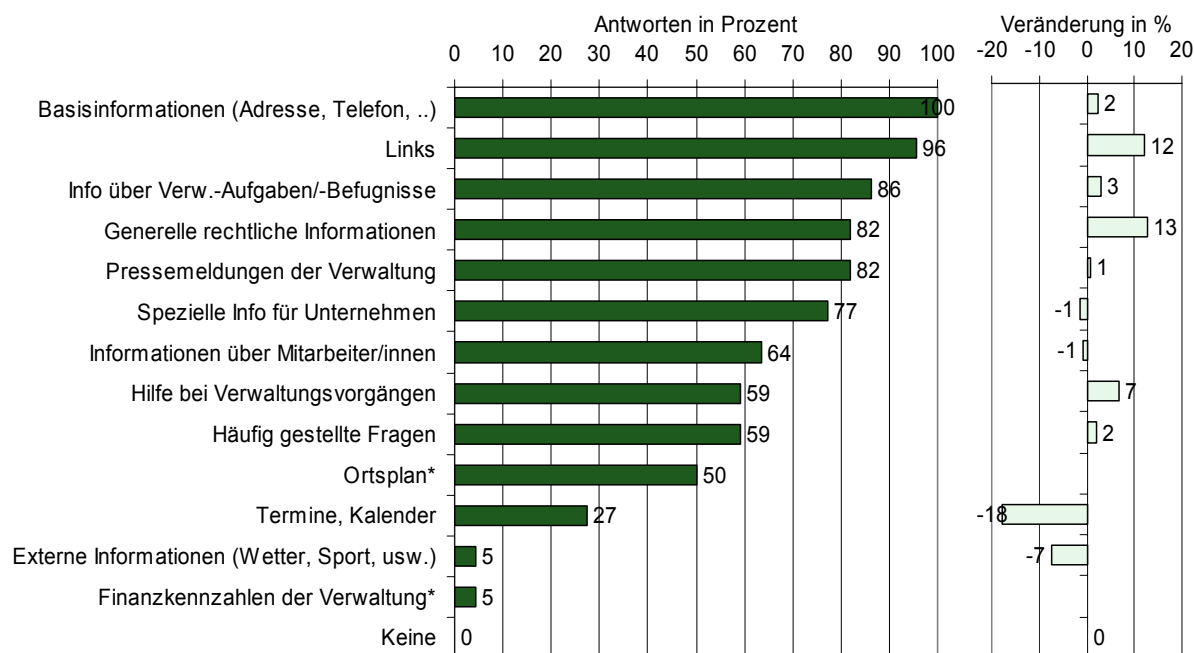
Das elektronische Angebot an öffentlichen Leistungen wird unterteilt in ein Grundangebot mit allgemeinen Informationen und in ein Online-Angebot zu den Kernleistungen der Ämter. Weiter wird untersucht, wie das Angebot gegliedert ist und welche Zusatzfunktionen auf der Website angeboten werden. Zudem werden die Nutzung von E-Mail zur Kommunikation mit Kunden und anderen Verwaltungen sowie die Nutzung und die Aktualisierungshäufigkeit der Websites analysiert.

Auf allen Websites der Bundesämter sind Basisinformationen wie Adresse, Telefon, usw. zu finden. Fast alle beinhalten Links zu anderen Websites. Auf über 80 Prozent der Websites sind Informationen über die Verwaltung (z.B. über Verwaltungsaufgaben, generelle rechtliche Informationen oder Pressemeldungen) vorhanden. Hilfe bei Verwaltungsvorgängen und/oder eine Rubrik "Häufig gestellte Fragen" bieten drei Fünftel der Bundesämter an. Kaum anzutreffen sind externe Informationen oder Finanzkennzahlen der Verwaltung.

Gegenüber 2002 sind einige Rubriken deutlich ausgebaut worden. Links auf andere Websites und generelle rechtliche Informationen bieten über zehn Prozent mehr Ämter an als noch im Jahr 2002. Leicht gewachsen ist die Anzahl der Ämter, die Hilfestellung bei Verwaltungsvorgängen anbieten. Abgenommen hat dagegen der Prozentsatz der Bundesämter, die Termine oder Kalender auf ihren Websites publizieren.

Auch bei den Gemeinden und den kantonalen Websites sind Basisinformationen und Links die am häufigsten vorkommenden Bereiche. Die Gemeinden und kantonalen Stellen veröffentlichen aber wesentlich öfter Informationen über Mitarbeiter/innen als die Bundesämter. Dagegen informieren die Gemeinden seltener über ihre Aufgaben und Befugnisse und auf den Websites der kantonalen Ämter finden sich weniger oft Pressemeldungen.

Abb. 4: Grundangebot an allgemeinen Informationen



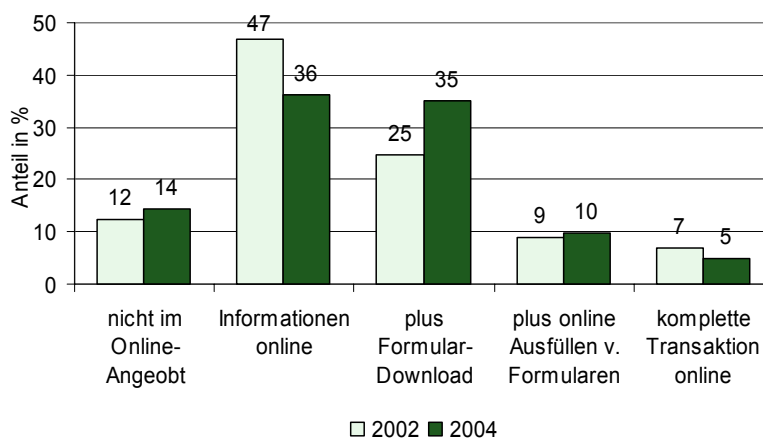
* Die mit einem Stern (*) bezeichneten Kategorien wurden im Jahr 2002 nicht abgefragt. n(02)=42, n(04)=22: Nur Bundesämter mit Website, die mind. ein Element ausgewählt haben. Frage: Welche der folgenden Informationen bietet Ihre Verwaltung online an?

Die Bundesämter wurden gebeten ihre fünf wichtigsten Leistungen zu notieren und für jede Leistung zu bestimmen, inwieweit diese online verfügbar ist. Insgesamt wurden 83 Leistungen notiert und bewertet. Zu 86 Prozent der Leistungen sind zumindest Informationen online verfügbar. Zu einem Drittel werden Formulare zum Herunterladen angeboten und bei zehn Prozent der Leistungen können die Formulare online ausgefüllt werden. Fünf Prozent der Leistungen können komplett online abgewickelt werden.

Der Anteil der online verfügbaren Leistungen hat im Vergleich zum Jahr 2002 nicht zugenommen. Zu den online verfügbaren Leistungen werden jedoch öfter Formulare zum Herunterladen angeboten.

Die Bundesämter stellen häufiger zumindest Informationen zu ihren Leistungen auf der Website bereit als die kantonalen Ämter. Der Anteil der Leistungen, bei denen Formulare online ausgefüllt oder die ganze Transaktion online abgewickelt werden kann, ist bei beiden etwa gleich.

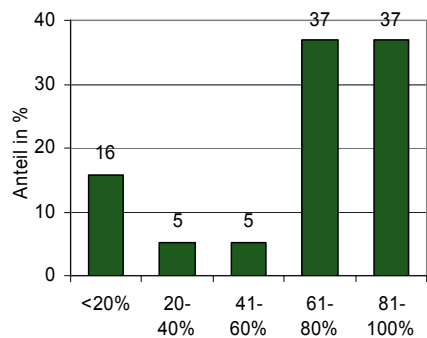
Abb. 5: Online-Verfügbarkeit der wichtigsten Leistungen



n(02)=145, n(04)=83: Nur Leistungen der Bundesämter mit Website und mind. einer bewerteten Leistung. Frage: Bitte geben Sie an, inwieweit die fünf wichtigsten Leistungen Ihrer Verwaltung online verfügbar sind?

Abb. 6 zeigt, dass mehr als ein Drittel der Bundesämter zu über 80 Prozent ihrer Leistungen mindestens Informationen online anbietet. Gleich viele machen dies zu 60 bis 80 Prozent ihrer Leistungen. Bei 16 Prozent der Bundesämter sind zu weniger als 20 Prozent ihrer Leistungen Informationen online abrufbar.

Abb. 6: Dienstleistungen mit mindestens Informationen online



n(04)=19. Frage: Zu welchem %-Satz aller (Dienst-)Leistungen Ihrer Verwaltung sind zumindest Informationen online verfügbar?

Auch hier bieten die Bundesämter deutlich öfter Informationen zu eigenen Leistungen an, als die kantonalen Ämter oder die Gemeinden machen.

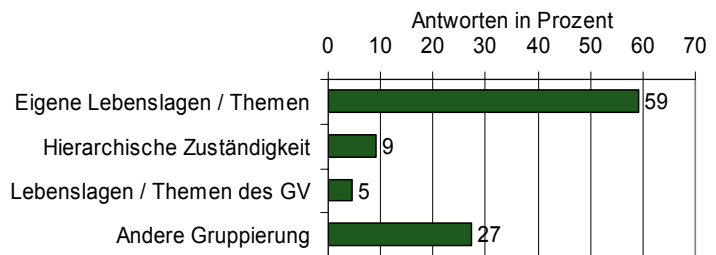
Die meisten Websites der Bundesämter sind nach eigenen Themen oder Lebenslagen gegliedert. Knapp zehn Prozent orientiert sich bei der Gliederung der Website am Organigramm und nur fünf Prozent strukturiert die Website nach den Themen des Guichet Virtuel. Mehr als ein Viertel der Bundesämter wählen eine andere Gliederung. Häufig beinhaltet dies eine Kombination aus eigenen Themen und Strukturierung nach dem Organigramm.

Die Websites der kantonalen Ämter sind doppelt so oft nach hierarchischer Zuständigkeit strukturiert wie die der Bundesämter.

Bei den Gemeinden wird diese Gliederungsart etwa gleich oft verwendet wie bei den Bundesämtern.

Fast alle Websites der Bundesämter sind in mehreren Sprachen verfügbar und mehr als drei Viertel verfügen über eine Suchfunktion. Nur fünf Prozent der Bundesämter ermöglichen eine Personalisierung der Website oder bieten Informationen per SMS an. Ein Tracking-System existiert bei keinem Bundesamt.

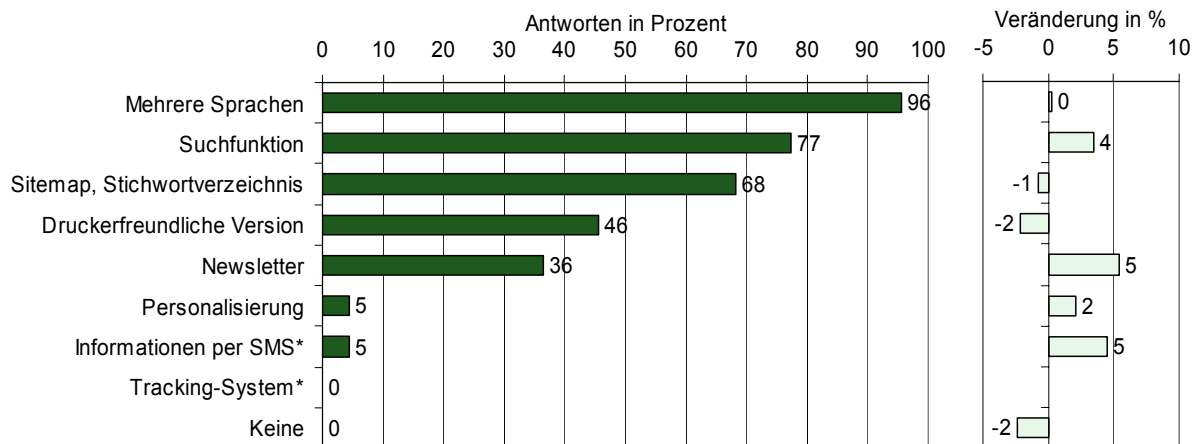
Abb. 7: Gliederung des Online-Angebots



n(04)=22. Frage: Wie ist das Onlineangebot Ihrer Verwaltung gegliedert?

Die Zusatzfunktionen auf den Websites der Bundesämter haben sich im Vergleich zum Jahr 2002 nur sehr wenig verändert. Etwas mehr Ämter bieten einen Newsletter an und neu entstanden sind Angebote per SMS.

Abb. 8: Zusatzfunktionen auf den Websites

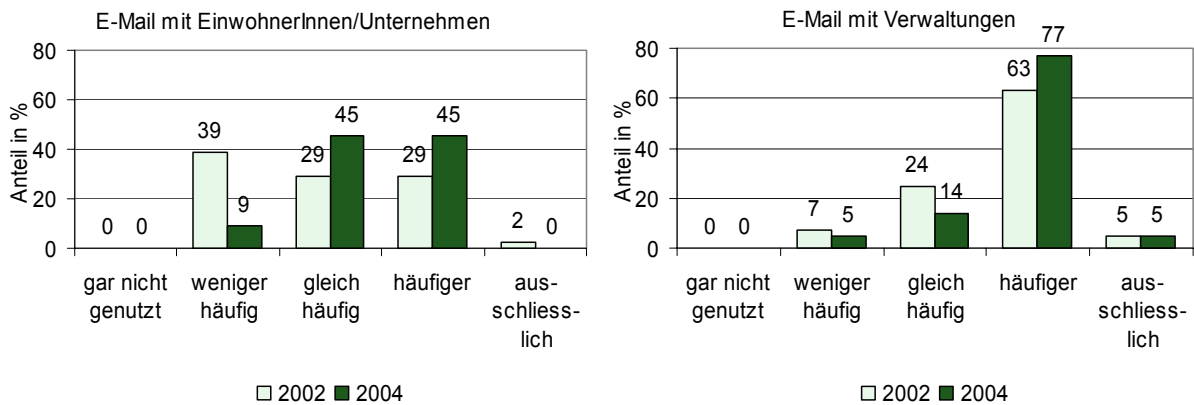


* Die mit einem Stern (*) bezeichneten Kategorien wurden im Jahr 2002 nicht abgefragt. n(02)=42, n(04)=22: Nur Bundesämter mit Website. Frage: Welche der folgenden Zusatzfunktionen bietet Ihre Verwaltung auf der Website an?

Gegenüber den kantonalen und Gemeindefwebsites sind die der Bundesverwaltung viel häufiger in mehreren Sprachen abrufbar. Orientierungs- und Suchhilfen sind bei kantonalen und Bundesämtern etwa gleich oft zu finden, weniger häufig bieten Gemeinden solche Funktionen an.

E-Mail wird von den Bundesämtern intensiv genutzt. 45 Prozent der Ämter nutzen E-Mail häufiger zum Informationsaustausch mit Einwohner/innen bzw. Unternehmen als herkömmliche Informationskanäle. Weitere 45 Prozent tun dies etwa gleich häufig.

Abb. 9: Nutzung von E-Mail im Vergleich zu herkömmlichen Kanälen



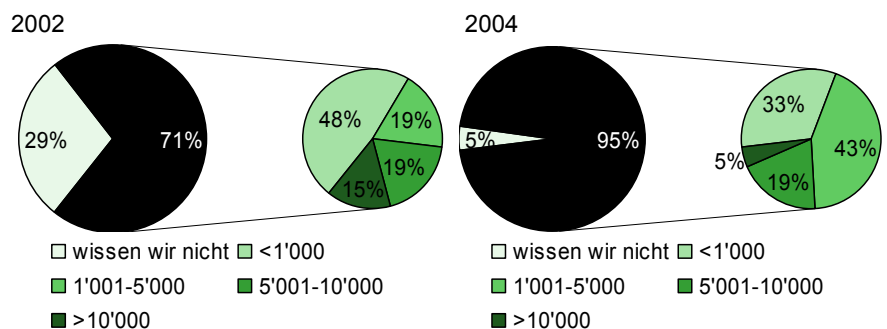
(02)=41, n(04)=22: Nur Bundesämter mit Website, die beide Fragen beantwortet haben. Wie häufig nutzt Ihre Verwaltung E-Mail zum Informationsaustausch mit Einwohnerinnen und Einwohnern oder Unternehmen, und mit anderen Verwaltungen im Vergleich zu den herkömmlichen Kanälen (Schriftliche Dokumente, Telefon, Persönliches Gespräch)?

Vor zwei Jahren nutzten fast zwei Fünftel E-Mail weniger häufig als die traditionellen Kanäle. Dieser Anteil ist seither um 30 auf unter zehn Prozent gesunken.

Noch intensiver wird E-Mail zum Informationsaustausch mit anderen Verwaltungen eingesetzt. Hier sind es mehr als drei Viertel, die E-Mail häufiger als traditionelle Kanäle nutzen. Fünf Prozent geben sogar an, zur Kommunikation mit anderen Verwaltungen ausschliesslich E-Mail einzusetzen.

Die Bundesämter nutzen E-Mail sowohl im Umgang mit Einwohnern/Unternehmen als auch zur Kommunikation mit anderen Verwaltungen häufiger als kantonale Ämter oder Gemeinden.

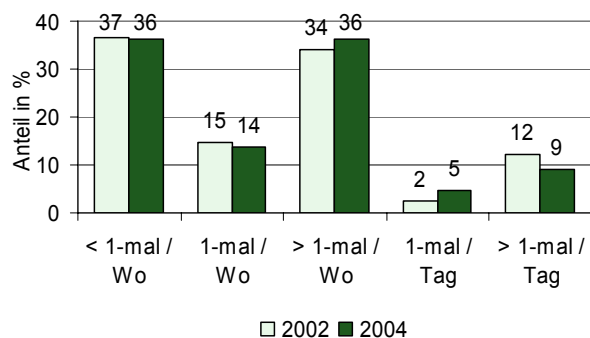
Abb. 10: Besuche pro Tag auf den Websites



n(02)=38, n(04)=22: Nur Bundesämter mit Website. Frage: Wie viele Besuche (Visits) pro Tag verzeichnet Ihre Website?

Ein Drittel der Bundesämter registrieren weniger als 1'000 Besuche pro Tag auf ihrer Website. Mehr als zwei Fünftel der Websites werden zwischen 1'000- und 5'000-mal pro Tag besucht. Fünf Prozent der Websites verzeichnen über 10'000 Besuche.

Abb. 11: Aktualisierungsintervall der Websites



n(02)=41, n(04)=22: Nur Bundesämter mit Website. Frage: Wie häufig wird Ihre Website aktualisiert?

Der Anteil der Bundesämter, die nicht wissen, wie oft ihre Website besucht wird, ist von knapp 30 Prozent im Jahr 2002 auf fünf Prozent gesunken.

Die Websites der Bundesämter werden in etwa gleich oft wie im Jahr 2002 aktualisiert. Gut ein Drittel der Websites wird weniger als einmal pro Woche auf den neuesten Stand gebracht. Die Hälfte der Websites wird aber mehr als einmal pro Woche, zehn Prozent sogar mehrmals täglich aktualisiert.

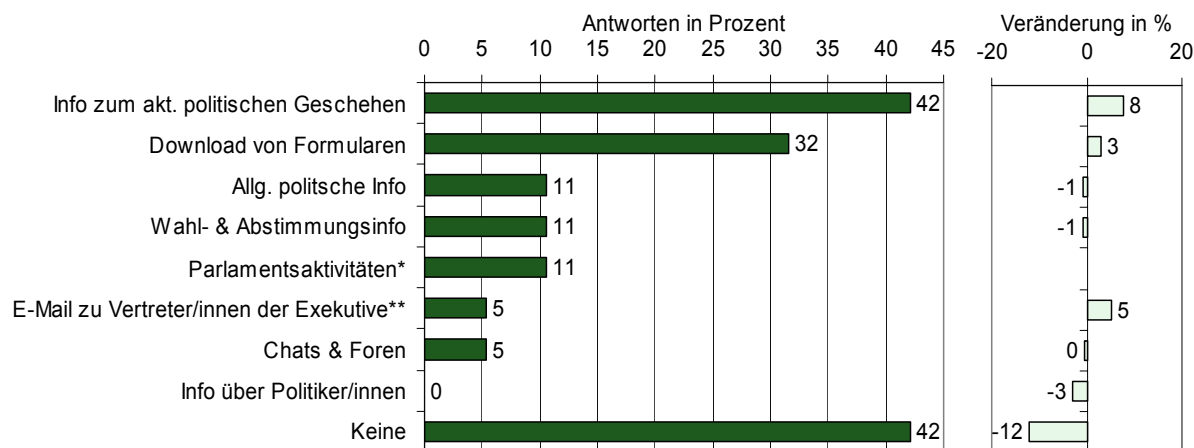
Die Websites der Bundesämter werden wesentlich häufiger aktualisiert als diejenigen der kantonalen Ämter oder der Gemeinden.

2.2 Elektronische Demokratie und Partizipation

Im Bereich Demokratie und Partizipation wird das Angebot für Bürgerinnen und Bürger betrachtet.

Zwei Fünftel der Bundesämter bieten auf ihrer Website Informationen zum aktuellen politischen Geschehen an und ein Drittel stellen Formulare (z.B. für Initiativen und Referenden) zur Verfügung. Andere Angebote im politischen Bereich sind eher selten. Zwei Fünftel der Bundesämter unterhalten keine solchen Angebote.

Abb. 12: Angebot im politischen Bereich



* 2002 nicht abgefragt, ** 2002: E-Mail zu Politiker/innen. n(02)=35, n(04)=19. Nur Bundesämter mit Website, die mind. eine Antwort ausgewählt haben. Frage: Welche der folgenden E-Government-Anwendungen bietet Ihre Verwaltung online an?

Gegenüber 2002 ist der Anteil der Bundesämter ohne Angebote im politischen Bereich um zwölf Prozent gesunken. Dementsprechend werden im Jahr 2004 einzelne Angebote etwas öfter von den Bundesämtern bereitgestellt.

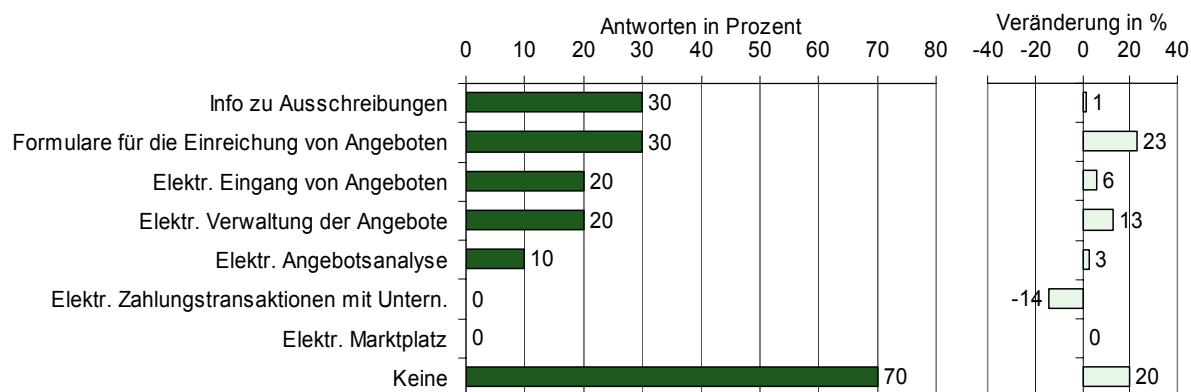
Das Angebot der Bundesämter im politischen Bereich ist viel umfangreicher als das der kantonalen Ämter, jedoch deutlich weniger umfangreich als das Angebot der Gemeinden.

2.3 Elektronische Produktionsnetzwerke

Im E-Government-Element Elektronische Produktionsnetzwerke werden die Angebote bei Vergabeverfahren, die Zusammenarbeit mit privaten Unternehmen sowie die elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen betrachtet.

Drei Fünftel der Bundesämter geben an, über einen eigenen Einkauf / eine eigene Beschaffung zu verfügen. Von diesen unterhalten 70 Prozent kein Online-Angebot in Zusammenhang mit Vergabeverfahren. 30 Prozent publizieren Informationen zu Ausschreibungen auf der Website und/oder ermöglichen den Download von Formularen für die Einreichung von Angeboten.

Abb. 13: Angebot in Zusammenhang mit Vergabeverfahren

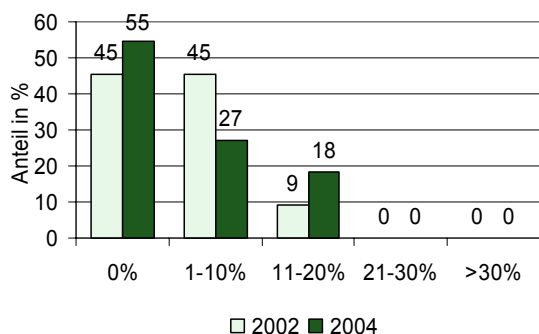


n(02)=14, n(04)=10: Nur Bundesämter mit Website und eigenem Einkauf/eigener Beschaffung, die mind. eine Antwort ausgewählt haben. Frage: Welche der folgenden E-Government-Anwendungen nutzt Ihre Verwaltung speziell bei Vergabeverfahren?

Der Anteil der Bundesämter ohne Angebot ist in den vergangenen zwei Jahren um 20 Prozent gestiegen. Diejenigen Bundesämter, die über ein Angebot verfügen, haben dieses jedoch ausgebaut. Formulare zum Download werden von 23 mehr Ämtern angeboten als noch im Jahr 2002.

Im Vergleich zu den kantonalen Verwaltungsstellen werden die neuen Möglichkeiten durch die Ämter eher zurückhaltend genutzt. Noch weniger häufig nutzten die Gemeinden das Internet in Zusammenhang mit Vergabeverfahren.

Abb. 14: Online abgewickelter Einkaufsvolumen



n(02)=11, n(04)=11: Nur Bundesämter mit Website und eigenem Einkauf/eigener Beschaffung. Frage: Welche der folgenden E-Government-Anwendungen nutzt Ihre Verwaltung speziell bei Vergabeverfahren?

Mehr als die Hälfte der Bundesämter mit eigenem Einkauf wickelt diesen gar nicht online ab. Ein Viertel der Bundesämter wickelt zwischen einem und 10 Prozent und 18 Prozent kaufen zwischen elf und 20 Prozent online ein.

Der Anteil der Bundesämter, die online einkaufen, ist gegenüber 2002 gesunken. Gleichzeitig ist das online abgewickelte Einkaufsvolumen bei einem Teil der Bundesämter in den letzten zwei Jahren gestiegen.

Die kantonalen Ämter wickeln einen etwas grösseren Anteil ihres Einkaufsvolumens online ab. Auf Gemeindeebene ist vor allem der Anteil der Gemeinden, die nicht online einkaufen, Prozent gesunken.

Bei der Leistungserstellung arbeiten 60 Prozent mit privaten Unternehmen zusammen. Im Jahr 2002 betrug dieser Anteil noch 42 Prozent.

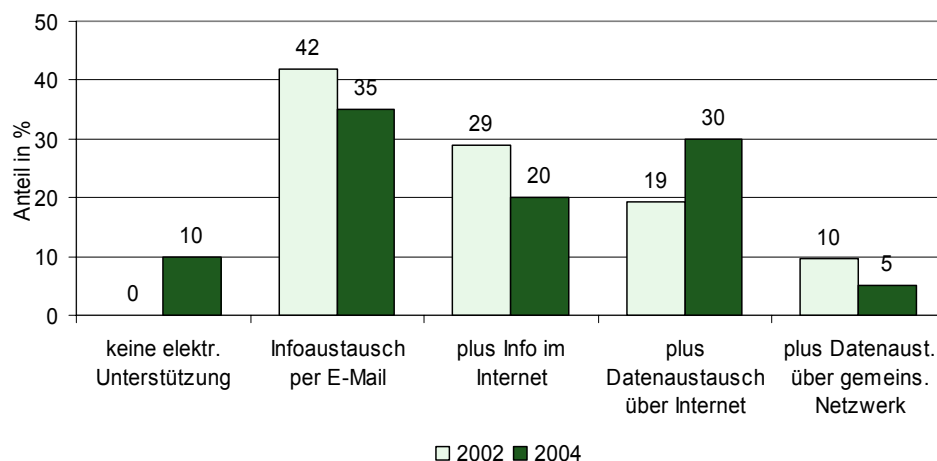
Die Bundesämter, die mit privaten Unternehmen zur Leistungserstellung zusammenarbeiten, wurden gefragt, welche Leistungen sie zusammen mit privaten Unternehmen erstellen und inwieweit die Zusammenarbeit elektronisch unterstützt wird.

Die Bundesämter listeten 33 gemeinsam mit privaten Unternehmen erstellte Leistungen auf. Bei 90 Prozent dieser Leistungen wird die Zusammenarbeit elektronisch unterstützt. Ein Drittel nutzt zumindest E-Mail zum Informationsaustausch. Bei 30 Prozent der Leistungen werden Daten übers Internet mit dem Kooperationspartner ausgetauscht, weitere fünf Prozent tauschen Daten über ein gemeinsames Netzwerk aus.

Im Vergleich zum Jahr 2002 ist der Anteil der Leistungen, bei denen die Zusammenarbeit nicht elektronisch unterstützt wird, um zehn Prozent gestiegen. Ebenfalls um zehn Prozent gewachsen ist der Anteil der Leistungen, bei denen Daten übers Internet ausgetauscht werden.

Das Ausmass der elektronischen Unterstützung der Zusammenarbeit mit privaten Unternehmen entspricht in etwa demjenigen bei den kantonalen Ämtern und übertrifft dasjenige bei den Gemeinden.

Abb. 15: Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit privaten Unternehmen



n(02)=26, n(04)=33: Nur Leistungen von Ämtern mit Website, die über eine Website verfügen und mind. eine Leistung beurteilt haben. Von den im Jahr 2002 bewerteten Leistungen wurden nur die ersten 3 gezählt. Frage: Inwieweit wird die Zusammenarbeit [zur Leistungserstellung mit privaten Unternehmen] elektronisch unterstützt?

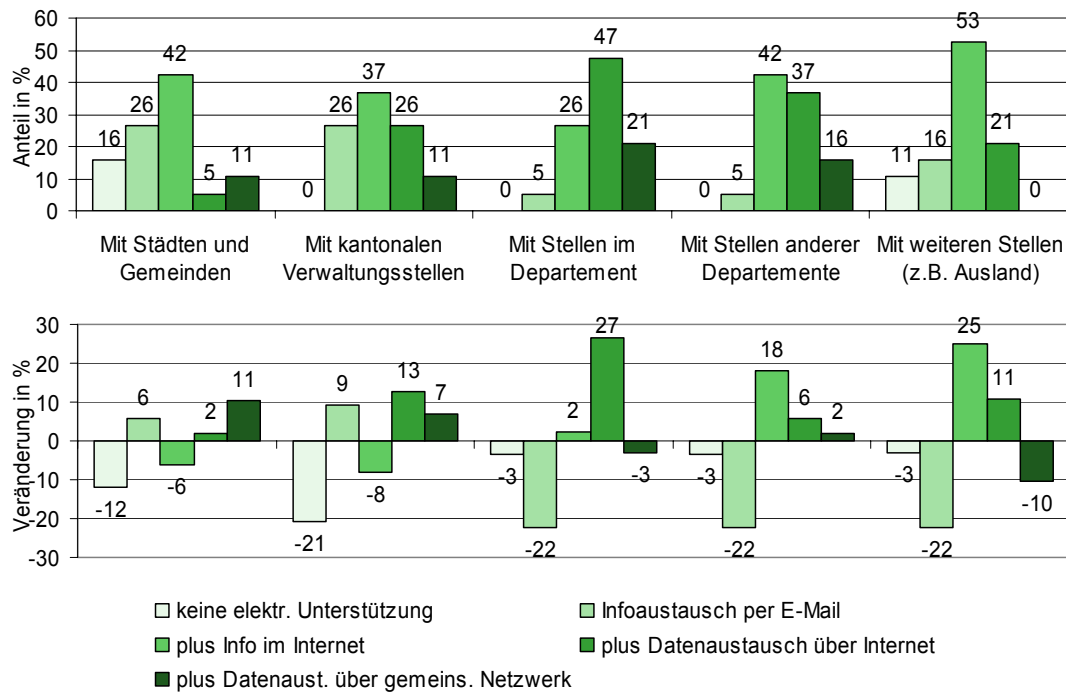
Doch nicht nur die elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit

mit privaten Unternehmen interessiert, sondern auch der Einsatz neuer Technologien in der verwaltungsübergreifenden Zusammenarbeit. Abb. 16 zeigt die Unterstützung der Zusammenarbeit der Bundesämter mit Gemeinden, kantonalen Verwaltungsstellen, mit Stellen im gleichen Departement, mit Stellen anderer Departemente und mit weiteren Stellen (z.B. Stellen im Ausland).

Die Zusammenarbeit mit kantonalen Stellen und mit anderen Stellen der Bundesverwaltung wird bei allen Bundesämtern elektronisch unterstützt. Innerhalb des eigenen Departements tauschen fast 70 Prozent der Ämter Daten übers Internet oder ein gemeinsames Netzwerk aus. Mit Stellen anderer Departemente macht das etwas mehr als die Hälfte der Ämter.

Fast zwei Fünftel der Bundesämter tauschen Daten mit kantonalen Verwaltungsstellen übers Internet oder ein gemeinsames Netzwerk aus, aber nur 16 Prozent machen dies mit Städten und Gemeinden. Die Zusammenarbeit mit Gemeinden wird bei 16 Prozent der Bundesämter nicht elektronisch unterstützt.

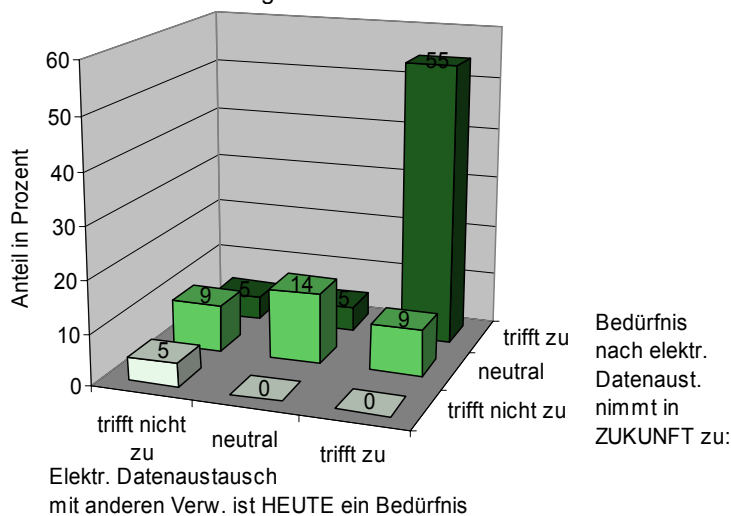
Abb. 16: Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen



n(02)=29, n(04)=19: Nur Bundesämter mit Website, die alle Aussagen bewertet haben. Frage: Inwieweit wird die Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen elektronisch unterstützt?

Im Vergleich zum Jahr 2002 hat das Ausmass der elektronischen Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen deutlich zugenommen. Die Zusammenarbeit mit Gemeinden wird von zusätzlichen zwölf Prozent der Bundesämter elektronisch unterstützt, mit kantonalen Verwaltungsstellen tauschen zusätzliche 20 Prozent Daten übers Internet oder ein gemeinsames Netzwerk aus und mit Stellen im eigenen Departement tauschen sogar 24 Prozent mehr Ämter Daten übers Internet oder ein gemeinsames Netzwerk aus.

Abb. 17: Bedürfnis nach elektronischem Datenaustausch mit anderen Verwaltungen heute und in Zukunft



"trifft zu" umfasst "trifft sehr/eher zu", "trifft nicht zu" umfasst "trifft gar / eher nicht zu". n=22: Nur Bundesämter, die beide Fragen zu diesem Thema beantwortet haben. Frage: Der elektronische Datenaustausch mit anderen Verwaltungen ist für uns ein Bedürfnis. Dieses Bedürfnis wird in den nächsten Jahren zunehmen.

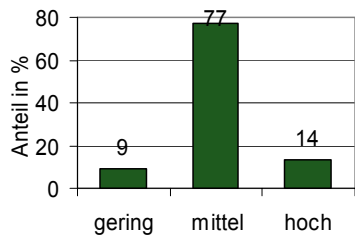
Für fast zwei Drittel der Bundesämter ist der elektronische Datenaustausch mit anderen Verwaltungen ein Bedürfnis. Für ein Fünftel trifft dies eher nicht zu.

Ebenfalls zwei Drittel sind der Meinung, dieses Bedürfnis nach elektronischem Datenaustausch werde zukünftig zunehmen.

Für die Mehrheit der Bundesämter ist der Datenaustausch heute ein Bedürfnis, das in Zukunft zunehmen wird.

Damit ist das heutige und zukünftige Bedürfnis nach elektronischem Datenaustausch mit anderen Verwaltungen bei den Bundesämtern in et-

Abb. 18: Zeitlicher Nutzen eines verwaltungsübergreifenden Datenaustauschs



n=22. Frage: Wie schätzen Sie die zeitlichen Einsparungen ein, wenn ein standardisierter, verwaltungsübergreifender Datenaustausch möglich ist?

Statistiken, die bei den Gemeinden und kantonalen Stellen oft genannt wurden, werden von den Bundesämtern nicht erwähnt. Dies obwohl die Bundesämter öfter als Gemeinden und kantonale Ämter Daten für Statistikzwecke aus Verwaltungsanwendungen in Word- oder Excel-Dokumente übertragen.

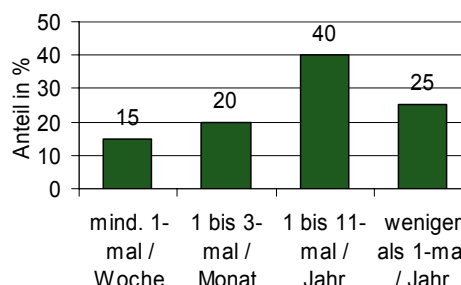
Ein Drittel der Bundesämter macht dies mindestens einmal pro Monat, 15 Prozent sogar mindestens einmal pro Woche.

wa gleich stark wie bei den Gemeinden und kantonalen Verwaltungsstellen.

Den zeitlichen Nutzen bewerten drei Viertel der Bundesämter als mittel und 14 Prozent als hoch. Damit sind sie weniger vom zeitlichen Nutzen überzeugt als es die Gemeinden und kantonalen Verwaltungsstellen sind.

Auf die Frage, in welchen Prozessen die Bundesämter das grösste zeitliche Einsparpotenzial sehen, werden am häufigsten administrativen Standardprozesse / Geschäftsverkehre genannt.

Abb. 19: Übertragung von statistischen Daten in Word und Excel



n=20. Frage: Wie häufig werden Daten aus den Verwaltungsanwendungen für Statistikzwecke in ein Word- oder Excel-Dokument übertragen und an andere Verwaltungsstellen übermittelt?

2.4 Elektronische interne Zusammenarbeit

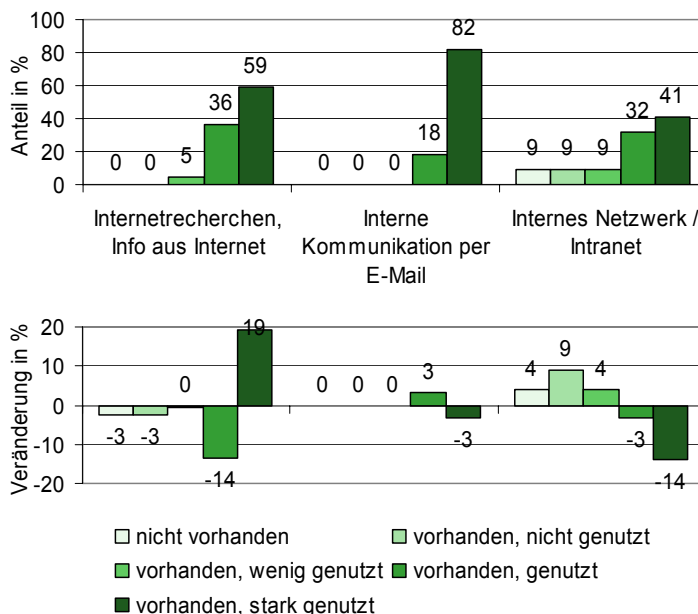
Zum internen E-Government-Angebot zählt die Grundausstattung mit E-Mail, Internet und Intranet bzw. internem Netzwerk. Weiter werden verschiedene Anwendungsmöglichkeiten eines Intranets bzw. eines internen Netzwerks abgefragt.

Alle Bundesämter nutzen das Internet als Informationsquelle und kommunizieren intern per E-Mail. Bei drei Fünftel wird das Internet, bei vier Fünfteln E-Mail stark genutzt. Bei fast allen ist ein Intranet oder internes Netzwerk vorhanden, zwei Fünftel nutzen dieses stark.

Im Vergleich zum Jahr 2002 wird das Internet im 2004 deutlich stärker genutzt, die Nutzung des Intranets ist dagegen etwas zurückgegangen.

Die Bundesämter nutzen intern Internet, E-Mail und Intranet etwa gleich intensiv wie die kantonalen Ämter,

Abb. 20: Interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet



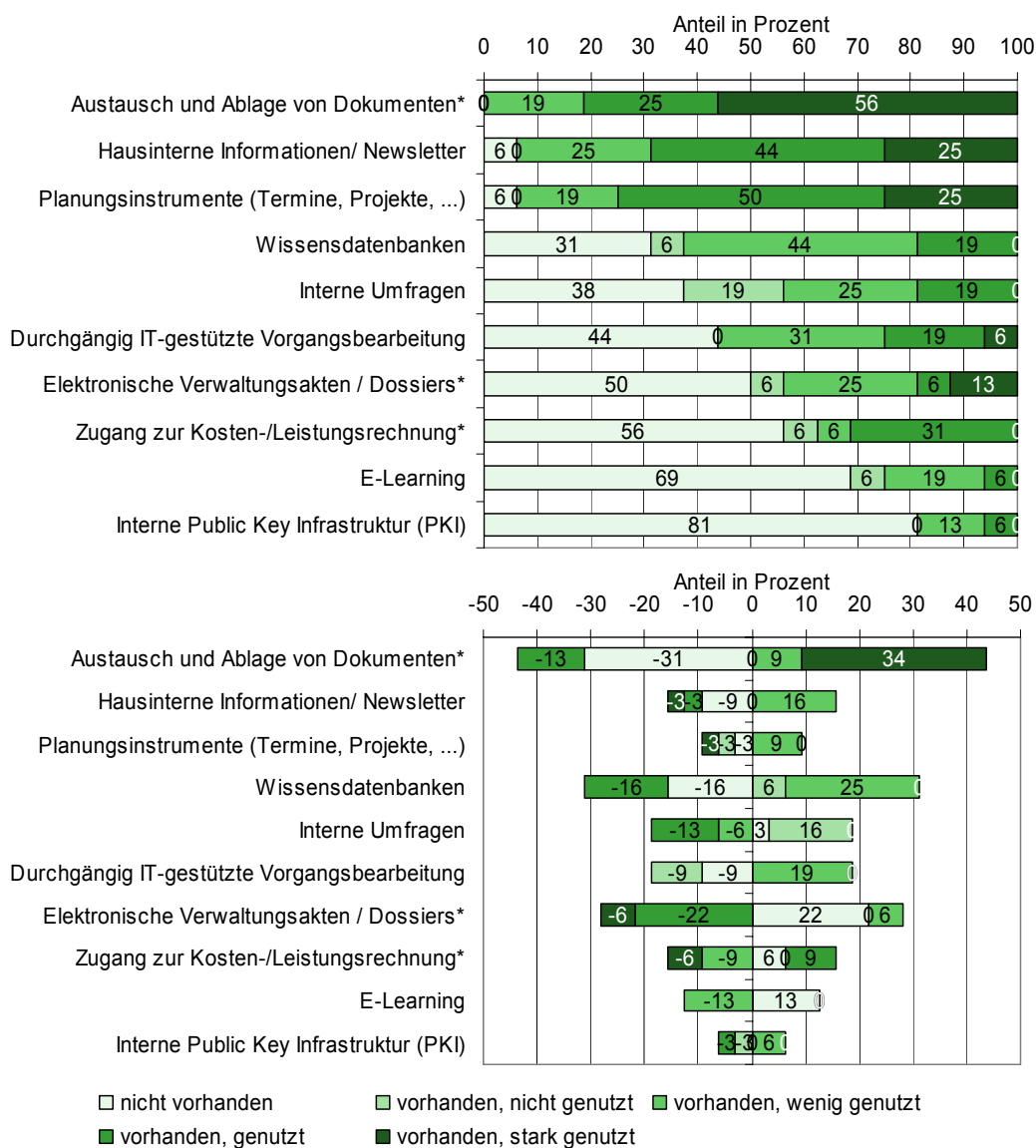
n(02)=40, n(04)=22: Nur Bundesämter, die alle drei Anwendungen beurteilt haben. Frage: Bitte geben Sie an, in welchem Ausmass Ihre Verwaltung die folgenden E-Government-Anwendungen intern nutzt.

aber wesentlich stärker als die Gemeinden.

Alle Bundesämter mit Intranet oder internem Netzwerk nutzen dieses für den Austausch und die Ablage von Dokumenten. Fast alle setzen es zudem für die Verbreitung von internen Informationen und für den Einsatz von Planungsinstrumenten ein. Andere Verwendungszwecke finden sich deutlich seltener. Elektronische Verwaltungsakten bzw. Dossiers sind bei rund der Hälfte der Ämter vorhanden.

Die grössten Veränderungen sind bei "Austausch und Ablage von Dokumenten" zu verzeichnen. Diese Rubrik wurde im Jahr 2002 allerdings anders benannt. Zugenommen hat auch der Anteil der Bundesämter, bei denen Wissensdatenbanken vorhanden sind. Diese werden jedoch etwas weniger intensiv genutzt als vor zwei Jahren. Ein zusätzlicher Viertel der Bundesämter hat in den vergangenen zwei Jahren neu eine durchgängig IT-gestützte Vorgangsbearbeitung eingeführt. Abgenommen hat dagegen der Anteil der Bundesämter die E-Learning betreiben.

Abb. 21: Nutzung des internen Netzwerks/Intranets



* Bezeichnung der Anwendung wurde geändert. n(02)=32, n(04)=16: Nur Bundesämter mit Website, die alle Anwendungen beurteilt haben und über ein internes Netzwerk verfügen. Frage: Bitte geben Sie an, in welchem Ausmass Ihre Verwaltung die folgenden E-Government-Anwendungen intern nutzt.

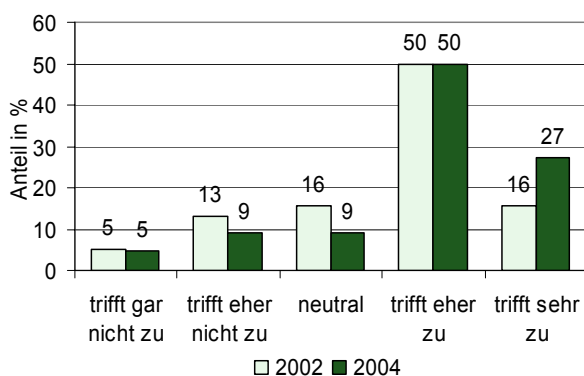
3 Managementbereiche

Der Teil Managementbereiche gliedert sich in die vier Bereiche Strategie, Struktur, Potenziale und Kultur. Im Teil Potenziale wird zwischen Technik, Personal und Finanzen unterschieden.

3.1 Strategie

Der Abschnitt Strategie untersucht die Bedeutung des Themas für die Verwaltungsführung und die Formulierung einer Strategie. Weiter werden die Motive für die Einführung von E-Government betrachtet und es wird erläutert, durch wen und wie E-Government initiiert wird.

Abb. 22: Bedeutung von E-Government für die Verwaltungsführung



n(02)=38, n(04)=22. Nur Bundesämter mit Website. Frage: E-Government ist für die Verwaltungsführung ein zentrales Thema?

Für drei Viertel der Bundesämter trifft es zu, dass E-Government ein zentrales Thema für die Verwaltungsführung ist. Für 14 Prozent trifft das nicht zu.

Der Anteil der Bundesämter, bei denen E-Government ein zentrales Thema für die Verwaltungsführung ist, hat sich seit 2002 um elf auf 27 Prozent vergrössert.

Das Thema hat damit für die Bundesämter eine grössere Bedeutung als für die kantonalen Ämter und die Gemeinden. Die Kantone stufen E-Government etwa gleich wichtig ein.

Bei den zwei antwortenden Bundesdepartementen trifft es für das eine sehr zu, dass E-Government ein zentrales Thema der Verwaltungsführung sei. Für das andere trifft es eher nicht zu.

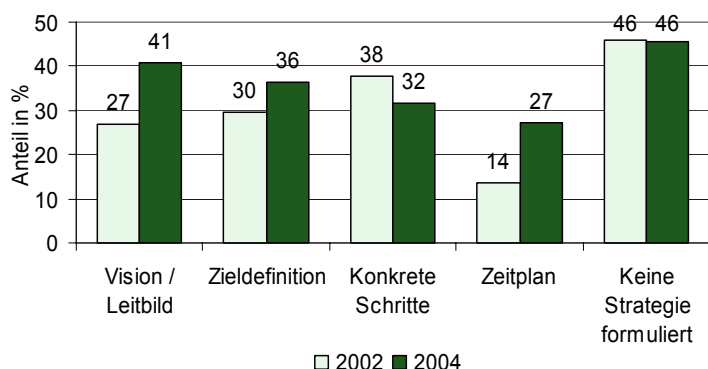
Etwas mehr als die Hälfte der Bundesämter hat eine eigene E-Government-Strategie formuliert. Das sind gleich viele wie im Jahr 2002. Die Strategien sind aber detaillierter. Öfter als im Jahr 2002 kommen darin Visionen/Leitbilder vor und sie enthalten häufiger konkrete Zeitpläne.

Alle Bundesämter, die keine eigene Strategie formuliert haben, geben an, dass eine E-Government-Strategie auf übergeordneter Eben besteht.

Allen Bundesämtern mit eigener E-Government-Strategie ist die Strategie des Bundes bekannt. Drei Viertel davon orientierten sich bei der Erarbeitung der eigenen Strategie an derjenigen des Bundes.

Von den zwei Departementen, die geantwortet haben, verfügt keines über eine eigene E-Government-Strategie. Beide kennen aber die übergeordnete Bundesstrategie.

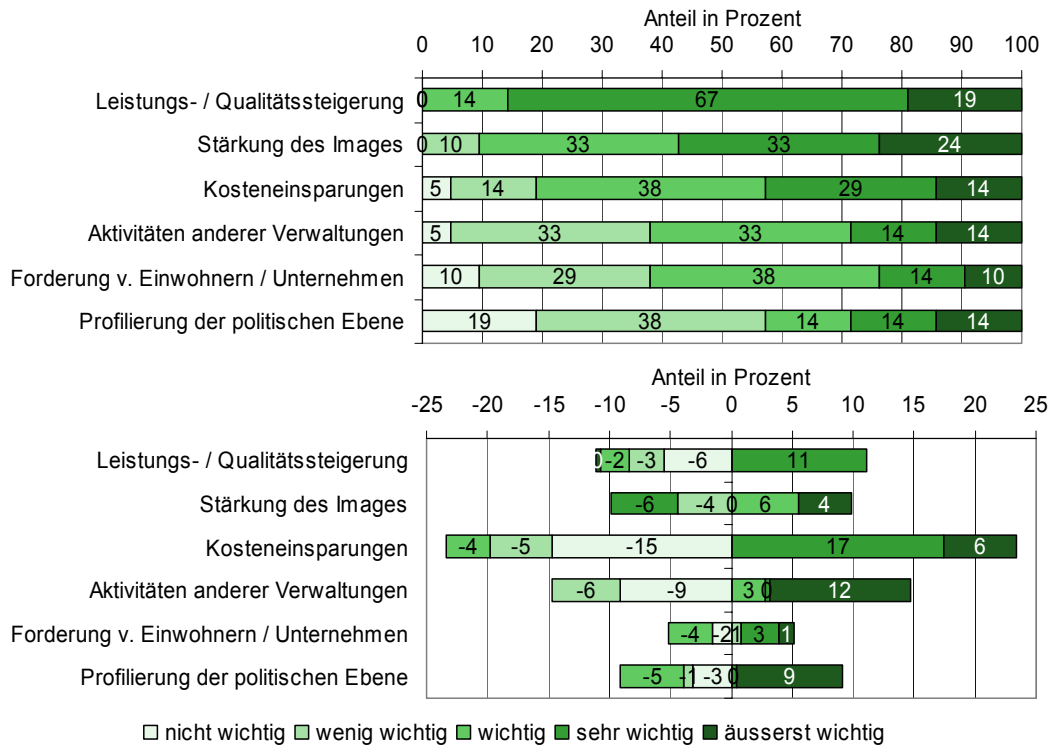
Abb. 23: Elemente der E-Government-Strategie



n(02)=37, n(04)=22: Nur Bundesämter mit Website, die mind. ein Element ausgewählt haben. Frage: In unserer E-Government-Strategie sind folgende Bestandteile schriftlich festgehalten.

Der wichtigste Grund für die Einführung von E-Government ist für die Bundesämter die Leistungs- und Qualitätssteigerung. Gleich dahinter rangiert das Motiv "Stärkung des Images", das für ein Viertel der Bundesämter äusserst wichtig ist. Den dritten Platz nehmen Kosteneinsparungen als Grund für die Einführung von E-Government ein. Deutlich weniger wichtig sind das Umfeld, also Aktivitäten anderer Verwaltungen, Forderungen von Einwohnern/Unternehmen oder die Profilierungsmöglichkeit der Politik.

Abb. 24: Gründe für die Einführung von E-Government



n(02)=36, n(02)=21: Nur Bundesämter mit Website, die alle Faktoren beurteilt haben. Frage: Wie wichtig sind folgende Faktoren für die Einführung von E-Government in Ihrer Verwaltung?

In den vergangenen zwei Jahren hat das Ziel "Kosteneinsparungen" am meisten an Bedeutung gewonnen. Fast ein zusätzliches Viertel der Bundesämter wertet dieses Motiv als sehr oder äusserst wichtig. Damit ist dieses Ziel vom vierten auf den dritten Platz vorgerückt. Ebenfalls stark zugelegt haben die Aktivitäten anderer Verwaltungen als Beweggrund für E-Government. Hier sind es 15 Prozent weniger, die dieses Motiv als nicht oder wenig wichtig bewerten. Damit konnte dieser Grund sich vom fünften auf den vierten Platz verbessern.

Die Reihenfolge der Motive entspricht derjenigen der kantonalen Ämter. Im Vergleich mit den Gemeinden spielen die Forderungen von Einwohnerinnen/Unternehmen bei den Bundesämtern eine weniger wichtige Rolle. Bei keiner anderen befragten Gruppe sind jedoch die Aktivitäten anderer Verwaltungen so weit vorne rangiert, wie bei den Bundesämtern.

Bei den Departementen stehen für das eine Kosteneinsparungen und Leistungs-/Qualitätssteigerungen im Vordergrund, für das andere sind die Aktivitäten anderer Verwaltungen der wichtigste Grund für die Einführung von E-Government.

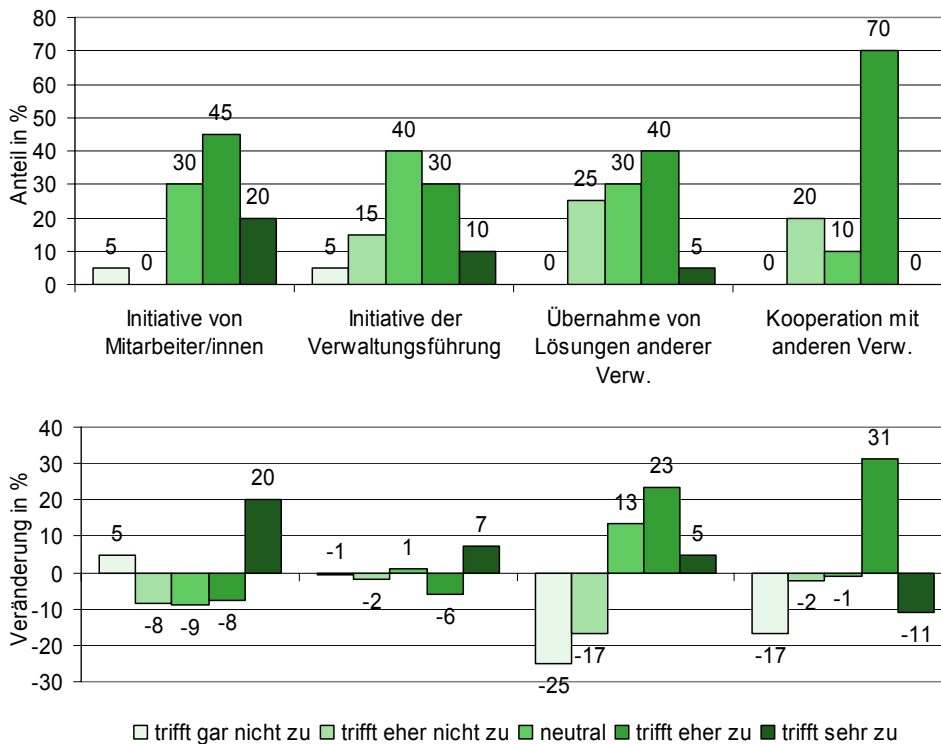
Für zwei Drittel der Bundesämter trifft es eher oder sehr zu, dass E-Government-Projekte durch die Initiativen von Mitarbeitenden ausgelöst werden. Dass E-Government-Projekte auf Initiativen der Verwaltungsführung eingeführt werden, trifft für 40 Prozent zu. Weder bei den Gemeinden noch bei den kantonalen Verwaltungsstellen stimmten mehr Befragte der Aussage zu, dass die Initiative für E-

Government-Projekte von Mitarbeitenden ausgehe, als der Aussage, dass die Verwaltungsführung die Projekte initiiere.

Dass E-Government-Projekte durch die Initiative von Mitarbeitenden ausgelöst werden, trifft im Jahr 2004 für deutlich mehr Bundesämter zu als im 2002.

Für beide Departemente trifft es zu, dass Projekte durch die Verwaltungsführung initiiert werden, und es trifft für beide nicht zu, dass die Projekte durch Mitarbeitende ausgelöst werden.

Abb. 25: Initiative und Kooperation für E-Government-Projekte



n(02)=36, n(04)=20: Nur Bundesämter mit Website, die alle Aussagen beurteilt haben. Frage: Geben Sie bitte an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Ein Viertel der Bundesämter stimmt der Aussage eher nicht zu, dass sie E-Government-Lösungen von anderen Verwaltungen übernehmen. Für 45 Prozent trifft das eher oder sehr zu.

70 Prozent der Bundesämter geben jedoch an, dass sie E-Government-Lösungen in Kooperation mit anderen Verwaltungen realisieren.

Beide Formen der Zusammenarbeit treffen im Jahr 2004 für mehr Ämter zu als im 2002. Lösungen von anderen Verwaltungen werden von fast 30 Prozent mehr Ämtern übernommen und ein zusätzliches Fünftel der Bundesämter kooperiert zur Lösungsentwicklung mit anderen Verwaltungen.

Die Bundesämter übernehmen häufiger Lösungen anderer Verwaltungen und kooperieren öfter mit anderen als es die kantonalen Ämter und die Gemeinden machen.

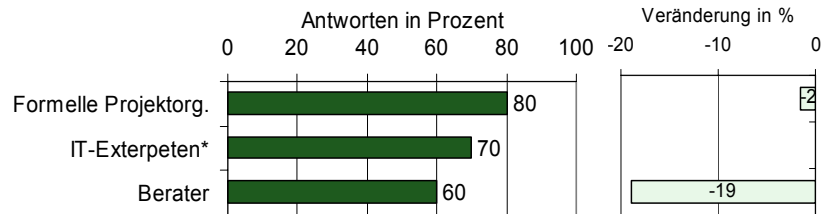
3.2 Struktur

Der Teil Struktur beschäftigt sich mit der Projektorganisation, der Aufbau- und der Ablauforganisation, mit Informations- und Kommunikationsvorgängen sowie mit Qualitätsaspekten des E-Governments.

In vier Fünfteln aller Bundesämter werden die E-Government-Projekte in formellen Projektorganisationen durchgeführt. Dieser Wert hat sich in den vergangenen zwei Jahren kaum verändert. Externe IT-Experten werden von 70 Prozent der Bundesämter für E-Government-Projekte beschäftigt und 60 Prozent der Ämter engagieren externe Berater für ihre E-Government-Projekte.

Der Anteil der Bundesämter, die auf externe Berater für ihre Projekte zurückgreifen, ist seit 2002 um 20 Prozent gesunken. Die Bundesämter setzten etwa gleich häufig externe IT-Spezialisten ein wie die kantonalen Ämter, beschäftigen aber wesentlich häufiger externe Berater.

Abb. 26: Projektorganisation

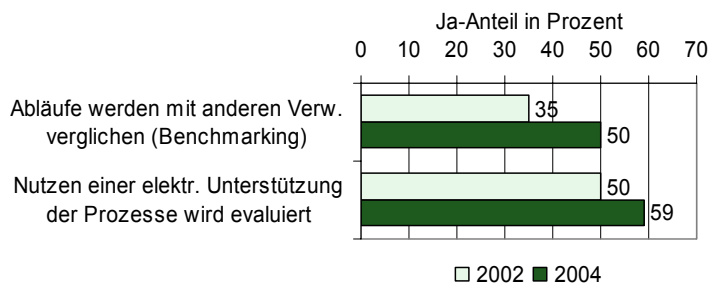


* 2002 wurde nicht explizit nach ‚externen‘ IT-Experten gefragt. n(02)=38, n(04)=20: Nur Bundesämter mit Website, die alle Aussagen beurteilt haben. Frage: Die Realisierung von E-Government-Anwendungen erfolgt in einer formellen Projektorganisation? An Projekten sind externe IT-Experten/Berater beteiligt?

Auch in beiden Departementen werden die E-Government-Projekte in formellen Projektorganisationen durchgeführt. In beiden Departementen sind externe IT-Experten und Berater an den Projekten beteiligt.

Die Beschäftigung mit Prozessen ist ein zentraler Bestandteil der Einführung von E-Government. Zwei Formen der Beschäftigung mit Prozessen wurden abgefragt. Zum einen wurde gefragt, ob Prozesse mit anderen Verwaltungen verglichen werden (Benchmarking), zum anderen, ob der Nutzen einer elektronischen Unterstützung der Prozesse evaluiert wird. Die Antworten sind in Abb. 27 dargestellt.

Abb. 27: Beschäftigung mit Prozessen



n(02)=40, n(04)=22: Nur Bundesämter mit Website, die beide Aussagen beurteilt haben. Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu?

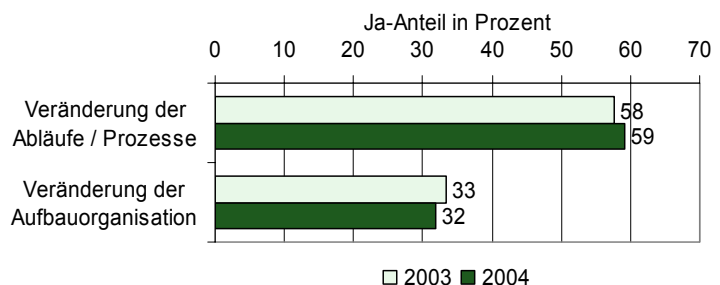
Die Hälfte der Bundesämter vergleichen ihre Prozesse mit denen anderer Verwaltungen. Das sind 15 Prozent mehr als im Jahr 2002.

Fast drei Fünftel der Bundesämter evaluieren den Nutzen einer elektronischen Unterstützung ihrer Prozesse. Dieser Anteil ist in den letzten zwei Jahren um zehn Prozent gestiegen.

Die Bundesämter beschäftigen sich häufiger mit ihren Prozessen als die kantonalen Ämter und die Gemeinden.

Bei fast drei Fünfteln der Bundesämter führten E-Government-Projekte zu Veränderungen der Prozesse. Die Aufbauorganisation wurde bei einem Drittel im Rahmen von E-Government-Projekten angepasst. Diese beiden Werte entsprechen denjenigen aus dem Jahr 2003.

Abb. 28: Veränderung der Aufbau- und Ablauforganisation



n(03)=33, n(04)=22: Nur Bundesämter mit Website, die beide Aussagen beurteilt haben. Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu?

Veränderungen in der Aufbau- und Ablauforganisation ergaben sich bei den Bundesämtern in etwa gleich häufiger.

fig wie bei den kantonalen Ämtern. Noch vor einem Jahr, waren organisatorische Veränderungen bei den kantonalen Ämtern wesentlich seltener aufgetreten als bei den Bundesämtern. Am seltensten lösten E-Government- Projekte bei den Gemeinden organisatorische Veränderungen aus.

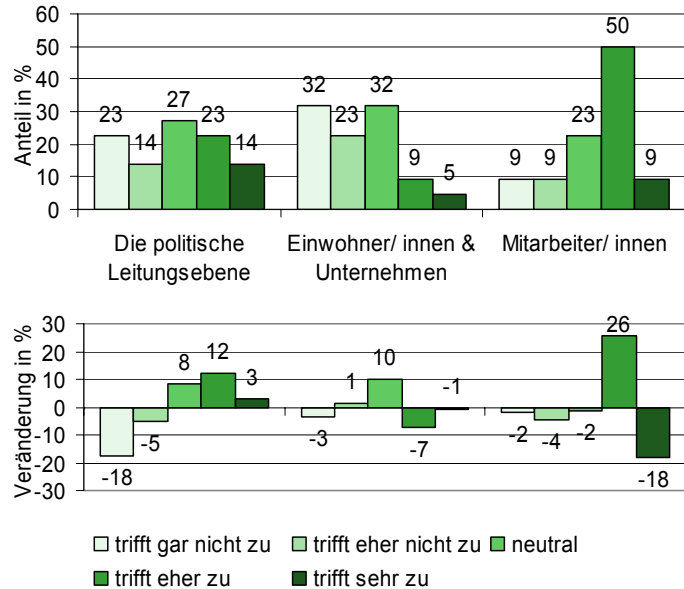
Bei beiden Departementen, die an der Umfrage teilgenommen haben, wurden Abläufe durch E-Government-Projekte verändert. Bei einem der beiden veränderte sich auch die Aufbauorganisation.

Drei Fünftel der Bundesämter hält ihre Mitarbeitenden aktiv über E-Government-Projekte auf dem Laufenden. Für ein Fünftel trifft das nicht zu. Die politische Leitungsebene wird von deutlich weniger Ämtern aktiv über E-Government-Projekte informiert. Noch weniger werden Einwohner/innen bzw. Unternehmen über die Projekte informiert.

Im Vergleich zum Jahr 2002 wird die politische Leitungsebene häufiger informiert, Mitarbeiter/innen leicht weniger häufig.

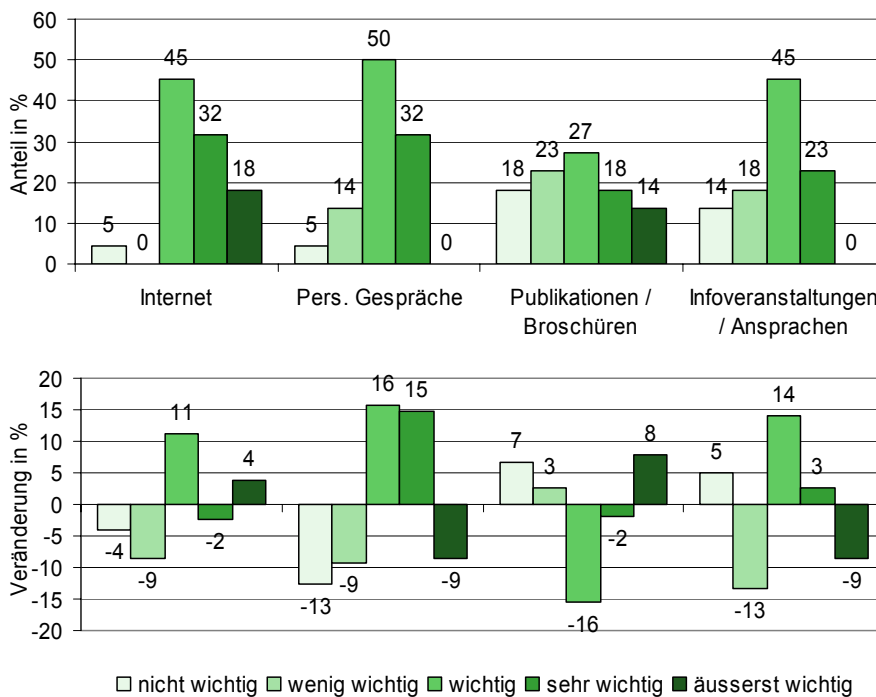
Wie die Bundesämter informieren auch die Gemeinden und kantonalen Ämter in erster Linie die Mitarbeiter/innen und erst an zweiter bzw. dritter Stelle stehen die politische Leitungsebene bzw. Einwohner/innen und Unternehmen.

Abb. 29: Information der Anspruchsgruppen



n(02)=37, n(04)=22: Nur Bundesämter mit Website, die alle Gruppen bewertet haben. Frage: Unsere Verwaltung informiert folgende Gruppen aktiv über den Stand und die Entwicklung von E-Government-Projekten.

Abb. 30: Kommunikationskanäle für E-Government-Aktivitäten



n(02)=35, n(04)=22: Nur Bundesämter mit Website, die alle Kanäle bewertet haben. Frage: Wie wichtig sind folgende Kommunikationskanäle für Ihre Verwaltung zur Information über E-Government-Aktivitäten?

ter Stelle stehen die politische Leitungsebene bzw. Einwohner/innen und Unternehmen.

Eines der Departemente des Bundes informiert die Politik aktiv über seine E-Government-Projekte, das andere seine Mitarbeiter/innen.

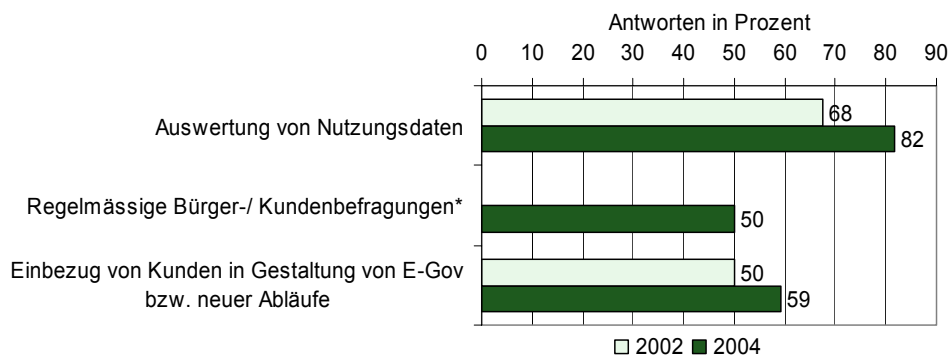
Primärer Kommunikationskanal ist das Internet. Für die Hälfte der Bundesämter ist das Internet sehr oder äusserst wichtig für die Information über E-Government-Projekte. Persönliche

Gespräche sind für kein Bundesamt äusserst wichtig aber auch nur für ein Fünftel der Bundesämter nicht oder wenig wichtig.

Diese beiden Kanäle haben in den letzten zwei Jahren an Wichtigkeit gewonnen. Persönliche Gespräche erachtet ein Fünftel weniger als nicht wichtig bzw. wenig wichtig.

Seit 2002 sind die Meinungen der Bundesämter über die Wichtigkeit von Publikationen und Broschüren auseinander gegangen. Jeweils rund zehn Prozent mehr finden Publikationen/Broschüren nicht oder wenig wichtig bzw. äusserst wichtig. Informationsveranstaltungen haben gegenüber dem Jahr 2002 leicht an Wichtigkeit verloren.

Abb. 31: Erfassung von Kundenbedürfnissen



* Im 02 wurde regelmässig als mind. alle 2 Jahre, im 04 als mind. alle 4 Jahre definiert. n(02)=22, n(04)=40: Nur Bundesämter mit Website, die alle drei Aussagen bewertet haben. Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu?

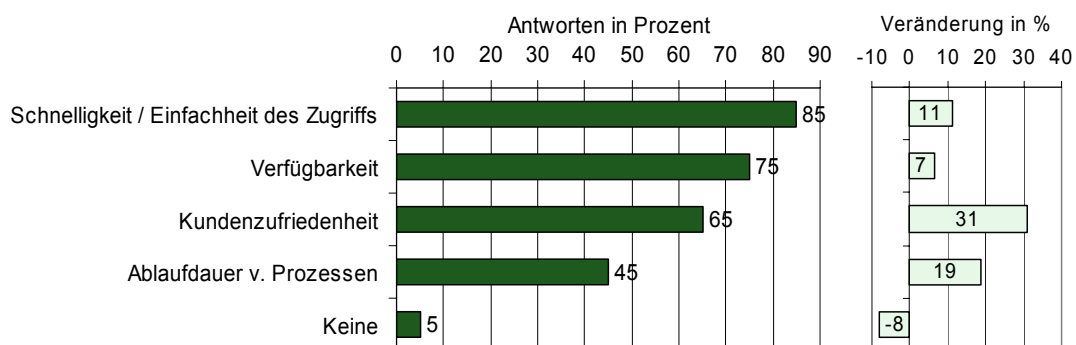
Neben der Information von Anspruchsgruppen interessiert auch, inwiefern die Bedürfnisse von Kunden berücksichtigt werden. Dazu kann beispielsweise das Nutzungsverhalten der Website-Besucher ausgewertet werden. Es

können aber auch Kunden- bzw. Bürgerbefragungen durchgeführt oder Kunden in die Entwicklung und Gestaltung neuer Angebote integriert werden.

Die Nutzungsdaten der Website werden inzwischen von vier Fünfteln der Bundesämter ausgewertet. Dieser Anteil ist seit 2002 um 14 Prozent gestiegen. Die Hälfte der Ämter führt regelmässig, d.h. mindestens alle vier Jahre, Bürger-/Kundenbefragungen durch. Gegenüber 2003 ist dieser Anteil um 20 Prozent gestiegen. Ebenfalls gewachsen ist der Prozentsatz der Bundesämter, die ihre Kunden in die Gestaltung von E-Government bzw. neuer Abläufe integrieren. Im Jahr 2002 waren es 50 Prozent, im 2004 sind es fast 60 Prozent, die Kunden mit einbeziehen.

Im Vergleich mit den Gemeinden und den kantonalen Ämtern nutzt ein grösserer Teil der Bundesämter die drei Quellen, um die Kundenbedürfnisse zu erfassen.

Abb. 32: Überprüfung von Qualitätsaspekten



n(02)=38, n(04)=38: Nur Bundesämter mit Website, die mind. eine Antwort ausgewählt haben. Frage: Welche Aspekte der Qualität von E-Government werden systematisch überprüft?

Mehrere Qualitätsaspekte werden von einem Grossteil der Bundesämter überprüft. 85 Prozent kontrollieren die Schnelligkeit bzw. Einfachheit des Zugriffs, drei Viertel prüfen die Verfügbarkeit und 65 Prozent begutachten systematisch die Kundenzufriedenheit. Lediglich fünf Prozent überprüft keinen der aufgeführten Qualitätsaspekte.

Die Qualität wird im Jahr 2004 von mehr Bundesämtern systematisch überprüft als im 2002. Mit plus 31 Prozent den grössten Zuwachs verzeichnete die Überprüfung der Kundenzufriedenheit. Ein zusätzliches Fünftel der Bundesämter kontrolliert die Ablaufdauer von Prozessen und die Schnelligkeit/Einfachheit des Zugriffs wird von zehn Prozent mehr Ämtern überprüft.

3.3 Potenziale

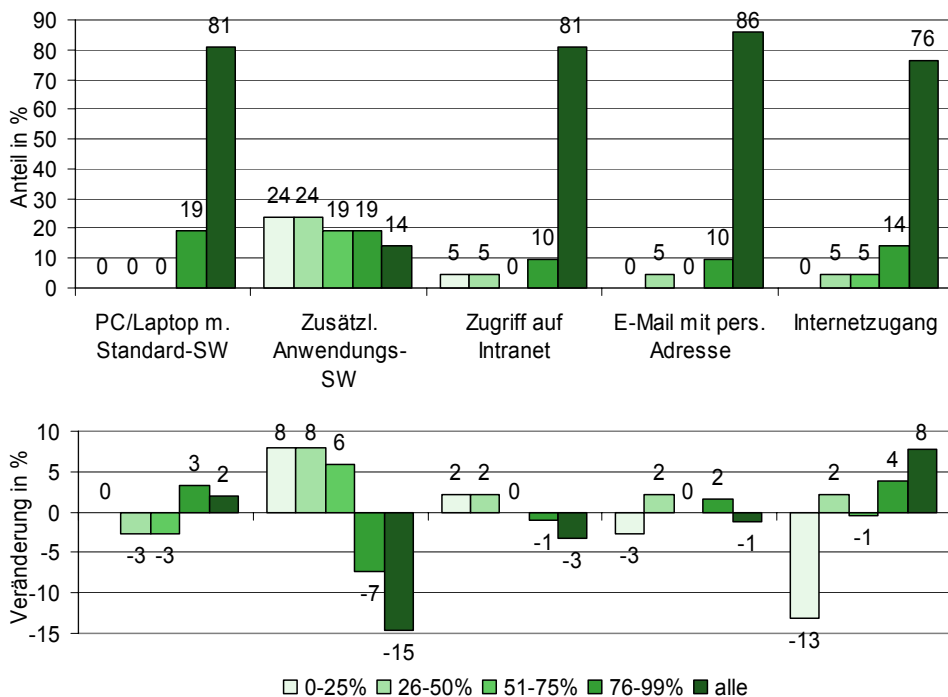
Das Thema Potenziale wird in die drei Felder Technik, Personal und Finanzen aufgeteilt.

3.3.1 Technik

Im Feld Technik wird auf die Ausstattung der Arbeitsplätze, den Umgang mit technischen Herausforderungen, den Einsatz von Open Source Software, die Auslagerung der IT sowie die Zufriedenheit mit der technischen Ausstattung eingegangen.

In vier Fünfteln der Bundesämter sind alle Arbeitsplätze mit eine PC/Notebook mit Zugriff aufs Intranet und persönlicher E-Mail-Adresse ausgestattet. In drei Vierteln der Bundesämter kann von allen Arbeitsplätzen aus aufs Internet zugegriffen werden.

Abb. 33: Technische Ausstattung der Arbeitsplätze



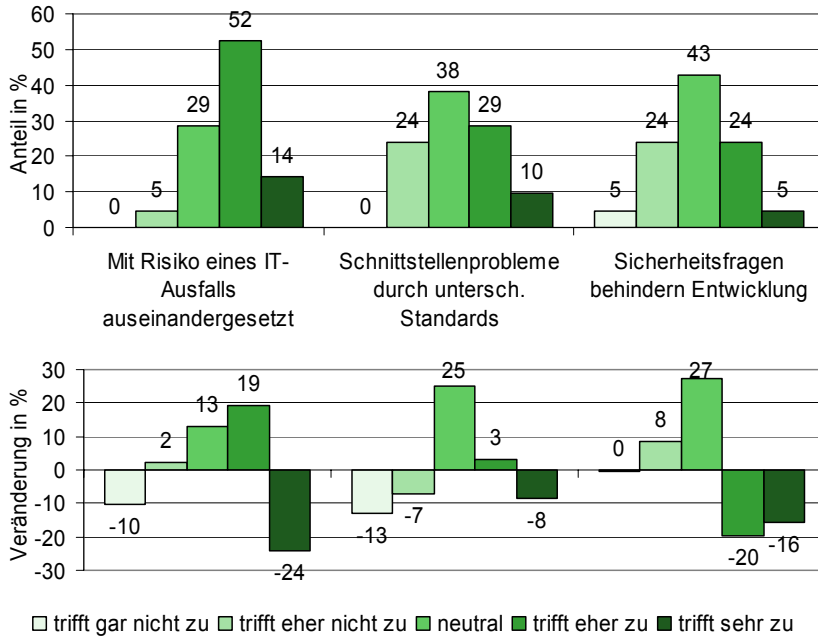
n(02)=38, n(04)=21: Nur Bundesämter mit Website, die alle Punkte bewertet haben. Frage: Welcher Anteil aller Mitarbeiter/innen ist für den beruflichen Gebrauch mit folgender Technik ausgestattet?

Gegenüber 2002 ist die Ausstattung der Arbeitsplätze mit PC/Laptops leicht ausgebaut worden. Vor allem aber ist der Anteil der Arbeitsplätze mit Internetzugang gestiegen.

Deutlich zurückgegangen ist der Prozentsatz der Arbeitsplätze, die neben der Standardsoftware (Word, Excel, ...) mit zusätzlicher Anwendungssoftware ausgestattet sind.

Die Ausstattung der Arbeitsplätze in den Bundesämtern entspricht in etwa derjenigen in den kantonalen Ämtern, ist aber deutlich besser, als in den Gemeinden. Vor allem der Anteil der Arbeitsplätze mit persönlicher E-Mail-Adresse und Internetzugang ist bei den kantonalen und Bundesämtern höher.

Abb. 34: Technische Herausforderungen



□ trifft gar nicht zu □ trifft eher nicht zu □ neutral □ trifft eher zu ■ trifft sehr zu
 n(02)=39, n(04)=21: Nur Bundesämter mit Website, die alle Fragen beantwortet haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Zwei Drittel der Bundesämter haben sich mit dem Risiko eines Ausfalls ihrer IT auseinandergesetzt. Auf fünf Prozent trifft das eher nicht zu. Fast zwei Fünftel sind der Meinung, es bestünden grosse Schnittstellenprobleme auf Grund unterschiedlicher Standards. Für ein Viertel trifft dies eher nicht zu. Für je rund 30 Prozent der Bundesämter trifft es zu bzw. trifft es nicht zu, dass Sicherheitsfragen die Entwicklung von E-Government behindern.

Die Zustimmung zur Aussage, dass Sicherheitsfragen die E-Government-

Entwicklung behindern, ist in den letzten zwei Jahren deutlich gesunken. Schnittstellenprobleme durch unterschiedliche Standards bewerten deutlich mehr Bundesämter mit neutral, wobei sowohl der zustimmende als auch der ablehnende Anteil gesunken ist. Das gilt auch für die Antworten auf die Aussage, dass man sich mit dem Risiko eines IT-Ausfalls auseinander gesetzt hat. Zugenommen hat hier aber hauptsächlich der Anteil, der eher zustimmt.

Die Zustimmung zu allen drei Aussagen ist bei den Bundesämtern höher als bei den kantonalen Ämtern und Gemeinden. Einzig die Gesamtkantone stimmen allen drei Aussagen nochmals deutlich klarer zu.

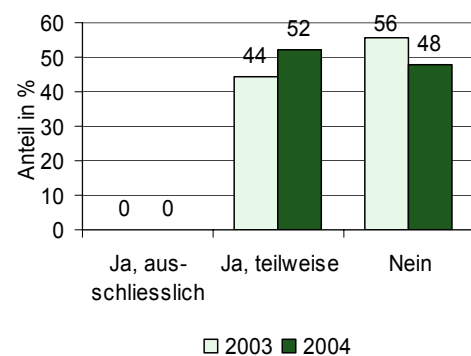
Der Einsatz von Open Source Software ist gegenüber 2002 leicht angestiegen. Zwar nutzt nach wie vor kein Amt ausschliesslich Open Source Software, der Anteil, der dies aber teilweise macht, ist von 44 auf 52 Prozent gestiegen.

Im Vergleich dazu setzen die kantonalen Ämter und die Gemeinden klar weniger oft Open Source Software ein.

Über 80 Prozent der Bundesämter haben ihre IT oder Teile davon ausgelagert.

Auf die Frage, welche Teile der IT ausgelagert wurden, kamen folgende Antworten in absteigender Häufigkeit: gesamte IT, Webserver, Support und verschiedene Einzelnennungen.

Abb. 35: Einsatz von Open Source Software

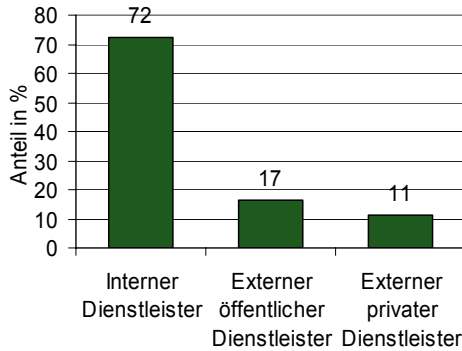


□ 2003 ■ 2004
 n(03)=34, n(04)=21: Nur Bundesämter mit Website. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Bei den Bundesämtern ist die IT von allen befragten Gruppen mit Abstand am häufigsten ausgelagert. Am seltensten haben die Gemeinden ihre IT ausgelagert.

Abb. 37 zeigt an welche Stellen ausgelagert wurde. Eigentlich war nur eine Antwortmöglichkeit vorgesehen. Im Papierfragebogen haben aber viele Bundesämter mehrere Antworten angekreuzt, so dass folgendes Vorgehen gewählt wurde: Wenn auf dem Papierfragebogen mehrere Antworten angekreuzt waren, so wurde der externe dem internen und der private dem öffentlichen vorgezogen.

Abb. 37: Outsourcing-Partner



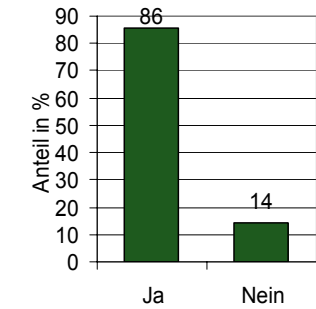
n(04)=18: Nur Bundesämter, die (Teile der) IT ausgelagert haben. Wenn auf dem Papierfragebogen mehrere Antworten angekreuzt waren, so wurde der externe dem internen und der private dem öffentlichen vorgezogen.
Frage: An wen haben Sie ausgelagert?

einen internen Dienstleister ausgelagert. Die internen Dienstleistern als dies die kantonalen Ämter tun, die ihre IT ausgelagert haben.

Die Zufriedenheit der Bundesämter mit ihrer technischen Ausstattung ist sehr gross. Fast 90 Prozent der Bundesämter beurteilen ihre jetzige technische Ausstattung als ausreichend.

Im Vergleich zum Jahr 2002 sind das zwölf Prozent mehr. Gänzlich verschwunden ist der Anteil der Bundesämter, die die jetzige technische Ausstattung als nicht ausreichend betrachteten.

Abb. 36: Auslagerung der IT



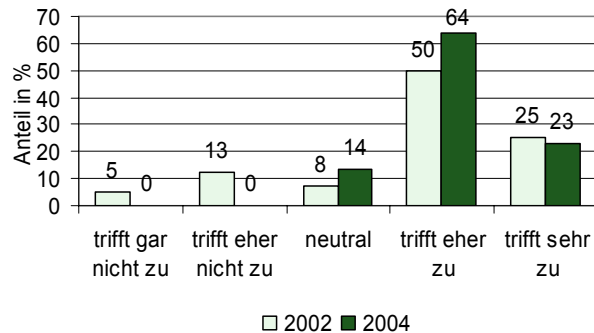
n=21. Frage: Haben Sie ihre IT oder Teile davon ausgelagert?

der externe dem internen und der private dem öffentlichen Dienstleister vorgezogen. Die Grafik ist deshalb wie folgt zu lesen: Elf Prozent der Bundesämter, die ihre IT oder Teile davon ausgelagert haben, haben zumindest einen Teil an einen externen privaten Dienstleister ausgelagert. Allenfalls haben sie andere Teile auch an öffentliche Dienstleister ausgelagert.

Die grosse Mehrheit der Bundesämter hat ihre IT jedoch an einen externen privaten Dienstleister ausgelagert. Allenfalls haben sie andere Teile auch an öffentliche Dienstleister ausgelagert.

Die grosse Mehrheit der Bundesämter hat ihre IT jedoch an einen externen privaten Dienstleister ausgelagert. Allenfalls haben sie andere Teile auch an öffentliche Dienstleister ausgelagert.

Abb. 38: Zufriedenheit mit der technischen Ausstattung



n(02)=40, n(04)=22: Nur Bundesämter mit Website. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgende Aussage auf Ihre Verwaltung zutrifft: In unserer Verwaltung ist die jetzige technische Ausstattung ausreichend.

3.3.2 Personal

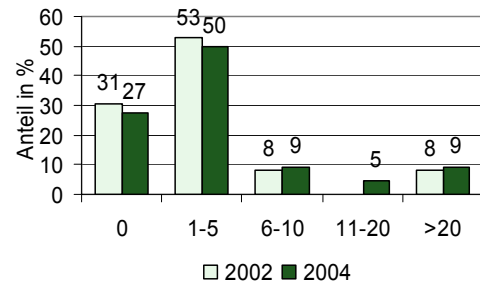
Im Bereich Personal wird die Ausstattung der Ämter mit IT-Spezialisten, das vorhandene Know-how der Mitarbeitenden, das Schulungsangebot sowie Anreizmechanismen und die Wirkung von E-Government auf die Motivation der Mitarbeitenden untersucht.

Drei Viertel der Bundesämter verfügen über eine/n E-Government-Verantwortliche/n. Das sind rund zehn Prozent mehr als vor zwei Jahren.

Gut ein Viertel der Bundesämter beschäftigen keine eigenen IT-Spezialisten und die Hälfte der Ämter hat zwischen einem und fünf IT-Spezialisten engagiert. Knapp zehn Prozent haben über 20 IT-Spezialisten auf ihren Lohnlisten.

Im Vergleich zum Jahr 2002 ist der Anteil der Bundesämter ohne eigene IT-Spezialisten leicht gesunken. Wie bei den kantonalen Ämtern und den Gemeinden sind die

Abb. 39: IT-Spezialisten



n(02)=36, n(04)=22. Nur Bundesämter mit Website. Frage: Wie viele IT-Spezialisten (Vollzeitäquivalente) beschäftigt Ihre Verwaltung?

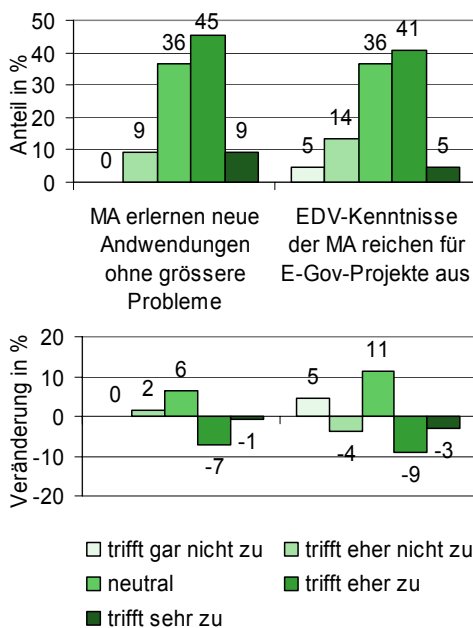
Veränderungen gering. Die Bundesämter beschäftigen etwas häufiger eigene IT-Spezialisten als die kantonalen Ämter und deutlich öfter als die Gemeinden.

Die Mehrheit der Bundesämter ist der Ansicht, ihre Mitarbeitenden erlernten neue Anwendungen ohne grössere Probleme. Nur neun Prozent sind gegenteiliger Meinung.

Etwas weniger als die Hälfte glauben, dass die EDV-Kenntnisse der Mitarbeitenden für E-Government-Projekte ausreichend sind und knapp ein Fünftel ist der Meinung, das treffe nicht zu.

Im Vergleich zum Jahr 2002 werden die Lernfähigkeiten und die EDV-Kenntnisse der Mitarbeitenden etwas weniger gut bewertet.

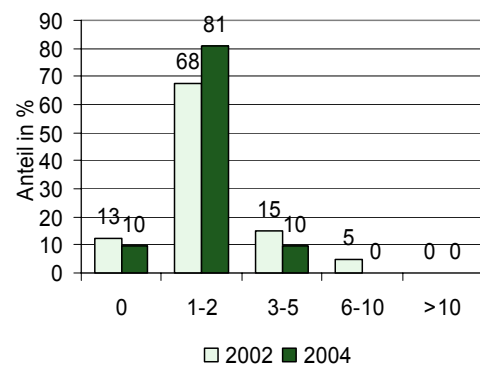
Abb. 40: EDV-Kenntnisse der Mitarbeiter/innen



n(02)=40, n(04)=22: Nur Bundesämter mit Website, die beide Aussagen bewertet haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

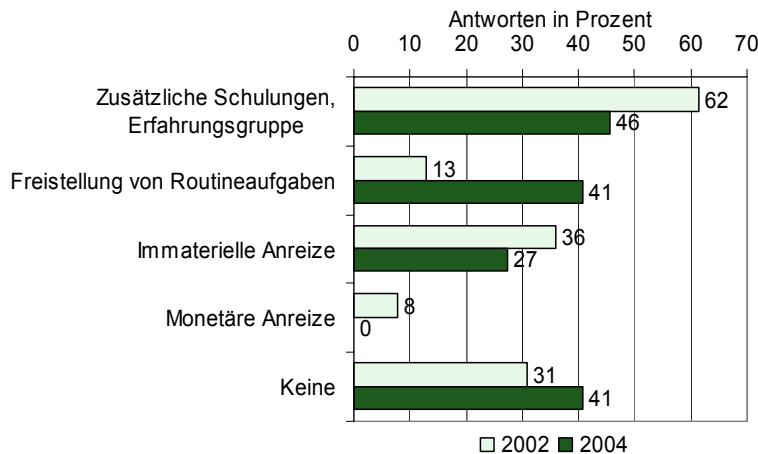
Der Anteil der Bundesämter, die für ihre Mitarbeitenden Schulungen zu den Themen E-Government oder IT durchführen, ist mit plus drei Prozent leicht gestiegen. Vier Fünftel der Bundesämter bietet pro Mitarbeitenden und Jahr einen bis zwei Schultage zu diesen Themen an. Zehn Prozent der Bundesämter führen drei bis fünf Tage pro Mitarbeitenden und Jahr durch.

Abb. 41: Schulungen für Mitarbeiter/innen



n(02)=40, n(04)=21. Nur Bundesämter mit Website. Frage: Wie viele Schulungsmassnahmen wurden in Ihrer Verwaltung im vergangenen Jahr für Mitarbeiter/innen zum Thema IT und/oder E-Government durchgeführt (durchschnittliche Anzahl Tage pro MA)?

Abb. 42: Anreize zur Mitarbeit in E-Government-Projekten



n(02)=39, n(04)=22: Nur Bundesämter mit Website, die mind. eine Möglichkeit ausgewählt haben. Frage: Welche Anreize werden für die Mitarbeit in E-Government-Aktivitäten geschaffen?

gen/Erfahrungsgruppen und immaterielle Anreize seltener verwendet.

Die Bundesämter setzten etwa gleich oft Anreize zur Mitarbeit in E-Government-Projekte ein wie die kantonalen Ämter, jedoch deutlich häufiger als die Gemeinden das machen.

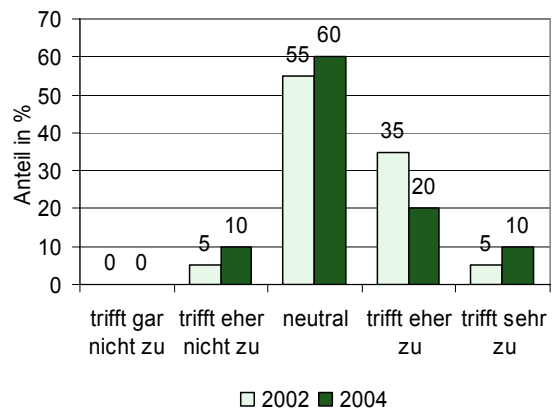
Drei Fünftel der Bundesämter beurteilen die Wirkung von E-Government-Projekten auf die Motivation der Mitarbeiter als neutral. 30 Prozent sind der Ansicht, E-Government-Projekte wirkten sich positiv auf die Mitarbeitermotivation aus, zehn Prozent sind gegenteiliger Meinung.

Die Beurteilung der Wirkung ist etwas weniger positiv als vor zwei Jahren. Der Anteil, der E-Government-Projekten eine positive Wirkung attestiert, ist um zehn Prozent gesunken.

Drei Fünftel der Bundesämter setzen gewisse Anreize, um das Personal zur Mitarbeit in E-Government-Projekten zu motivieren. Am häufigsten werden zusätzliche Schulungen angeboten, gefolgt von der Freistellung von Routineaufgaben. Kein Amt setzt monetäre Anreizmechanismen ein.

Im Vergleich zum Vorjahr ist der Anteil der Bundesämter, die Anreize einsetzen, etwas gesunken. „Freistellung von Routineaufgaben“ wird von mehr Ämtern als Anreiz eingesetzt als vor zwei Jahren. Dagegen werden zusätzliche Schulungen

Abb. 43: Wirkung von E-Gov-Projekten auf die Motivation



n(02)=40, n(04)=20: Nur Bundesämter mit Website. Frage: E-Gov-Projekte wirken motivierend auf die Mitarbeiter/innen?

3.3.3 Finanzen

Im Bereich der finanziellen Ressourcen werden die zur Verfügung stehenden Mittel, die für E-Government-Projekte durchgeführten Berechnungen und der Einfluss von E-Government auf die Aufwände analysiert.

Die IT-Budgets der Bundesämter bewegen sich zwischen CHF 10'000 und CHF 10 Millionen. Der Minimalwert liegt etwas tiefer als im Jahr 2003, der Maximalwert etwas höher. Median und Mittelwert habe sich jedoch kaum verändert. Die Hälfte der Bundesämter verfügt über weniger als CHF 800'000 und der Mittelwert liegt bei CHF 1,8 Millionen.

Tabelle 3: Finanzielle Mittel für das Jahr 2004

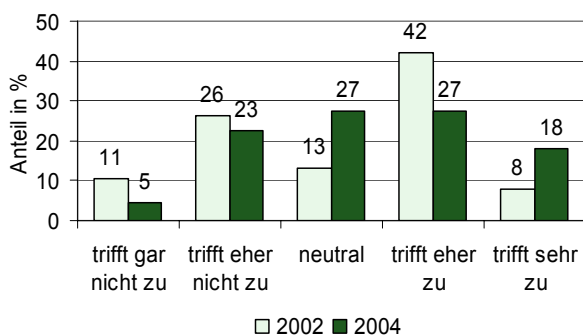
	n	Minimum	Maximum	Median	Mittelwert	Standard-abweichung
IT-Budget 2003	19	30'000	7'000'000	700'000	1'592'311	2'112'985
IT-Budget 2004	16	10'000	10'000'000	794'000	1'775'000	2'593'484
Projektbudgets 2003	9	35'000	3'259'077	150'000	611'897	1'026'755
Projektbudgets 2004	8	10'000	1'500'000	62'500	408'125	553'094

Nur Bundesämter mit Website. Frage: Wie gross ist das IT-Budget Ihrer Verwaltung 2004 (2003)? Wie gross ist die Summe der E-Government-Projektbudgets in CHF?

Die E-Government-Projektbudgets bewegen sich zwischen CHF 10'000 und CHF 1.5 Millionen. Das durchschnittliche Projekt-Budget beträgt CHF 400, die Hälfte der Budgets liegt unter CHF 62'000. Die Angaben zu den Projektbudgets sind deutlich tiefer als vor einem Jahr.

Zwei Bundesämter geben an, Beiträge aus politischen Förderprogrammen zu erhalten und ein Bundesamt hat durch die Einführung einer E-Shop-Lösung neue Einnahmen generiert.

Abb. 44: Budgetrestriktionen



n(02)=38, n(04)=22. Nur Bundesämter mit Website. Frage: Budgetrestriktionen führen dazu, dass E-Gov-Projekte gestoppt oder unvollständig ausgeführt werden.

Für ein Viertel der Bundesämter trifft es eher zu, für ein weiteres Fünftel sogar sehr, dass E-Government-Projekte wegen Budgetrestriktionen gestoppt oder unvollständig ausgeführt werden. Für fast 30 Prozent trifft das nicht zu.

Der Anteil der Bundesämter, die Projekte auf Grund von Budgetrestriktionen stoppen oder unvollständig ausführen müssen, ist seit 2002 leicht gesunken. Vor allem aber gab es Verschiebungen innerhalb dieser Gruppe. Der Anteil, für den es sehr zutrifft, dass Projekte gestoppt oder unvollständig ausgeführt wurden, ist um zehn Prozent gewachsen. Dagegen ist der Anteil, für den dies eher zutrifft, um 15 Prozent gesunken.

Der Prozentsatz der Bundesämter, für die Budgetrestriktionen nicht zu Projektstopps geführt haben, ist um fast zehn Prozent gesunken.

Wie bereits im Jahr 2002 führen auch im 2004 drei Viertel der Bundesämter finanzielle Kalkulationen zu ihren E-Government-Projekten durch. Am häufigsten werden die Investitionskosten berechnet, gefolgt

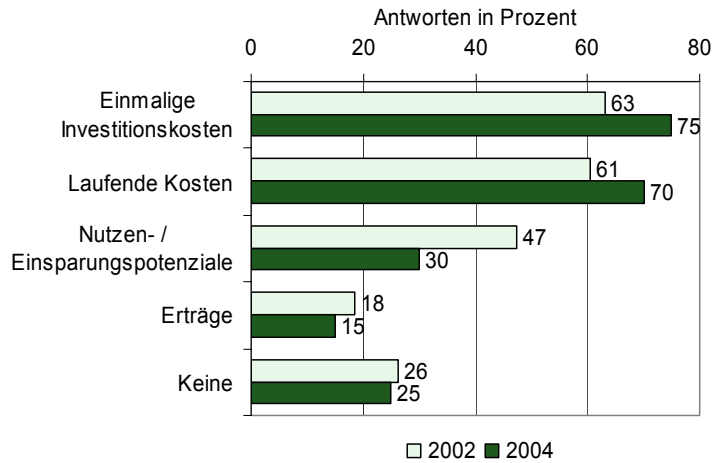
von den laufenden Kosten. Nutzen-/Einsparpotenziale werden von 30 Prozent der Bundesämter berechnet.

Zwar ist insgesamt der Anteil der Bundesämter, die Kalkulationen durchführen, nicht gestiegen. Von denen, die Berechnungen anstellen, eruiieren alle die Investitionskosten und fast alle die laufenden Kosten.

Die Bundesämter führen Investitions- und Betriebskostenberechnungen wesentlich häufiger durch als die kantonalen Ämter und die Gemeinden.

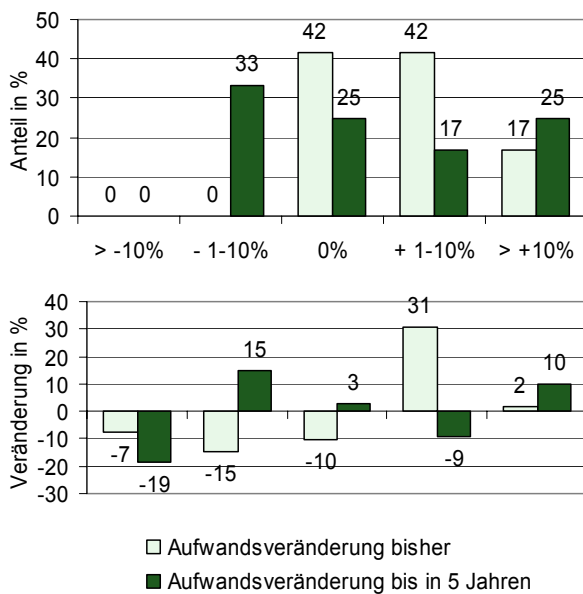
17 Prozent der Bundesämter gibt an, dass die Aufwände durch E-Government bisher um mehr als zehn Prozent gestiegen sind. Bei weiteren zwei Fünfteln haben die Aufwände um ein bis zehn Prozent zugenommen. Aufwandsminderungen durch E-Government hat bisher keines der Bundesämter verzeichnen können.

Abb. 45: Kalkulationen



n(02)=38, n(04)=20: Nur Bundesämter mit Website. Frage: Für E-Government-Projekte werden in unserer Verwaltung Kalkulationen durchgeführt für:

Abb. 46: Veränderung der Aufwände durch E-Government



n(02)=27, n(04)=12: Nur Bundesämter mit Website, die beide Fragen beantwortet haben. 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)

Bis in fünf Jahren rechnet dagegen ein Drittel der Bundesämter damit, dass E-Government zu Aufwandsminderungen von einem bis zehn Prozent führen wird. 17 Prozent rechnen mit Aufwandssteigerungen von bis zu zehn Prozent. Ein Viertel ist sogar der Ansicht, die Aufwände würden mehr als zehn Prozent steigen.

Im Vergleich zum Jahr 2002 hat der Anteil der Bundesämter, bei denen E-Government bisher zu Aufwandssteigerungen von bis zu zehn Prozent geführt haben, um rund 30 Prozent zugenommen.

Um fast 20 Prozent auf null gesunken ist der Anteil der Bundesämter, die bis in fünf Jahren Aufwandsminderungen von über zehn Prozent erwarten.

Während E-Government bei einem Teil der kantonalen Ämter und der Gemeinden zu Aufwandsminderungen geführt hat, ist das bei den Bundesämtern (noch) nicht der Fall. Bei den Bundesämtern ist der Anteil grösser, der Aufwandsteigerungen durch E-Government erfahren hat.

Für die nächsten fünf Jahre rechnet ein gleich grosser Anteil an Bundesämtern und kantonalen Ämtern mit Aufwandsminderungen durch E-Government.

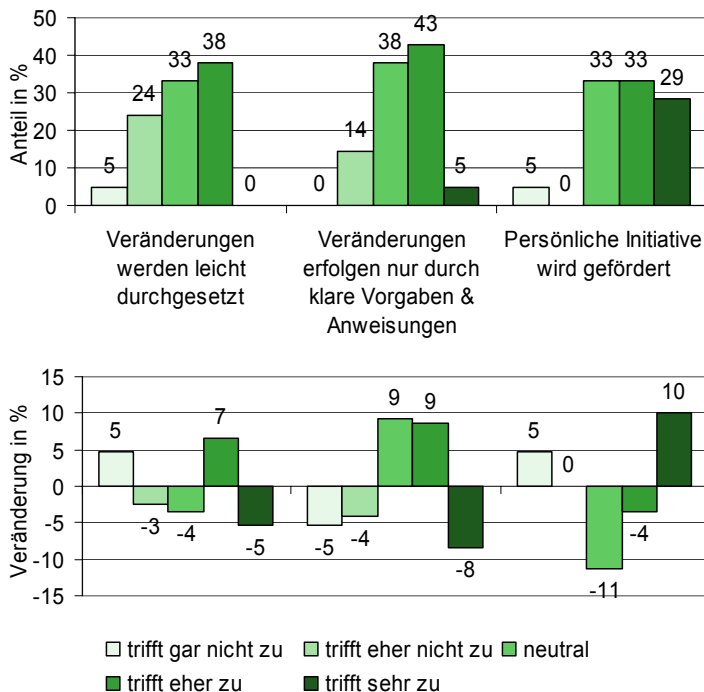
3.4 Kultur

Der letzte Bereich im Teil Management ist die Kultur. Wie in Abschnitt 1.2 bereits erläutert, wird davon ausgegangen, dass kulturelle Aspekte nicht direkt beeinflusst werden können, dass aber durch die Veränderung anderer Faktoren durchaus Einfluss auf die Kultur genommen werden kann. Untersucht werden Fragen der Dienstleistungskultur, der Veränderungskultur sowie die Einstellung zum eigenen Image und zum Öffentlichkeitsprinzip.

Ein Drittel der Bundesämter ist der Ansicht, in ihrer Verwaltung würden Veränderungen eher nicht so leicht durchgesetzt werden. Der Anteil der Ämter, für welche die Aussage „Veränderungen werden in unserer Verwaltung leicht durchgesetzt“ eher oder sehr zutrifft, ist von 37 Prozent auf 25 Prozent gesunken.

Zwei Indikatoren sollen Hinweise auf die Dienstleistungskultur geben. Zum einen interessiert, ob

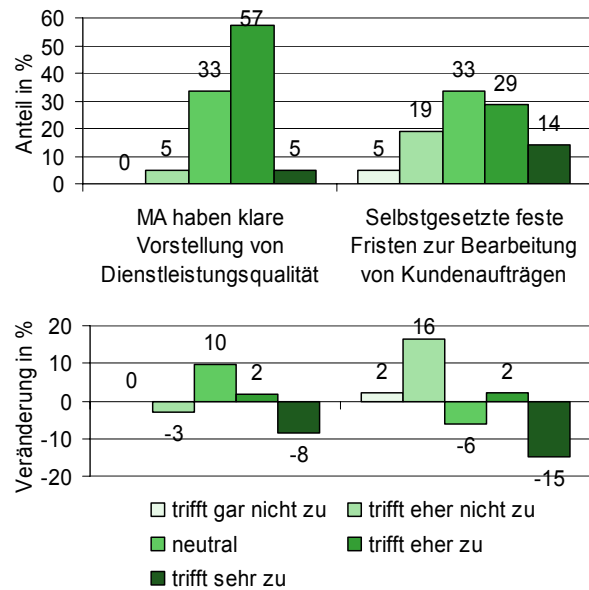
Abb. 48: Veränderungskultur



n(02)=38, n(04)=21: Nur Bundesämter mit Website, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Prozent gesunken. Gleichzeitig stieg der Prozentsatz, für den die Aussage eher nicht zutrifft, um 16 auf 19 Prozent.

Abb. 47: Dienstleistungskultur



n(02)=38, n(04)=21: Nur Bundesämter mit Website, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

die Mitarbeitenden wissen, was Dienstleistungsqualität bedeutet. Zum anderen wird gefragt, ob Fristen zur Bearbeitung von Kundenaufträgen festgelegt worden sind.

Wie aus Abb. 47 ersichtlich ist, sind über 60 Prozent der Bundesämter der Ansicht, ihre Mitarbeitenden hätten eine klare Vorstellung von Dienstleistungsqualität. Nur für fünf Prozent der Bundesämter trifft diese Aussage eher nicht zu. Der Anteil, für den diese Aussage sehr zutrifft, hat seit 2002 um acht Prozent abgenommen.

Der zweiten Aussage im Zusammenhang mit Dienstleistungskultur stimmen weniger Bundesämter zu als noch im 2002. Der Anteil, für den die Aussage "Wir haben selbst feste Fristen zur Bearbeitung von Kundenaufträgen festgelegt" sehr zutrifft, ist in den vergangenen zwei Jahren von rund 30 auf 14

Veränderungen werden in zwei Fünfteln der Bundesämter eher leicht durchgesetzt. Rund 30 Prozent sind gegenteiliger Meinung. Insgesamt hat sich an diesem Verhältnis seit 2002 wenig verändert.

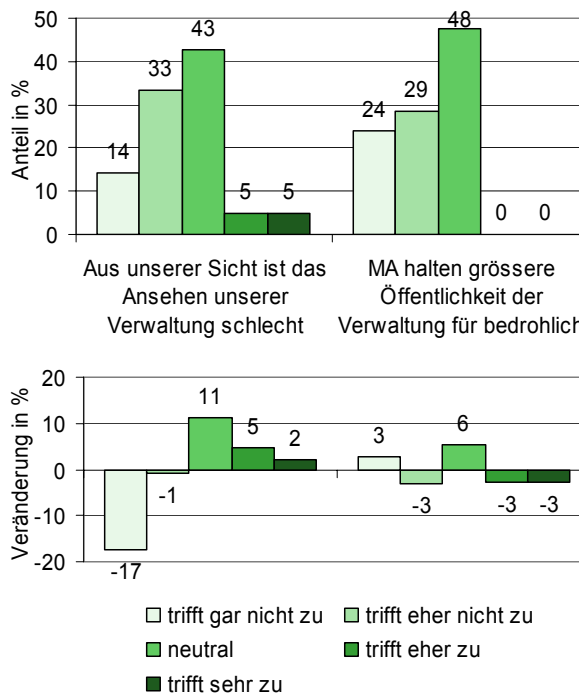
Eine Verschiebung hin zur Mitte hat es dagegen bei der Beurteilung der Aussage gegeben, dass Veränderungen nur durch klare Vorgaben und Anweisungen erfolgen würden. Diese Aussage trifft für knapp die Hälfte der Bundesämter eher oder sehr zu, für 15 Prozent trifft sie eher nicht zu.

Eine grosse Zustimmung findet sich für die Aussage, dass persönliche Initiative gefördert werde. Mehr als drei Fünftel der Bundesämter stimmen dieser Aussage zu, während lediglich fünf Prozent sie ablehnen. Die Zustimmung zu dieser Aussage hat sich in den letzten zwei Jahren erhöht.

Fast die Hälfte der Bundesämter verneint, dass ihre Verwaltung ein schlechtes Image habe. Zehn Prozent bejaht diese Aussage. Der ablehnende Anteil ist seit 2002 um 18 Prozent gesunken.

Praktisch nicht verändert hat sich die grosse Ablehnung der Aussage, dass die Mitarbeitenden eine grössere Öffentlichkeit der Verwaltung für bedrohlich halten.

Abb. 49: Image und Öffentlichkeitsprinzip

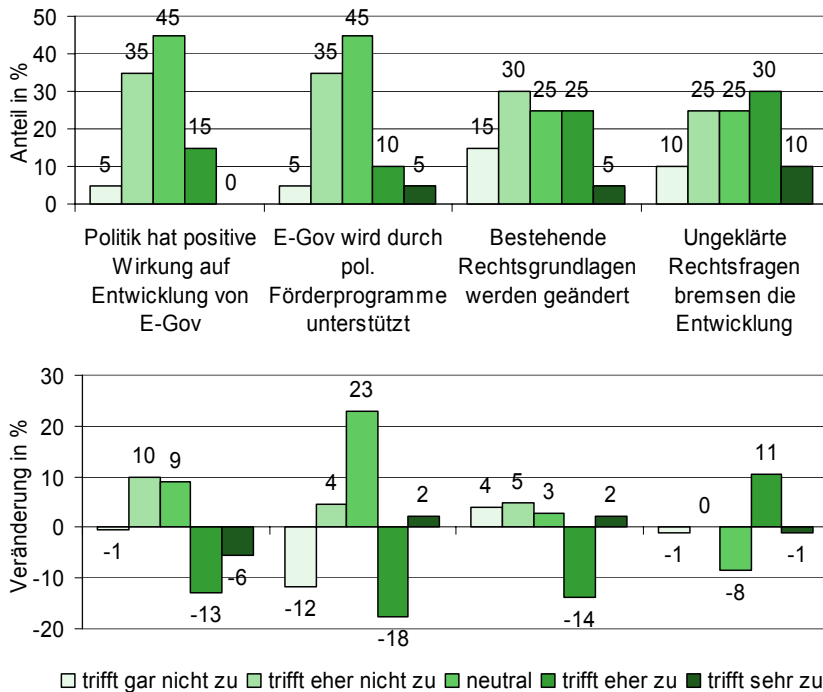


n(02)=38, n(04)=21: Nur Bundesämter mit Website, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

4 Rahmenbedingungen

In diesem Kapitel werden der Einfluss der Politik und des Rechts, die Rolle des Bundes sowie die Einstellungen gegenüber drei schweizweiten E-Government-Projekten kurz beleuchtet.

Abb. 50: Politische und rechtliche Rahmenbedingungen



n(02)=26, n(04)=20: Nur Bundesämter mit Website, die alle Aussagen beurteilt haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen aktuell auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Der Politik attestieren 15 Prozent der Bundesämter einen positiven Einfluss auf die E-Government-Entwicklung. Für zwei Fünftel trifft dies nicht zu. Fast die Hälfte beurteilt diese Aussage mit neutral.

Dass E-Government durch politische Förderprogramme unterstützt wird, trifft für 15 Prozent der Bundesämter eher oder sehr zu. Auch hier geben zwei Fünftel an, das treffe eher oder gar nicht zu.

Bei beiden Aussagen ist der Anteil, welcher der Aussage zustimmt, in den letzten beiden Jahren deutlich gesunken.

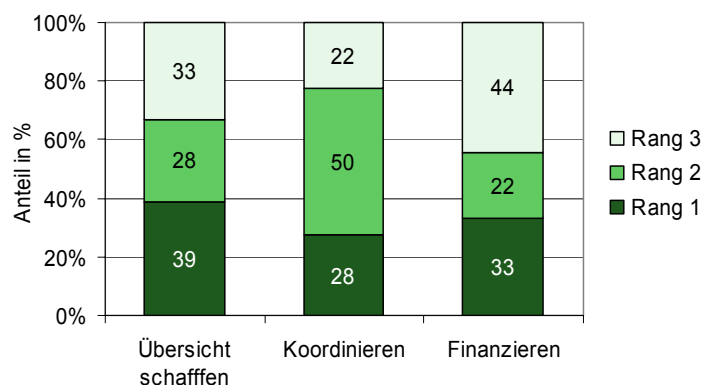
Ebenfalls gesunken ist der Anteil der Bundesämter, die der Aussage zustimmen, dass für die Einführung von E-Government bestehende Rechtsgrundlagen geändert wurden. Im Jahr 2004 trifft dies noch für 30 Prozent zu, während 45 Prozent die Aussage ablehnen.

Demgegenüber stimmen zwei Fünftel der Aussage zu, dass ungeklärte Rechtsfragen die E-Government-Entwicklung bremsen. Das sind zehn Prozent mehr als noch im Jahr 2002. Ein Drittel der Bundesämter ist nicht dieser Ansicht.

Darüber, welche Rolle der Bund in der E-Government-Entwicklung in der Schweiz einnehmen soll, sind sich die Bundesämter nicht einig.

Am häufigsten auf Rang 1 gesetzt wurde "Übersicht schaffen", am zweit häufigsten stand "Finanzieren" auf dem ersten Rang. Dafür wurde "Koordinieren" von der Hälfte der Bundesämter auf den 2. Rang gesetzt.

Abb. 51: Rolle des Bundes



n=18: Nur Bundesämter, die alle drei Rollen bewertet haben. Frage: Welche Rolle soll der Bund in der E-Government-Entwicklung in der Schweiz einnehmen?

Auf der kantonalen und der kommunalen Ebene stand jeweils "Koordinieren" an erster Stelle.

Auch im Jahr 2004 wurden die Meinungen zum gesamtschweizerischen Behördenportal Guichet Virtuel (www.ch.ch) und zur Standardisierungsorganisation eCH (www.ech.ch) eingeholt. Neu wurde auch eine Bewertung des Projektes eVanti (www.evanti.ch) erfragt.

Den Guichet Virtuel kennen 95 Prozent der Bundesämter. Von diesen finden ihn zwei Fünftel sinnvoll, zehn Prozent beurteilen den Guichet Virtuel als nicht sinnvoll.

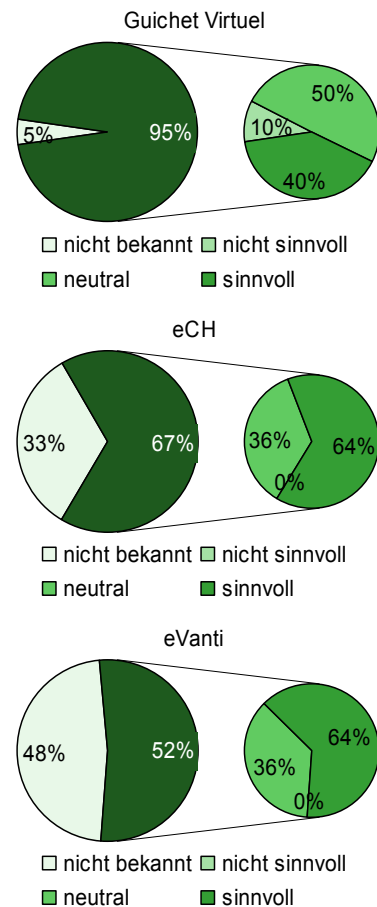
Der Anteil der Bundesämter, die www.ch.ch kennen und als sinnvoll beurteilen, ist im Vergleich zum Jahr 2003 um rund 20 Prozent gesunken.

Den Standardisierungsverein eCH kennen zwei Drittel der Bundesämter. Von diesen bewerten wiederum zwei Drittel eCH als sinnvolles Projekt. Kein Bundesamt beurteilt eCH als nicht sinnvoll.

Die Bekanntheit bei den Bundesämtern konnte eCH im vergangenen Jahr nicht steigern. Der Anteil, der eCH aber als sinnvoll bezeichnet, ist um acht Prozent gestiegen.

eVanti hat den tiefsten Bekanntheitsgrad dieser drei Projekte. Etwas mehr als die Hälfte der Bundesämter kennt eVanti. Von denen, die eVanti kennen, beurteilen rund zwei Drittel das Projekt als sinnvoll. Kein Bundesamt bewertet eVanti als nicht sinnvoll.

Abb. 52: Guichet Virtuel, eCH und eVanti



n(04)=21: Nur Bundesämter mit Website, die alle drei Projekte bewertet haben. Frage: Wie beurteilen Sie den Guichet Virtuel (www.ch.ch)? Wie beurteilen Sie eCH? Wie beurteilen Sie eVanti?

5 Fazit zur Studie

Mit diesem Bericht wird eine erste Phase des E-Government Barometers abgeschlossen. Erstmals wurde in der Schweiz flächendeckend, d.h. über alle Verwaltungseinheiten aller Staatsebenen hinweg, ein Modernisierungsansatz über mehrere Jahre beobachtet. Dank der finanziellen Unterstützung des Bundes, dreier Kantone und dreier Unternehmen liegen nun nicht nur unschätzbare Datengrundlagen für die Forschung, sondern vor allem Erkenntnisse über die Entwicklung des E-Government in der Praxis vor. Dies ist umso wichtiger, als die Schweiz im internationalen Vergleich eine eher zurückhaltende Entwicklung auszuweisen hat. Wie sieht das Bild nun aus der Sicht der Verwaltungen aus? Einige grundsätzliche Aussagen dazu können heute festgehalten werden.

1. Das Potenzial für eine raschere Entwicklung wäre in den Verwaltungen vorhanden

Auf allen drei Ebenen (am stärksten in den Kantonen) sind die Befragten der Meinung, die Mitarbeitenden seien für E-Government vorbereitet und motiviert. Vor allem grössere Verwaltungen investieren dennoch in die weitere Schulung. Zudem sind die Ausstattung mit IT-Mitteln sowie der Zugang zum Internet praktisch durchwegs selbstverständlich, und wo notwendig, werden externe IT-Experten engagiert. Dass E-Government vor allem als technisches Projekt angesehen wird, zeigt die Tatsache, dass immer weniger allgemeine Beratung dafür beansprucht wird. Hier liesse sich allenfalls kritisch anmerken, dass wohl die kulturellen Hemmnisse unterschätzt werden, die einer Einführung von E-Government entgegenstehen können.

2. Die praktische Bedeutung von E-Government wird im Allgemeinen noch nicht sehr hoch eingestuft

Zwar ist E-Government auf allen drei Ebenen zunehmend ein Thema für die Verwaltungsführung und die Politik, doch bewegt sich diese Entwicklung auf nach wie vor tiefem Niveau. Auf Gemeindeebene wird beispielsweise der Politik nur gerade von einem Fünftel der Befragten ein positiver Einfluss zugestanden. Die Verbesserung des Images wird von den Gemeinden wie auch den Bundesämtern als ein Hauptmotiv für E-Government angegeben - dabei geben aber genau dieselben Befragten an, kein Problem mit ihrem Image zu haben. Und obwohl die Kosteneinsparung für alle drei Ebenen eine deutlich steigende Bedeutung erfährt, erwartet die Mehrheit der Befragten, dass mit E-Government eher mehr als weniger Kosten entstehen werden. Mit wenigen Ausnahmen - auf Gemeindeebene etwa in den Bereichen Steuern und Einwohnerwesen - scheint E-Government seinen praktischen Nutzen demnach noch nicht aufgezeigt zu haben.

3. Das Geld wird als Einschränkung der Möglichkeiten unterschätzt - die Knappheit schafft aber Notwendigkeiten, die eine Chance sein können

Im Vergleich zur ersten Befragung im Jahr 2002 geben heute auf allen Ebenen mehr Befragte an, Projekte hätten wegen Geldmangels abgebrochen oder gekürzt werden müssen. An sich ist dieses Phänomen in der öffentlichen Verwaltung nicht neu: in Zeiten knapper finanzieller Mittel wird oft zuerst bei den Investitionen gekürzt, da sie die politisch einfachste Manövriermasse darstellen. Dennoch könnte erwartet werden, dass gerade jetzt Rationalisierungspotenziale ausgeschöpft würden. Damit E-Government aber tatsächlich zu Kosteneinsparungen führt, müssen Entscheide gefällt werden: Prozesse müssen neu definiert und eingesparte Ressourcen (d.h. Stellen) gekürzt werden. Nur dann kann E-Government sein Kostensenkungspotenzial ausschöpfen.

Wichtig ist aber auch die Aussage, dass 50 % der Gemeinden ein jährliches IT-Budget von weniger als CHF 22'000 haben, hingegen 50 % der Kantone mehr als Sfr. 8,4 Millionen. Hier drängen sich aus rein finanzieller Sicht Verbundlösungen auf, die massgeblich von den Kantonen finanziert werden. Gerade

kleine Landgemeinden werden nie über die Mittel verfügen, die eine komfortable E-Government Lösung beansprucht, wenn sie isoliert aufgebaut werden muss. Zudem muss von der heute üblichen Praxis wegkommen werden, dass das Rad immer und immer wieder neu erfunden wird. Initiativen wie eVanti (um die Zusammenarbeit in der Schweiz zu fördern) oder eCH (um gemeinsame Standards zu entwickeln) sind daher von besonderer Bedeutung, auch wenn diese im Moment noch eher neutral eingeschätzt werden.

4. Die Nutzung der technischen Möglichkeiten nimmt langsam, aber dennoch auf breiter Basis zu

Obwohl bislang der Grundtenor unseres Fazits eher kritisch war, so ist dennoch eine spürbare - wenn auch noch langsame - Entwicklung zu erkennen. Das Internet wird auf allen drei Staatsebenen immer selbstverständlicher als Informationsquelle genutzt, was das Bewusstsein für die Wichtigkeit eines eigenen guten Auftritts fördern wird. Innerhalb der Verwaltung, aber auch zwischen den Verwaltungen und sogar mit Dritten wird immer häufiger nicht mehr der schriftliche, sondern der "virtuelle" Weg der Kommunikation gewählt. Häufiger als 2002 werden heute Einkäufe über das Internet getätigt. Für alle drei Ebenen ist die Leistungs- und Qualitätssteigerung die Hauptmotivation für E-Government. Das bedeutet, dass gerade auf diesem Gebiet noch eine Entwicklung zu erwarten sein wird.

Auch die Kundinnen und Kunden nutzen die Angebote deutlich häufiger als noch 2002. Dies gilt für alle drei Ebenen, wobei vor allem die Bundesämter und die Kantone ihre Kundinnen und Kunden am intensivsten in die Weiterentwicklung ihrer Angebote mit einbeziehen. Beim Bund hat die Kundenzufriedenheit mit 31 % eine markante Bedeutungszunahme erfahren. Wird dies konsequent umgesetzt, so dürfte die Nutzung auch zukünftig weiter steigen.

5. Das (fehlende) Recht wird zunehmend zu einem Hinderungsgrund

Auf allen drei Ebenen geben heute deutlich mehr Befragte an, fehlende rechtliche Grundlagen würden zu einem Problem für die weitere Entwicklung des E-Government in ihrem Bereich. Ausserdem beklagen etwa 20 % der Gemeinden fehlende Standards für den Datenaustausch mit Dritten, was das E-Government zusätzlich hemmt. Hier dürfte dem Bund eine Schlüsselrolle zufallen, indem er mit einem Bundesgesetz einheitliche Grundlagen für die ganze Schweiz schaffen könnte, damit die Entwicklung weiter gehen kann. Das Beispiel unseres Nachbarlandes Österreich zeigt, dass mit einem klaren Vorgehen auf nationaler Ebene die Entwicklung eines ganzen Landes markant positiv beeinflusst werden kann.

Kommentar der Autoren

Die Ergebnisse unserer Befragungen in den vergangenen drei Jahren machen deutlich, dass E-Government zwar ein spannendes Ereignis ist, dass es aber die Mehrheit der Verwaltungen noch nicht voll erfasst hat. Die Tatsache, dass die Schweiz international unter "ferner liefen" geführt wird, scheint hierzulande weder die Politik noch die Verwaltungsführung nachhaltig zu beunruhigen. Würde dem E-Government ein grösserer politischer oder wirtschaftlicher Stellenwert zugemessen, so wäre dies wohl anders. So aber steht die Politik dem Thema neutral - d.h. wohlwollend gleichgültig - gegenüber, und so lange die Rationalisierungspotenziale des E-Government nicht effektiv ausgeschöpft werden, dürfte sich daran auch in naher Zukunft nichts ändern.

Allerdings will uns scheinen, dass die nicht-monetären Vorteile einer besseren Integration der Verwaltungen mit E-Government unterschätzt werden. Die Leistungsqualität kann beispielsweise erheblich verbessert werden, wenn über die Grenzen der Verwaltung hinaus konzipiert wird, d.h. wenn die notwendigen Vor- und Nacharbeiten bei den Privaten in die Gestaltung der Verwaltungsprozesse mit einbezogen

werden. Es genügt nicht, wenn sich die Verwaltung selbst effizienter organisiert - das Optimum wäre, einen gesamten Prozess von der Entstehung beim Privaten bis zum Abschluss beim Privaten durchgängig und effektiv zu gestalten. Hiervon sind wir noch weit entfernt. Wenn die Befragten angeben, E-Government soll primär eine Leistungs- und Qualitätssteigerung erwirken, so müssen dies vor allem die Einwohnerinnen und Einwohner, aber auch die Unternehmen in der Schweiz, deutlich spüren.

Das E-Government Barometer hat sich unseres Erachtens bewährt. Er soll auch in Zukunft weiter erhoben werden. Es hat sich allerdings gezeigt, dass ein zweijähriger Befragungsrhythmus ausreichend sein wird. Ausserdem sollen die Fragebogen selbst schlanker und auf die Befragten besser angepasst sein, ohne den Aussagegehalt der Studie insgesamt zu schwächen. All jenen, die bisher unsere Studie mit Geld, Arbeitsstunden und/oder Antworten ermöglicht haben, danken wir an dieser Stelle herzlich. Mögen Sie uns auch zukünftig tatkräftig unterstützen, um die weitere Entwicklung des E-Government in der Schweiz verfolgen zu können.