



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

Teil Kantone

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. 10b

ISBN 3-9522667-6-0

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](http://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.<sup>1</sup> Wiederum wurden sämtliche Schweizer Gemeinden, kantonale Ämter, Departemente und Staatskanzleien sowie alle Ämter und Departemente des Bundes angeschrieben. Im Folgenden werden die Ergebnisse der kantonalen Ebene 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.

Anfang September wurden an 1'116 kantonale Ämter und 163 kantonale Departemente Fragebogen versandt. Gleichzeitig erhielten die Staatskanzleien der 26 Kantone einen Fragebogen für den gesamten Kanton. Elektronische oder auf Papier ausgefüllte Fragebogen gingen von 254 kantonalen Ämtern (23% Rücklaufquote), 35 Departementen (21% Rücklaufquote) und 21 Gesamtkantonen (81% Rücklaufquote) ein. Die Rücklaufquote der Ämter ist deutlich tiefer als im Jahr 2002, im Vergleich zum Jahr 2003 ist sie aber in etwa konstant geblieben.

### Stand von E-Government

Über 80 Prozent der Ämter und Departemente und 90 Prozent der Kantone beschäftigen sich seit mehr als drei Jahren mit dem Thema E-Government. Nur zwei Prozent der Ämter geben an, sich gar nicht mit dem Thema auseinander zu setzen.

Der Anteil der Ämter, die keine eigene Website haben, ist um zwei auf 15 Prozent gesunken. Mit zwei Prozent der Ämter kann nicht per E-Mail kommuniziert werden.

Das Grundangebot auf den Websites der Ämter ist in den vergangenen zwei Jahren ausgebaut worden. Drei Viertel der Ämter bieten inzwischen eine breite Palette an grundlegenden Informationen an. Das Grundangebot auf Stufe Gesamtkanton stagniert auf hohem Niveau.

Seit 2002 ist der Anteil der wichtigsten Leistungen der kantonalen Ämter, zu denen mindestens Informationen online verfügbar sind, um sechs auf 71 Prozent gestiegen. Zu 23 Prozent (+ 7%) der wichtigsten Leistungen können Formulare heruntergeladen werden, zu elf Prozent (+ 5%) können Formulare online ausgefüllt werden. Mit fünf Prozent hat sich der Anteil der Leistungen, zu denen komplette Transaktionen online verfügbar sind, nicht verändert.

Bei zahlreichen Websites wurden neue Zusatzfunktionen installiert. So bieten beispielsweise über 70 Prozent der Ämter (+ 15%), 79 Prozent der Departemente (+ 15%) und alle Kantone (-) eine Suchfunktion auf der Website an.

Die kantonalen Ämter nutzen E-Mail zum Informationsaustausch mit Einwohner/innen und Unternehmen bzw. Verwaltungen intensiver als vor zwei Jahren. Mehr als ein Viertel (+ 7%) der Ämter gibt an, E-Mail häufiger zum Informationsaustausch mit Einwohner/innen und Unternehmen zu benutzen als die herkömmlichen Kommunikationskanäle. Zum Informationsaustausch mit anderen Verwaltungen setzen 57 Prozent (+ 12%) E-Mail häufiger als andere Kommunikationskanäle ein.

---

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

Die Nutzung der Websites konnte in den vergangenen zwei Jahren gesteigert werden. Der Anteil der Ämter-Websites, die weniger als 50 Besuche pro Tag verzeichnen, ist von 34 auf 16 Prozent gesunken. Auch auf Stufe Gesamtkanton werden die Websites öfter besucht. Hier wurde der Anteil der Websites, die mehr als 5'000 Besuche pro Tag registrieren, von 18 auf 39 Prozent mehr als verdoppelt. Die kantonalen Websites auf allen drei Stufen werden etwas häufiger aktualisiert als im Jahr 2002.

Angebote im politischen Bereich gibt es hauptsächlich auf Stufe Gesamtkanton. Diese sind dort in den vergangenen zwei Jahren auch ausgebaut worden, so dass inzwischen alle Kantone Wahl- und Abstimmungsinformationen online anbieten und über 90 Prozent Informationen über Politiker/inne bereitstellen. Bei den Ämtern bietet mehr als die Hälfte keines der abgefragten Themen an.

Ein Drittel der Kantone hat keine speziellen Angebote für Parlamentarier/innen. Zwei Fünftel bieten Parlamentarier/innen ein Dokumentenmanagementsystem und ein Drittel ermöglicht die Abfrage von verwaltungsinternen Daten. Auf den Stufen Amt und Departemente sind solche Angebote deutlich seltener anzutreffen.

Zwei Drittel der Kantone stellen Informationen zu Ausschreibungen auf der Website zur Verfügung. Dies wird von zwei Fünfteln der Ämter und von der Hälfte der Departemente gemacht. Mehr als die Hälfte der Kantone bietet zudem Formulare für die Einreichung von Angeboten auf der Website an. Das ist ein Viertel mehr als im Jahr 2002.

Das online abgewickelte Einkaufsvolumen ist gegenüber dem Jahr 2002 auf allen drei kantonalen Stufen gestiegen. Der Anteil der Kantone, die gar nicht online einkaufen, ist um 25 auf 29 Prozent gesunken. Bei den Departementen kaufen 50 Prozent (- 10%), bei den Ämtern 43 Prozent (- 4%) gar nicht online ein.

Die Hälfte der kantonalen Ämter arbeitet bei der Leistungserstellung mit privaten Unternehmen zusammen. Die Zusammenarbeit wird bei 95 Prozent (+ 6%) der gemeinsam erstellten Leistungen elektronisch unterstützt. Bei mehr als einem Drittel der Leistungen (+10%) werden Daten zwischen den Ämtern und den privaten Unternehmen übers Internet oder ein gemeinsames Netzwerk ausgetauscht.

Die kantonalen Ämter intensivierten auch den Datenaustausch mit anderen Verwaltungen. Im Jahr 2004 tauschten 28 Prozent (+ 8%) mit Gemeinden, 64 Prozent (+ 14%) mit Stellen im eigenen Kanton, 25 Prozent (+ 4%) mit Stellen in anderen Kantonen und 30 Prozent (+ 4%) mit Bundesstellen Daten übers Internet oder ein gemeinsames Netzwerk aus.

Der Datenaustausch mit anderen Verwaltungen entspricht auf allen drei kantonalen Stufen einem Bedürfnis. Zwei Drittel der Ämter sind der Meinung, dieses Bedürfnis werde in Zukunft zunehmen.

Intern wird das Internet zu Informationszwecken stärker genutzt als vor zwei Jahren. 51 Prozent der Ämter (+ 25%) geben an, das Internet werde stark genutzt. E-Mail zur internen Kommunikation wird von 85 Prozent (+ 8%) der Ämter stark genutzt und das interne Netzwerk/Intranet von 54 Prozent (+ 16%). Die zwei häufigsten Verwendungszwecke des Intranets sind der Einsatz von Planungsinstrumenten und der Austausch und die Ablage von Dokumenten. Stark zugenommen hat der Anteil der Ämter, die Wissensdatenbanken im Intranet einsetzen.

## Managementbereiche

Für eine Mehrheit der Ämter, Departemente und Kantone hat das Thema E-Government eine zentrale Bedeutung für die Verwaltungsführung. Auf Ämterstufe hat die Bedeutung seit 2002 etwas zugenommen, auf Stufe Gesamtkanton ganz leicht abgenommen.

Der Anteil der Kantone, die keine eigene E-Government-Strategie formuliert haben, ist in den vergangenen zwei Jahren von 42 auf 19 Prozent gesunken. Von den Kantonen, die eine eigene Strategie formuliert haben, orientierten sich zwei Drittel an der Strategie des Bundes. Ein Drittel kannte zwar die Strategie des Bundes, orientierte sich aber nicht daran. Auf Stufe Amt kennen zwei Drittel der Ämter, die eine eigene E-Government-Strategie formuliert haben, die Strategie des Bundes.

Als Motiv für die Einführung von E-Government steht bei den Ämtern und Departementen die Leistungs- / Qualitätssteigerung an erster Stelle. Auf Stufe Gesamtkanton sind Kosteneinsparungen der Hauptgrund, dicht gefolgt von Leistungs- / Qualitätssteigerungen. Kosteneinsparungen haben auf allen drei kantonalen Stufen stark an Wichtigkeit gewonnen. Auf Stufe Gesamtkanton sind auch die Forderungen von Einwohner/innen und Unternehmen sowie die Aktivitäten anderer Verwaltungen als Motive wichtiger geworden.

Zwei Drittel der Ämter und Departemente und 86 Prozent der Kantone führen ihre Projekte in formalen Projektorganisationen durch. Dabei sind auf allen Stufen bei mehr als zwei Dritteln der Projekte externe IT-Experten beteiligt. Zwei Fünftel der Ämter (- 17%) und zwei Drittel der Kantone (- 23%) involvieren externe Berater in ihre E-Government-Projekte.

Die Ämter beschäftigen sich etwa gleich häufig wie im Jahr 2002 mit Prozessen. Auf Stufe Gesamtkanton wird deutlich öfter der Nutzen einer elektronischen Unterstützung der Prozesse evaluiert. Der Anteil der Ämter, bei denen E-Government-Projekte zu Veränderungen der Prozesse geführt haben, ist von 42 auf 57 Prozent gestiegen. Veränderungen der Aufbauorganisationen durch E-Government-Projekte verzeichneten 28 Prozent der Ämter (+ 7%).

Am meisten werden die Mitarbeitenden von den Ämtern über E-Government-Projekte informiert, wogegen auf Stufe Gesamtkanton die Einwohner/innen und Unternehmen am häufigsten informiert werden. Die Kantone informieren die Einwohner/innen und Unternehmen deutlich öfter als vor zwei Jahren. Als Kanal zur Information über E-Government ist das Internet am wichtigsten, gefolgt von persönlichen Gesprächen.

Der Anteil der kantonalen Ämter, die zur Erfassung der Kundenbedürfnisse die Nutzungsdaten der Website auswerten, ist seit 2002 um 15 auf 46 Prozent gestiegen. Auf Stufe Gesamtkanton werden die Nutzungsdaten von 85 Prozent ausgewertet. Ein Viertel der Ämter führt mindestens alle vier Jahre eine Bürger- / Kundenbefragung durch und mehr als ein Drittel der Ämter bezieht die Kunden in die Gestaltung von E-Government und neuer Prozesse mit ein.

In rund 80 Prozent der Ämter sind alle Arbeitsplätze mit PC/Laptop und persönlicher E-Mail-Adresse ausgestattet. Etwas weniger verfügen über Internetzugang. Mit dem Risiko eines Ausfalls der IT haben sich mehr Kantone und Ämter auseinandergesetzt als noch im Jahr 2002.

Zwei Drittel der Kantone setzen teilweise Open Source Software ein, was einem Zuwachs von 34 Prozent entspricht. Bei den Ämtern setzt ein Drittel Open Source Software ein. Fast zwei Fünftel der Kantone haben zumindest Teile ihrer IT ausgelagert. Drei Viertel davon haben dabei auch private Dienstleister berücksichtigt.

Insgesamt sind die Ämter, Departemente und Kantone zufrieden mit ihrer technischen Ausstattung. 85 Prozent (+ 6%) der Ämter beurteilen diese als ausreichend.

Drei Viertel der Kantone (+ 4%) und drei Fünftel der Ämter (+ 10%) verfügen über eine/n E-Government-Verantwortliche/n. Der Anteil der Ämter, die eigene IT-Spezialisten beschäftigen, ist gegenüber dem Jahr 2002 leicht gestiegen.

Die EDV-Kenntnisse der Mitarbeitenden werden von drei Fünfteln der Ämter als für E-Government-Projekte ausreichend eingestuft. Daran hat sich in den vergangenen zwei Jahren nichts geändert. Schulungen zum Thema E-Government oder IT werden den Mitarbeitenden von 83 Prozent der kantonalen Ämter angeboten.

Wie vor zwei Jahren attestieren gut zwei Fünftel der Ämter E-Government-Projekten eine positive Wirkung auf die Mitarbeitermotivation. Auf Stufe Gesamtkanton ist dieser Anteil in den letzten zwei Jahren von 32 auf 57 Prozent gestiegen.

Die Hälfte der Ämter hat ein IT-Budget von weniger als CHF 150'000 zur Verfügung. Der Mittelwert liegt bei CHF 1.2 Millionen. Diese Werte haben sich gegenüber 2002 kaum verändert. Auf Stufe Gesamtkanton liegt der Median bei CHF 8.4 Millionen und der Mittelwert bei CHF 10 Millionen.

Der Anteil der Ämter, Departemente und Kantone, die auf Grund von Budgetrestriktionen E-Government-Projekte stoppen oder unvollständig ausführen mussten, hat in den vergangenen zwei Jahren zugenommen. Bei den Ämtern trifft dies auf 43 Prozent (+ 18%), bei den Departementen auf 42 Prozent (+ 8%) und bei den Kantonen auf 67 Prozent (+ 39%) zu.

Auf Stufe Gesamtkanton werden bei über 80 Prozent die Investitions- und die laufenden Kosten von E-Government-Projekten berechnet. Bei den Ämtern ist es rund die Hälfte, die solche Kalkulationen durchführt.

Auf Stufe Gesamtkanton hat E-Government bisher bei mehr als der Hälfte zu keinen Veränderungen der Aufwände geführt. Bei den übrigen führte es zu Aufwandssteigerungen. Bis in fünf Jahren erhoffen sich zwölf Prozent der Kantone Aufwandsminderungen durch E-Government, während 57 Prozent mit Aufwandssteigerungen rechnen. Auch bei den Ämtern und Departementen nimmt sowohl der Anteil zu, der bis in fünf Jahren mit Aufwandssteigerungen rechnet, als auch der Anteil, der Aufwandsminderungen erwartet.

Ämter und Departemente sind eher der Ansicht, dass ihre Mitarbeitenden eine klare Vorstellung von Dienstleistungsqualität haben. Auf Stufe Gesamtkanton stimmt man dieser Aussage weniger eindeutig zu. Während die Aussage, dass Veränderungen in ihrer Verwaltung leicht durchgesetzt werden, von den Kantonen eher abgelehnt wird, stimmen ihr die Ämter eher zu. Alle drei Stufen sind der Meinung, dass in ihrer Verwaltung persönliche Initiative gefördert werde. Am deutlichsten ist die Zustimmung auch hier bei den Ämtern. Dagegen wird ein schlechtes Image von allen drei kantonalen Stufen klar verneint. Der Nein-Anteil ist aber auf Stufe Gesamtkanton in den letzten zwei Jahren deutlich zurückgegangen.

### Rahmenbedingungen

Die kantonalen Ämter beurteilen die Wirkung der Politik auf die E-Government-Entwicklung im Schnitt neutral, während die Departemente und vor allem die Kantone der Politik eine positive Wirkung auf die E-Government-Entwicklung zubilligen. Bisher wurden nach Ansicht der Ämter bestehende Rechtsgrundlagen für E-Government nicht geändert. Auf Stufe Gesamtkanton sind der zustimmende und der ablehnende Anteil in etwa ausgeglichen. Deutlich zugenommen hat die Zustimmung der Kantone zur Aussage, dass ungeklärte Rechtsfragen die E-Government-Entwicklung behindern.

Ämter, Departemente und Kantone sehen den Bund bei der E-Government-Entwicklung in der Schweiz in erster Linie in der Rolle des Koordinators. An zweiter Stelle steht "Übersicht schaffen" und klar auf den dritten Platz verwiesen wurde "Finanzieren".

Der Guichet Virtuel konnte gegenüber 2003 seinen Bekanntheitsgrad bei den kantonalen Ämtern um fünf auf 84 Prozent steigern. Von diesen bewerten 53 Prozent www.ch.ch als sinnvoll, vier Prozent als

nicht sinnvoll. Den Standardisierungsverein eCH kennen 59 Prozent der Ämter (+ 6%) und 47 Prozent davon bewerten ihn als sinnvoll. eCH wird von keinem Amt als nicht sinnvoll bewertet. eVanti hat mit 35 Prozent von den drei betrachteten Projekten den geringsten Bekanntheitsgrad. Von den Ämtern, die eVanti kennen, bewerten 30 Prozent das Projekt als sinnvoll und ein Prozent ist der Meinung, es sei nicht sinnvoll.

## Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	9
Tabellenverzeichnis	12
<b>1 Einleitung</b>	<b>13</b>
1.1 Vorbemerkungen	13
1.2 Theoretische Grundlagen	13
1.3 Beobachtungsmenge	14
<b>2 Stand von E-Government</b>	<b>17</b>
2.1 Elektronische öffentliche Leistungen	18
2.2 Elektronische Demokratie und Partizipation	23
2.3 Elektronische Produktionsnetzwerke	25
2.4 Elektronische interne Zusammenarbeit	31
<b>3 Managementbereiche</b>	<b>34</b>
3.1 Strategie	34
3.2 Struktur	39
3.3 Potenziale	43
3.3.1 Technik	43
3.3.2 Personal	46
3.3.3 Finanzen	49
3.4 Kultur	52
<b>4 Rahmenbedingungen</b>	<b>54</b>
<b>5 Fazit zur Studie</b>	<b>57</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1:	E-Government-Modell	14
Abb. 2:	Ämter nach Kantonen	15
Abb. 3:	Mitarbeitende in den Ämtern	16
Abb. 4:	Beschäftigung mit E-Government	17
Abb. 5:	E-Mail und Website in den Ämtern	17
Abb. 6:	Grundangebot an allgemeinen Informationen	18
Abb. 7:	Online-Verfügbarkeit der wichtigsten Leistungen der Ämter	19
Abb. 8:	Dienstleistungen der Ämter mit mindestens Informationen online	19
Abb. 9:	Gliederung des Online-Angebots der Ämter	20
Abb. 10:	Zusatzfunktionen auf den Websites	20
Abb. 11:	Nutzung von E-Mail durch die Ämter im Vergleich zu herkömmlichen Kanälen	21
Abb. 12:	Besuche pro Tag auf den Websites der Ämter und Kantone	22
Abb. 13:	Aktualisierungsintervall der Websites	23
Abb. 14:	Beteiligung anderer Organisationen	23
Abb. 15:	Angebot im politischen Bereich	24
Abb. 16:	Angebot für Parlamentarier/innen	25
Abb. 17:	Angebot in Zusammenhang mit Vergabeverfahren	26
Abb. 18:	Einkaufsvolumen, das online abgewickelt wird	27
Abb. 19:	Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit der Ämter mit privaten Unternehmen	27
Abb. 20:	Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit der Ämter mit anderen Verwaltungen	28
Abb. 21:	Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit der Kantone mit anderen Verwaltungen	29
Abb. 22:	Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit der Departemente mit anderen Verwaltungen	29
Abb. 23:	Bedürfnis der Ämter nach elektronischem Datenaustausch mit anderen Verwaltungen heute und in Zukunft	30
Abb. 24:	Bedürfnis der Kantone nach elektronischem Datenaustausch mit anderen Verwaltungen heute und in Zukunft	30
Abb. 25:	Zeitlicher Nutzen eines verwaltungsübergreifenden Datenaustauschs	31
Abb. 26:	Übertragung von statistischen Daten in Word und Excel	31
Abb. 27:	Interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet durch die Ämter	32
Abb. 28:	Nutzung des internen Netzwerks/Intranets durch die Ämter	33

Abb. 29:	Bedeutung von E-Government für die Verwaltungsführung	34
Abb. 30:	Orientierung an der Strategie des Bundes	35
Abb. 31:	Bestandteile der E-Government-Strategie	35
Abb. 32:	Gründe der Ämter für die Einführung von E-Government	36
Abb. 33:	Gründe der Departemente für die Einführung von E-Government	36
Abb. 34:	Gründe der Kantone für die Einführung von E-Government	37
Abb. 35:	Gründe für die Einführung von E-Government	37
Abb. 36:	Initiative und Kooperation für E-Government-Projekte	38
Abb. 37:	Projektorganisation	39
Abb. 38:	Beschäftigung mit Prozessen	40
Abb. 39:	Veränderung der Aufbau- und Ablauforganisation	40
Abb. 40:	Information der Anspruchsgruppen	41
Abb. 41:	Kommunikationskanäle für E-Government-Aktivitäten	41
Abb. 42:	Erfassung von Kundenbedürfnissen	42
Abb. 43:	Überprüfung von Qualitätsaspekten	42
Abb. 44:	Technische Ausstattung der Arbeitsplätze der Ämter	43
Abb. 45:	Technische Ausstattung der Arbeitsplätze der Kantone	44
Abb. 46:	Technische Herausforderungen	44
Abb. 47:	Einsatz von Open Source Software	45
Abb. 48:	Auslagerung der IT	45
Abb. 49:	Outsourcing-Partner	45
Abb. 50:	Zufriedenheit mit der technischen Ausstattung	46
Abb. 51:	E-Government-Verantwortliche	46
Abb. 52:	IT-Spezialisten	47
Abb. 53:	EDV-Kenntnisse der Mitarbeitenden der Ämter	47
Abb. 54:	Schulungen für Mitarbeiter/innen der Ämter	47
Abb. 55:	Wirkung von E-Gov-Projekten auf die Mitarbeitermotivation	48
Abb. 56:	Anreize für die Mitarbeit in E-Government-Projekten	48
Abb. 57:	Budgetrestriktionen	50
Abb. 58:	Kalkulationen für E-Government-Projekte	50
Abb. 59:	Veränderung der Aufwände durch E-Government	51
Abb. 60:	Dienstleistungskultur	52
Abb. 61:	Veränderungskultur	53
Abb. 62:	Image und Öffentlichkeitsprinzip	53

Abb. 63:	Politische und rechtliche Rahmenbedingungen	54
Abb. 64:	Rolle des Bundes	54
Abb. 65:	Guichet Virtuel, eCH und eVanti	55

## Tabellenverzeichnis

Tab. 1:	Ämter nach Sprachen	15
Tab. 2:	Departemente nach Sprachen	15
Tab. 3:	Kantone nach Sprachen	15
Tab. 4:	IT-Budget	49
Tab. 5:	Projektbudget für	49

# 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 "Kantone", enthält die Resultate der kantonalen Ebene. Die Teile "Gemeinden" und "Bund" sind ebenfalls unter [www.electronic-government.ch/barometerbericht](http://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

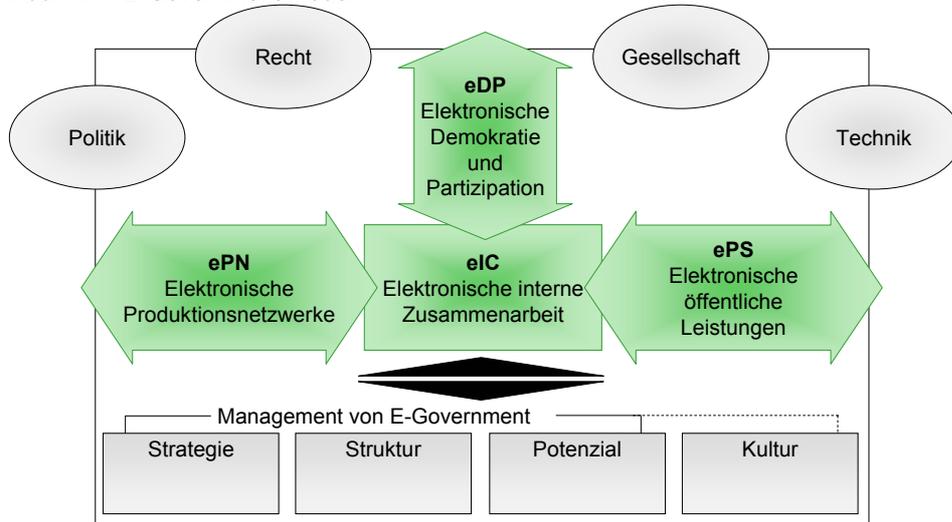
Als Basis für die Beschreibung des aktuellen Stands und der Entwicklung von E-Government dient ein umfassendes E-Government-Modell. Im Zentrum des Modells stehen die vier E-Government-Elemente "Elektronische öffentliche Leistungen" (Electronic Public Services, ePS), "Elektronische Demokratie und Partizipation" (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, Struktur und Potenzial, sowie den indirekt beeinflussbaren Faktor Kultur beschrieben.<sup>2</sup>

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.

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

Anfang September wurden an 1116 kantonale Ämter und 163 kantonale Departemente Fragebogen versandt. Gleichzeitig wurde an die Staatskanzleien der 26 Kantone ein Fragebogen für den gesamten Kanton versandt. Elektronische oder auf Papier ausgefüllte Fragebogen gingen von 254 kantonalen Ämtern (23 Prozent Rücklaufquote), 35 Departementen (21 Prozent Rücklaufquote) und 21 Gesamtkantonen (81 Prozent Rücklaufquote) ein.

Die Rücklaufquoten der Ämter sind deutlich tiefer als im Jahr 2002. Im Vergleich zum Jahr 2003 sind sie aber in etwa konstant geblieben. Vier Fünftel der Fragebogen stammen aus der Deutschschweiz. Damit ist die Deutschschweiz in der Beobachtungsmenge 04 gegenüber der Grundgesamtheit leicht übervertreten, die Romandie und etwas untervertreten.

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

Tab. 1: Ämter nach Sprachen

Sprache	D	F	I	Total
Beobachtungsmenge 02 (in %)	324 (42)	72 (26)	10 (31)	406 (38)
Beobachtungsmenge 04 (in %)	204 (26)	45 (16)	5 (15)	254 (23)
Grundgesamtheit 04	800	283	33	1116

Auch die Rücklaufquoten der Departemente sind leicht gesunken und die Deutschschweiz ist ebenfalls etwas stärker vertreten als in der Grundgesamtheit.

Tab. 2: Departemente nach Sprachen

Sprache	D	F	I	Total
Beobachtungsmenge 02 (in %)	36 (30)	8 (22)	1 (20)	45 (27)
Beobachtungsmenge 04 (in %)	30 (25)	4 (11)	1 (20)	35 (21)
Grundgesamtheit 04	122	36	5	163

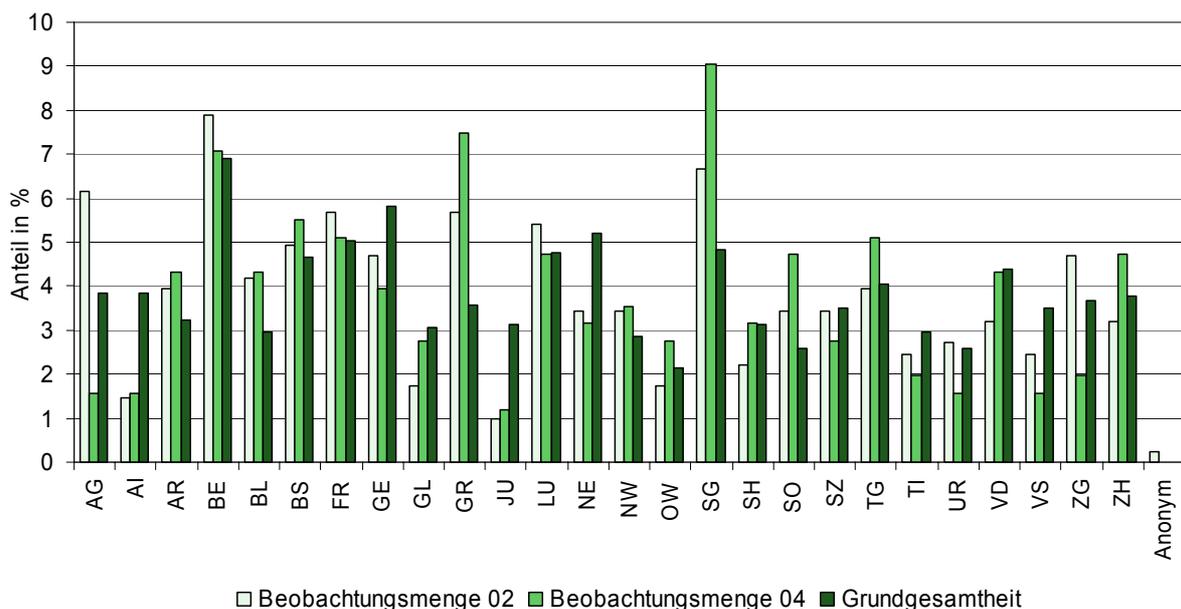
Gesteigert werden konnte der Rücklauf auf Stufe Gesamtkanton. Von den 26 Kantonen haben 21 einen Fragebogen ausgefüllt.

Tab. 3: Kantone nach Sprachen

Sprache	D	F	I	Total
Beobachtungsmenge 02 (in %)	15 (71)	3 (75)	1 (100)	19 (73)
Beobachtungsmenge 04 (in %)	15 (79)	5 (83)	1 (100)	21 (81)
Grundgesamtheit 04	19	6	1	26

Abb. 2 zeigt die Verteilung des Rücklaufs und der Grundgesamtheit über die Kantone. Für die meisten Kantone stimmen die Anteile in den Beobachtungsmengen gut mit der Verteilung in der Grundgesamtheit überein. In der Beobachtungsmenge 04 übervertreten sind die Kantone Gaubünden und St. Gallen. Untervertreten sind die Kantone Aargau, Appenzell-Innerrhoden, Jura und Neuenburg.

Abb. 2: Ämter nach Kantonen

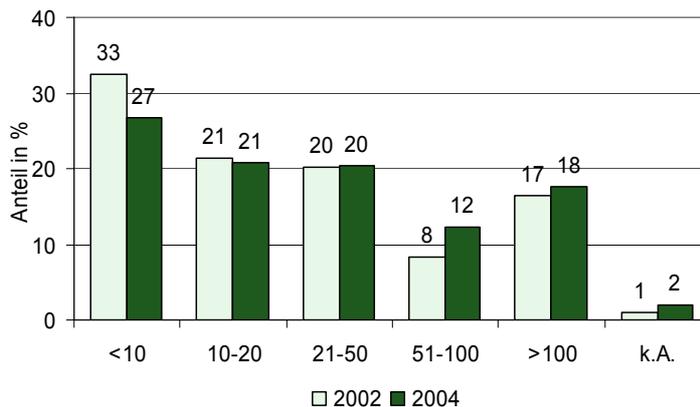


n(02)=406, n(gg)=1116, n(04)=254

Die Abb. 3 zeigt die Verteilung der Ämter nach der Anzahl Mitarbeitenden in den beiden Beobachtungsmengen. Der Anteil der kleinen Ämter mit weniger als zehn Mitarbeitenden ist in der Beobachtungsmenge 04 um fünf Prozent kleiner als in der Beobachtungsmenge 02. Dagegen sind die Ämter mit 50 bis 100 Mitarbeitenden stärker vertreten. Insgesamt entsprechen sich die beiden Verteilungen gut.

Auf Grund des guten Rücklaufs in beiden Jahren und der oben beschriebenen Übereinstimmung in den Strukturmerkmalen, wird angenommen, dass die beiden Beobachtungsmengen jeweils die Grundgesamtheit repräsentieren. Im Bericht wird deshalb nicht weiter zwischen Grundgesamtheit und Beobachtungsmenge unterschieden.

Abb. 3: Mitarbeitende in den Ämtern



n(02)=406, n(04)=254. Frage: Wie viele Mitarbeiter/innen beschäftigt Ihre Verwaltung (Vollzeitäquivalente)?

## 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 grundlegende Informationen wie der Anteil Ämter mit Website (Abb. 5) sowie 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.

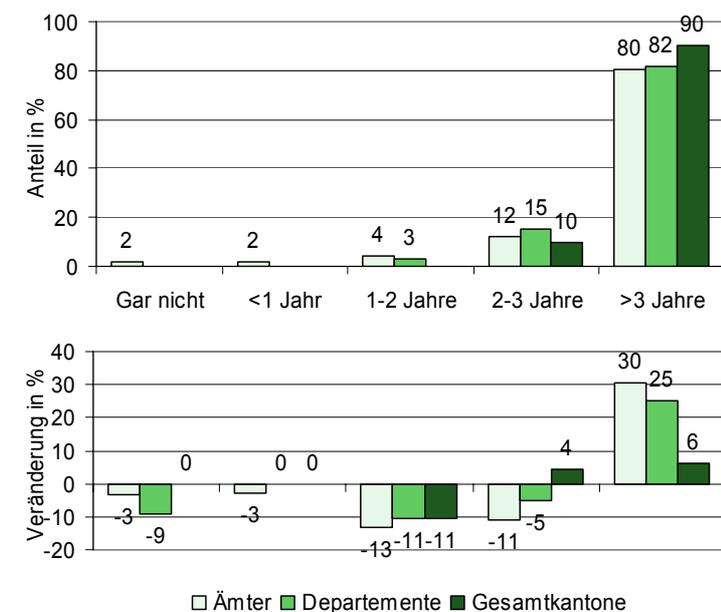
Inzwischen beschäftigen sich alle Departemente und fast alle Ämter mit dem Thema E-Government. Alle Kantone befassen sich seit mehr als zwei Jahren mit E-Government.

Im Vergleich zum Jahr 2002 ist der Anteil der Ämter, die sich nicht mit dem Thema auseinander setzen um drei Prozent gesunken. Bei den Departementen ist ein Rückgang um neun Prozent zu verzeichnen.

Damit setzen sich die kantonalen Verwaltungsstellen etwa gleich lang mit E-Government auseinander wie die Bundesverwaltung. Die Gemeinden hinken der Entwicklung etwas hinterher.

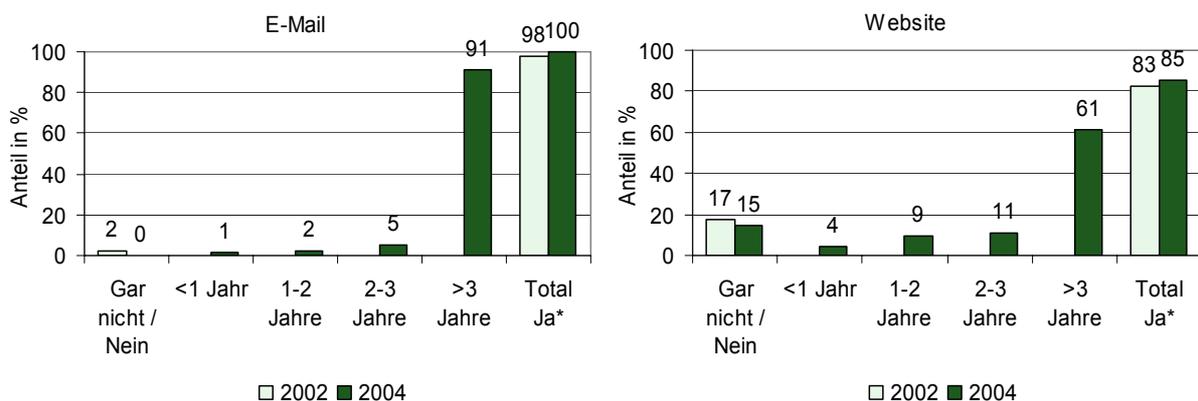
Mit allen kantonalen Ämtern kann man per E-Mail kommunizieren und 85 Prozent verfügen über eine eigene Website.

Abb. 4: Beschäftigung mit E-Government



n(amt02)=402, n(dep02)=44, n(gk02)=19, n(amt04)=249, n(dep04)=35, n(gk04)=21.  
Frage: Seit wann beschäftigt sich Ihre Verwaltung mit dem Thema E-Government?

Abb. 5: E-Mail und Website in den Ämtern



\* Für 04 entspricht dieser Wert der Summ der Werte von < 1 Jahr bis >3 Jahre.  
n(mail02)=406, n(mail04)=247, n(web02)=400, n(web04)=240. Frage: Seit wann kann man mit Ihrer Verwaltung über E-Mail kommunizieren? Seit wann verfügt Ihre Verwaltung über eine eigene Website?

Einige Ämter beantworteten die Frage nach der Website nicht, notierten aber eine konkrete Internetadresse für ihre Website. Zählt man auch diese zu den Ämtern mit Website, so sinkt der Anteil ohne

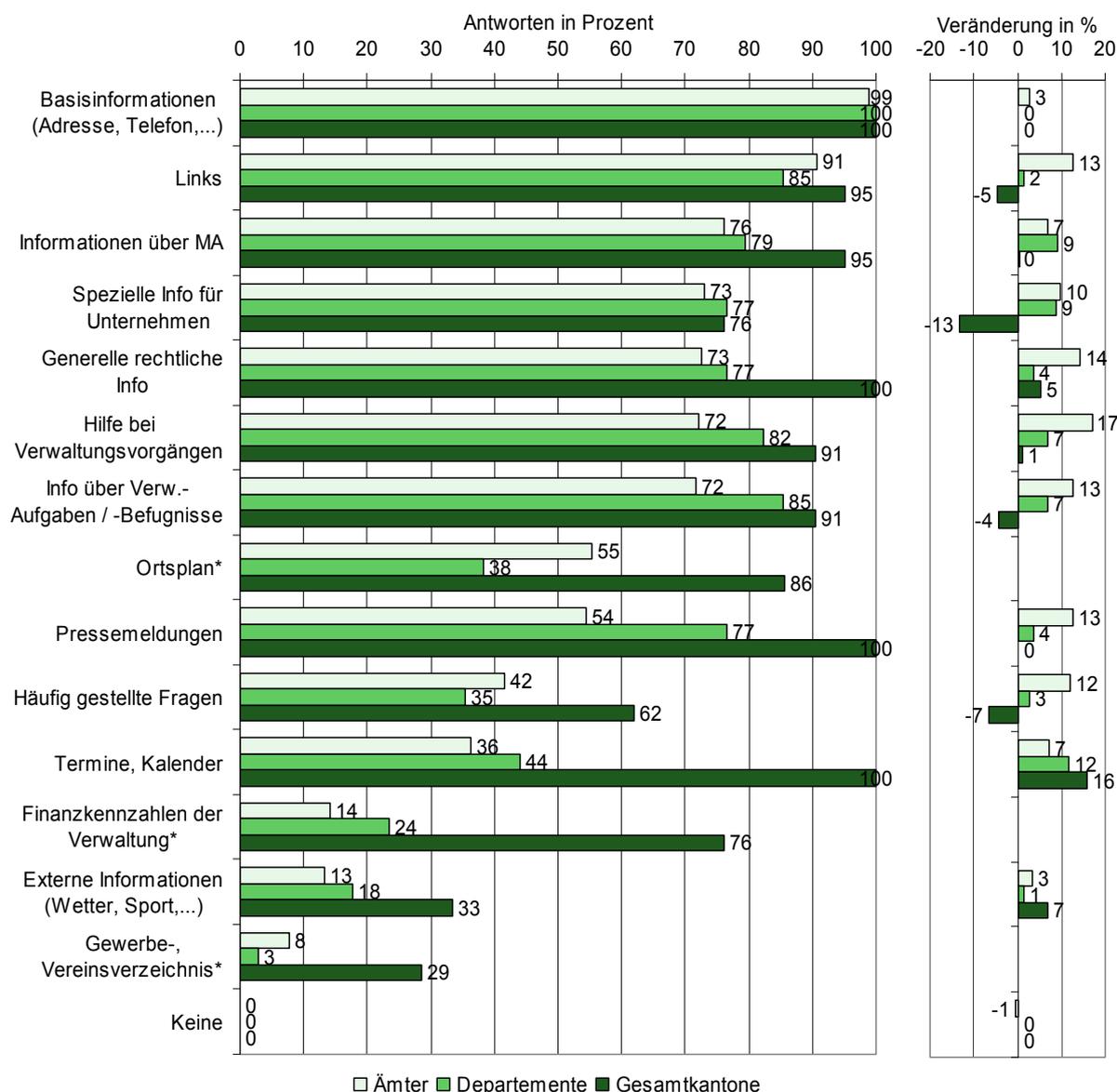
Website auf rund 14 Prozent. Im Folgenden werden die Antworten dieser Ämter zu den Antworten der Ämter mit Website gezählt.

Der Anteil der Ämter ohne E-Mail ist damit in den letzten zwei Jahren um zwei Prozent, der Anteil ohne Website um drei Prozent gesunken.

## 2.1 Elektronische öffentliche Leistungen

Das elektronische Angebot an öffentlichen Leistungen wird unterteilt in ein Grundangebot an 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.

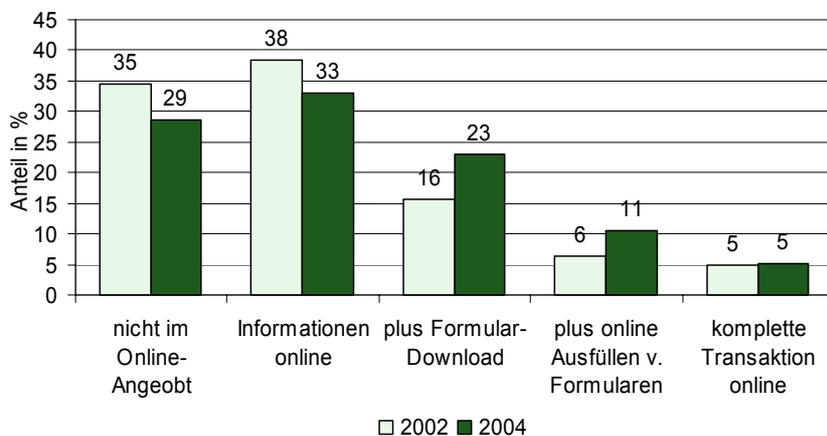
Abb. 6: Grundangebot an allgemeinen Informationen



n(amt02)=322, n(amt04)=204, n(dep02)=37, n(dep04)=34, n(gk02)=19, n(gk04)=21: Nur Verwaltungen mit Website, die mind. ein Element ausgewählt haben. Frage: Welche der folgenden Informationen bietet Ihre Verwaltung online an?

Abb. 6 zeigt, dass auf fast allen Websites der kantonalen Verwaltungsstellen Basisinformationen wie Adressen und Telefonnummern verfügbar sind. Die meisten der abgefragten Themen des Grundangebots werden von fast allen Kantonen angeboten. Neu haben alle Kantone Termine / Kalender auf der Website. Externe Informationen werden von einem Drittel der Kantone in die Website integriert.

Abb. 7: Online-Verfügbarkeit der wichtigsten Leistungen der Ämter



n(02)=1222, n(04)=857: Nur kantonale Ämter mit Website und mind. einer bewerteten Leistung. Frage: Bitte geben Sie an, inwieweit die fünf wichtigsten Leistungen Ihrer Verwaltung online verfügbar sind?

Deutlich weniger umfangreich sind die Angebote der einzelnen Ämter und Departemente. Informationen über Mitarbeitende, spezielle Informationen für Unternehmen und generelle rechtliche Informationen bieten rund drei Viertel der Ämter und Departemente an. Hilfestellungen bei Verwaltungsvorgängen und Informationen über Aufgaben und Befugnisse der Verwaltung finden sich bei über 80 Prozent der Departemente

und bei über 70 Prozent der Ämter.

In den letzten zwei Jahren wurde vor allem das Angebot der Ämter ausgebaut. Einige Themen haben um über zehn Prozent zugelegt. Hilfestellungen bei Verwaltungsvorgängen werden sogar von 17 Prozent mehr Ämtern angeboten.

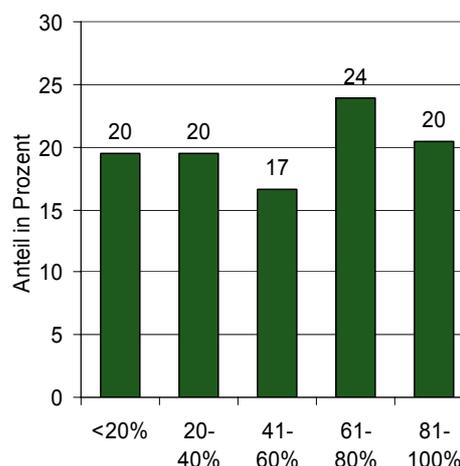
Die kantonalen Ämter wurden gebeten, ihre fünf wichtigsten Leistungen zu notieren, und für jede Leistung zu bestimmen, inwieweit diese online verfügbar ist. Insgesamt wurden 857 Leistungen notiert und bewertet. Zu 71 Prozent der Leistungen sind zumindest Informationen online verfügbar. Zu einem Viertel werden Formulare zum Download angeboten und bei 11 Prozent der Leistungen können die Formulare online ausgefüllt werden. Fünf Prozent der Leistungen könne komplett online abgewickelt werden.

Im Vergleich zum Jahr 2002 sind sechs Prozent mehr Leistungen online verfügbar. Dabei wurde das Angebot an downloadbaren Formularen (+ 7%) und an online ausfüllbaren Formularen (+ 5%) ausgebaut.

Die Unterschiede im Online-Informationsangebot der Ämter sind relativ gross. Ein Fünftel der Ämter hat zu über 80 Prozent seiner Leistungen zumindest Informationen online bereitgestellt. Ebenfalls ein Fünftel bietet jedoch zu weniger als 20 Prozent seiner Leistungen Informationen online an.

Das Online-Angebot ist bei knapp der Hälfte der Ämter nach eigenen Themen oder Lebenslagen gegliedert. Nach wie vor strukturiert jedoch ein Fünftel der Ämter die Website nach hierarchischen Zu-

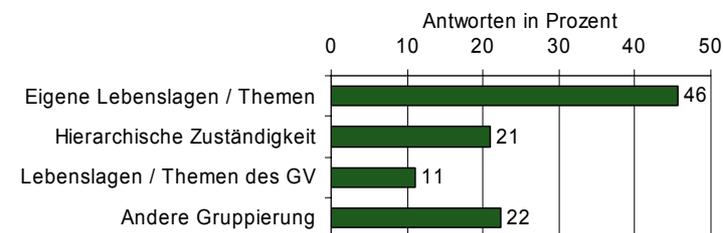
Abb. 8: Dienstleistungen der Ämter mit mindestens Informationen online



n(04)=205: Nur Ämter mit Website. Frage: Zu welchem %-Satz aller (Dienst-)Leistungen Ihrer Verwaltung sind zumindest Informationen online verfügbar? (Schätzung)

ständigkeiten, also nach dem Organigramm. Der grösste Teil der Antworten unter "Andere Gruppierung" beinhaltet eine Kombination aus mehreren Gliederungsmöglichkeiten, z.B. hierarchische Gliederung und Themen.

Abb. 9: Gliederung des Online-Angebots der Ämter



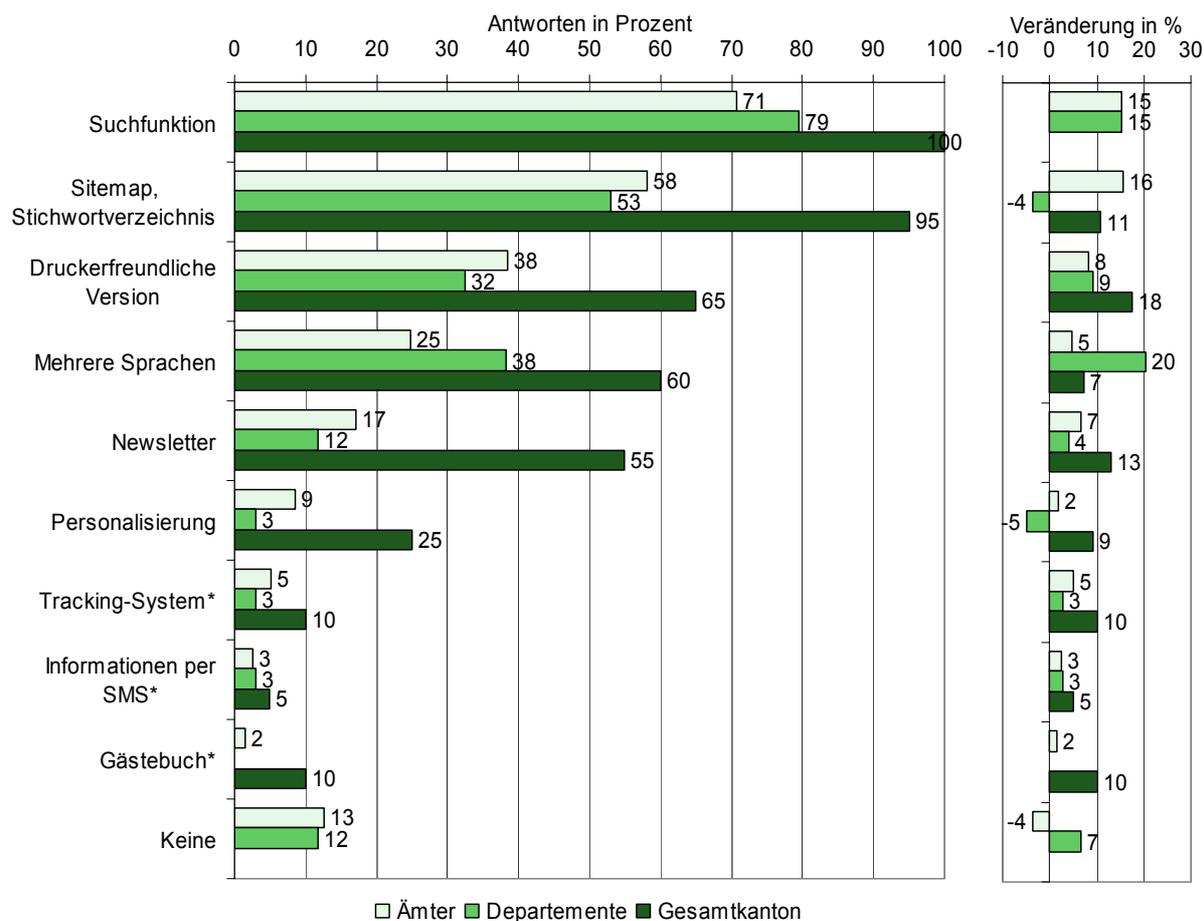
n=202: Nur Ämter mit Website. Frage: Wie ist das Online-Angebot Ihrer Verwaltung gegliedert?

Gut ein Drittel der Kantone gliedert sein Angebot nach dem Organigramm, ein weiteres Drittel verwendet eigene Lebenslagen/Themen oder hat die Lebenslagen/Themen des Guichet Virtuel übernommen. Die Websites der Ämter sind am häufigsten nach eigenen Lebenslagen/Themen gegliedert, wogegen die Hälfte der Websites der Departemente eine am Organigramm

orientierte Gliederung aufweist.

Eine Suchfunktion ist auf den Websites aller Kantone und bei über 70 Prozent der Ämter und Departemente integriert. Auch eine Sitemap oder ein Stichwortverzeichnis bieten fast alle Kantone an. Drei von fünf Kantonen geben an, ihre Website in mehreren Sprachen anzubieten und bei mehr als der Hälfte

Abb. 10: Zusatzfunktionen auf den Websites



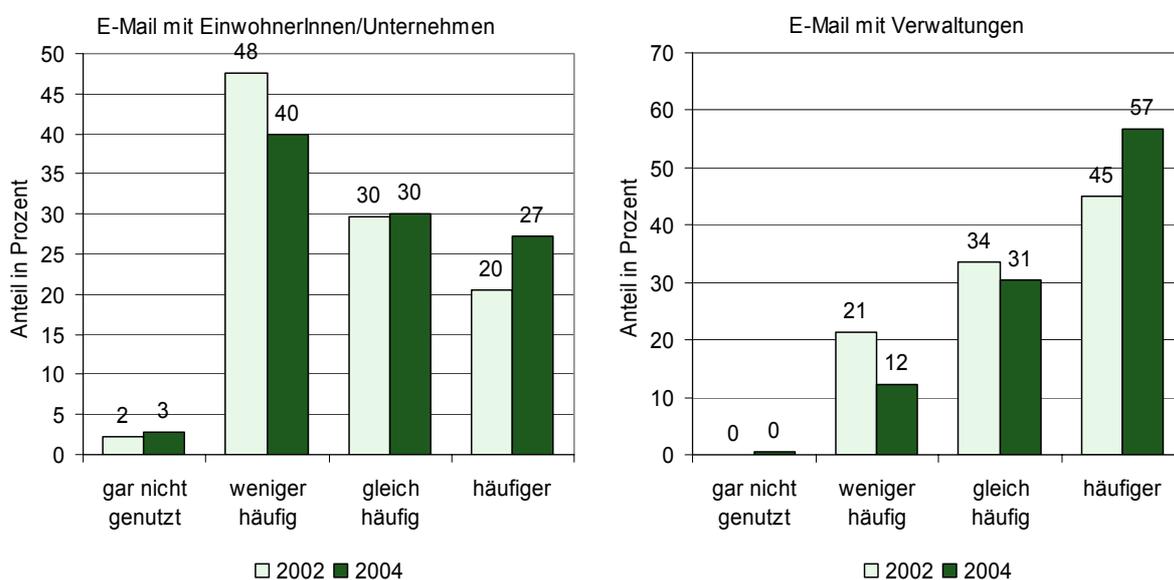
\* Die mit einem Stern (\*) bezeichneten Kategorien wurden 2002 nicht abgefragt. n(amt02)=331, n(amt04)=198, n(dep02)=39, n(dep04)=34, n(gk02)=19, n(gk04)=20: Nur Verwaltungen mit Website, die mind. ein Element ausgewählt haben. Frage: Welche der folgenden Zusatzfunktionen bietet Ihre Verwaltung auf der Website an?

kann ein Newsletter abonniert werden.

Die Ausstattung der Websites der Ämter und Departemente mit solchen Zusatzfunktionen ist weniger reichhaltig. Ein Viertel der Ämter und knapp zwei Fünftel der Departemente bieten ihre Websites in mehreren Sprachen an. Über 10 Prozent geben an, gar keine Zusatzfunktionen auf der Website installiert zu haben.

Im Vergleich zum Jahr 2002 wurde das Angebot an Zusatzfunktionen ausgebaut. Ämter und Departemente verfügen häufiger über eine Suchfunktion auf ihrer Website, die Websites werden vermehrt (auch) in einer druckerfreundlichen Version angeboten und das Angebot in mehreren Sprachen ist ausgebaut worden. Auf Stufe Gesamtkanton können Websites öfter personalisiert werden und mehr Kantone bieten einen Newsletter an.

Abb. 11: Nutzung von E-Mail durch die Ämter im Vergleich zu herkömmlichen Kanälen



n(02)=313, n(04)=213: Nur Ämter mit Website, die beide Fragen beantwortet haben. Frage: Wie häufig nutzt Ihre Verwaltung E-Mail zum Informationsaustausch mit Einwohnerinnen und Einwohnern oder Unternehmen bzw. mit anderen Verwaltungen im Vergleich zu den herkömmlichen Kanälen (Schriftliche Dokumente, Telefon, Persönliches Gespräch)?

Nicht nur das Webangebot wurde in den vergangenen zwei Jahren ausgebaut, auch die Nutzung von E-Mail zur Kommunikation mit Kunden und anderen Verwaltungen hat zugenommen. Bereits nutzt heute mehr als ein Viertel der kantonalen Ämter E-Mail häufiger als die traditionellen Kommunikationskanäle zum Informationsaustausch mit Einwohner/innen bzw. Unternehmen. Konstant geblieben ist dagegen der Anteil der Ämter, die E-Mail im Verkehr mit Einwohner/innen bzw. Unternehmen gar nicht einsetzen.

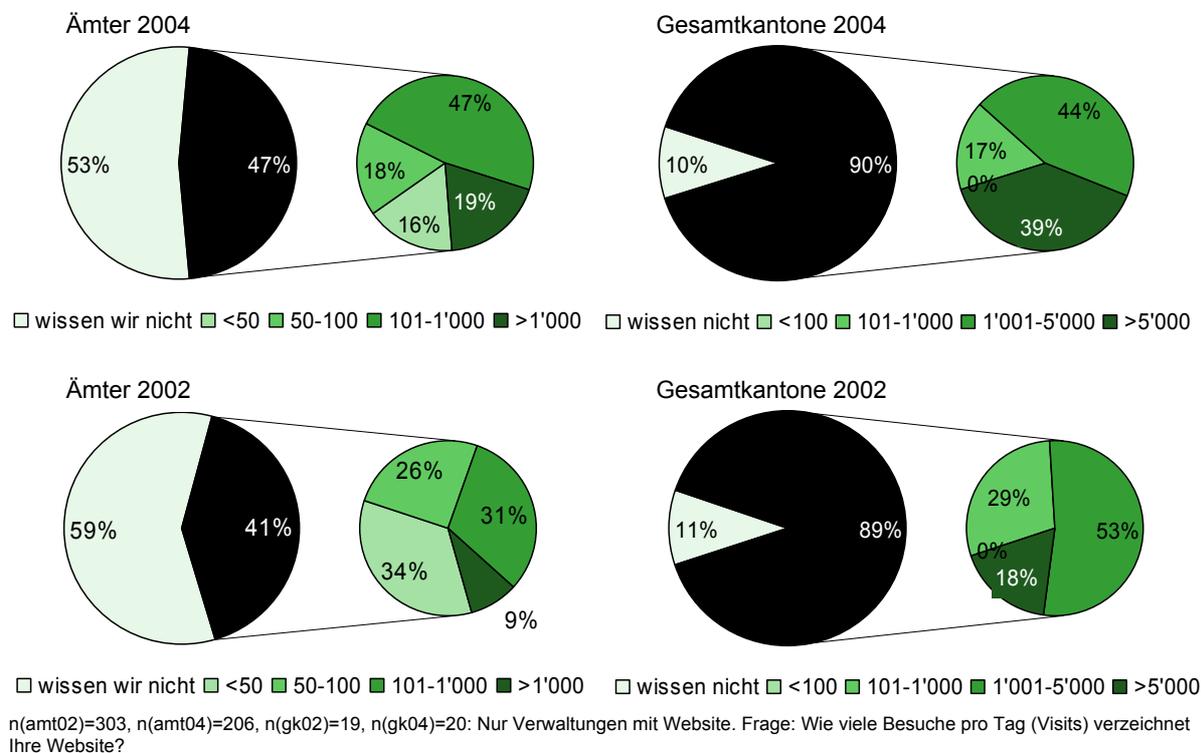
Wie bereits vor zwei Jahren wird auch im Jahr 2004 E-Mail zur Kommunikation mit anderen Verwaltungen deutlich öfter eingesetzt als zur Kommunikation mit Kunden. Der Prozentsatz der Ämter, die E-Mail zum Informationsaustausch mit anderen Verwaltungen häufiger nutzen als die traditionellen Kommunikationskanäle, ist von 45 auf 57 Prozent gestiegen. Der Anteil, der E-Mail weniger oft einsetzt, ist um neun auf zwölf Prozent gesunken.

Die kantonalen Ämter nutzen E-Mail häufiger als die Gemeinden, aber weniger intensiv als die Bundesämter.

Der Ausbau des Webangebots ist mit einer steigenden Nutzung der kantonalen Websites einhergegangen. Von den knapp 50 Prozent der Ämter, die wissen wie oft ihre Website besucht wird, verzeichneten

16 Prozent weniger als 50 Besuche pro Tag. Das ist weniger als halb soviel wie im Jahr 2002. Gestiegen sind die Prozentsätze der Ämter, die mehr als 100 bzw. mehr als 1'000 Besuche pro Tag registrieren.

Abb. 12: Besuche pro Tag auf den Websites der Ämter und Kantone



Auf Stufe Gesamtkanton kennen 90 Prozent die Anzahl Besuche pro Tag auf der Website. Vier Fünftel der Kantone erhalten mehr als 1'000 Besuche pro Tag, zwei Fünftel gar über 5'000.

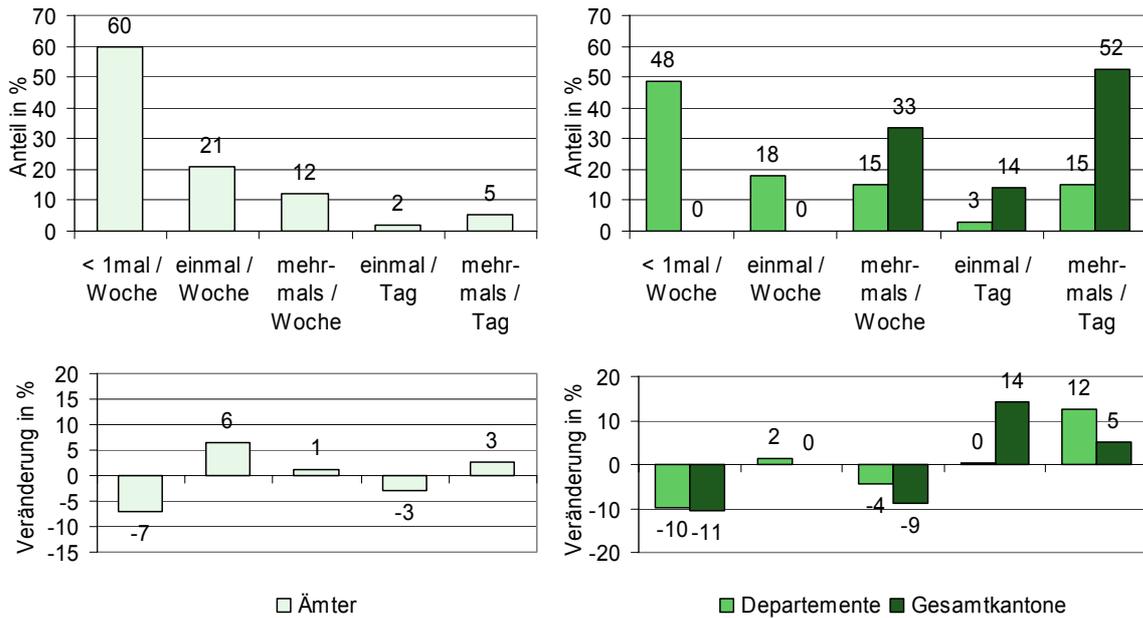
Damit sind die Nutzungszahlen auch auf Stufe Gesamtkanton gegenüber dem Jahr 2002 gestiegen.

Die Websites auf Stufe Amt und Departemente werden deutlich weniger oft aktualisiert als auf Stufe Gesamtkanton. Drei von fünf Ämtern geben an, dass sie ihre Website weniger als einmal pro Woche aktualisieren. Bei den Departementen ist dies knapp die Hälfte. Auf Stufe Gesamtkanton werden die Websites von der Hälfte mehrmals am Tag auf den neusten Stand gebracht.

Im Vergleich zum Jahr 2002 werden die Websites auf allen Stufen öfter aktualisiert. Auf Stufe Gesamtkanton ist eine mehrmalige Aktualisierung pro Woche zum Minimalstandard geworden.

Die Websites der Bundesämter werden öfter aktualisiert als diejenigen der kantonalen Ämter. Am häufigsten werden die Websites auf Stufe Gesamtkanton aktualisiert. Die Gemeinden liegen in der Mitte.

Abb. 13: Aktualisierungsintervall der Websites



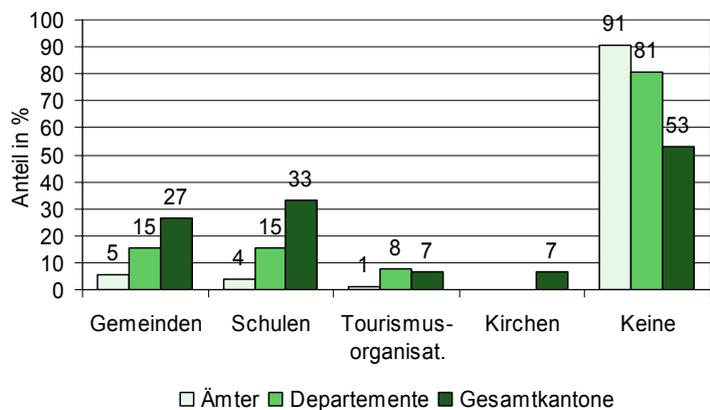
n(amt02)=304, n(amt04)=211, n(dep02)=36, n(dep04)=33, n(gk02)=19, n(gk04)=21: Nur Verwaltungen mit Website. Frage: Wie häufig wird Ihre Website aktualisiert?

Bei den Ämtern und Departementen sind nur selten andere Organisationen am Betrieb bzw. Unterhalt der Website beteiligt.

Bei einem Viertel der Kantone sind die Gemeinden am Betrieb bzw. Unterhalt der Website beteiligt, bei einem Drittel sind Schulen integriert und sieben Prozent beteiligen Tourismusorganisationen und/oder Kirchen.

Auf Stufe Gesamtkanton ist die Beteiligung von anderen Organisationen mit der Situation der Gemeinden vergleichbar.

Abb. 14: Beteiligung anderer Organisationen



n(amt)=149, n(dep)=26, n(gk)=15: Nur Verwaltungen mit Website. Frage: Welche anderen Organisationen sind am Betrieb/Unterhalt der Website beteiligt?

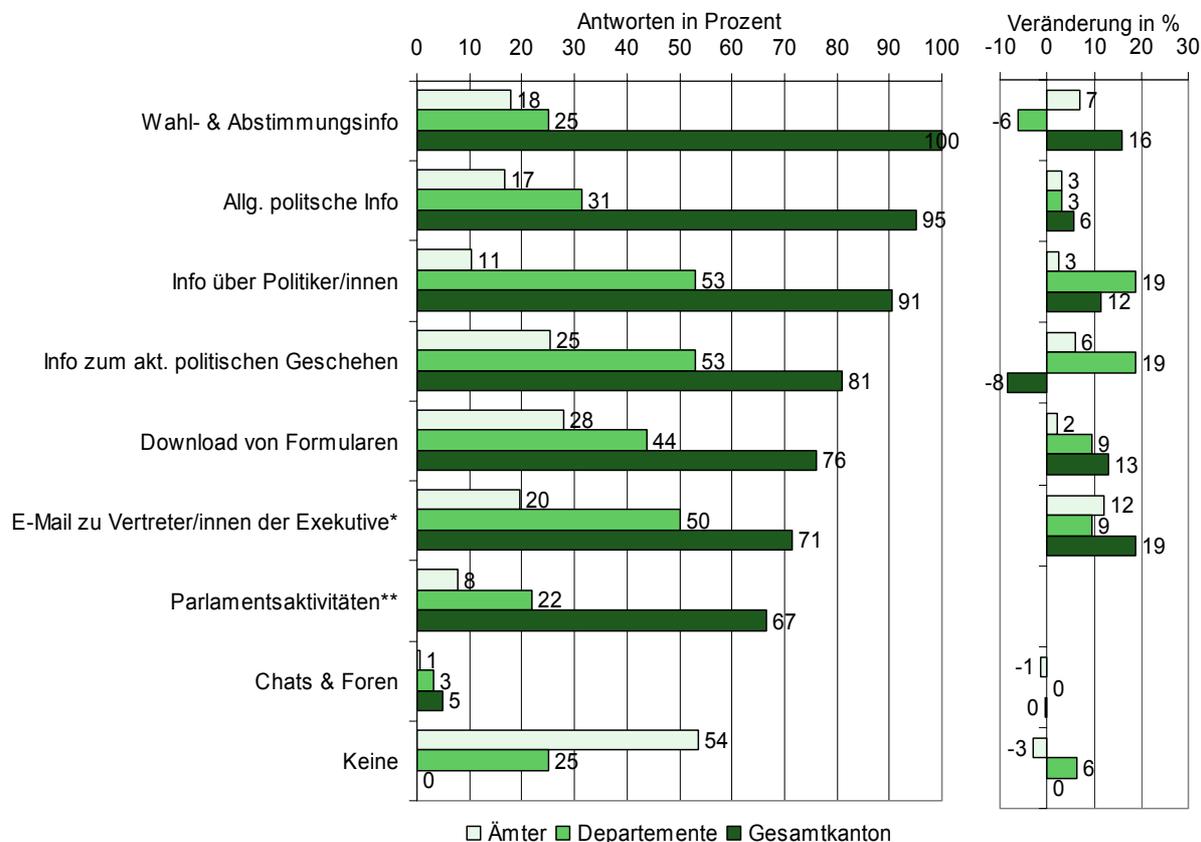
## 2.2 Elektronische Demokratie und Partizipation

Im Bereich Demokratie und Partizipation wird zum einen das Angebot für Bürgerinnen und Bürger betrachtet, zum anderen dasjenige für Parlamentarierinnen und Parlamentarier.

Angebote im Bereich Politik werden hauptsächlich auf Stufe Gesamtkanton angeboten. Alle Kantone informieren auf ihren Websites über Wahlen und Abstimmungen und fast alle führen allgemeine politische Informationen auf den Websites. Neun von zehn Kantonen stellen Informationen über Politiker/innen im

Internet bereit und vier Fünftel informieren über das aktuelle politische Geschehen. Dagegen findet man nur bei einem Kanton Chats oder Foren zu politischen Themen.

Abb. 15: Angebot im politischen Bereich



\* 2002: E-Mail zu Politiker/innen, \*\* Neu in dieser Kategorie abgefragt.  
 n(amt02)=254, n(amt04)=190, n(dep02)=32, n(dep04)=32, n(gk04)=19, n(gk04)=21: Nur Verwaltungen mit Website, die mind. eine Antwort ausgewählt haben. Frage: Welche der folgenden Informationen bietet Ihre Verwaltung online an?

Ein Viertel der kantonalen Departemente und etwas mehr als die Hälfte der Ämter verfügen dagegen über kein Angebot im Bereich Politik. Die anderen bieten am häufigsten Informationen zum aktuellen politischen Geschehen oder über Politiker/innen an bzw. stellen Formulare (z.B. für Initiativen, Referenden) zum Download bereit.

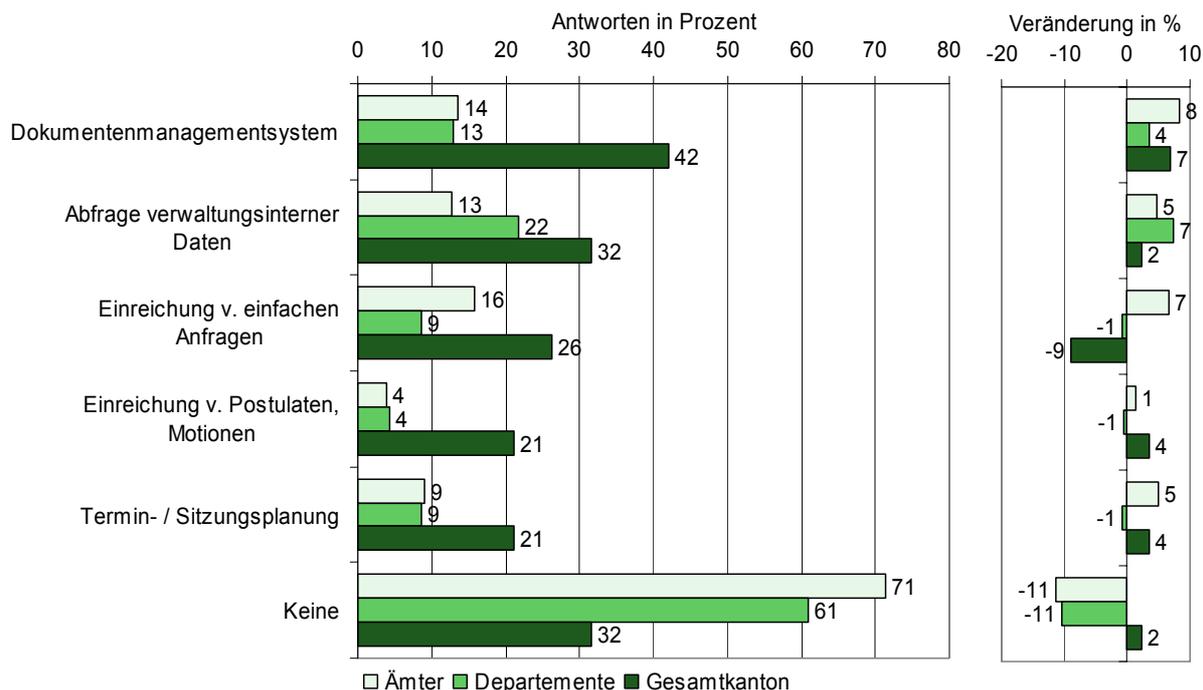
Gegenüber 2002 wurden vor allem die Angebote auf Stufe Departement und Gesamtkanton ausgebaut. Bei den Ämtern sind die Veränderungen deutlich geringer ausgefallen.

Auf Stufe Gesamtkanton sind die Angebote im Bereich Politik etwas weiter ausgebaut als bei den Gemeinden. Die einzelnen Ämter verfügen jedoch weniger oft über Angebote aus dem Bereich Politik als die Gemeinden. Auch die Bundesämter bieten häufiger solche Angebote an als die kantonalen Ämter.

Ein Viertel der Kantone verfügt über ein Extranet für Parlamentarier/innen, bei den Departementen sind es 14 Prozent und bei den Ämtern elf Prozent. Auf allen Stufen hat das Angebot damit um rund zehn Prozent gegenüber 2002 zugenommen.

Abb. 16 zeigt, dass ein Drittel der Kantone - etwa gleich viele wie vor zwei Jahren - Parlamentarier/innen keine speziellen Angebote anbieten. Bei den Departementen sind dies über 60 Prozent, bei den Ämtern über 70 Prozent.

Abb. 16: Angebot für Parlamentarier/innen



n(amt02)=197, n(amt04)=133, n(dep02)=21, n(dep04)=23, n(gk02)=17, (gk04)=19: Nur Verwaltungen mit Website, die mind. eine Antwort ausgewählt haben. Frage: Bitte geben Sie an, welche der folgenden E-Government-Anwendungen Ihre Verwaltung den Parlamentarierinnen und Parlamentariern online anbietet?

Von den abgefragten Angeboten bieten die Kantone am häufigsten Dokumentenmanagementsysteme an. Auf Platz zwei steht die Möglichkeit, interne Verwaltungsdaten abzufragen.

Das Angebot wurde im Vergleich zum Jahr 2002 ganz leicht ausgebaut. Insbesondere auf den Stufen Departemente und Ämter ist ein Zuwachs zu verzeichnen.

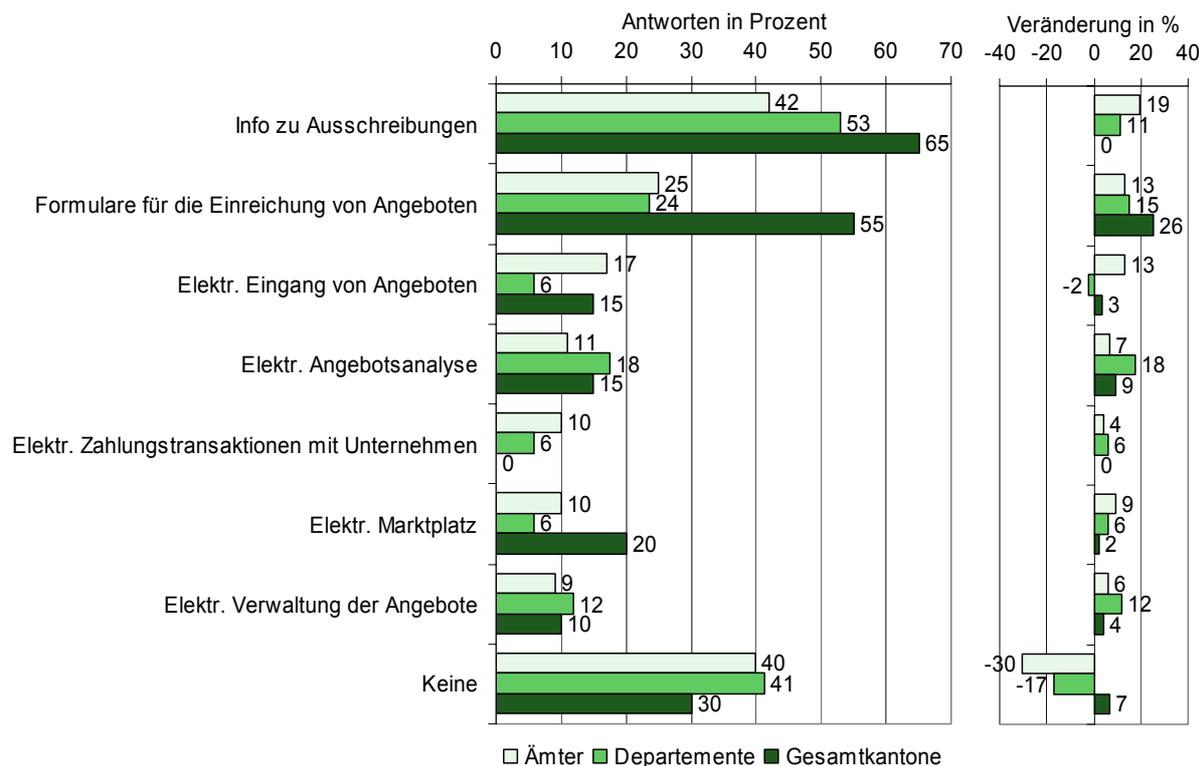
### 2.3 Elektronische Produktionsnetzwerke

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.

In Zusammenhang mit Vergabeverfahren nutzen zwei Drittel der Kantone das Internet, um Informationen über Ausschreibungen zu publizieren. Bei den Departementen und den kantonalen Ämtern wurden nur diejenigen betrachtet, die über einen eigenen Einkauf/eine eigene Beschaffung verfügen. Von diesen Departementen publiziert etwa die Hälfte Informationen zu Ausschreibungen im Internet, bei den Ämtern sind es immerhin zwei Fünftel. Formulare für die Einreichung von Angeboten werden von mehr als der Hälfte der Kantone und von etwa einem Viertel der Ämter und Departemente angeboten. Andere Angebote in Zusammenhang mit Vergabeverfahren werden von deutlich weniger Verwaltungen angeboten.

Im Vergleich zum Jahr 2002 ist vor allem der Anteil der Verwaltungen gewachsen, die Formulare für die Angebotseinreichung zum herunterladen anbieten. Insgesamt ist der Anteil der Ämter, die keine Angebote bei Vergabeverfahren haben, um 30, derjenige der Departemente um 17 Prozent gesunken.

Abb. 17: Angebot in Zusammenhang mit Vergabeverfahren



n(amt02)=101, n(amt04)=100, n(dep02)=12, n(dep04)=17, n(gk02)=17, n(gk04)=20: Nur Verwaltungen mit Website und eigenem Einkauf, die mind. eine Antwort ausgewählt haben. Frage: Welche der folgenden E-Government-Anwendungen nutzt Ihre Verwaltung speziell bei Vergabeverfahren?

Die kantonalen Verwaltungsstellen nutzen die Möglichkeiten bei Vergabeverfahren viel öfter als dies Bundesstellen oder Gemeinden tun. Rund 70 Prozent der Bundesämter mit eigenem Einkauf/Beschaffung und der Gemeinden verzichten auf solche Angebote.

Rund 70 Prozent der Kantone wickeln einen Teil ihres Einkaufsvolumens online ab. Dieser Anteil ist in den vergangenen zwei Jahren um 25 Prozent gestiegen. Bei den Departementen sind es 50 Prozent (plus 10 Prozent), bei den Ämtern 43 Prozent (plus 4 Prozent).

Die Mehrheit der Kantone kauft zwischen einem und zehn Prozent des gesamten Einkaufsvolumens online ein. 14 Prozent wickeln mehr als 20 Prozent online ab.

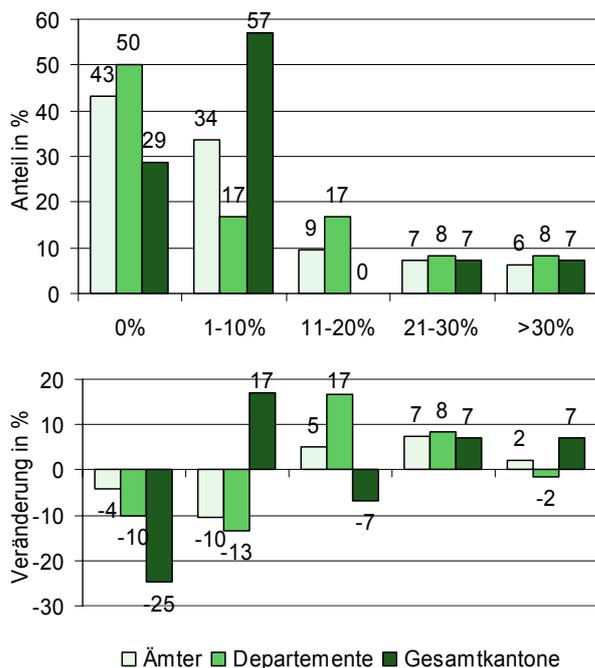
Die kantonalen Ämter liegen damit in etwa mit den Bundesämtern und den Gemeinden gleich auf. Die Gesamtkantone schneiden aber deutlich besser ab, als die Bundesämter und Gemeinden.

Fast die Hälfte der kantonalen Ämter arbeiten bei der Erstellung von öffentlichen Leistungen mit Privaten unternehmen zusammen. Das sind fünf Prozent mehr als im Jahr 2002.

Diese Ämter wurden gefragt, welche Leistungen sie zusammen mit privaten Unternehmen erstellen und inwieweit die Zusammenarbeit elektronisch unterstützt wird.

Lediglich bei fünf Prozent der Leistungen wird die Zusammenarbeit überhaupt nicht durch E-Mail oder Internet unterstützt. Bei gut einem Drittel der Leistungen findet ein Informationsaustausch per E-Mail statt und bei einem weiteren Drittel werden Daten übers Internet oder ein gemeinsames Netzwerk ausgetauscht.

Abb. 18: Einkaufsvolumen, das online abgewickelt wird



n(amt02)=93, n(amt04)=95, n(dep02)=10, n(dep04)=12, n(gk02)=15, n(gk04)=14. Nur Verwaltungen mit Website und eigenem Einkauf. Frage: Schätzen Sie den %-Satz des Gesamteinkaufsvolumens, der elektronisch (inkl. Zahlungstransaktion) abgewickelt wird?

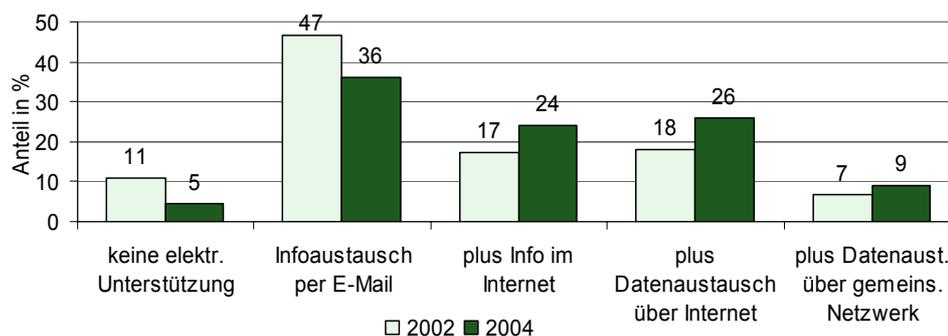
Der Anteil der Leistungen, bei denen die Zusammenarbeit nicht elektronisch unterstützt wird, ist in den letzten zwei Jahren um sechs Prozent gesunken. Um zehn Prozent gestiegen ist der Prozentsatz der Leistungen, bei denen zwischen der Verwaltung und dem privaten Unternehmen Daten übers Internet oder ein gemeinsames Netzwerk ausgetauscht werden.

Abb. 20 zeigt, inwiefern die Zusammenarbeit der kantonalen Ämter mit anderen Verwaltungen elektronisch unterstützt wird. Abb. 22 gibt die Ergebnisse der Departemente wieder, Abb. 21 diejenigen der Kantone.

Innerhalb der Schweiz wird die Zusammenarbeit der kantonalen Ämter mit anderen Verwaltungsstellen bei einem bis vier Prozent der Ämter nicht durch E-Mail oder das Internet unterstützt. Innerhalb der Kantone beträgt dieser Anteil ein Prozent, wogegen fast zwei Drittel der Ämter Daten übers Internet (18%) oder ein gemeinsames Netzwerk (46%) mit anderen Stellen im eigenen Kanton austauschen. Mit Gemeinden, anderen Kantonen bzw. der Bundesverwaltung tauschen 25 bis 30 Prozent der Ämter Daten elektronisch aus.

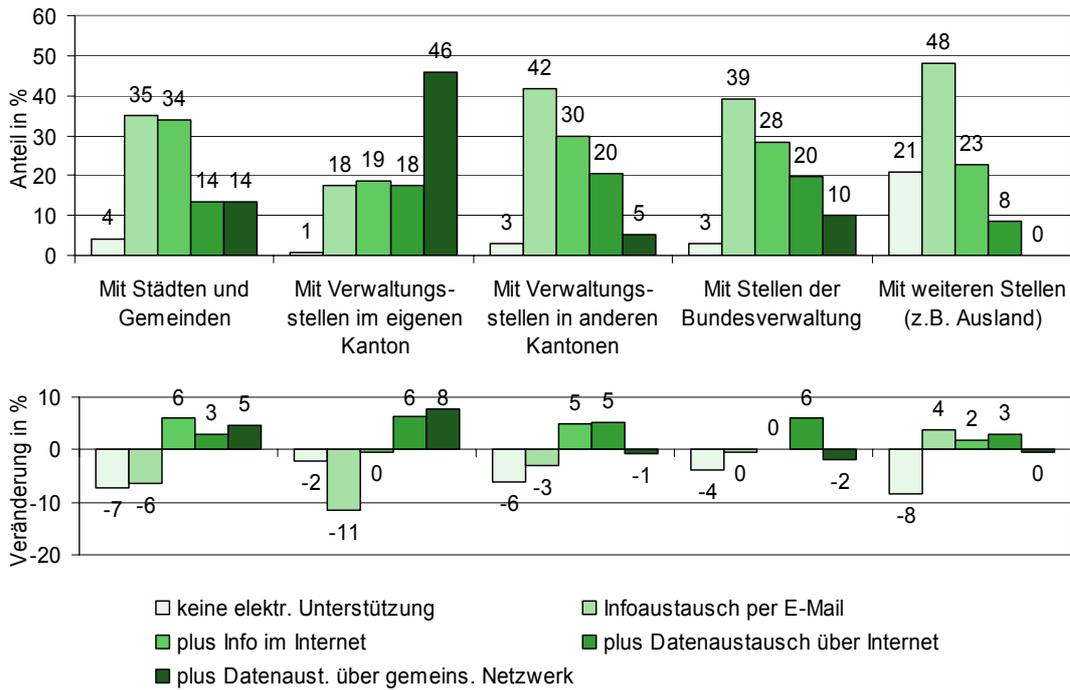
In den letzten zwei Jahren hat der kantonsinterne elektronische Datenaustausch der Ämter um 14 Prozent zugenommen. Der elektronische Datenaustausch mit Gemeinden hat um acht Prozent zugelegt. Generell tauschen sieben Prozent mehr Ämter Informationen oder Daten elektronisch mit Gemeinden aus, sechs Prozent mehr mit anderen Kantonen und vier Prozent mehr mit Stellen der Bundesverwaltung.

Abb. 19: Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit der Ämter mit privaten Unternehmen



n(02)=231, n(04)=174: Nur Leistungen von Ämtern mit Website, die mind. eine Leistung beurteilt haben. Von den im Jahr 2002 bewerteten Leistungen wurden nur die ersten drei gezählt. Frage: Welches sind die wichtigsten Leistungen, die Ihre Verwaltung zusammen mit privaten Unternehmen erstellt und inwiefern wird die Zusammenarbeit elektronisch unterstützt?

Abb. 20: Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit der Ämter mit anderen Verwaltungen



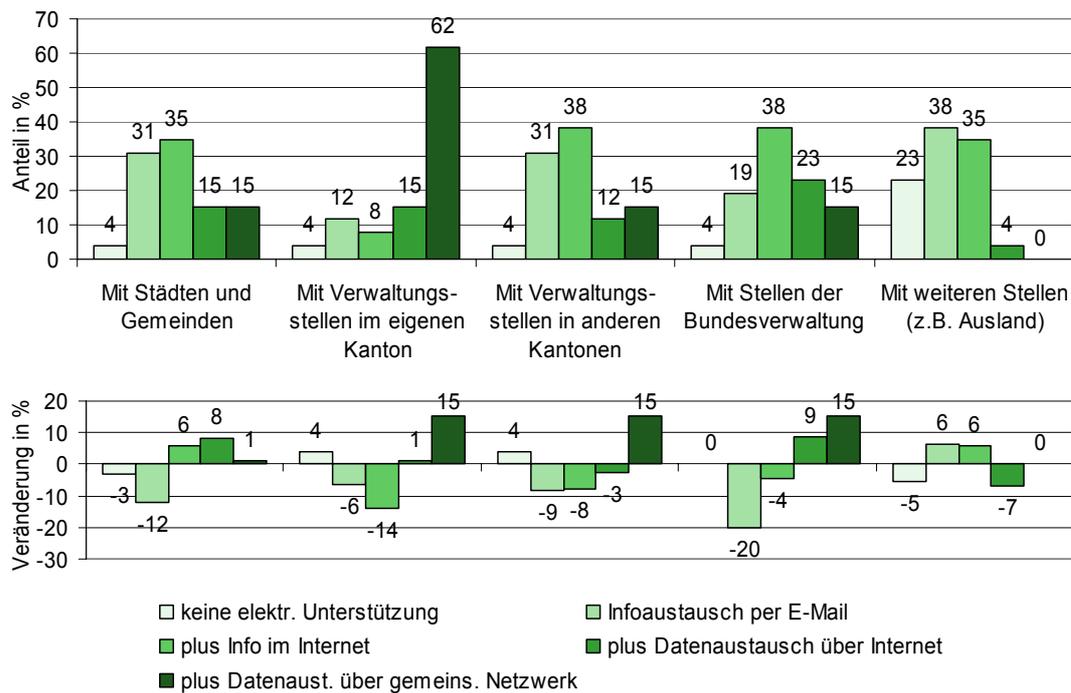
n(02)=256, n(04)=177: Nur Ämter mit Website, die alle Aussagen bewertet haben. Frage: Inwieweit wird die Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen elektronisch unterstützt?

Bei den Departementen ist die Situation in etwa vergleichbar. Hier tauschen jedoch mehr als drei Viertel Daten mit anderen Stellen im Kanton elektronisch aus und auch der elektronische Datenaustausch mit Bundesstellen ist intensiver.

Im Vergleich zum Jahr 2002 hat bei den Departementen vor allem der Datenaustausch über ein gemeinsames Netzwerk zugenommen. Ebenfalls auffallend stark zugenommen hat der elektronische Datenaustausch mit Stellen der Bundesverwaltung. Seit 2002 tauscht ein Viertel mehr Ämter Daten elektronisch mit der Bundesverwaltung aus.

Insgesamt tauschen fast zwei Drittel der Kantone Daten mit Gemeinden bzw. der Bundesverwaltung elektronisch aus. Bei den Gemeinden erfolgt dies bei der grossen Mehrheit über ein gemeinsames Netzwerk, bei der Bundesverwaltung je zur Hälfte übers Internet und über ein gemeinsames Netzwerk.

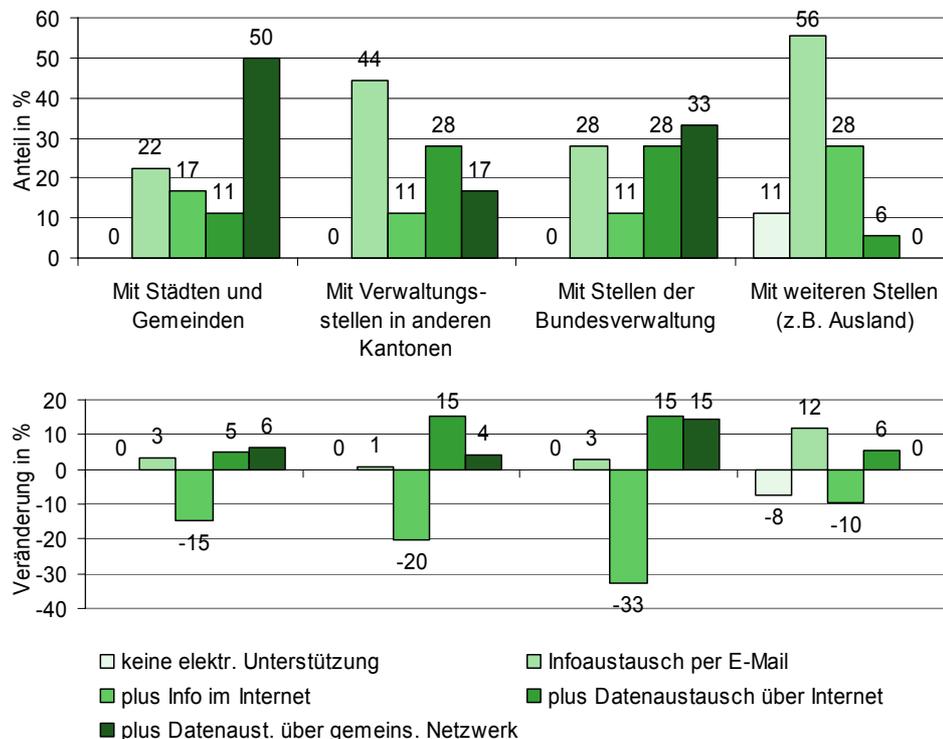
Abb. 22: Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit der Departemente mit anderen Verwaltungen



n(02)=28, n(04)=26: Nur Departemente, die alle Aussagen bewertet haben. Frage: Inwieweit wird die Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen elektronisch unterstützt?

Seit 2002 am stärksten zugenommen hat der elektronische Datenaustausch der Kantone mit Stellen der Bundesverwaltung. Am zweitmeisten zugelegt hat der Austausch mit anderen Kantonen.

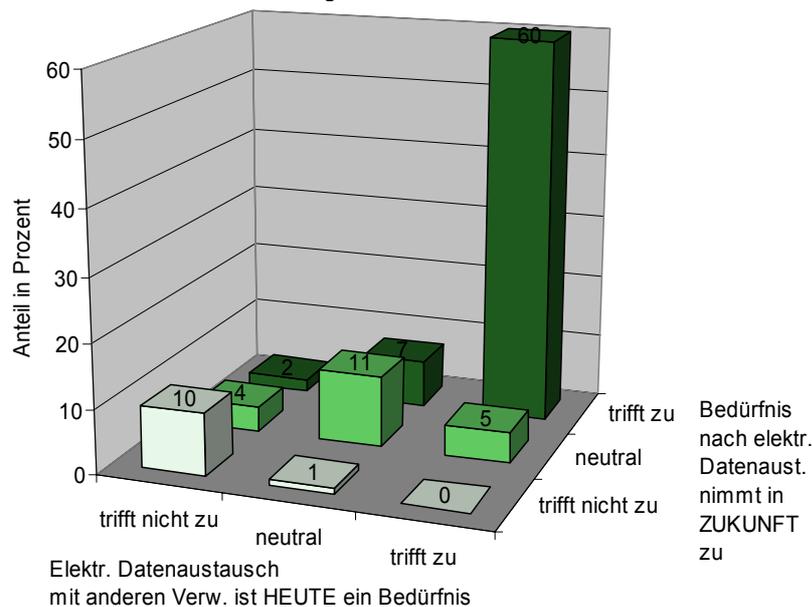
Abb. 21: Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit der Kantone mit anderen Verwaltungen



n(02)=16, n(04)=18: Nur Kantone, die alle Aussagen bewertet haben. Frage: Inwieweit wird die Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen elektronisch unterstützt?

Diese Ergebnisse sind auch aus den Abb. 23 und Abb. 24 ersichtlich, die das aktuelle und zukünftige Bedürfnis der Ämter und der Kantone nach elektronischem Datenaustausch aufzeigen.

Abb. 23: Bedürfnis der Ämter nach elektronischem Datenaustausch mit anderen Verwaltungen heute und in Zukunft



Elektr. Datenaustausch mit anderen Verw. ist HEUTE ein Bedürfnis  
 "trifft zu" umfasst "trifft sehr / eher zu", "trifft nicht zu" umfasst "trifft gar / eher nicht zu". n=205: Nur Ämter mit Website, 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.

Zwei Drittel der Ämter und über 70 Prozent der Kantone geben an, dass der Datenaustausch für sie heute ein Bedürfnis darstelle. Für 16 Prozent der Ämter und für keinen Kanton trifft dies nicht zu.

Fast 70 Prozent der Ämter und 85 Prozent der Kantone sind der Meinung, das Bedürfnis nach verwaltungsübergreifendem Datenaustausch werde in Zukunft zunehmen.

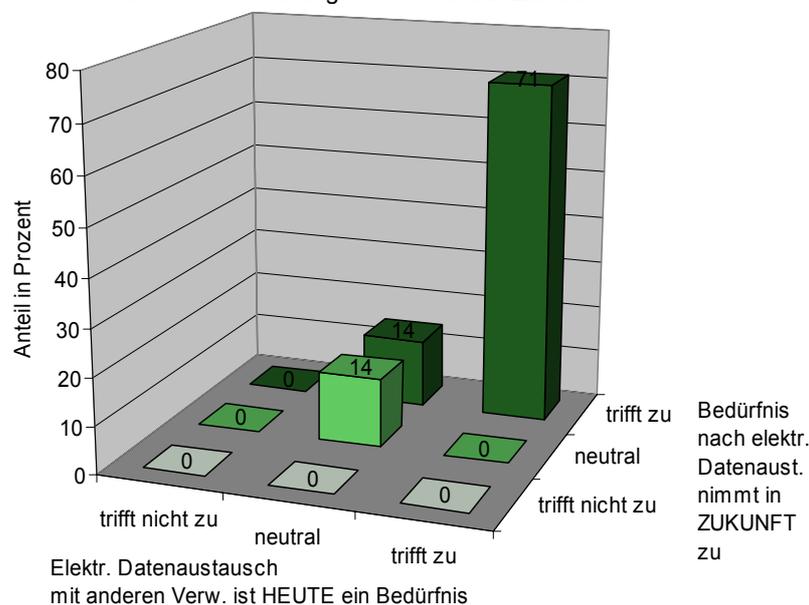
Die meisten Ämter, für die der Datenaustausch heute kein Bedürfnis darstellt, glauben, dies bleibe auch in Zukunft so. Die Ämter und Kantone, für die der Datenaustausch bereits heute ein Bedürfnis ist, erwarten, dass dieses Bedürfnis in Zukunft zunehmen wird.

Diese Einschätzungen stimmen mehrheitlich mit denen der Gemeinden und Bundesämter überein. Allerdings ist der Anteil der Gemeinden und Bundesämter, bei denen die heutige Einschätzung nicht mit der zukünftigen Erwartung übereinstimmt, grösser als bei den kantonalen Ämtern und Kantonen.

Den zeitlichen Nutzen eines solchen verwaltungsübergreifenden Datenaustauschs beurteilen die Ämter und Departemente in etwa gleich. Die Kantone schätzen den Nutzen wesentlich höher ein.

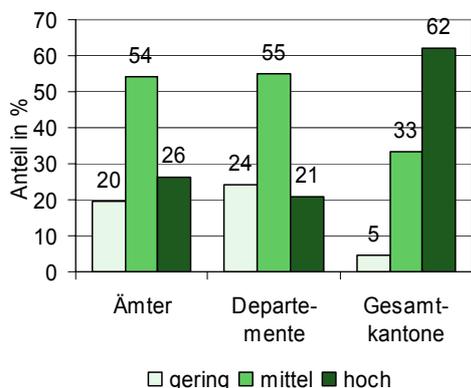
Bei den Kantonen sind drei von fünf der Meinung, der zeitliche Nutzen könne als hoch bewertet werden und nur einer ist der Ansicht, der Nutzen sei gering. Bei den Ämtern und Departementen sind jeweils ein Fünftel bis ein Viertel der Ansicht, der Nutzen sei gering bzw. hoch.

Abb. 24: Bedürfnis der Kantone nach elektronischem Datenaustausch mit anderen Verwaltungen heute und in Zukunft



Elektr. Datenaustausch mit anderen Verw. ist HEUTE ein Bedürfnis  
 "trifft zu" umfasst "trifft sehr / eher zu", "trifft nicht zu" umfasst "trifft gar / eher nicht zu". n=21: Nur Kantone, 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.

Abb. 25: Zeitlicher Nutzen eines verwaltungsübergreifenden Datenaustauschs



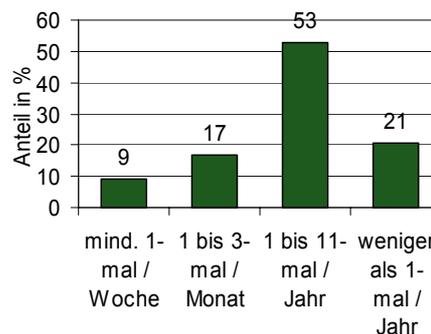
n(amt)=203, n(dep)=29, n(gk)=21: Nur Verwaltungen mit Website. Frage: Wie schätzen Sie die zeitlichen Einsparungen ein, wenn ein standardisierter verwaltungsübergreifender Datenaustausch möglich ist?

Die Bundesämter übertragen Statistikdaten etwas häufiger, die Gemeinden etwa gleich oft. Die Ämter wurden auch gefragt, in welchen Prozessen sie die grössten zeitlichen Einsparungen vermuten würden. Die Antworten auf diese Frage decken beinahe das gesamte Spektrum des Verwaltungshandelns ab. Am häufigsten wurden die Bereiche Steuern, Gesuche/Bewilligungen, Statistik, Ausschreibungen/Einkauf, Geschäftsabwicklung/Personal und Beiträge/Subventionen genannt (in absteigender Reihenfolge).

Ein Bereich, in welchem ein verwaltungsübergreifender Datenaustausch sinnvoll wäre, ist die Statistik. Die Ämter wurden gefragt, wie oft Daten zu Statistikzwecken aus Verwaltungsanwendungen in Word- oder Excel-Dateien übertragen würden. Die Antworten sind aus Abb. 26 ersichtlich.

Knapp zehn Prozent der Ämter macht dies mindestens einmal pro Woche. Die Hälfte der Ämter überträgt ein- bis elfmal pro Jahr Daten in Word- oder Excel-Dateien und ein Fünftel macht dies weniger als einmal pro Jahr.

Abb. 26: Übertragung von statistischen Daten in Word und Excel



n=206: Nur Ämter mit Website. Frage: Wie häufig werden Daten aus 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.

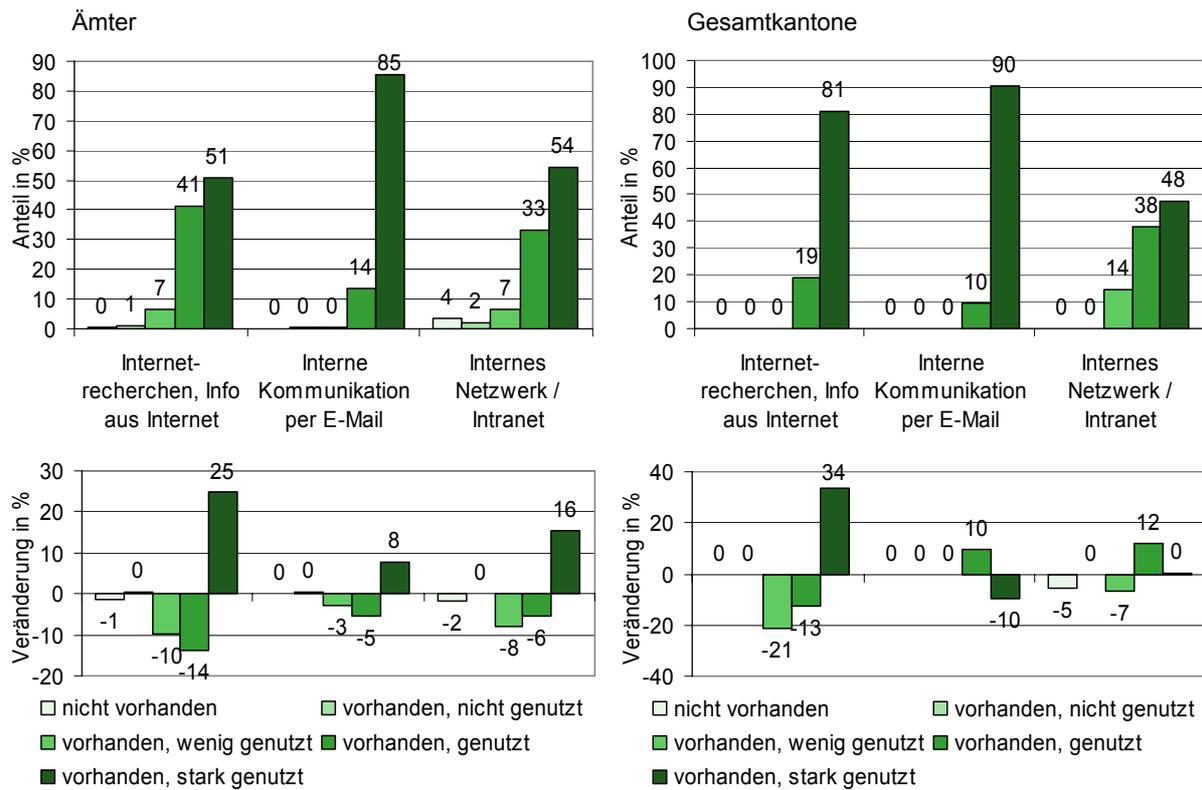
Alle kantonalen Ämter nutzen das Internet als Informationsquelle und setzen E-Mail zur internen Kommunikation ein. Fast alle Ämter verfügen zudem über ein internes Netzwerk/Intranet.

Die Nutzung des Internets als Informationsquelle hat in den letzten zwei Jahren stark zugenommen. Der Anteil der Ämter, der das Internet stark nutzt, ist um 25 Prozent gestiegen. Auch die Nutzung von E-Mail und des internen Netzwerks hat markant zugenommen.

Auf Stufe Gesamtkanton wird von 80 Prozent das Internet stark genutzt, bei E-Mail sind es sogar 90 Prozent, die eine starke Nutzung angeben. Ebenfalls überall vorhanden, aber weniger intensiv genutzt, ist das interne Netzwerk/Intranet. Hier gibt knapp die Hälfte der Kantone an, dieses stark zu nutzen.

Auch auf Stufe Gesamtkanton hat die Nutzung des Internets in den letzten zwei Jahren stark zugenommen. Der Anteil der Kantone, in denen das Internet stark genutzt wird, ist seit 2002 um 34 Prozent gestiegen. Nur leichte Veränderungen gab es dagegen bei der Nutzung von E-Mail und des internen Netzwerks.

Abb. 27: Interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet durch die Ämter

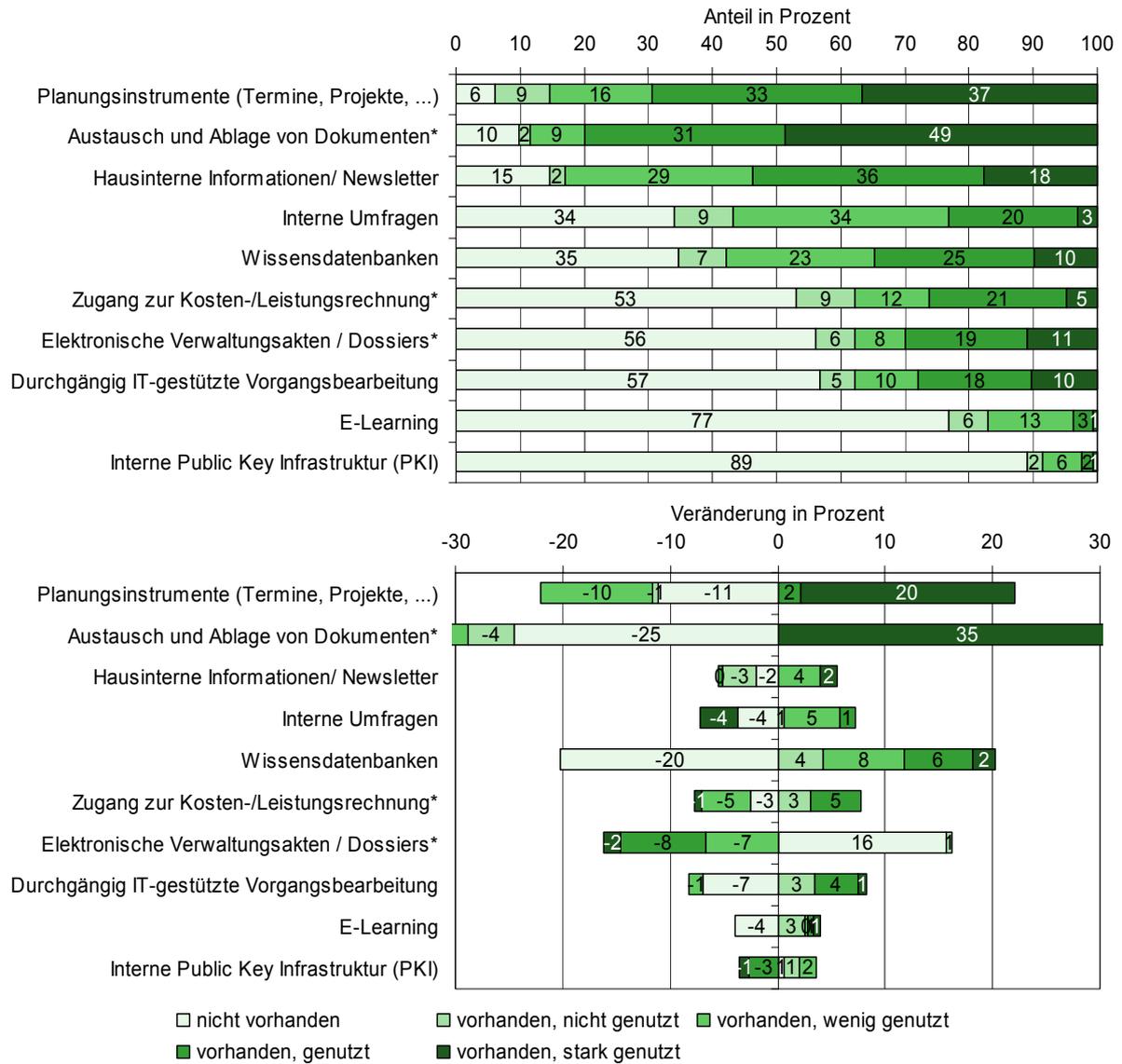


n(amt02)=306, n(amt04)=213, n(gk02)=19, n(gk04)=21: Nur Verwaltungen mit Website, die alle Anwendungen beurteilt haben. Frage: Bitte geben Sie an, in welchem Ausmass Ihre Verwaltung die folgenden E-Government-Anwendungen intern nutzt.

Abb. 28 zeigt wozu die kantonalen Ämter das interne Netzwerk nutzen. An erster Stelle steht die Nutzung von Planungsinstrumenten zur Koordination von Terminen, Projekten, usw. Beinahe gleich häufig oder sogar intensiver wird das interne Netzwerk für den Austausch und die Ablage von Dokumenten eingesetzt. Über 80 Prozent der Ämter mit internem Netzwerk setzen dieses für die Verbreitung von Informationen ein. Elektronische Akten / Dossiers oder eine durchgängig IT-gestützte Vorgangsbearbeitung kommen bei weniger als der Hälfte der Ämter zum Einsatz. Selten anzutreffen sind E-Learning-Anwendungen oder interne Public Key Infrastrukturen.

Im Vergleich zum Jahr 2002 werden einige Anwendungen deutlich öfter eingesetzt. Planungsinstrumente setzen elf Prozent mehr Ämter ein und weitere zehn Prozent nutzen diese intensiver. Wissensdatenbanken werden von zusätzlichen 20 Prozent der Ämter verwendet.

Abb. 28: Nutzung des internen Netzwerks/Intranets durch die Ämter



\* Bezeichnung der Anwendung wurde geändert. n(02)=198, n(04)=164: Nur Ämter mit Website, die alle Anwendungen beurteilt haben. 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 Abschnitte Strategie, Struktur, Potenziale und Kultur. Im Abschnitt 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. Ausserdem werden die Motive für die Einführung von E-Government betrachtet und es wird erläutert, durch wen und wie E-Government initiiert wird.

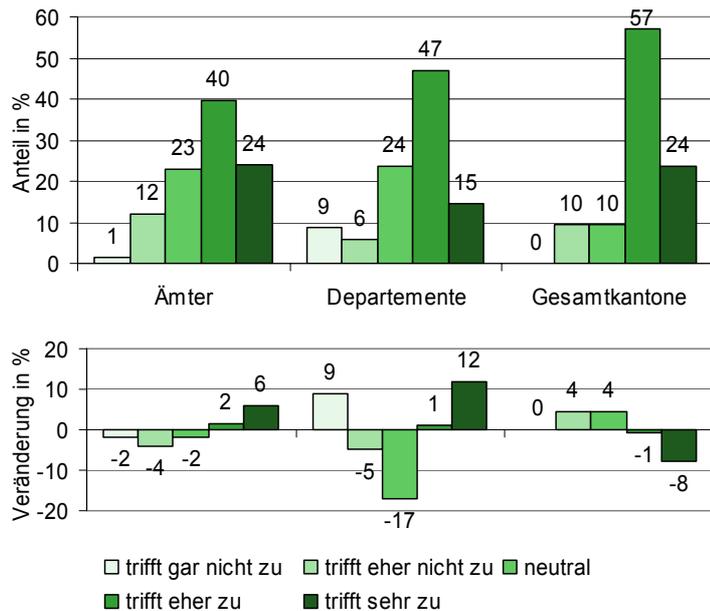
Für über 80 Prozent der Kantone und jeweils mehr als die Hälfte der Ämter und Departemente trifft es zu, dass E-Government ein zentrales Thema für die Verwaltungsführung ist. Für zehn Prozent der Kantone, 15 Prozent der Departemente und 13 Prozent der Ämter trifft dies nicht zu.

Gegenüber 2002 hat das Thema bei den Ämtern an Bedeutung gewonnen. Die Einschätzung der Departemente ist stärker polarisiert als vor zwei Jahren und bei den Kantonen hat es ganz leicht an Bedeutung verloren.

Im Vergleich zu den Gemeinden wird E-Government auf kantonaler Stufe als wichtiger eingeschätzt. Für die Bundesämter ist E-Government im Vergleich zu den kantonalen Ämtern deutlich wichtiger. Sie bewerten E-Government in etwa gleich wie die Gesamtkantone.

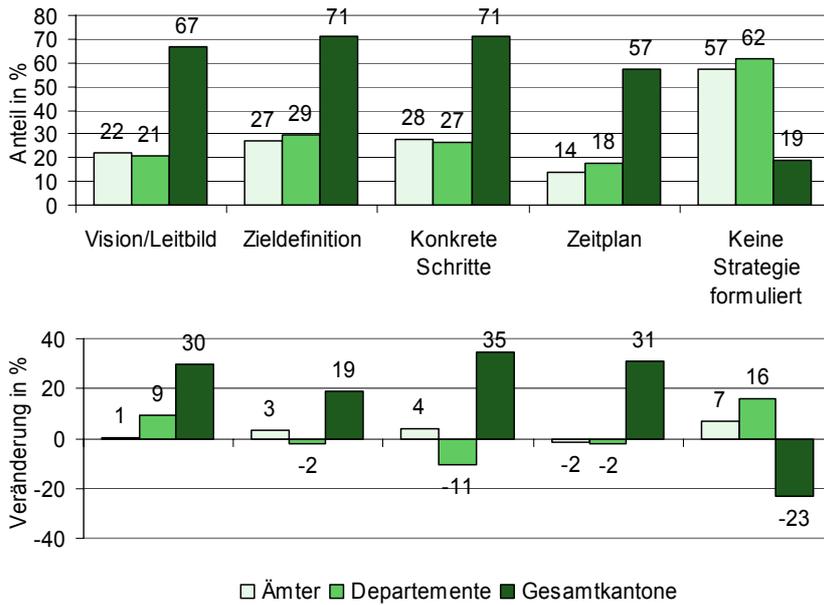
Vier Fünftel der Kantone und zwei Fünftel der Departemente und Ämter haben eine eigene E-Government-Strategie formuliert. Die Strategien der Kantone umfassen meist eine Vision/ein Leitbild, definierte Ziele und konkrete Umsetzungsschritte. Weniger oft ist ein Zeitplan Bestandteil der Strategie. Die Strategien der Ämter und Departemente sind weniger ausführlich. Am häufigsten sind Ziele definiert und konkrete Schritte vorgegeben.

Abb. 29: Bedeutung von E-Government für die Verwaltungsführung



n(amt02)=314, n(amt04)=211, n(dep02)=37, n(dep04)=34, n(gk02)=19, n(gk04)=21:  
Nur Verwaltungen mit Website. Frage: E-Government ist für die Verwaltungsführung ein zentrales Thema.

Abb. 31: Bestandteile der E-Government-Strategie



n(amt02)=299, n(amt04)=205, n(dep02)=35, n(dep04)=34, n(gk02)=19, n(gk04)=21: Nur Verwaltungen mit Website, die mind. ein Element ausgewählt haben. Frage: In unserer E-Government-Strategie sind folgende Bestandteile schriftlich festgehalten.

als "eigene" Strategien angegeben.

Bei drei Vierteln der Ämter und Departemente, die keine eigene E-Government-Strategie formuliert haben, ist eine Strategie auf übergeordneter Ebene vorhanden. Bei einem Viertel ist das nicht der Fall.

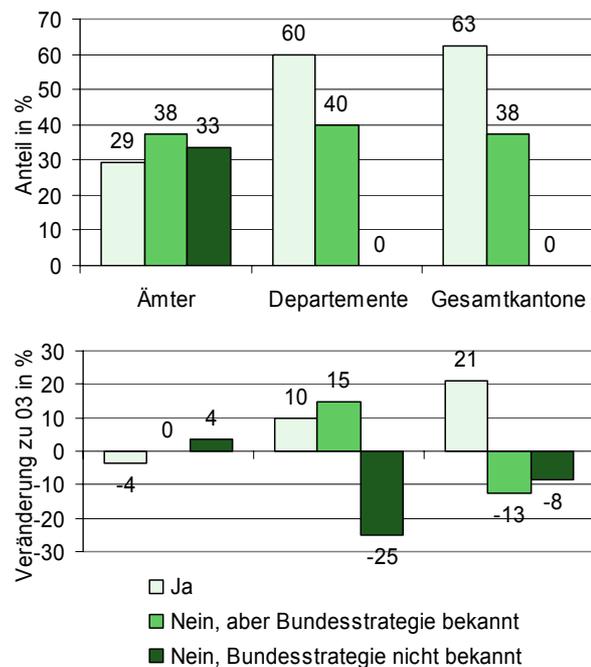
Von den Kantonen, die eine E-Government-Strategie formuliert haben, kennen alle die E-Government-Strategie des Bundes. Drei Fünftel orientierten sich bei der Erarbeitung der eigenen Strategie an derjenigen des Bundes. Bei den Departementen ist die Situation identisch. Auf Stufe Amt ist die E-Government-Strategie des Bundes einem Drittel der Ämter, die eine eigene Strategie haben, nicht bekannt. Rund 30 Prozent der Ämter haben sich bei der Formulierung ihrer Strategie an der Strategie des Bundes orientiert.

Die E-Government-Strategie des Bundes hat auf den Stufen Gesamtkanton und Departemente an Bekanntheit gewonnen. Bei den Kantonen ist der Anteil gestiegen, der sich an der Strategie des Bundes orientiert.

Die Motive der kantonalen Ämter für die Einführung von E-Government sind relativ eindeutig. Für fast 70 Prozent sind Leistungs-/Qualitätssteigerungen sehr bzw. äusserst wichtig und bei mehr als der Hälfte gilt dies für das Ziel "Stärkung des Images". Ein Drittel der Ämter bewertet das Ziel "Kosteneinsparungen" als

In den letzten zwei Jahren hat ein Viertel der Kantone neu eine E-Government-Strategie erarbeitet und einzelne Kantone haben ihre Strategie weiter konkretisiert. Der Anteil der Ämter und Departemente ohne eigene Strategie ist gegenüber 2002 gestiegen. Dies könnte auch damit zusammenhängen, dass neu gefragt wurde, ob eine E-Government-Strategie auf übergeordneter Ebene (Departement/Bund) bestehe. Solche übergeordnete Strategien wurden im Jahr 2002 allenfalls von einem Teil der Ämter und Departemente

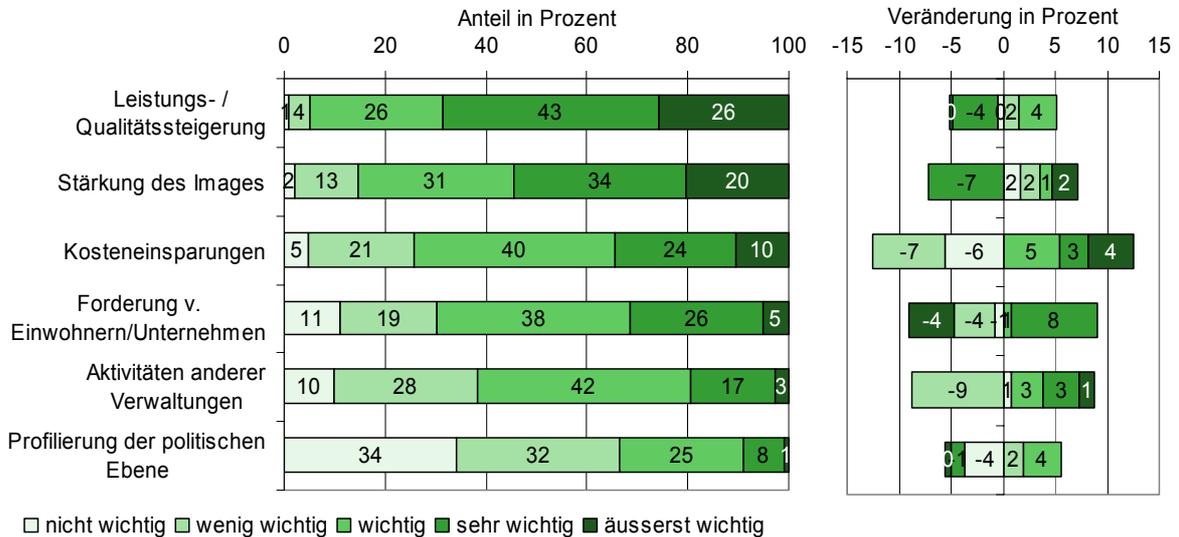
Abb. 30: Orientierung an der Strategie des Bundes



n(amt03)=91, n(amt04)=72, n(dep03)=12, n(dep04)=10, n(gk03)=12, n(gk04)=16: Nur Verwaltungen mit Website, die eine eigene Strategie formuliert haben. Frage: Wenn eine eigene E-Government-Strategie formuliert wurde: Unsere E-Government-Strategie orientiert sich an der E-Government-Strategie des Bundes.

sehr/äusserst wichtig, während ein Viertel der Ämter es als nicht bzw. wenig wichtig einstuft. Wie bereits in den letzten beiden Jahren ist auch im Jahr 2004 die Profilierungsmöglichkeit der Politik kein wichtiger Grund für die Einführung von E-Government.

Abb. 32: Gründe der Ämter für die Einführung von E-Government

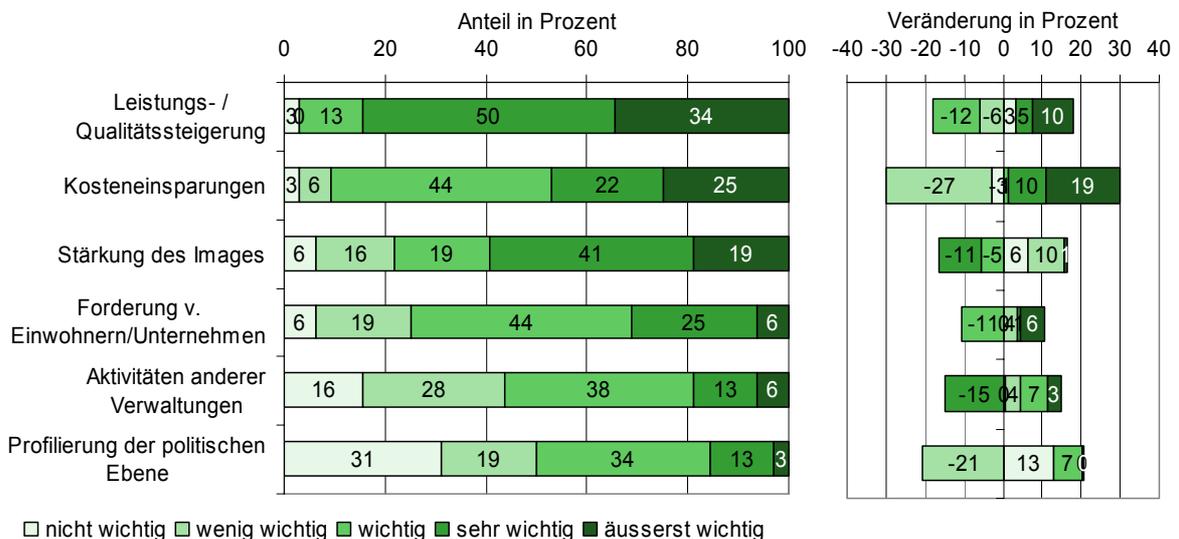


n(02)=262, n(04)=191: Nur Ämter mit Website, die alle Aussagen bewertet haben. Frage: Wie wichtig sind folgende Faktoren für die Einführung von E-Government in Ihrer Verwaltung?

Im Vergleich zum Jahr 2002 hat das Ziel "Kosteneinsparungen" am meisten an Wichtigkeit gewonnen. Ebenfalls zugenommen hat die Wichtigkeit der Aktivitäten anderer Verwaltungen. Die beiden wichtigsten Motive haben diesmal dagegen leicht an Wichtigkeit eingebüsst.

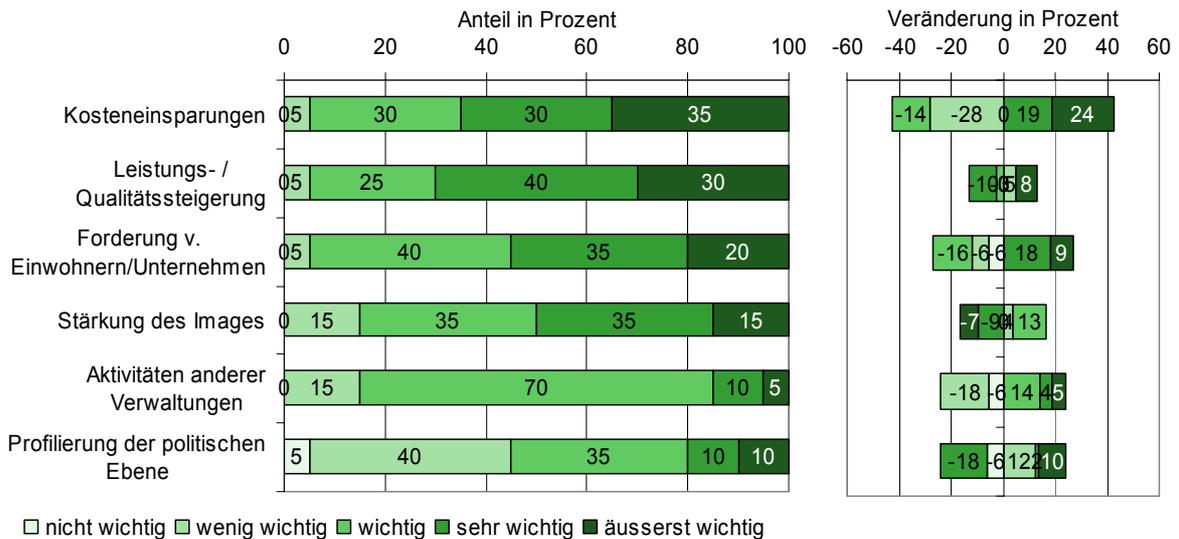
Die Beweggründe der Departemente E-Government einzuführen unterscheiden sich leicht von denen der Ämter. Den grössten Unterschied findet man bei der Beurteilung des Ziels "Kosteneinsparungen". Nur neun Prozent der Departemente bewerten das Ziel als nicht bzw. wenig wichtig, fast die Hälfte hält es dagegen für sehr oder äusserst wichtig.

Abb. 33: Gründe der Departemente für die Einführung von E-Government



n(02)=33, n(04)=32: Nur Departemente, die alle Aussagen bewertet haben. Frage: Wie wichtig sind folgende Faktoren für die Einführung von E-Government in Ihrer Verwaltung?

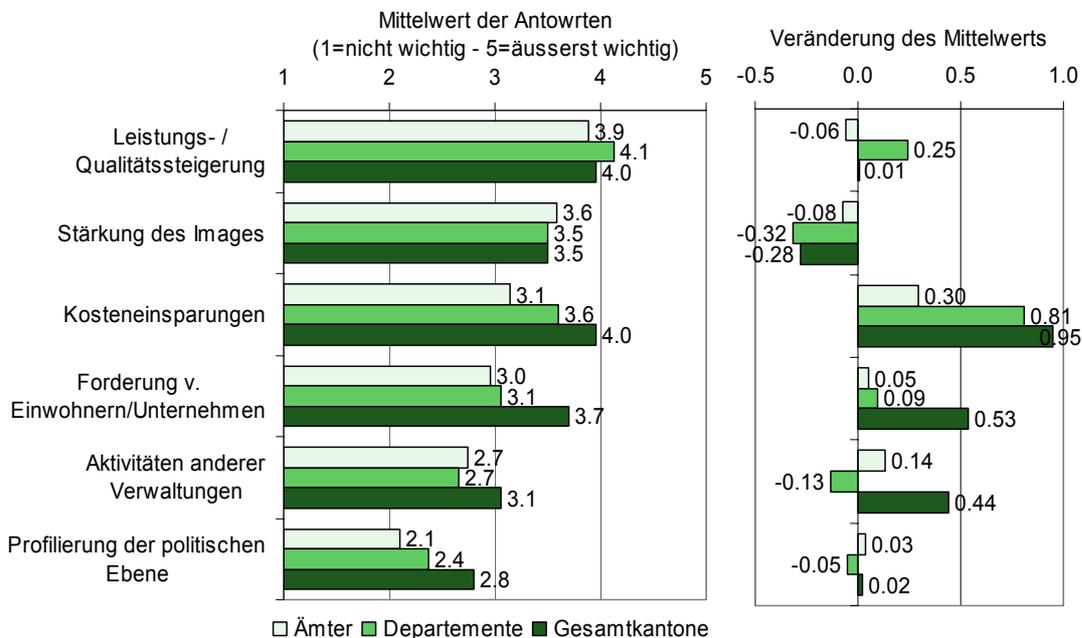
Abb. 34: Gründe der Kantone für die Einführung von E-Government



n(02)=18, n(04)=20: Nur Kantone, die alle Aussagen bewertet haben. Frage: Wie wichtig sind folgende Faktoren für die Einführung von E-Government in Ihrer Verwaltung?

Die Bewertung der einzelnen Motive hat sich bei den Departementen in den letzten zwei Jahren massiv verändert. Der Anteil, der Kosteneinsparungen als sehr bzw. äusserst wichtiges Motiv bezeichnet, ist um rund 30 Prozent gestiegen. Ebenfalls an Bedeutung gewonnen hat das Ziel "Leistungs-/Qualitätssteigerung". An Wichtigkeit eingebüsst hat dagegen das Motive "Stärkung des Images".

Abb. 35: Gründe für die Einführung von E-Government



n(amt02)=262, n(amt04)=191, n(dep02)=33, n(dep04)=32, n(gk02)=18, n(gk04)=20: Nur Verwaltungen mit Website, die alle Aussagen bewertet haben. Frage: Wie wichtig sind folgende Faktoren für die Einführung von E-Government in Ihrer Verwaltung?

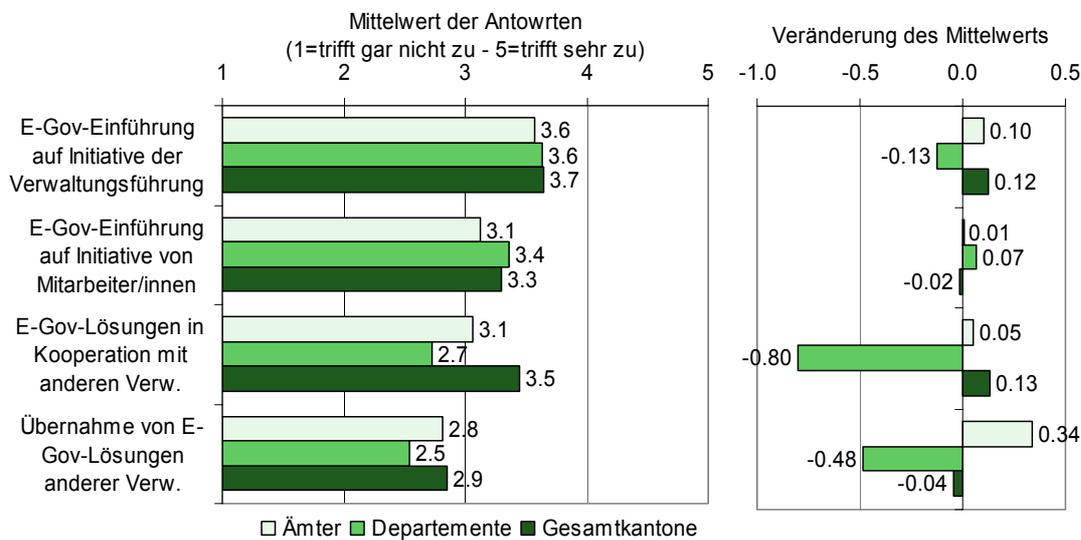
Auf Stufe Gesamtkanton steht das Ziel "Kosteneinsparungen" als Motiv für die Einführung von E-Government an oberster Stelle. Fast gleich wichtig sind die Faktoren Leistungs-/Qualitätssteigerungen. Für die Kantone sind Forderungen von Einwohnern bzw. Unternehmen wichtiger als für die Ämter und

Departemente. Auch auf Stufe Gesamtkanton ist die Möglichkeit zur Profilierung der Politik von relativ geringer Wichtigkeit.

Bei den Kantonen hat ebenfalls das Motiv "Kosteneinsparungen" am stärksten an Wichtigkeit gewonnen. Der Anteil, der dieses Motiv als sehr/äusserst wichtig bezeichnet, ist um 43 Prozent gestiegen. Die Forderungen von Einwohnern bzw. Unternehmen werden im Jahr 2004 von zusätzlich 27 Prozent der Kantone als sehr/äusserst wichtig bewertet. Ebenfalls an Wichtigkeit gewonnen haben die Aktivitäten anderer Verwaltungen. Dagegen wird E-Government weniger oft als Faktor zur Stärkung des Images gesehen.

Abb. 35 zeigt die Mittelwerte der Bewertung der Gründe zur Einführung von E-Government. Besonders auffallend sind die starke Zunahme der Wichtigkeit von Kosteneinsparungen auf allen drei Stufen und die Abnahme der Wichtigkeit von E-Government als Imagefaktor.

Abb. 36: Initiative und Kooperation für E-Government-Projekte



n(amt02)=281, n(amt04)=193, n(dep02)=34, n(dep04)=33, n(gk02)=19, n(gk04)=20: Nur Verwaltungen mit Website, die alle Aussagen bewertet haben. Frage: Geben Sie bitte an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Die Initiative für E-Government-Projekte geht auf allen drei Stufen etwas häufiger von der Verwaltungsführung als von Mitarbeitenden aus. Daran hat sich auch in den vergangenen zwei Jahren wenig geändert.

Am ehesten werden auf Stufe Gesamtkanton E-Government-Lösungen in Kooperation mit anderen Verwaltungen erarbeitet. Deutlich seltener erfolgt dies bei den Ämtern und Departementen. Auf allen drei Stufen werden E-Government-Lösungen eher in Kooperation mit anderen Verwaltungen erarbeitet, als dass sie von anderen Verwaltungen übernommen werden.

Die Veränderungen diesbezüglich sind auf den drei Stufen unterschiedlich. Von den Ämtern stimmen mehr als im Jahr 2002 der Aussage zu, dass sie Lösungen von anderen Verwaltungen übernehmen. Bei den Departementen ist die Zustimmung zu beiden Varianten massiv gesunken, jedoch stärker bei Variante "Kooperation mit anderen Verwaltungen". Für die Kantone schliesslich trifft die Aussage, dass sie E-Government-Lösungen in Kooperation mit anderen Verwaltungen erarbeiten, häufiger zu als noch vor zwei Jahren.

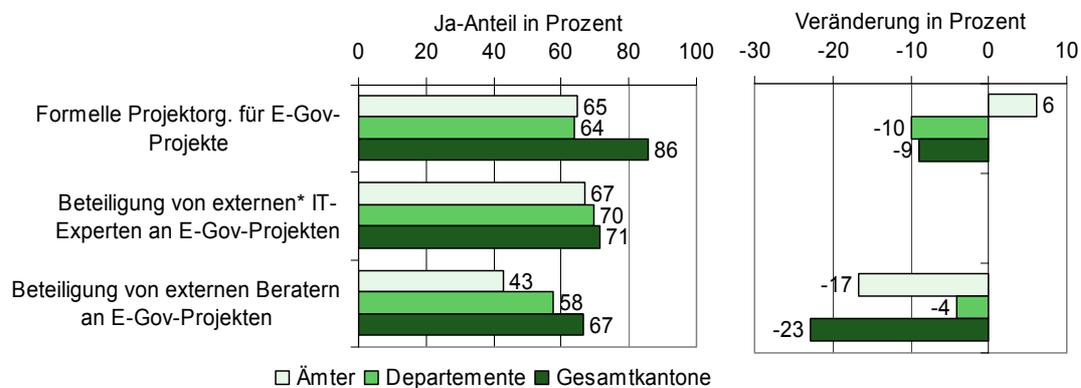
## 3.2 Struktur

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

Aus Abb. 37 ist ersichtlich, dass rund zwei Drittel der E-Government-Projekte der Ämter und Departemente in einer formellen Projektorganisation abgewickelt werden. Auf Stufe Gesamtkanton sind es 86 Prozent der Projekte. Gegenüber 2002 ist dieser Anteil bei den Departementen und Kantonen gesunken, bei den Ämtern ist er leicht gestiegen.

Bei rund 70 Prozent der Projekte der Ämter, Departemente und Kantone sind externe IT-Experten beteiligt. Externe Berater sind bei zwei von fünf Ämtern und zwei Dritteln der Kantone an E-Government-Projekten beteiligt. Bei den Ämtern und Kantonen ist der Anteil derer stark gesunken, die externe Berater in die Projekte integrieren.

Abb. 37: Projektorganisation



\* 2002 wurde nicht explizit nach "externen" Experten gefragt. n(amt02)=278, n(amt04)=199, n(dep02)=34, n(dep04)=33, n(gk02)=19, n(gk04)=21: Nur Verwaltungen mit Website, die alle Aussagen beurteilt haben. Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu?

Die Projektorganisation auf Stufe Gesamtkanton ist in etwa identisch mit derjenigen bei den Bundesämtern. Die Gemeinden organisieren die Projekte wesentlich seltener in formellen Projektorganisationen und beteiligen auch weniger oft externe IT-Experten oder Berater.

Die Beschäftigung mit Prozessen ist zentraler Bestandteil der Einführung von E-Government. Zwei Formen der Auseinandersetzung mit Prozessen wurden bei den Kantonen abgefragt. Zum einen wurde gefragt, ob Prozesse mit denen anderer Verwaltungen verglichen werden (Benchmarking), zum anderen, ob der Nutzen einer elektronischen Unterstützung der Prozesse evaluiert wird. Die Antworten sind in Abb. 38 dargestellt.

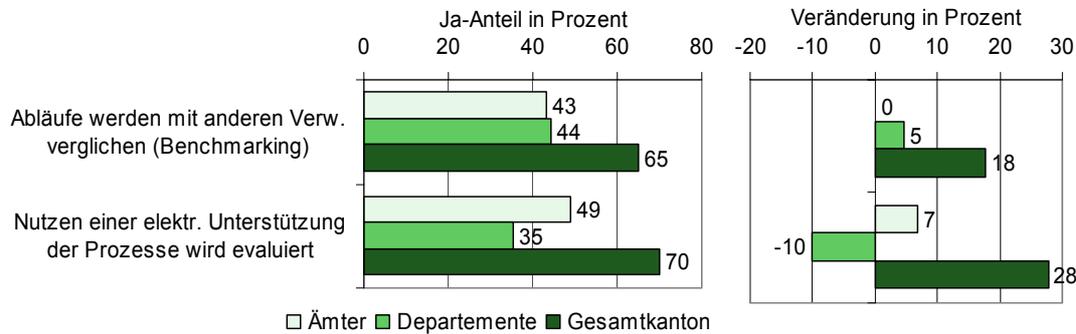
Zwei Drittel der Kantone und über 40 Prozent der Ämter und Departement vergleichen ihre Prozesse mit denen anderer Verwaltungen. Auf Stufe Gesamtkanton hat dieser Anteil um 18 Prozent gegenüber 2002 zugenommen.

Der Nutzen einer elektronischen Unterstützung von Prozessen wird bei 70 Prozent der Kantone und der Hälfte der Ämter evaluiert. Der Anteil der Kantone ist damit um fast 30 Prozent gestiegen, derjenige der Ämter um sieben Prozent. Die Departemente evaluieren eine elektronische Unterstützung der Prozesse etwas seltener. Bei ihnen ist der Anteil um zehn Prozent gesunken.

Durch E-Government beschäftigen sich die Verwaltungen nicht nur mit ihren Prozessen, sie verändern diese auch oft. Bei rund 60 Prozent der Ämter und Departemente haben E-Government-Projekte zu

Veränderungen der Prozesse geführt. Das sind 15 bzw. 20 Prozent mehr als vor einem Jahre. Über 80 Prozent der Kantone haben Prozesse im Rahmen von E-Government-Projekten verändert.

Abb. 38: Beschäftigung mit Prozessen

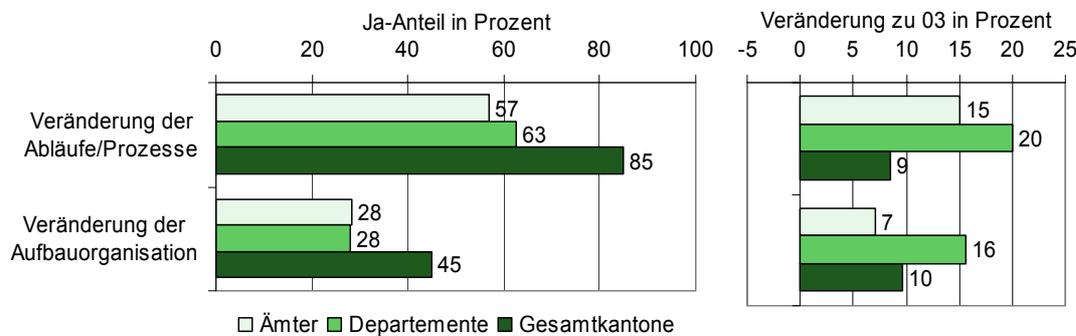


n(amt)=218, n(dep)=35, n(gk)=16: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen beurteilt haben.  
Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu?

Gleichzeitig führte die Einführung von E-Government auch bei rund 30 Prozent der Ämter und Departemente zu Veränderungen der Aufbauorganisation. Auch diese Werte sind im letzten Jahr gestiegen. Bei den Kantonen wuchs der Anteil um zehn auf 45 Prozent.

Die einzelnen Anspruchsgruppen werden durch die drei kantonalen Verwaltungsebenen unterschiedlich stark informiert. Die politische Leistungsebene wird auf Stufe Gesamtkanton am häufigsten aktiv über E-Government-Projekte informiert. Die Information der politischen Leitungsebene hat in den vergangenen zwei Jahren auf Stufe Gesamtkanton stark zugenommen.

Abb. 39: Veränderung der Aufbau- und Ablauforganisation



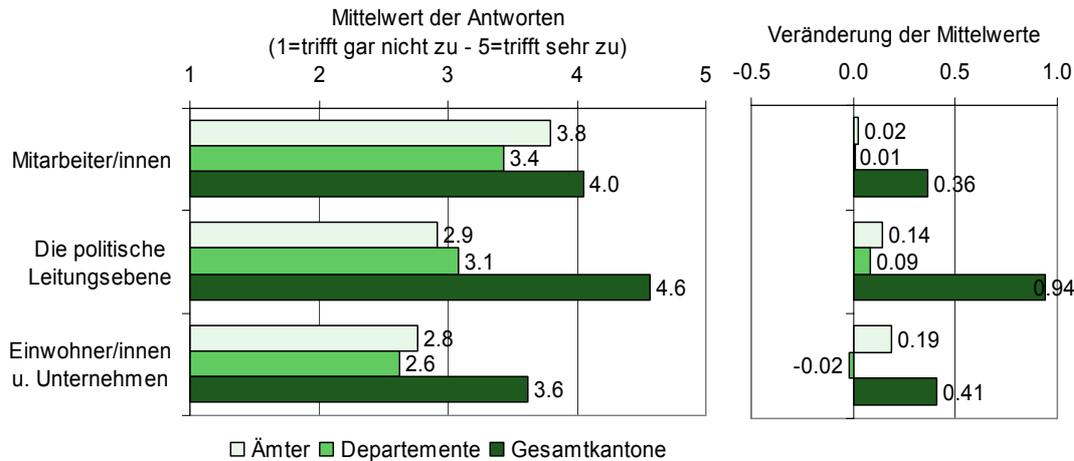
n(amt03)=221, n(amt04)=205, n(dep03)=40, n(dep04)=32, n(gk03)=17, n(gk04)=20: Nur Verwaltungen mit Website, die beide Aussagen beurteilt haben. Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu?

Auch Einwohner/innen und Unternehmen werden auf Stufe Gesamtkanton öfter und im Vergleich zu Ämtern und Departementen am häufigsten informiert. Die Mitarbeiter/innen werden von allen drei Stufen etwa gleich stark informiert. Im Vergleich zum Jahr 2002 haben hier die Kantone stark aufgeholt.

Als Kommunikationskanäle für die Information über E-Government-Projekte wird am häufigsten das Internet eingesetzt, gefolgt von persönlichen Gesprächen. Publikationen/Broschüren und Informationsveranstaltungen/Ansprachen sind für die Information über E-Government-Projekte etwa gleich wichtig.

Im Vergleich zum Jahr 2002 hat bei den Ämtern und Kantonen vor allem das Internet als Kommunikationskanal an Bedeutung gewonnen. Für die Ämter sind zudem Publikationen/Broschüren etwas wichtiger geworden, während diese für die Departemente und Gesamtkantone an Bedeutung verloren haben. Für die Gesamtkantone ebenfalls an Wichtigkeit eingebüsst haben Informationsveranstaltungen/Ansprachen.

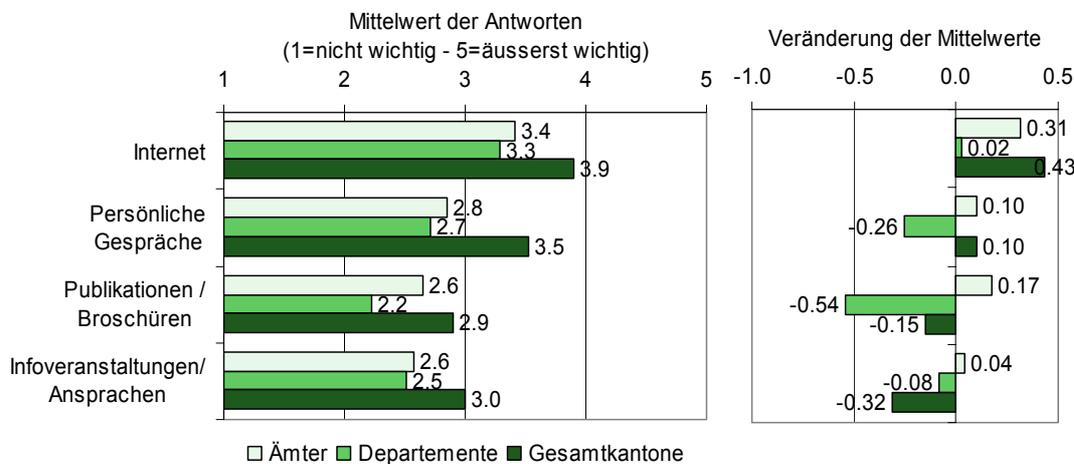
Abb. 40: Information der Anspruchsgruppen



n(amt02)=290, n(amt04)=207, n(dep02)=31, n(dep04)=35, n(gk02)=19, n(gk04)=21: Nur Verwaltungen mit Website, die alle Aussagen beurteilt haben. Frage: Unsere Verwaltung informiert folgende Stellen aktiv über den Stand und die Entwicklung von E-Government-Projekten.

Neben der Information von Anspruchsgruppen interessiert auch, inwiefern die Bedürfnisse von Kunden berücksichtigt werden. Dazu kann beispielsweise das Nutzungsverhalten der Websitebesucher ausgewertet werden. Es können aber auch Kunden- bzw. Bürgerbefragungen durchgeführt oder Kunden in die Entwicklung und Gestaltung neuer Angebote integriert werden.

Abb. 41: Kommunikationskanäle für E-Government-Aktivitäten

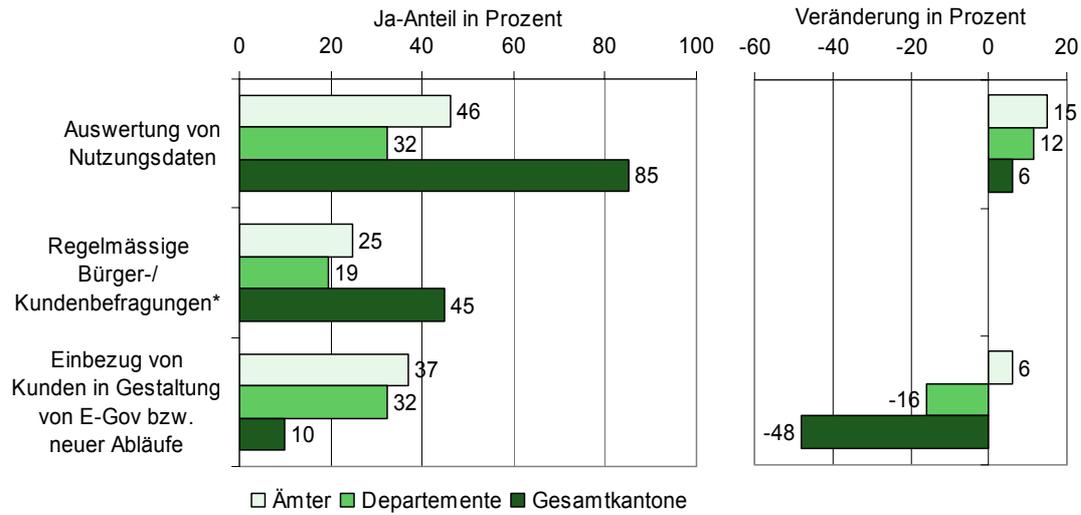


n(amt02)=268, n(amt04)=194, n(dep02)=30, n(dep04)=31, n(gk02)=19, n(gk04)=21: Nur Verwaltungen mit Website, die alle Kanäle bewertet haben. Frage: Wie wichtig sind folgende Kommunikationskanäle für Ihre Verwaltung zur Information über E-Government-Aktivitäten?

Die Nutzungsdaten der Website werden von 85 Prozent der Kantone, 46 Prozent der Ämter und 32 Prozent der Departemente ausgewertet. Der Anteil der Ämter ist um 15, derjenige der Departemente um 12 Prozent gestiegen.

Ein Viertel der Ämter und 45 Prozent der Kantone führen regelmässig Kunden-/Bürgerbefragungen durch. Dagegen werden Kunden öfter auf Stufe Amt als auf Stufe Gesamtkanton in die Gestaltung von E-Government bzw. neuer Prozesse mit einbezogen. Mehr als ein Drittel der Ämter macht dies. Der Anteil der Kantone ist von 58 Prozent im Jahr 2002 auf 10 Prozent im Jahr 2004 gesunken.

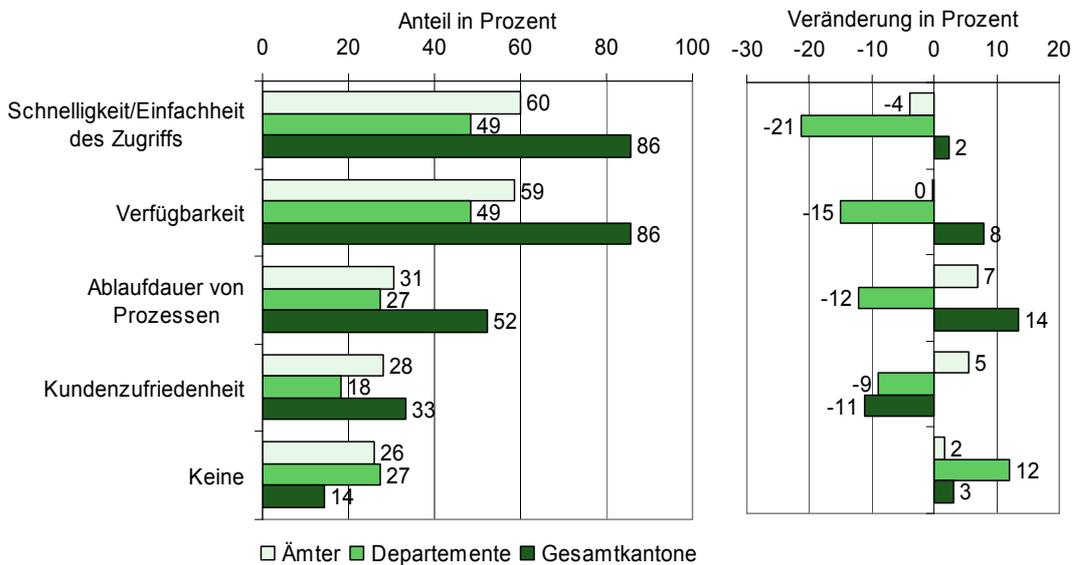
Abb. 42: Erfassung von Kundenbedürfnissen



\* Im 02 wurde regelmässig als mind. alle 2 Jahre, im 04 als mind. alle 4 Jahre definiert. n(amt02)=288, n(amt04)=201, n(dep02)=29, n(dep04)=21, n(gk02)=19, n(gk04)=21: Nur Verwaltungen mit Website, die alle Aussagen beurteilt haben. Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu?

In Zusammenhang mit der Qualitätskontrolle wird von über 80 Prozent der Kantone die Schnelligkeit / Einfachheit des Zugriffs und die Verfügbarkeit überprüft. Von der Hälfte wird die Ablaufdauer der Prozesse kontrolliert. Ein Drittel überprüft die Kundenzufriedenheit und 14 Prozent überprüfen keine der aufgeführten Qualitätsaspekte. Bei den Ämtern und Departemente ist es ein Viertel, der keine Qualitätsaspekte kontrolliert. Die anderen betrachten ebenfalls am häufigsten die Schnelligkeit / Einfachheit des Zugriffs und die Verfügbarkeit.

Abb. 43: Überprüfung von Qualitätsaspekten



n(amt02)=288, n(amt04)=193, n(dep02)=33, n(dep04)=33, n(gk02)=18, n(gk04)=21: Nur Verwaltungen mit Website, die mind. eine Antwort ausgewählt haben. Frage: Welche Aspekte der Qualität von E-Government werden systematisch überprüft?

Die Departemente kontrollieren die Qualität weniger stark als vor zwei Jahren. Von den Kantonen werden dafür öfter mehrere Qualitätsaspekte überprüft.

### 3.3 Potenziale

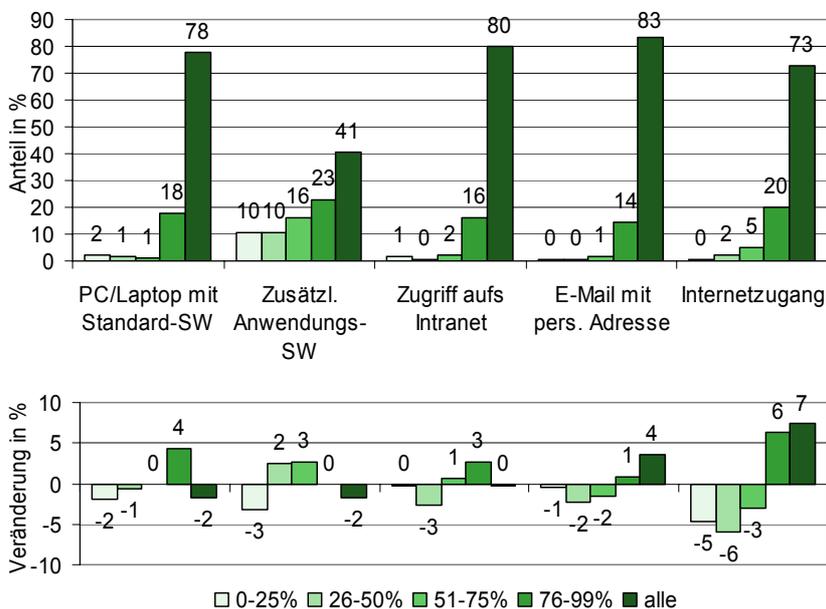
Das Thema Potenziale wird in die drei Felder Technik, Personal und Finanzen aufgeteilt.

#### 3.3.1 Technik

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

In vier Fünfteln aller kantonalen Ämter sind alle Arbeitsplätze mit einem PC/Laptop mit Zugriff aufs Intranet und mit einer persönlichen E-Mail-Adresse ausgestattet. In drei Vierteln der kantonalen Ämter haben alle Arbeitsplätze Internetzugang.

Abb. 44: Technische Ausstattung der Arbeitsplätze der Ämter



n(02)=288, n(04)=202: Nur Ämter mit Website, die alle Punkte bewertet haben. Frage: Welcher Anteil aller Mitarbeiter/innen ist für den beruflichen Gebrauch mit folgender Technik ausgestattet?

in drei von vier Kantonen mehr als 75 Prozent der Mitarbeitenden.

Im Vergleich zum Jahr 2002 ist die Ausstattung der Arbeitsplätze auch aus Sicht Gesamtkanton verbessert worden. In immer mehr Kantonen sind sämtliche Arbeitsplätze mit PC, E-Mail und Intra-/ Internetzugang ausgestattet. Seit 2002 ist vor allem die Vernetzung der Arbeitsplätze, d.h. der Anschluss ans Intra- und Internet ausgebaut worden.

Die Risiken und Probleme, die mit dieser zunehmenden Informatisierung und Vernetzung der Arbeitsplätze verbunden sind, werden auf Stufe Gesamtkanton wesentlich häufiger wahrgenommen als auf den Stufen Amt und Departemente. Abb. 46 zeigt die Einschätzungen der Ämter, Departemente und Gesamtkantone.

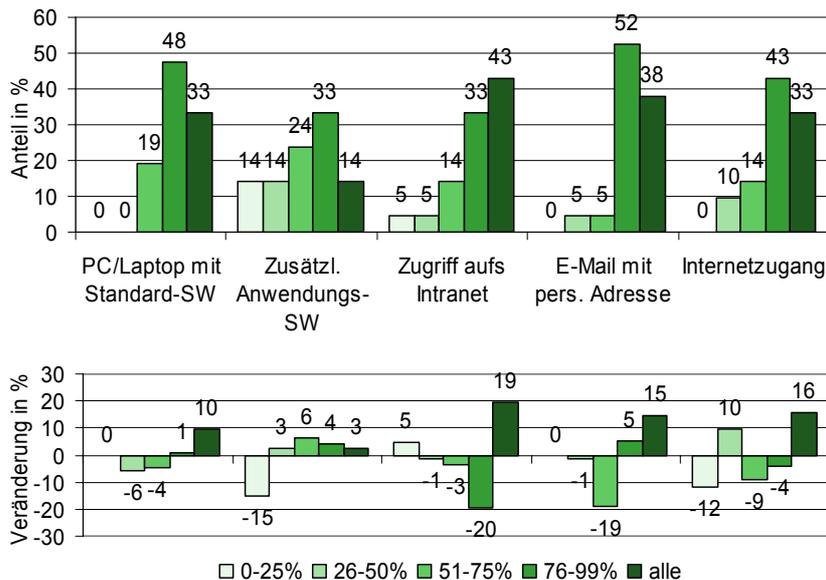
Im Vergleich zum Jahr 2002 sind die Arbeitsplätze leicht aufgerüstet worden. Vor allem der Anteil Arbeitsplätze mit Internetzugang hat deutlich zugenommen.

Die Ergebnisse auf Stufe Gesamtkanton sind in Abb. 45 wiedergegeben. Auf dieser Stufe sind bei vier Fünfteln mehr als drei Viertel der Arbeitsplätze mit einem PC und Zugriff aufs Intranet ausgestattet. 90 Prozent der Kantone statten mehr als drei Viertel ihrer Mitarbeitenden mit einer persönlichen E-Mail-Adresse aus. Zugang zum Internet haben

Mit dem Risiko eines IT-Ausfalls haben sich die meisten Kantone auseinandergesetzt. Bei den Ämtern und Departementen ist das weniger oft der Fall.

Während auf Stufe Gesamtkanton für die Aussage, Sicherheitsfragen behindern die Entwicklung von E-Government, noch eine leichte Zustimmung zu finden ist, sind die Ämter und Departemente diesbezüglich neutral eingestellt. Dasselbe gilt für die Aussage, dass Schnittstellenprobleme wegen unterschiedlichen Standards bestehen.

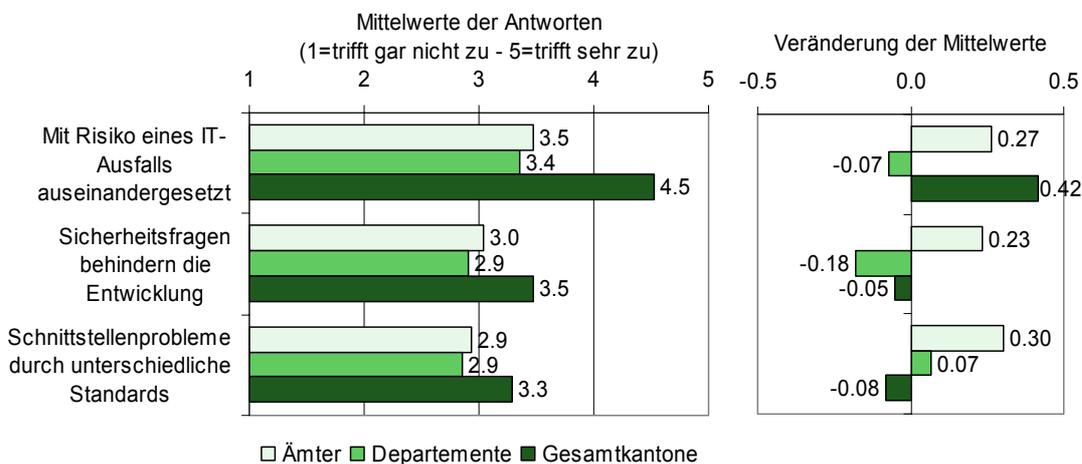
Abb. 45: Technische Ausstattung der Arbeitsplätze der Kantone



n(02)=17, n(04)=21: Nur Gesamtkantone, die alle Punkte bewertet haben. Frage: Welcher Anteil aller Mitarbeiter/innen ist für den beruflichen Gebrauch mit folgender Technik ausgestattet?

Die Problemwahrnehmung hat sich in den letzten beiden Jahren verändert. Die kantonalen Ämter stimmen allen drei Aussagen öfter zu und auf Stufe Gesamtkanton hat man sich vermehrt mit dem Risiko eines IT-Ausfalls auseinandergesetzt.

Abb. 46: Technische Herausforderungen



n(amt02)=298, n(amt04)=198, n(dep02)=33, n(dep04)=34, n(gk02)=19, n(gk04)=21: Nur Verwaltungen mit Website, die alle Fragen beantwortet haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

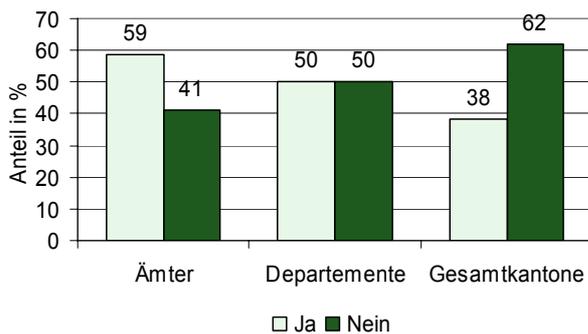
Nur einzelne Ämter setzten ausschliesslich Open Source Software ein. Ein Drittel der Ämter macht dies zumindest teilweise. Auf Stufe Gesamtkanton setzen zwei Drittel teilweise Open Source Software ein.

Gegenüber 2003 ist der Anteil der Ämter leicht gewachsen, der zumindest teilweise Open Source Software benutzt. Bei den Departementen hat sich nichts verändert und auf Stufe Gesamtkanton hat sich der Prozentsatz halbiert, der keine Open Source Software verwendet.

Drei von fünf Ämtern, die Hälfte der Departemente und zwei von Fünf Gesamtkantonen geben an, ihre IT oder Teile davon ausgelagert zu haben.

Am häufigsten haben die Ämter ihre Server (Mail, Web, Daten) ausgelagert. Die zweithäufigste Gruppe bilden Ämter, die alles ausgelagert haben, gefolgt von denen, die ihre Netzwerkbetreuung ausgelagert haben. Weiter wurden in absteigender Reihenfolge genannt: IT-

Abb. 48: Auslagerung der IT



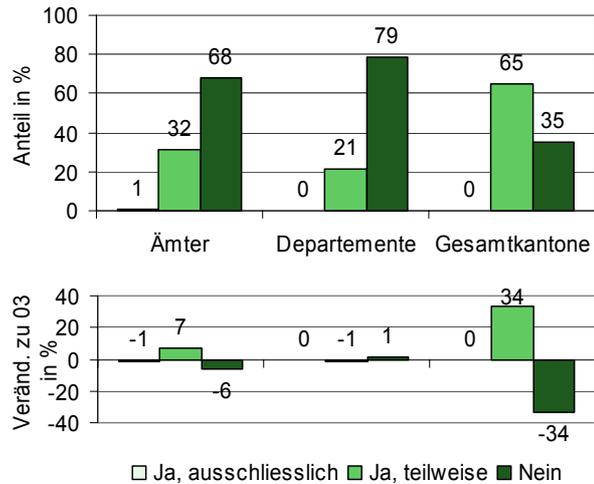
n(amt)=208, n(dep)=34, n(gk)=21. Nur Verwaltungen mit Website. Frage: Haben Sie Ihre IT oder Teile davon ausgelagert?

fik ist deshalb wie folgt zu lesen: Drei Viertel der Kantone, die ihre IT oder Teile davon ausgelagert haben, haben zumindest einen Teil an einen externen privaten Dienstleister ausgelagert. Allenfalls haben sie auch Teile an öffentliche Dienstleister ausgelagert.

Bei den Ämtern sind es knapp 30 Prozent und bei den Departementen 65 Prozent, die zumindest einen Teil ihrer IT an private Dienstleister ausgelagert haben.

Auf Stufe Gesamtkanton wird häufiger an externe und private Dienstleister ausgelagert als bei den Bundesämtern. Die kantonalen Ämter tun dies aber deutlich weniger oft als die Bundesämter. Bei den Gemeinden ist der Anteil

Abb. 47: Einsatz von Open Source Software

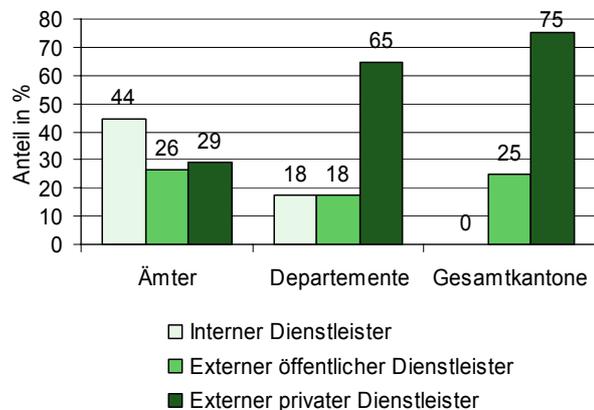


n(amt03)=182, n(amt04)=180, n(dep03)=31, n(dep04)=28, n(gk03)=16, n(gk04)=20. Nur Verwaltungen mit Website. Frage: Kommt in Ihrer Verwaltung Open Source Software zum Einsatz?

Support/HelpDesk, Basisinfrastruktur, Fachanwendungen, Entwicklung, Unterhalt, Betrieb, Datenbanken/-haltung/-erfassung, Beschaffung/Kauf und Benutzerverwaltung.

Abb. 49 zeigt, an wen ausgelagert wurde. Eigentlich war nur eine Antwortmöglichkeit vorgesehen. Im Papierfragebogen haben aber derart viel Antwortende mehrere Antworten angekreuzt, dass folgendes Vorgehen gewählt wurde: Wenn auf dem Papierfragebogen mehrere Antworten angekreuzt waren, so wurde der externe dem internen und der private dem öffentlichen Dienstleister vorgezogen. Die Gra-

Abb. 49: Outsourcing-Partner



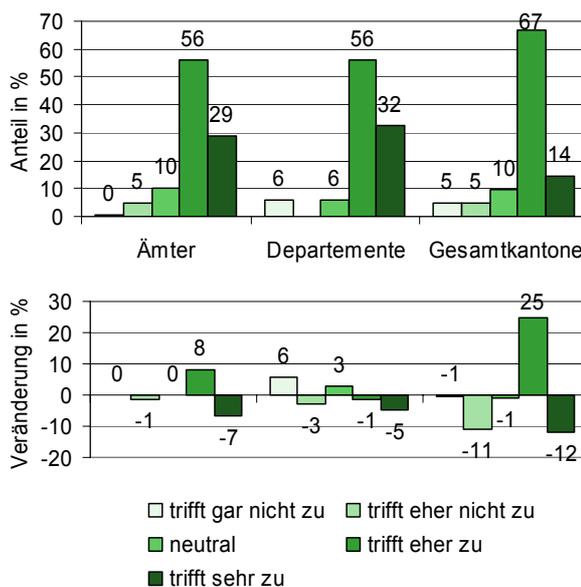
n(amt)=117, n(dep)=17, n(gk)=8. Nur Verwaltungen mit Website, die ihre IT oder Teile davon ausgelagert haben. Wenn auf dem Papierfragebogen mehrere Antworten angekreuzt waren, so wurde der externe dem internen und der private dem öffentlichen Dienstleister vorgezogen. Frage: An wen haben Sie ausgelagert?

wesentlich kleiner, der an externe Dienstleister ausgelagert hat.

Für mehr als vier Fünftel der Ämter, Departemente und Kantone trifft die Aussage eher oder sehr zu, dass ihre jetzige technische Ausstattung ausreichend ist. Eher oder gar nicht zutreffend finden das fünf Prozent der Ämter, sechs Prozent der Departemente und zehn Prozent der Kantone.

Diese Einschätzung fällt bei den Ämtern und Departementen etwas weniger positiv aus als vor zwei Jahren. Die Kantone beurteilen ihre Ausstattung im Schnitt leicht besser, wobei der Anteil der Kantone, die sehr zufrieden sind, um zwölf Prozent gesunken ist.

Abb. 50: Zufriedenheit mit der technischen Ausstattung

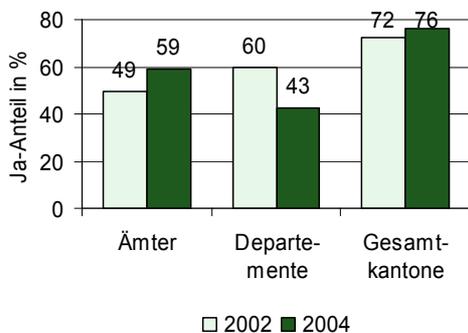


n(amt02)=315, n(amt04)=209, n(dep02)=35, n(dep04)=34, n(gk02)=19, n(gk04)=21: Nur Verwaltungen mit Website. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgende Aussage auf Ihre Verwaltung zutrifft: In unserer Verwaltung ist die jetzige technische Ausstattung ausreichend.

### 3.3.2 Personal

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

Abb. 51: E-Government-Verantwortliche



n(amt02)=308, n(amt04)=205, n(dep02)=35, (dep04)=35, n(gk02)=18, n(gk04)=21: Nur Verwaltungen mit Website. Frage: Haben Sie eine/n E-Government-Beauftragte/n oder Hauptverantwortliche/n?

Drei Fünftel der Ämter verfügen über eine/n E-Government-Verantwortliche/n. Das sind zehn Prozent mehr als im Jahr 2002. Der Anteil der Departemente mit einem/einer E-Government-Verantwortlichen ist in der gleichen Zeit von 60 auf 43 Prozent gesunken. Bei den Kantonen ist der Anteil in etwa stabil bei drei Vierteln geblieben.

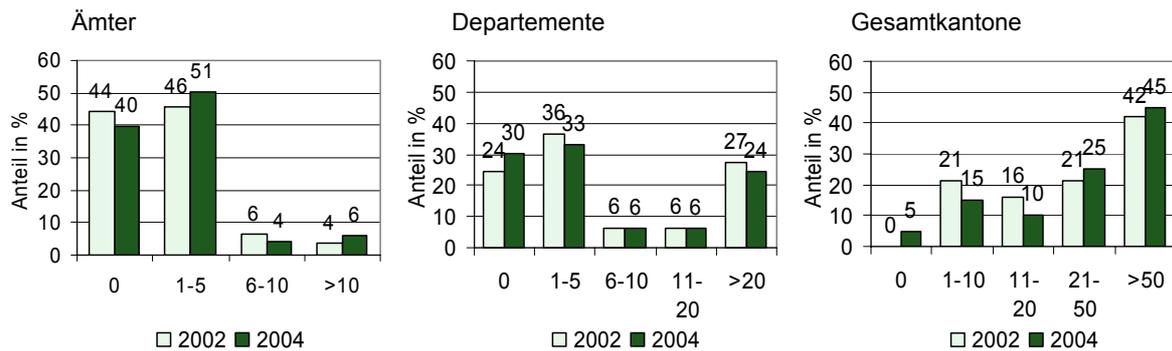
Bei den Gemeinden ist es knapp die Hälfte und bei den Bundesämtern sind es drei Fünftel, die eine/n E-Government-Verantwortliche/n benannt haben.

Die Hälfte der kantonalen Ämter beschäftigen zwischen einem und fünf IT-Spezialisten, weitere 40 Prozent haben keine eigenen IT-Spezialisten. Die Ämter haben etwas häufiger eigene IT-Spezialisten beschäftigt als im Jahr 2002.

Die Departemente haben dagegen ihren Bestand an eigenen IT-Spezialisten seit 2002 etwas reduziert. Ein Viertel der Departemente beschäftigt mehr als 20 Spezialisten, ein Drittel zwischen einem und fünf und 30 Prozent verfügen über keine eigenen IT-Spezialisten.

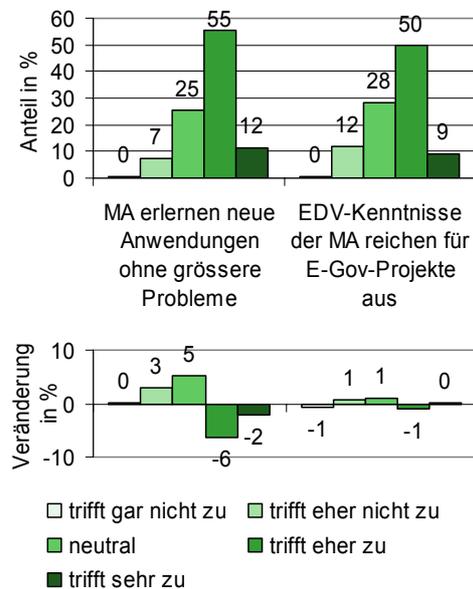
Auf Stufe Gesamtkanton sind etwas mehr IT-Spezialisten beschäftigt als vor zwei Jahren. Neu haben 45 Prozent der Kantone mehr als 50 IT-Spezialisten auf ihren Lohnlisten und ein Viertel beschäftigt zwischen 20 und 50 Spezialisten.

Abb. 52: IT-Spezialisten



n(amt02)=301, n(amt04)=200, n(dep02)=33, n(dep04)=33, n(gk02)=19, n(gk04)=20: Nur Verwaltungen mit Website. Frage: Wie viele IT-Spezialisten beschäftigt Ihre Verwaltung?

Abb. 53: EDV-Kenntnisse der Mitarbeitenden der Ämter



n(02)=310, n(04)=208: Nur Ämter mit Website, die beide Aussagen bewertet haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgende Aussage auf Ihre Verwaltung zutrifft.

tenden durchschnittlich ein bis zwei Tage pro Jahr zum Thema IT und/oder E-Government geschult. Drei bis fünf Schultage pro Jahr und Mitarbeitenden führen 16 Prozent der Ämter durch. Gar keine Schulungen bieten 17 Prozent der Ämter an.

Im Vergleich zum Jahr 2002 sind die Ausbildungstage in etwa konstant geblieben. Der Anteil der Ämter, die gar keine Schulungen anbieten, ist ganz leicht um drei Prozent gesunken.

Der Anteil der Bundesämter, die Schulungen für ihre Mitarbeitenden anbietet, ist grösser als bei den kantonalen Äm-

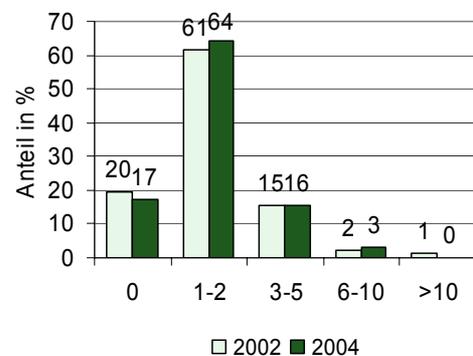
Die EDV-Kenntnisse und die Lernfähigkeiten der Mitarbeitenden werden durch die Ämter mehrheitlich als gut bewertet. Für zwei Drittel der Ämter trifft es zu, dass die Mitarbeitenden neue Anwendungen ohne grössere Probleme erlernen, und knapp 60 Prozent geben an, dass die EDV-Kenntnisse ihrer Mitarbeitenden für E-Government-Projekte ausreichen.

Die Lernfähigkeiten der Mitarbeitenden sind etwas weniger optimistisch eingeschätzt worden als im Jahr 2002. An der Beurteilung der EDV-Kenntnisse hat sich fast nichts verändert.

Die Lernfähigkeiten und die EDV-Kenntnisse werden von den Gemeinden und den Bundesämtern ähnlich positiv beurteilt. Auch bei den Gemeinden und den Bundesämtern ist die Beurteilung jedoch schlechter als vor zwei Jahren ausgefallen.

In 64 Prozent der kantonalen Ämter werden die Mitarbei-

Abb. 54: Schulungen für Mitarbeiter/innen der Ämter

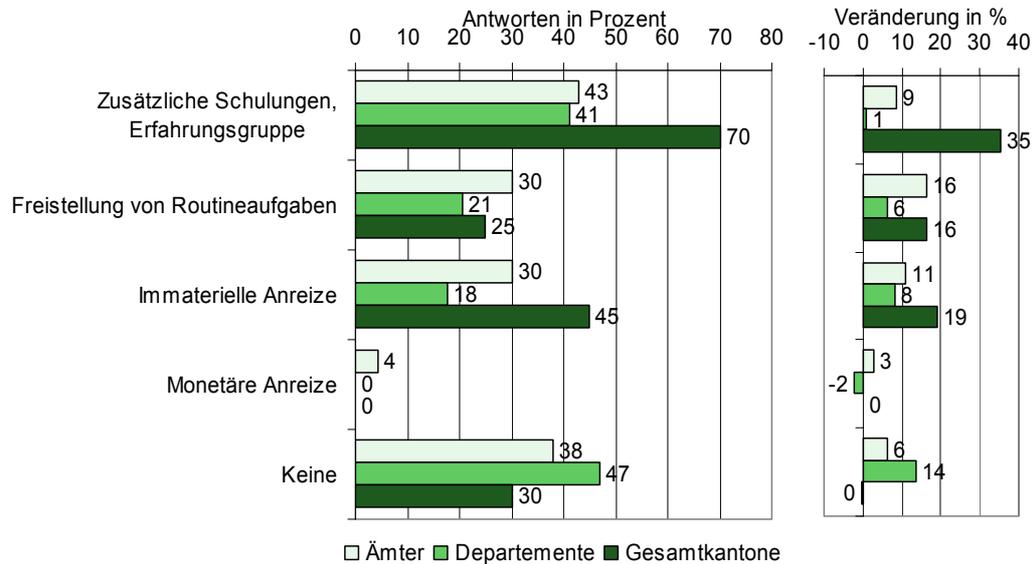


n(02)=306, n(04)=205: Nur Ämter mit Website. Frage: Wie viele Schulungsmassnahmen wurden in Ihrer Verwaltung im vergangenen Jahr für Mitarbeiter/innen zum Thema IT und/oder E-Government durchgeführt (Durchschnittliche Anzahl Tage pro Mitarbeiter/in)?

tern. Die meisten bieten jedoch auch einen bis zwei Tage pro Mitarbeitenden und Jahr an. Bei den Gemeinden bietet nur die Hälfte Schulungen an.

Zusätzliche Schulungen sind auch der am häufigsten vorkommende Anreize - und oft der einzige -, der von den kantonalen Verwaltungsstellen gesetzt wird, um das Personal zur Mitarbeit in E-Government-Projekten zu motivieren.

Abb. 56: Anreize für die Mitarbeit in E-Government-Projekten



n(amt02)=304, n(amt04)=203, n(dep02)=34, n(dep04)=34, n(gk02)=17, n(gk04)=20: Nur Verwaltungen mit Website, die mindestens eine Antwort ausgewählt haben. Frage: Welche Anreize werden für die Mitarbeit in E-Government Aktivitäten geschaffen?

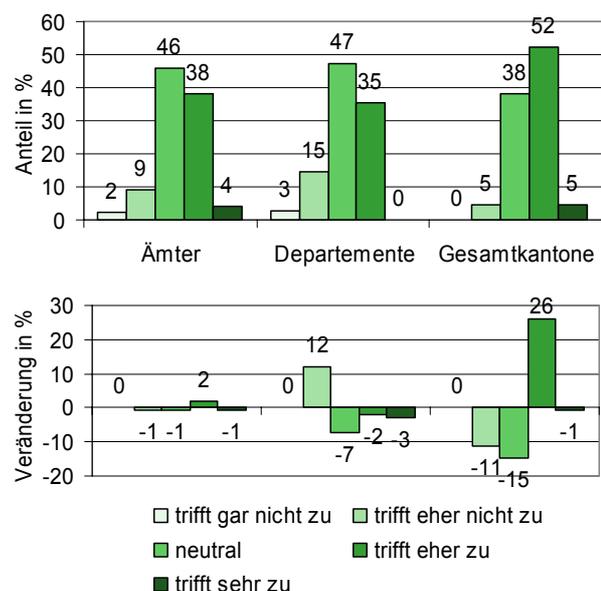
Zwei Fünftel der Ämter, fast die Hälfte der Departemente und 30 Prozent der Kantone bieten keine zusätzlichen Anreize an. Auf Stufe Gesamtkantone bieten alle übrigen Schulungen/Erfahrungsgruppen an und ein Viertel befreit die Mitarbeitenden von Routineaufgaben. Monetäre Anreize bietet weder ein Kanton noch ein Departement an.

Knapp die Hälfte der Ämter und Departemente wertet die Wirkung von E-Government auf die Motivation der Mitarbeitenden als neutral. Zwei Fünftel der Ämter und ein Drittel der Departemente glauben, dass E-Government-Projekte eine positive Wirkung auf die Mitarbeitermotivation haben.

Positiver bewerten die Kantone die Wirkung von E-Government-Projekten. 57 Prozent attestieren E-Government-Projekten eine positive Wirkung. Dieser Anteil ist in den vergangenen zwei Jahren um 25 Prozent gestiegen.

Die Beurteilung der Ämter hat sich kaum verändert. Die Departemente sehen E-Government-Projekte etwas weniger positiv als im Jahr 2002.

Abb. 55: Wirkung von E-Gov-Projekten auf die Mitarbeitermotivation



n(amt02)=305, n(amt04)=203, n(dep02)=35, n(dep04)=34, n(gk02)=19, n(gk04)=21: Nur Verwaltungen 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.

Tab. 4: IT-Budget

	Minimum	Maximum	Median	Mittelwert	Standard-abweichung
IT-Budget 2003 Amt	1'000	30'000'000	150'000	1'220'392	3'976'526
IT-Budget 2004 Amt	1'400	70'000'000	150'000	1'266'022	6'441'112
IT-Budget 2003 Departement	5'000	32'000'000	800'000	4'542'580	7'810'329
IT-Budget 2004 Departement	20'000	22'351'350	350'000	4'938'278	7'487'807
IT-Budget 2003 Gesamtkanton	1'500'000	179'200'000	7'500'000	32'866'833	53'273'791
IT-Budget 2004 Gesamtkanton	1'500'000	24'700'000	8'400'000	10'166'000	7'791'482
IT-Budget pro EW 2003 Gesamtkanton	22.19	423.86	87.06	111.58	105.07
IT-Budget pro EW 2004 Gesamtkanton	8.65	123.68	60.49	67.58	32.56

n(amt03)=135, n(amt04)=134, n(dep03)=25, n(dep04)=21, n(gk03)=12, n(gk04)=13: Nur Verwaltungen mit Website. Frage: Wie gross ist das IT-Budget Ihrer Verwaltung 2004 (2003) in CHF?

Die obige Tab. 4 zeigt die IT-Budgets auf Stufe Amt, Departement und Gesamtkanton. Die IT-Budgets der Ämter variieren zwischen CHF 1'400 und CHF 70 Millionen. Der Median und der Mittelwert liegen wie im Vorjahr bei CHF 150'000 bzw. CHF 1.2 Millionen.

Bei den Departementen bewegen sich die IT-Budgets zwischen CHF 20'000 und CHF 22 Millionen. Der Median ist mit CHF 350'000 deutlich tiefer als im Jahr 2003, der Mittelwert ist in etwa gleich geblieben wie letztes Jahr.

Tab. 5: Projektbudget für

	Minimum	Maximum	Median	Mittelwert	Standard-abweichung
E-Gov-Projektbudget 2003 Ämter	4'000	2'750'000	40'000	187'353	451'074
E-Gov-Projektbudget 2004 Ämter	1'500	600'000	40'000	87'278	132'464
E-Gov-Projektbudget 2003 Departemente	300	2'406'600	40'000	259'107	654'498
E-Gov-Projektbudget 2004 Departemente	5'000	3'603'000	200'000	957'571	1'471'408
E-Gov-Projektbudget 2003 Gesamtkantone	20'000	2'500'000	425'000	619'100	757'194
E-Gov-Projektbudget 2004 Gesamtkantone	20'000	2'500'000	200'000	612'692	893'627

n(amt03)=65, n(amt04)=61, n(dep03)=13, n(dep04)=7, n(gk03)=10, n(gk04)=13: Nur Verwaltungen mit Website. Frage: Sind im Budget 2004 (2003) Ihrer Verwaltung Mittel für E-Government-Projekte vorgesehen? Wenn ja, wie gross ist die Summe dieser Projekt-Budgets in CHF?

Bei den Kantonen sind die Veränderungen am grössten. Die IT-Budgets variieren zwischen CHF 1.5 Millionen und CHF 24.7 Millionen. Die Maximalwert(e) aus dem Vorjahr sind nicht mehr vertreten. Dadurch sinkt der Mittelwert von CHF 32 Millionen auf CHF 10 Millionen. Der Median ist dagegen leicht gestiegen und beträgt CHF 8.4 Millionen.

Ebenfalls abgefragt wurden die Projektbudgets der kantonalen Verwaltungsstellen. Bei den Ämtern sind sowohl der Minimal- als auch der Maximalwert tiefer als im Jahr 2003. Der Median liegt wiederum bei CHF 40'000, der Mittelwert ist um 100'000 auf CHF 87'000 gesunken.

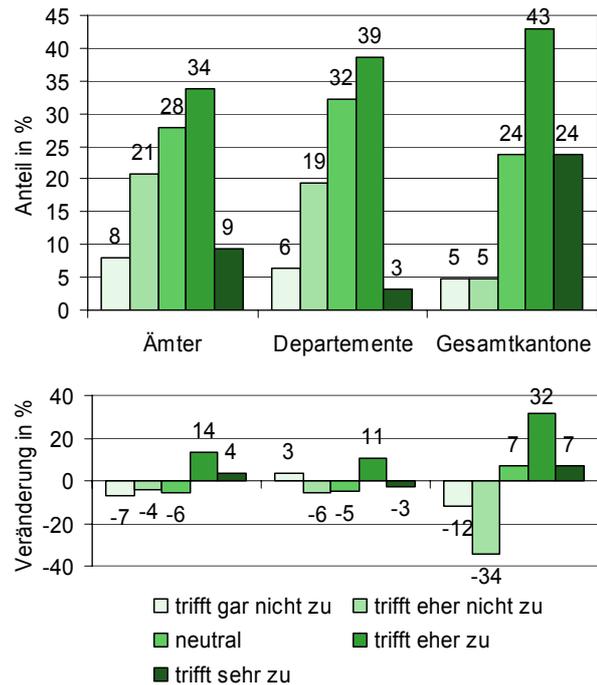
Dagegen sind die Projektbudgets der Departemente gestiegen. Der Median liegt neu bei CHF 200'000, der Mittelwert bei fast CHF 1 Million.

Praktisch unverändert sind die Projektbudgets auf Stufe Gesamtkanton geblieben. Der Mittelwert liegt nach wie vor bei rund CHF 600'000. Gesunken ist dagegen der Median.

Für knapp 30 Prozent der Ämter trifft die Aussage nicht zu, dass E-Government-Projekte wegen Budgetrestriktionen gestoppt oder unvollständig ausgeführt werden. 43 Prozent dagegen stimmen der Aussage zu. Bei den Departementen ist die Zustimmung zu dieser Aussage noch grösser. Am grössten ist jedoch die Zustimmung bei den Gesamtkantonen. Dort geben lediglich zehn Prozent an, dass die Aussage für sie gar nicht oder eher nicht zutrifft.

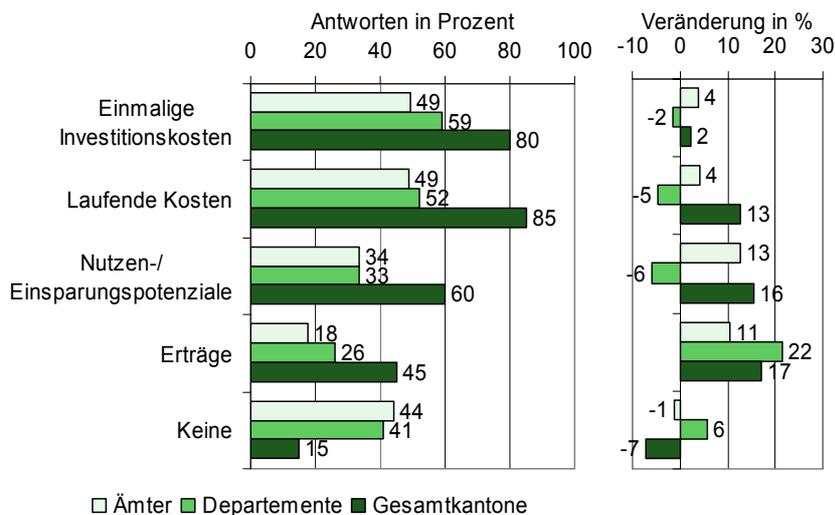
Im Vergleich zum Jahr 2002 stimmen wesentlich mehr Ämter, Departemente und vor allem Kantone der Aussage zu, dass sie wegen Budgetrestriktionen Probleme mit den E-Government-Projekten haben. Bei den Kantonen hat der Anteil, der dieser Aussage zustimmt, um fast 40 Prozent zugenommen.

Abb. 57: Budgetrestriktionen



n(amt02)=296, n(amt04)=201, n(dep02)=32, n(dep04)=31, n(gk02)=18, n(gk04)=21: Nur Verwaltungen mit Website. Frage: Inwiefern trifft folgende Aussage auf Ihre Verwaltung zu: Budgetrestriktionen führen dazu, dass E-Gov-Projekte gestoppt oder unvollständig ausgeführt werden.

Abb. 58: Kalkulationen für E-Government-Projekte

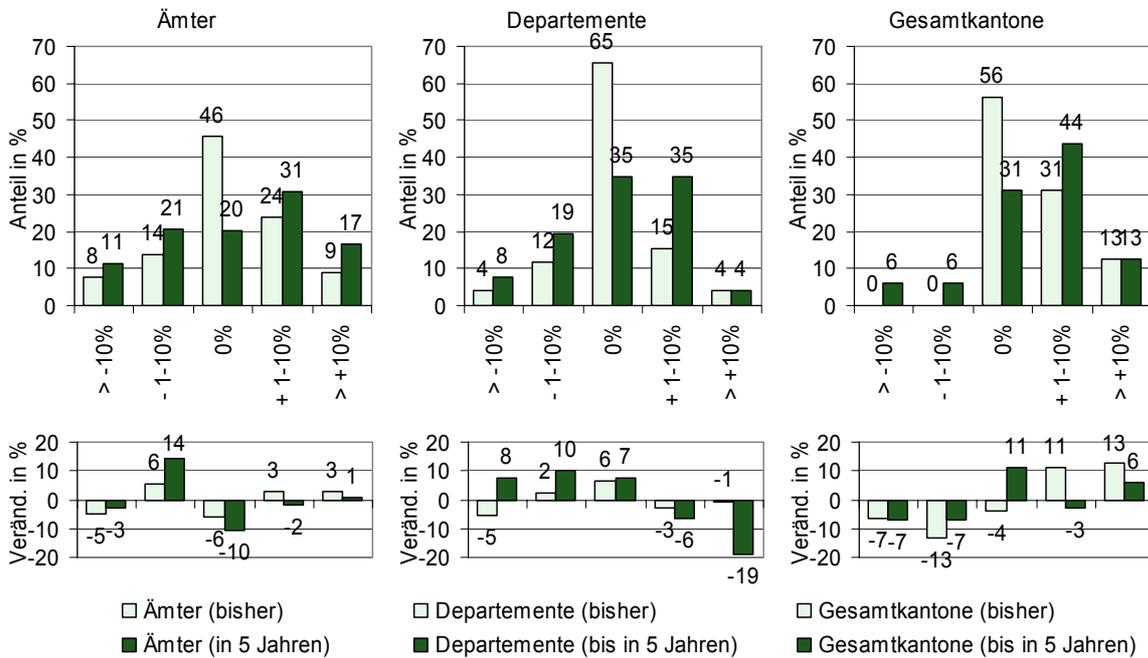


n(amt02)=285, n(amt04)=187, n(dep02)=23, n(dep04)=27, n(gk02)=18, n(gk04)=20: Nur Verwaltungen mit Website, die mind. eine Antwort ausgewählt haben. Frage: Für E-Government-Projekte werden in unserer Verwaltung Kalkulationen durchgeführt für:

Wohl auch auf Grund der vermehrt vorkommenden Budgetknappheit, werden vor allem von den Ämtern und Kantonen häufiger Kalkulationen für E-Government-Projekte durchgeführt. Fast die Hälfte der Ämter und 80 Prozent der Gesamtkantone berechnen die Investitions- und die laufenden Kosten für E-Government-Projekte.

Ein Drittel der Ämter und 60 Prozent der Gesamtkantone kalkuliert die Nutzen- / Einsparpotenziale. Das sind 13 bzw. 16 Prozent mehr als vor zwei Jahren.

Abb. 59: Veränderung der Aufwände durch E-Government



n(amt02)=248, n(amt04)=168, n(dep02)=22, n(dep04)=26, n(gk02)=15, n(gk04)=16: Nur Verwaltungen mit Website, die beide Fragen beantwortet haben. Frage: Wie haben sich bisher durch E-Government die Aufwände verändert, bzw. wie werden sie sich in den nächsten fünf Jahren entwickeln (Bezogen auf das gesamte Budget Ihrer Verwaltung)?

Bisher hatte E-Government bei fast der Hälfte der Ämter und bei deutlich mehr als der Hälfte der Departemente und Gesamtkantone keine Auswirkung auf die Aufwände. Ein Drittel der Ämter und 44 Prozent der Kantone geben an, E-Government habe die Aufwände vergrößert.

Bis in fünf Jahren rechnet die Hälfte der Ämter und 57 Prozent der Gesamtkantone mit Aufwandsteigerungen. Ein Drittel der Ämter und zwölf Prozent der Gesamtkantone erwarten Aufwandminderungen durch E-Government. Die meisten Verwaltungen rechnen also mit Auswirkungen von E-Government auf die Aufwände. Darüber, wie sich E-Government auswirkt, besteht aber keine Einigkeit.

Im Vergleich zum Jahr 2002 ist der Anteil der Ämter leicht gestiegen, bei denen E-Government zu Aufwandsteigerungen geführt hat. Bei den Gesamtkantonen ist dieser Anteil sogar deutlich gestiegen. Kein Kanton gibt mehr an, E-Government habe bisher zu Aufwandminderungen geführt.

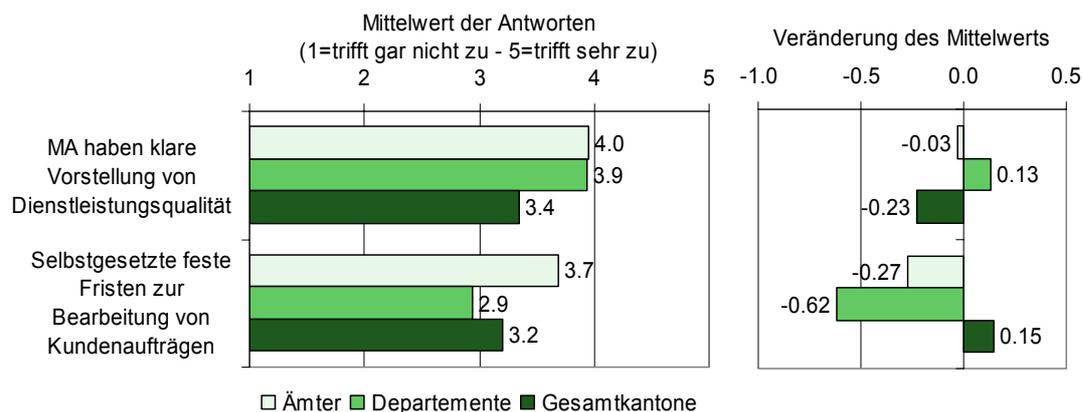
Die Erwartungen der Ämter und Departemente an die Auswirkungen bis in fünf Jahren sind deutlich optimistischer als im Jahr 2002. Die Gesamtkantone sind jedoch skeptischer als noch vor zwei Jahren.

Der Anteil der Ämter, der durch E-Government neue Einnahmen generieren konnte, ist gegenüber 2002 um ein auf neun Prozent gestiegen.

### 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.

Abb. 60: Dienstleistungskultur



n(amt02)=295, n(amt04)=200, n(dep02)=32, n(dep04)=34, n(gk02)=19, n(gk04)=20: Nur Verwaltungen mit Website, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

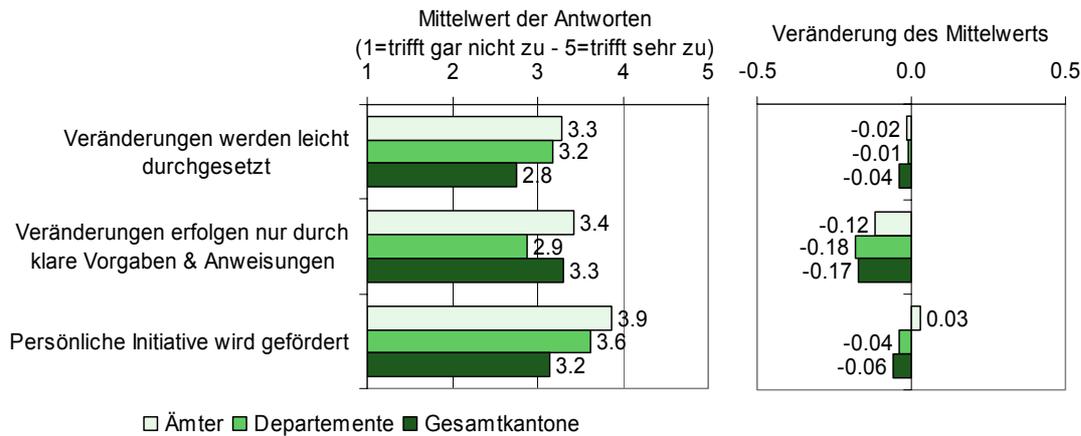
Zwei Indikatoren sollen Hinweise auf die Dienstleistungskultur geben. Zum einen interessiert, ob die Mitarbeitenden wissen, was Dienstleistungsqualität bedeutet. Zum anderen wird gefragt, ob Fristen zur Bearbeitung von Kundenaufträgen festgelegt worden sind.

Die erste Aussage, die Mitarbeitenden haben eine klare Vorstellung von Dienstleistungsqualität, trifft aus Sicht der Ämter und Departemente eher zu. Auf Stufe Gesamtkanton fällt die Beurteilung etwas skeptischer aus. Die Kantone sind insbesondere im Vergleich zum Jahr 2002 weniger überzeugt, dass dies zutrifft.

Bei der zweiten Aussage - wir haben selbst feste Fristen zur Bearbeitung von Kundenaufträgen festgelegt - ist die Zustimmung allgemein tiefer. Am meisten trifft dies aus Sicht der Ämter zu, am wenigsten aus Sicht der Departemente. Die Zustimmung der Departemente hat gegenüber 2002 deutlich abgenommen. Ebenfalls abgenommen hat die Zustimmung der Ämter zu dieser Aussage.

E-Government führt zu Veränderungen. Sowohl die Ämter als auch die Departemente und Gesamtkantone beurteilen die Aussage "Veränderungen werden in unserer Verwaltung leicht durchgesetzt" im Schnitt neutral. Die Ämter stimmen ganz leicht zu, die Gesamtkantone lehnen ganz leicht ab. Im Vergleich zum Jahr 2002 hat sich kaum etwas verändert.

Abb. 61: Veränderungskultur

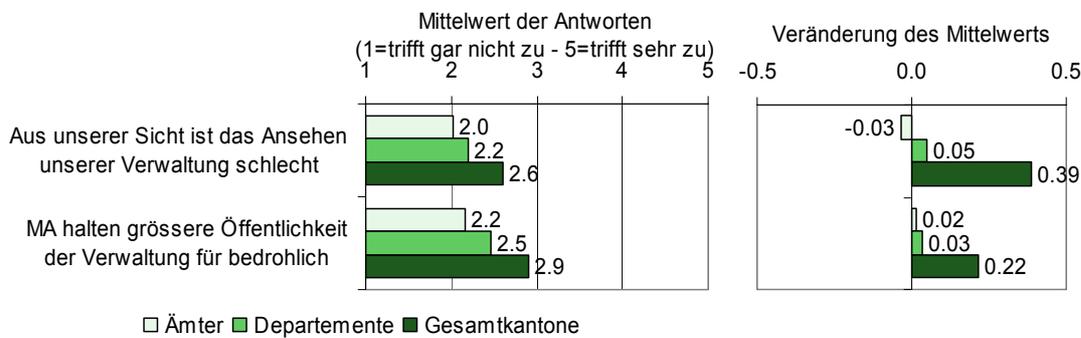


n(amt02)=295, n(amt04)=200, n(dep02)=32, n(dep04)=34, n(gk02)=19, n(gk04)=20: Nur Verwaltungen mit Website, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Gleich verhalten stimmen die Ämter der Aussage zu, dass Veränderungen nur durch klare Vorgaben und Anweisungen erfolgen. Dieser Aussage stimmen auch die Gesamtkantone eher zu. Die Zustimmung der Ämter und Kantone ist jedoch weniger klar als vor zwei Jahren. Bei den Departementen wird diese Aussage sogar leicht ablehnend beurteilt.

Von den Ämtern am eindeutigsten unterstützt wird die Aussage, dass persönliche Initiative gefördert wird. Auch bei den Departementen und bei den Gesamtkantonen stösst diese Aussage eher auf Zustimmung. Gegenüber 2002 hat sich nur wenig verändert.

Abb. 62: Image und Öffentlichkeitsprinzip



n(amt02)=295, n(amt04)=200, n(dep02)=32, n(dep04)=34, n(gk02)=19, n(gk04)=20: Nur Verwaltungen mit Website, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

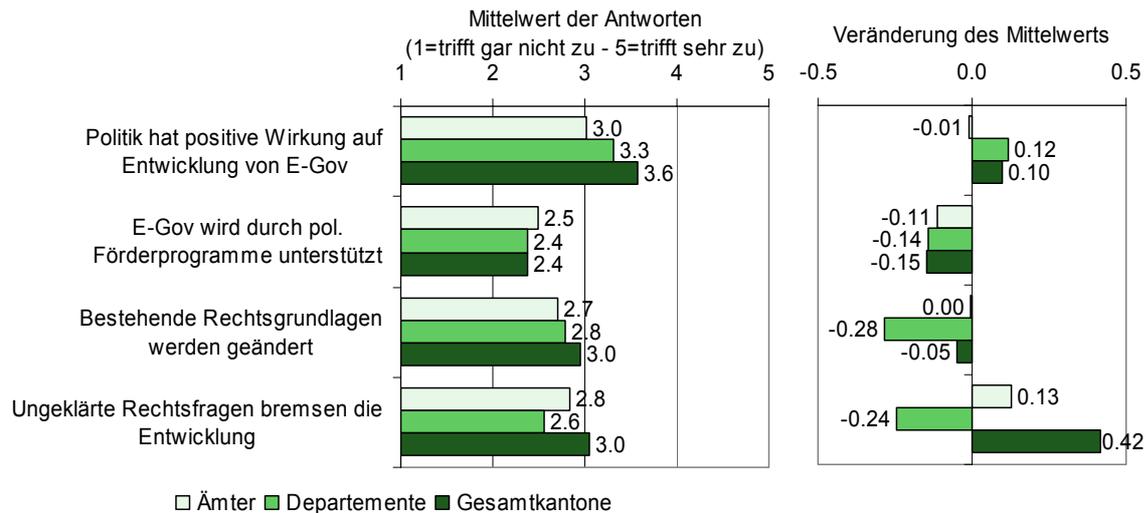
Ein schlechtes Image und Angst der Mitarbeitenden vor einer grösseren Öffentlichkeit der Verwaltung wird durch die Ämter und Departemente gleich klar wie im Jahr 2002 verneint. Auf Stufe Gesamtkanton werden diese Aussagen ebenfalls als eher unzutreffend bewertet, jedoch weniger deutlich als durch die Ämter und Departemente. Die ablehnende Haltung ist seit 2002 auf Stufe Gesamtkanton deutlich zurückgegangen.

## 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.

Der Einfluss der Politik wird von den kantonalen Ämtern wie bereits vor zwei Jahren als neutral bewertet. Die Departemente und Gesamtkantone attestieren der Politik dagegen eher eine positive Wirkung auf die Entwicklung von E-Government. Diese Einschätzung hat sich seit 2002 etwas verstärkt.

Abb. 63: Politische und rechtliche Rahmenbedingungen

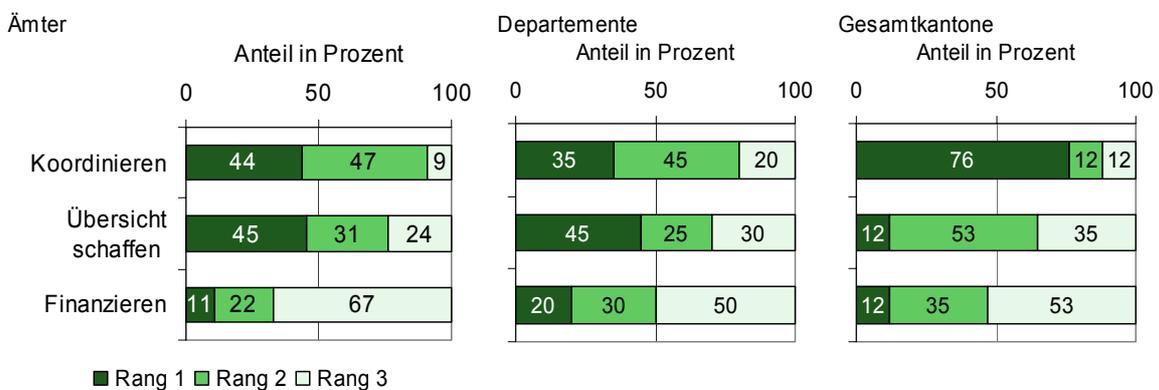


n(amt02)=281, n(amt04)=193, n(dep02)=31, n(dep04)=32, n(gk02)=19, n(gk04)=21: Nur Verwaltungen mit Website, die alle Aussagen beurteilt haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen aktuell auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Von allen drei kantonalen Stufen eher verneint wird die Aussage, dass die Einführung von E-Government durch politische Förderprogramme monetär oder ideologisch unterstützt wird. Auch diese negative Einschätzung hat sich in den vergangenen zwei Jahren bei allen drei Stufen verstärkt.

Die Aussage, dass für die Einführung von E-Government bestehende Rechtsgrundlagen geändert wurden, trifft für die Ämter eher nicht zu. Die Kantone beurteilen diese Aussage insgesamt neutral. Bei den

Abb. 64: Rolle des Bundes



n(amt)=130, n(dep)=20, n(gk)=17: Nur Verwaltungen mit Website, die alle drei Rollen bewertet haben. Frage: Welche Rolle soll der Bund in der E-Government-Entwicklung der Schweiz einnehmen?

Departementen hat sich die Beurteilung von einer leichten Zustimmung im Jahr 2002 zu einer leichten Ablehnung gewandelt.

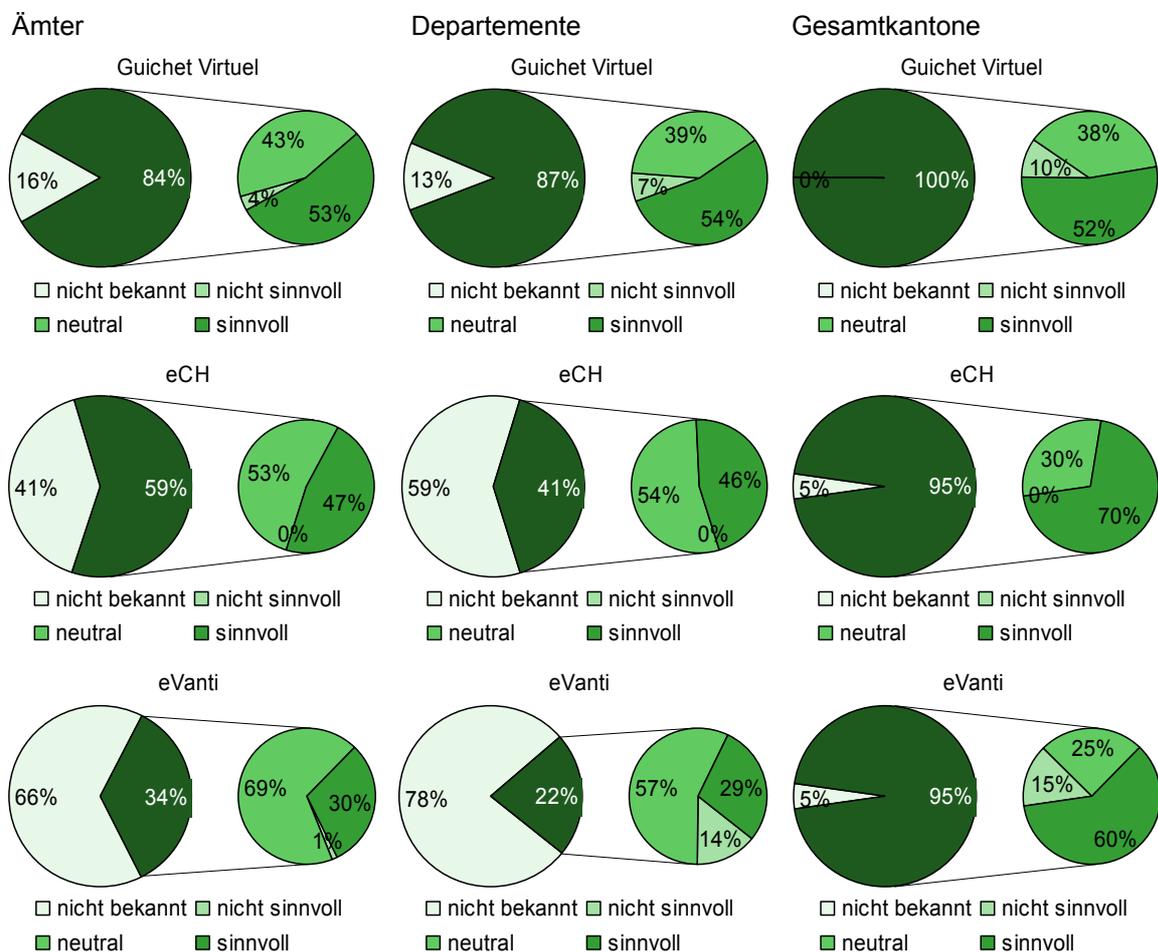
Auch die Aussage, dass ungeklärte Rechtsfragen die E-Government-Entwicklung bremsen, wird von den Ämtern und Departementen eher abgelehnt, während die Gesamtkantone die Aussage als neutral bewerten. Im Jahr 2002 wurde diese Aussage von den Kantonen ebenfalls eher abgelehnt.

Auf die Frage, welche Rechtsfragen die Entwicklung bremsen, werden hauptsächlich die Bereiche Datenschutz und elektronische Signatur genannt.

Wiederum wurden die Ämter, Departemente und Gesamtkanton gefragt, welche Rolle ihrer Meinung nach der Bund bei der E-Government-Entwicklung in der Schweiz einnehmen soll.

Von den Ämtern und Departementen wurde "Übersicht schaffen" am häufigsten auf Rang 1 gesetzt, gefolgt von "Koordinieren". Die Gesamtkantone sehen den Bund klar in der Rolle des Koordinators. "Finanzieren" wird von allen drei Stufen deutlich auf den dritten Platz verwiesen.

Abb. 65: Guichet Virtuel, eCH und eVanti



n(amt03)=219, n(amt04)=201, n(dep03)=43, n(dep04)=32, n(gk03)=17, n(gk04)=21: Nur Verwaltungen mit Website, die alle drei (beide) Projekte beurteilt haben. Frage: Wie beurteilen Sie den Guichet Virtuel (www.ch.ch)? Wie beurteilen Sie eCH? Wie beurteilen Sie eVanti?

In diesem Jahr wurden die Befragten nicht nur zu den beiden Projekten Guichet Virtuel und eCH, sondern neu auch zu eVanti befragt. Die Ergebnisse sind in Abb. 65 dargestellt. Von den kantonalen Ämtern kennen 86 Prozent den Guichet Virtuel. Von den Ämtern, die den Guichet Virtuel kennen, finden diesen 53 Prozent sinnvoll und 4 Prozent nicht sinnvoll. Auch auf den Stufen Departement und Gesamtkanton findet mehr als die Hälfte www.ch.ch sinnvoll und rund 10 Prozent als nicht sinnvoll.

Die beiden anderen Projekte eCH und eVanti sind deutlich weniger bekannt als der Guichet Virtuel. eCH kennen rund drei Fünftel der Ämter und fast alle Kantone. Keine einzige kantonale Stelle, die eCH kennt, bewertet die Standardisierungsorganisation als nicht sinnvoll.

Von den drei Projekten schneidet eVanti am schlechtesten ab. Es ist am wenigsten bekannt und wird am häufigsten als nicht sinnvoll bewertet. Etwa ein Drittel der Ämter und Departemente und 60 Prozent der Gesamtkantone bewertet eVanti als sinnvoll.

## 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 deutliche 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 einige 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, und 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.

Der 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 zu verfolgen.