



Electronic Government-Barometer
www.electronic-government.org/barometer

Bericht zum Stand von
E-Government in der Schweiz 2003
Teil Bund

IDT-Working Paper Nr. 8c

Kuno Schedler
Lukas Summermatter
St. Gallen, Februar 2004

Mit Unterstützung durch:



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

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

ISBN 3-9522667-4-4

Alle Rechte vorbehalten

Copyright © 2004 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

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 2003 wurde die zweite Befragungsrunde durchgeführt.¹ Wiederum wurden sämtliche Schweizer Gemeinden, kantonale Ämter, Departemente und Staatskanzleien sowie alle Ämter und Departemente des Bundes angeschrieben. Im Folgenden werden die Ergebnisse der Bundesebene zusammengefasst.

Von den 105 angeschriebenen Amtsstellen des Bundes haben 33 Prozent geantwortet. Das sind acht Prozent weniger als im Vorjahr. Von den sieben Departementen und der Bundeskanzlei gingen drei Fragebogen ein. 54 Prozent der Ämter haben sowohl 2002 als auch 2003 an der Befragung teilgenommen.

Sämtliche Ämter und alle drei Departemente beschäftigen sich mit E-Government, über 80 Prozent seit mehr als drei Jahren. Auch verfügen alle Bundesämter über einen Webauftritt.

Im Bereich der „Elektronischen öffentlichen Leistungen“ werden bestimmte Teile des Grundangebotes an allgemeinen Informationen häufiger als im Vorjahr, einige aber auch weniger häufig angeboten. Bei allen Ämtern sind Basisinformationen wie Adresse, Telefonnummer, usw. auf der Website verfügbar und fast alle sind mit anderen Websites verlinkt. Die Zuwachsraten sind bei diesen Links und bei generellen rechtlichen Informationen am grössten. Stark zurückgegangen sind die Anteile der Ämter, die spezielle Informationen für Unternehmen, eine Rubrik „Häufig gestellte Fragen“ und Termine bzw. Kalender anbieten.

Zu 16 Prozent der wichtigsten Leistungen der Ämter sind keine Informationen online verfügbar. Bei 35 Prozent sind Formulare herunterladbar oder online ausfüllbar und sieben Prozent der Leistungen können komplett online abgewickelt werden. Das Online-Angebot der wichtigsten Leistungen ist damit gegenüber 2002 leicht zurückgegangen.

Die Ausstattung der Websites mit Zusatzfunktionen hat sich etwas verschlechtert. Weniger oft angeboten werden zusätzliche Navigationshilfen wie Sitemaps oder Stichwortverzeichnisse. Ebenfalls zurückgegangen ist der Anteil der Ämter, deren Website in einer druckerfreundlichen Version verfügbar ist.

Ebenfalls zurückgegangen ist die Nutzung von E-Mail zur Kommunikation mit Einwohnerinnen und Einwohnern bzw. Unternehmen. 2002 gaben 68 Prozent an, E-Mail häufiger oder ausschliesslich zur Kommunikation mit mit Einwohnerinnen und Einwohnern bzw. Unternehmen zu nutzen. 2003 sind es noch 47 Prozent.

Die Besuchszahlen der Websites haben leicht zugenommen. Bemerkenswert ist dabei vor allem der Rückgang des Anteils der Ämter, die nicht wissen, wie oft ihre Website besucht wird.

Während das Angebot an elektronischen öffentlichen Leistungen eher stagniert, nimmt der Anteil der Ämter zu, die Angebote im Themenbereich „Elektronische Demokratie und Partizipation“ machen. Bei 43 Prozent der Ämter (plus 10 Prozent) sind Informationen zum aktuellen politischen Geschehen abrufbar. Von sechs Prozent auf 10 Prozent ist 2003 der Anteil der Ämter gewachsen, die Chats oder Foren auf ihrer Website anbieten. Auch zwei der drei Departemente haben Chats oder Foren auf ihren Websites.

¹ Der Bericht zum Stand von E-Government in der Schweiz 2002 kann unter www.electronic-government.ch/bericht02 abgerufen werden.

Nach wie vor nutzt die Hälfte der Ämter keine elektronische Unterstützung bei Vergabeverfahren. Die andere Hälfte nutzt die Technologie aber deutlich intensiver. So ist beispielsweise der Anteil der Ämter, die Formulare für die Einreichung von Angeboten online bereitstellen von sieben auf 31 Prozent gestiegen.

Die Zusammenarbeit der Ämter mit privaten Unternehmen zur gemeinsamen Leistungserstellung wird 2003 gleich unterstützt wie 2002. In jedem Fall wird zumindest E-Mail zur Kommunikation genutzt. Bei rund einem Viertel der Leistungen werden im Rahmen der Zusammenarbeit Daten über das Internet oder ein gemeinsames Netzwerk ausgetauscht.

Die elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungsstellen wurde intensiviert. Mit kantonalen Verwaltungen tauscht rund ein Viertel der Bundesämter Daten übers Internet oder ein gemeinsames Netzwerk aus, mit Städten und Gemeinden sind es sechs Prozent.

Die interne Nutzung des Internets hat weiter zugenommen. Alle Ämter haben Zugriff aufs Internet und 57 Prozent geben an, dieses werde stark genutzt. Ebenfalls alle Ämter setzten E-Mail zur internen Kommunikation ein. 11 Prozent der Bundesämter geben an, nicht über ein internes Netzwerk oder Intranet zu verfügen.

In erster Linie wird das Intranet für Planungszwecke sowie zum Austausch und zur Ablage von Dokumenten verwendet. Ebenfalls häufig genutzt wird die Möglichkeit, interne Informationen über diesen Kanal zu verbreiten. Komplexere Anwendungen wie E-Learning oder IT-gestützte Vorgangsbearbeitung sind wesentlich weniger stark verbreitet.

Die Bedeutung des Themas E-Government für die Verwaltungsführung hat bei den Bundesämtern 2003 leicht zugenommen. Mehr als 60 Prozent der Ämter haben keine eigene E-Government-Strategie, doch 88 Prozent davon kennen die E-Government-Strategie des Bundes.

Für die Bundesämter sind nach wie vor die Leistungs- und Qualitätssteigerung und die Stärkung des Images die Hauptgründe für die Einführung von E-Government. Der Faktor Leistungs- und Qualitätssteigerung hat 2003 gegenüber 2002 nochmals deutlich an Bedeutung gewonnen, ebenso der Faktor Kosteneinsparungen. Weniger wichtig ist die Möglichkeit zur Profilierung der politischen Ebene geworden.

Bei mehr als der Hälfte der Ämter hat E-Government zu Veränderungen der Prozesse geführt. Etwa bei einem Drittel veränderte sich durch E-Government die Aufbauorganisation.

Mehr als drei Viertel der E-Government-Projekte werden in formellen Projektorganisationen abgewickelt, in die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei fast allen Ämtern integriert sind. Um 14 Prozent zurückgegangen ist der Anteil der Ämter, bei denen externe Berater an den E-Government-Projekten beteiligt sind. Dieser Anteil liegt 2003 bei 65 Prozent.

Die Kommunikation über E-Government-Projekte hat bei den Bundesämtern stark zugenommen. Wichtigster Kanal zur Information ist das Internet, deutlich weniger wichtig sind persönliche Gespräche und Publikationen bzw. Broschüren. Als Kanäle an Bedeutung verloren haben Informationsveranstaltungen und Ansprachen.

Wie bereits 2002 ist die technische Ausstattung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch 2003 sehr gut. In 80 Prozent der Ämter sind alle Mitarbeitenden mit einem PC ausgestattet. Über 80 Prozent der Ämter stellen allen Mitarbeitenden eine persönliche E-Mail-Adresse zur Verfügung und ermöglichen allen den Zugang zum Intranet. In fast 90 Prozent der Ämter haben mehr als drei Viertel aller Mitarbeitenden Internetzugang. Nur einzelne Ämter sind mit der technischen Ausstattung unzufrieden.

Der Anteil der Ämter mit einem bis fünf IT-Spezialisten ist zurückgegangen, dafür ist der Prozentsatz der Ämter mit mehr als 10 Spezialisten gestiegen.

Die EDV-Kenntnisse und die Lernfähigkeit der Mitarbeitenden wird 2003 noch positiver beurteilt als im Vorjahr. Lediglich neun Prozent der Ämter sind skeptisch, ob die EDV-Kenntnisse der Mitarbeitenden für E-Government-Projekte ausreichen.

Die deklarierten IT-Budgets der Bundesämter reichen von CHF 30'000 bis CHF 7 Millionen. Die Hälfte hat weniger als CHF 700'000 zur Verfügung. Im Schnitt beträgt das IT-Budget CHF 1,6 Millionen. Bei über 40 Prozent der Ämter sind im Budget 2003 Mittel speziell für E-Government-Projekte vorgesehen.

Der Aussage, dass Budgetrestriktionen zum Abbruch oder zur unvollständigen Abwicklung von E-Government-Projekten führen, wird 2003 deutlich häufiger zugestimmt als 2002. Knapp zwei Drittel der Ämter berechnen bei E-Government die Investitionskosten, 55 Prozent die laufenden Kosten. Knapp die Hälfte kalkuliert Nutzen- und Einsparpotenziale.

2003 geben 11 Prozent der Ämter an, durch E-Government seien ihre Aufwände gesunken. Im Vorjahr waren es noch 22 Prozent. Dagegen ist der Anteil der Bundesämter gestiegen, bei denen E-Government zu Aufwandsteigerungen geführt hat. Bis in fünf Jahren rechnen 43 Prozent mit steigenden Aufwänden, 29 mit Aufwandminderungen.

Noch deutlicher als 2002 wird 2003 der Aussage zugestimmt, dass die Mitarbeitenden eine klare Vorstellung von Dienstleistungsqualität haben. Gesunken ist dagegen die Zustimmung zur Behauptung, Veränderungen würden leicht durchgesetzt. Der Anteil der Ämter, die diese Aussage ablehnen, ist von 26 auf 34 Prozent gestiegen. Unverändert ist die positive Beurteilung des Ansehens der eigenen Verwaltung.

Die Aussage, dass die Politik einen positiven Einfluss auf die Entwicklung von E-Government hat, trifft für rund einen Viertel der Ämter zu, für 19 Prozent nicht. Im Vergleich zum Vorjahr haben beide Gruppen verloren. Mit plus 20 Prozent hat vor allem der Teil zugelegt, der die Wirkung als neutral beurteilt.

Etwas mehr als ein Drittel der Ämter ist der Ansicht, dass ungeklärte Rechtsfragen die Entwicklung von E-Government bremsen. Etwas weniger als ein Drittel lehnt diese Aussage ab.

Erstmals wurde nach der Rolle gefragt, die der Bund nach Meinung der Befragten in der Entwicklung von E-Government spielen soll. Die Rolle des Bundes als Koordinator wird von fast drei Vierteln der Ämter favorisiert. Nur 29 Prozent sehen den Bund in der Rolle desjenigen, der Übersicht über die E-Government-Aktivitäten schafft und nur gut ein Viertel sind der Meinung, der Bund solle als Finanzierer auftreten.

Ebenfalls zum ersten Mal wurde nach der Einstellung gegenüber den zwei verwaltungsübergreifenden Projekten Guichet virtuel (www.ch.ch) und eCH (www.ech.ch) gefragt. Sechs Prozent der Ämter geben an, den Guichet virtuel nicht zu kennen, 58 Prozent finden das Projekt sinnvoll. eCH kennen 30 Prozent der Ämter nicht, 39 Prozent finden eCH sinnvoll.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	7
Tabellenverzeichnis	9
1 Theoretische Grundlagen	10
2 Qualität der Beobachtungsmenge	11
3 Stand von E-Government	13
3.1 Elektronische öffentliche Leistungen	13
3.2 Elektronische Demokratie und Partizipation	18
3.3 Elektronische Produktionsnetzwerke	19
3.4 Elektronische interne Zusammenarbeit	22
4 Managementbereiche	24
4.1 Strategie	24
4.2 Struktur	27
4.3 Potenziale	30
4.3.1 Technik	30
4.3.2 Personal	31
4.3.3 Finanzen	33
4.4 Kultur	36
5 Rahmenbedingungen	38
6 Fazit	40

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	E-Government-Modell	10
Abbildung 2:	Beschäftigte in den Bundesämtern	12
Abbildung 3:	Beschäftigung mit E-Government	13
Abbildung 4:	Grundangebot an allgemeinen Informationen	14
Abbildung 5:	Online-Verfügbarkeit der wichtigsten Leistungen	14
Abbildung 6:	Online-Leistungsumfang	15
Abbildung 7:	Zusatzfunktionen auf den Websites	15
Abbildung 8:	Nutzung von E-Mail im Vergleich zu herkömmlichen Kanälen	16
Abbildung 9:	Besuche pro Tag auf den Websites	16
Abbildung 10:	Nutzung des Transaktionsangebots	17
Abbildung 11:	Aktualisierungsintervall der Websites	17
Abbildung 12:	Angebot im politischen Bereich	18
Abbildung 13:	Angebot im Zusammenhang mit Vergabeverfahren	19
Abbildung 14:	Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit privaten Unternehmen	20
Abbildung 15:	Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen (Stand 03)	20
Abbildung 16:	Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen (Veränderung)	21
Abbildung 17:	Interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet (Stand 03)	22
Abbildung 18:	Interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet (Veränderung)	22
Abbildung 19:	Nutzung des internen Netzwerks/Intranets (Stand 03)	23
Abbildung 20:	Nutzung des internen Netzwerks/Intranets (Veränderung)	23
Abbildung 21:	Bedeutung von E-Government für die Verwaltungsführung	24
Abbildung 22:	Bestandteile der E-Government-Strategien	24
Abbildung 23:	Gründe für die Einführung von E-Government (Stand 03)	25
Abbildung 24:	Gründe für die Einführung von E-Government (Veränderung)	25
Abbildung 25:	Initiative und Kooperation für E-Government-Projekte (Stand 03)	26
Abbildung 26:	Initiative und Kooperation für E-Government-Projekte (Veränderung)	26
Abbildung 27:	Beschäftigung mit Prozessen	27
Abbildung 28:	Veränderung der Organisationsstrukturen	27
Abbildung 29:	Projektstruktur	28
Abbildung 30:	Information der Anspruchsgruppen (Stand 03)	28

Abbildung 31:	Information der Anspruchsgruppen (Veränderung)	28
Abbildung 32:	Kommunikationskanäle für E-Government-Aktivitäten	29
Abbildung 33:	Einbezug der Kunden	29
Abbildung 34:	Überprüfung von Qualitätsaspekten	30
Abbildung 35:	Technische Ausstattung der Arbeitsplätze	31
Abbildung 36:	Technische Herausforderungen	31
Abbildung 37:	IT-Spezialisten	32
Abbildung 38:	EDV-Kenntnisse der Mitarbeiter/innen	32
Abbildung 39:	Anreize zur Mitarbeit in E-Government-Projekten	33
Abbildung 40:	Budgetrestriktionen	34
Abbildung 41:	Kalkulationen für E-Government-Projekte	34
Abbildung 42:	Veränderung der Aufwände durch E-Government	35
Abbildung 43:	Dienstleistungskultur	36
Abbildung 44:	Veränderungskultur	37
Abbildung 45:	Image und Öffentlichkeitsprinzip	37
Abbildung 46:	Politische und rechtliche Rahmenbedingungen (Stand 03)	38
Abbildung 47:	Politische und rechtliche Rahmenbedingungen (Veränderung)	38
Abbildung 48:	Rolle des Bundes	39
Abbildung 49:	Guichet virtuel und eCH	39

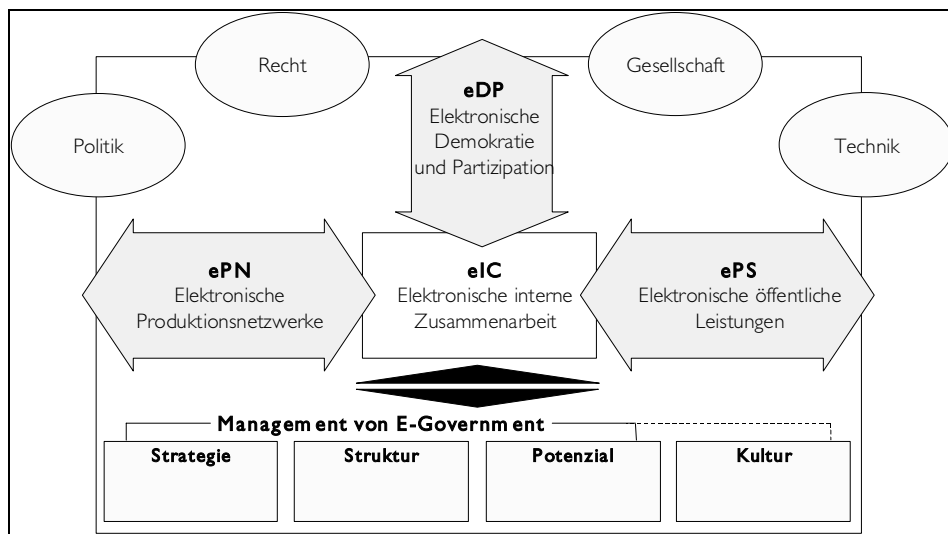
Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Bundesämter nach Sprachen	11
Tabelle 2:	Departemente nach Sprachen	11
Tabelle 3:	Teilnahmehäufigkeit der Verwaltungen	11
Tabelle 4:	Finanzielle Mittel für das Jahr 2003	33

1 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).

Abbildung 1: E-Government-Modell



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

Der Bereich "Elektronische öffentliche Leistungen" umfasst die elektronische Erbringung von öffentlichen Leistungen sowohl 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.²

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

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

2 Qualität der Beobachtungsmenge

Von den im September 2003 angeschriebenen 105 Bundesämtern haben 35 den Fragebogen in Papierform oder elektronisch ausgefüllt und zurückgesendet. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 33 Prozent. Im Vergleich zur letztjährigen Beobachtungsmenge haben neun Ämter weniger an der Befragung teilgenommen.

Grösstenteils wurden die Ämter auf Deutsch angeschrieben. Lediglich drei Ämter erhielten einen Fragebogen in französischer Sprache.

Tabelle 1: Bundesämter nach Sprachen

Sprache	D	F	I	Tot
Beobachtungsmenge 03 (in %)	33 (31)	2 (67)		35 (33)
Grundgesamtheit 03	102	3		105
Beobachtungsmenge 02 (in %)	36 (40)	7 (44)	1 (50)	44 (41)

Alle sieben Departemente des Bundes und die Bundeskanzlei, die in dieser Befragung wie ein Departement behandelt wird, wurden auf Deutsch angeschrieben. Drei der acht versendeten Fragebogen wurden ausgefüllt und eingesendet. Das ist einer mehr als im Vorjahr.

Tabelle 2: Departemente nach Sprachen

Sprache	D	F	I	Tot
Beobachtungsmenge 03 (in %)	3 (38)			3 (38)
Grundgesamtheit 03 *	8			8
Beobachtungsmenge 02 (in %)	2 (25)			2 (25)

* Die Bundeskanzlei wurde analog den Departementen befragt

Wie bereits im letztjährigen Bericht wird auch dieses Jahr auf eine statistische Auswertung der drei Fragebogen aus den Departementen verzichtet. Die Antworten fliessen aber an einigen Stellen in den Text ein.

Im Folgenden werden die beiden Beobachtungsmengen miteinander verglichen. Als Erstes wird untersucht, welcher Teil der Ämter und Departemente an keiner, an einer bzw. an beiden Befragungen teilgenommen hat. 47 Ämter haben an keiner, 19 Ämter an beiden Befragungen teilgenommen. Somit hat mehr als die Hälfte der Ämter in der Beobachtungsmenge 03 bereits im Vorjahr an der Befragung teilgenommen. Von den drei Departementen in der Beobachtungsmenge 03 hat eines an beiden Befragungen teilgenommen.

Tabelle 3: Teilnahmehäufigkeit der Verwaltungen

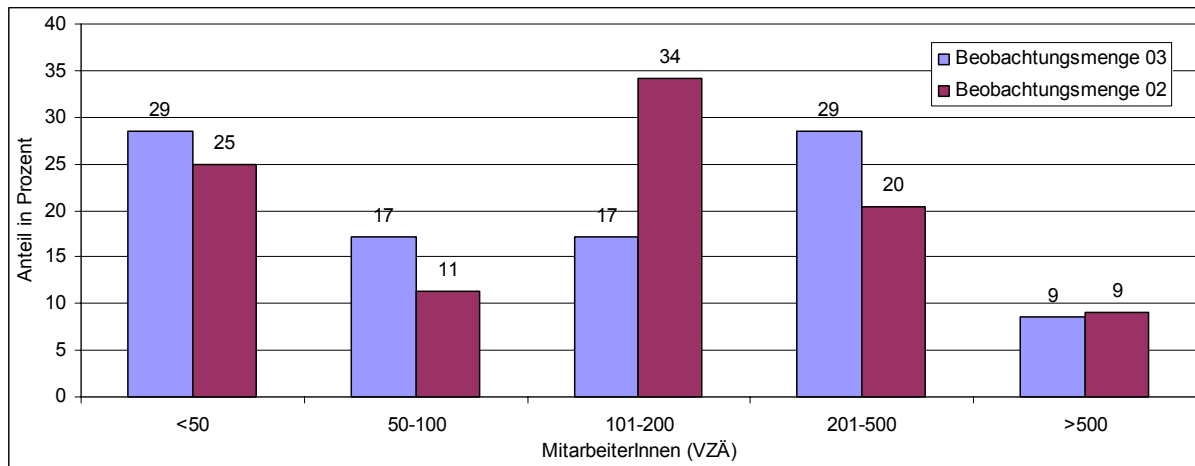
	Nie	Nur 02	Nur 03	02 & 03		Total
				Absolut	% der Teiln. 03	
n Amt	47 (44)	25 (23)	16 (15)	19 (18)	54 %	107
n Departement	4 (50)	1 (13)	2 (25)	1 (13)	33 %	8

Als Grundgesamtheit dienen die Verandadressen 2002. Abweichungen zu den Rücklaufquoten entstehen durch anonyme Fragebogen.

In Abbildung 1 ist die Verteilung der Bundesämter über fünf Grössenklassen für die beiden Beobachtungsmengen wiedergegeben. Die in der Beobachtungsmenge 02 mit 34 Prozent stärkste Kategorie

macht in der Beobachtungsmenge 03 nur noch 17 Prozent der teilnehmenden Bundesämter aus. Zugelegt haben dafür alle anderen Kategorien, ausser der Kategorie der Bundesämtern mit mehr als 500 Stellen.

Abbildung 2: Beschäftigte in den Bundesämtern



$n(03)=35$, $n(02)=44$

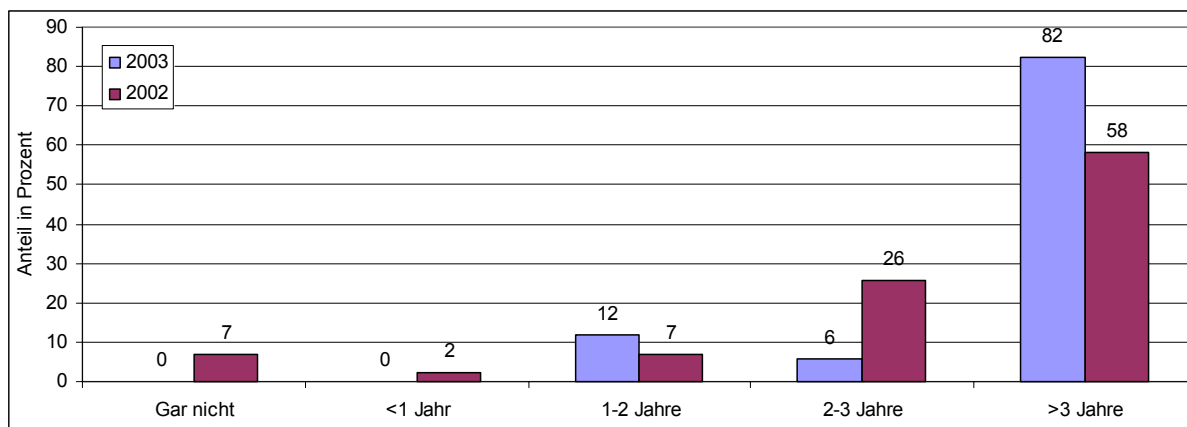
Frage: Wie viele Mitarbeiter/innen beschäftigt Ihre Verwaltung (Vollzeitäquivalente)?

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.

3 Stand von E-Government

Alle Bundesämter beschäftigen sich seit mindestens einem Jahr mit E-Government. 82 Prozent sogar schon seit mehr als drei Jahren. Alle drei Departemente beschäftigen sich ebenfalls seit mehr als drei Jahren mit E-Government.

Abbildung 3: Beschäftigung mit E-Government



$n(03)=34$, $n(02)=43$

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

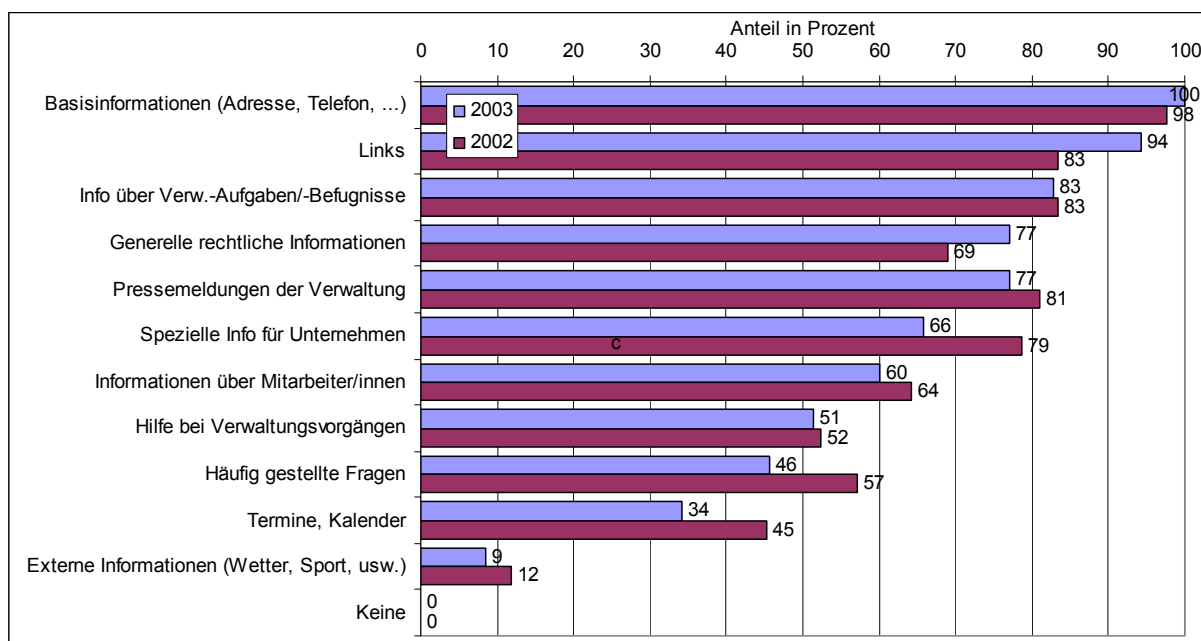
Wie im Vorjahr geben auch dieses Jahr alle Bundesämter ausser einem an, über eine Website zu verfügen. Dieses eine Bundesamt hat aber eine in den Auftritt des Departements integrierte Website. Es wird deshalb als Bundesamt mit Website behandelt. Alle Bundesämter ausser einem können per E-Mail erreicht werden. Bei über 80 Prozent der Ämter ist dies seit mehr als drei Jahren der Fall.

3.1 Elektronische öffentliche Leistungen

Das elektronische Angebot an öffentlichen Leistungen wird unterteilt in ein Grundangebot mit allgemeinen Informationen und in das 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.

Sämtliche Websites der Bundesämter und Departemente geben grundlegende Informationen wie Adressen und Telefonnummern bekannt. Fast alle Websites enthalten weiterführende Links zu anderen Webauftritten.

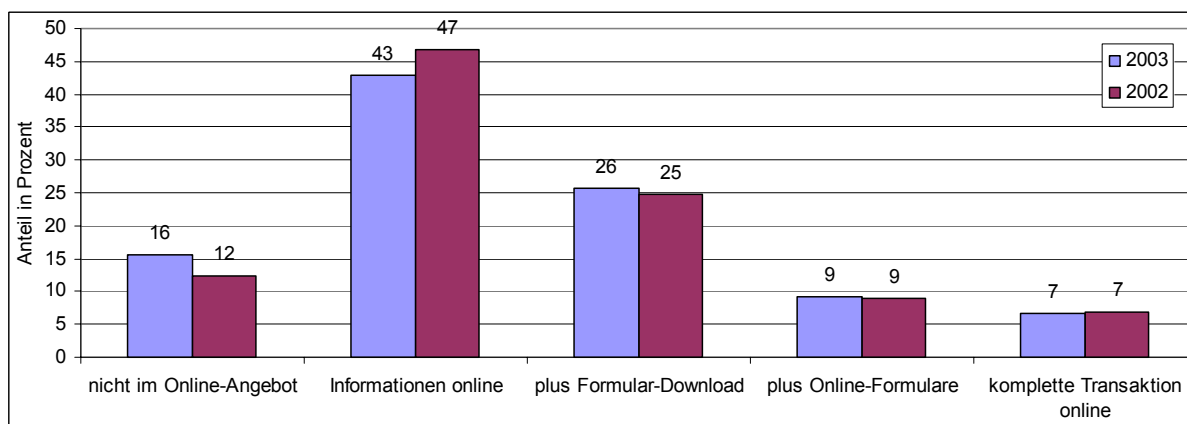
Abbildung 4: Grundangebot an allgemeinen Informationen



$n(03)=35$, $n(02)=42$: Nur Bundesämter, die über eine Website verfügen und mind. ein Element ausgewählt haben.
Frage: Welche der folgenden Informationen bietet Ihre Verwaltung online an?

Neben rechtlichen Informationen sind Links eine der wenigen Kategorien, die 2003 häufiger genannt werden als im Vorjahr. Stark zurückgegangen ist der Anteil der Bundesämter, die spezielle Informationen für Unternehmen, häufig gestellte Fragen und Termine bzw. Kalender auf ihren Websites anbieten.

Abbildung 5: Online-Verfügbarkeit der wichtigsten Leistungen



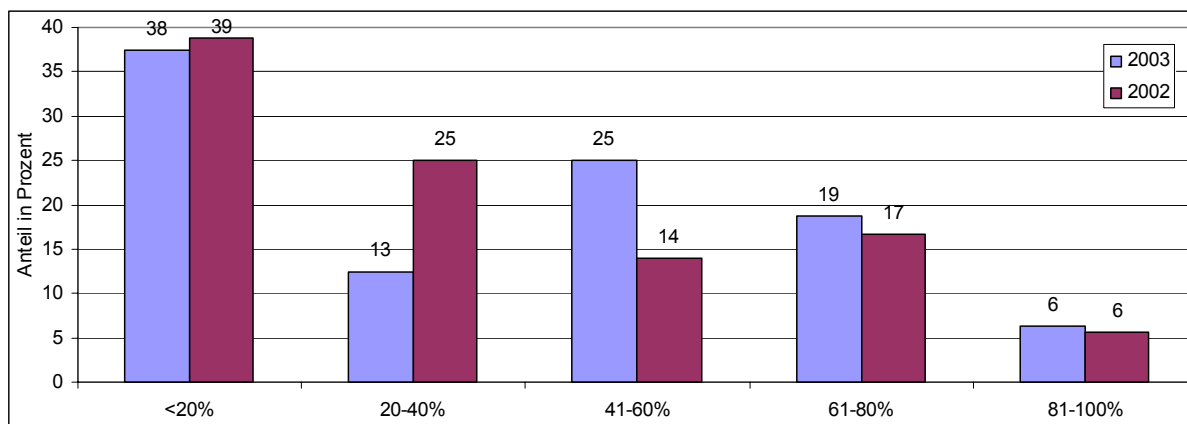
$n(03)=121$ $n(02)=145$: Nur Leistungen der Bundesämter mit Website und mind. einer bewerteten Leistung.
Frage: Bitte geben Sie an, inwieweit die fünf wichtigsten Leistungen Ihrer Verwaltung online verfügbar sind?

Die Bundesämter wurden gebeten, ihre fünf wichtigsten Leistungen zu notieren, und für jede Leistung zu bestimmen, inwieweit diese online verfügbar ist. Zu 16 Prozent der 121 definierten Leistungen sind keine Informationen online verfügbar. Zu 43 Prozent existieren Informationen auf den Websites und zu einem Drittel können zusätzlich Formulare herunter geladen oder online ausgefüllt werden. Sieben Prozent der Leistungen könne komplett online abgewickelt werden. Diese Verteilung entspricht ungefähr derjenigen des Vorjahrs. Leicht zugenommen hat der Anteil der Leistungen, die gar nicht im Online-Angebot sind. Dagegen hat der Anteil abgenommen, zu dem einzig Informationen online sind.

Fast zwei Fünftel der Ämter geben an, dass weniger als 20 Prozent ihrer Leistungen online verfügbar ist. Bei der Hälfte der Ämter sind jedoch mehr als 40 Prozent der Leistungen online verfügbar.

Gegenüber 2002 ist 2003 vor allem der Anteil der Bundesämter gewachsen, bei denen zwischen 40 und 60 Prozent der Leistungen online verfügbar sind.

Abbildung 6: Online-Leistungsumfang

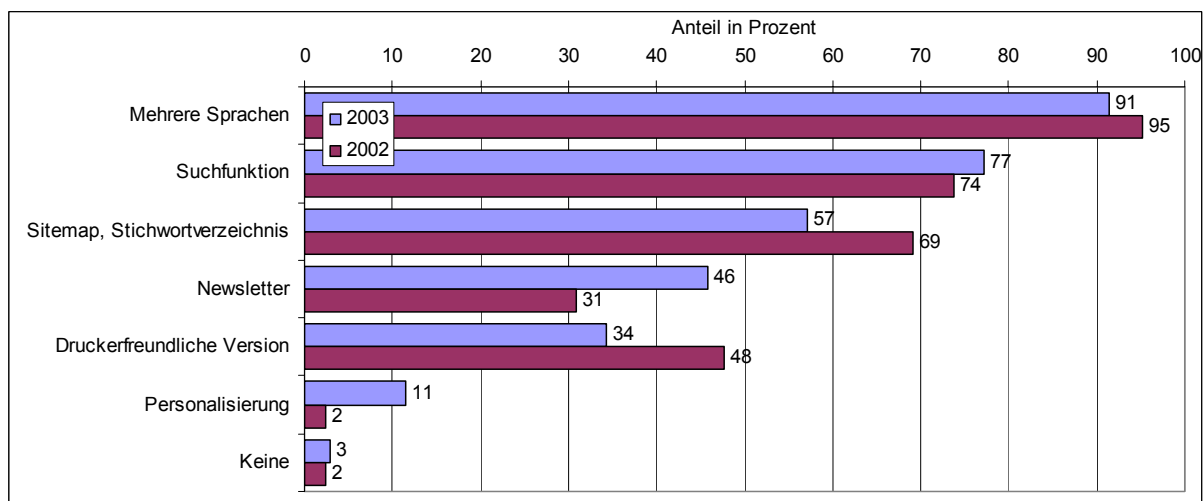


$n(03)=32$, $n(02)=43$: Nur Bundesämter mit Website.

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

Die meisten Webaufritte der Bundesämter sind nach eigenen Themen oder Lebenslagen gegliedert. Ein Viertel orientiert sich am Organigramm. Zwei der drei Departemente haben selbst Themen bzw. Lebenslagen definiert, eines strukturiert die Website nach dem Organigramm.

Abbildung 7: Zusatzfunktionen auf den Websites



$n(03)=35$, $n(02)=42$: Nur Bundesämter mit Website.

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

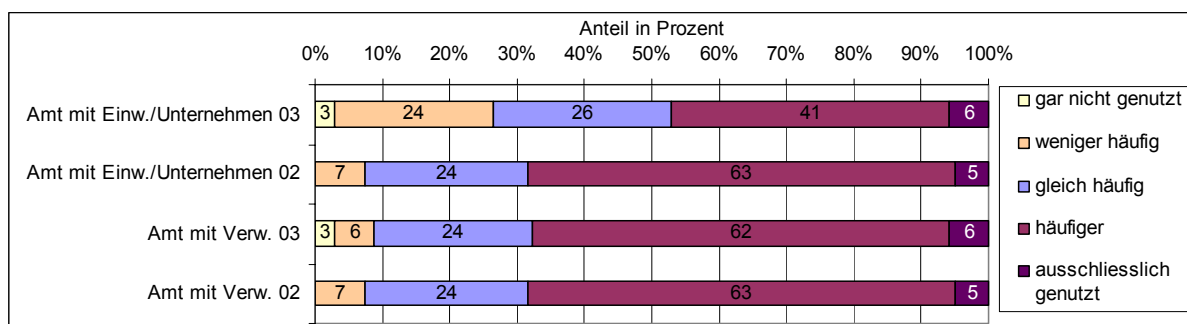
Wie bereits 2002 sind auch 2003 die Websites von über 90 Prozent der Ämter und aller Departemente in mehreren Sprachen verfügbar. Eine Suchfunktion bieten gut drei Viertel der Ämter. 2003 zurückgegangen ist der Anteil der Ämter, die eine Sitemap bzw. ein Stichwortverzeichnis als zusätzliche Navigationshilfe anbieten. Ebenfalls kleiner geworden ist der Prozentsatz der Ämter, deren Website in einer druckerfreundlichen Version zur Verfügung steht.

Von allen drei Departementen werden Suchfunktion, Sitemap oder andere Navigationshilfen sowie verschiedene Sprachversionen angeboten. Keine Website eines Departements kann personalisiert werden.

2003 nutzen 47 Prozent der Ämtern E-Mail häufiger als herkömmliche Kanäle oder sogar ausschliesslich zum Informationsaustausch mit EinwohnerInnen oder Unternehmen. 2002 lag dieser Anteil bei 68 Prozent.

Zum Informationsaustausch mit anderen Verwaltungen wird von 68 Prozent der Ämter E-Mail häufiger oder ausschliesslich genutzt. Dieser Wert ist gleich gross wie im Vorjahr.

Abbildung 8: Nutzung von E-Mail im Vergleich zu herkömmlichen Kanälen

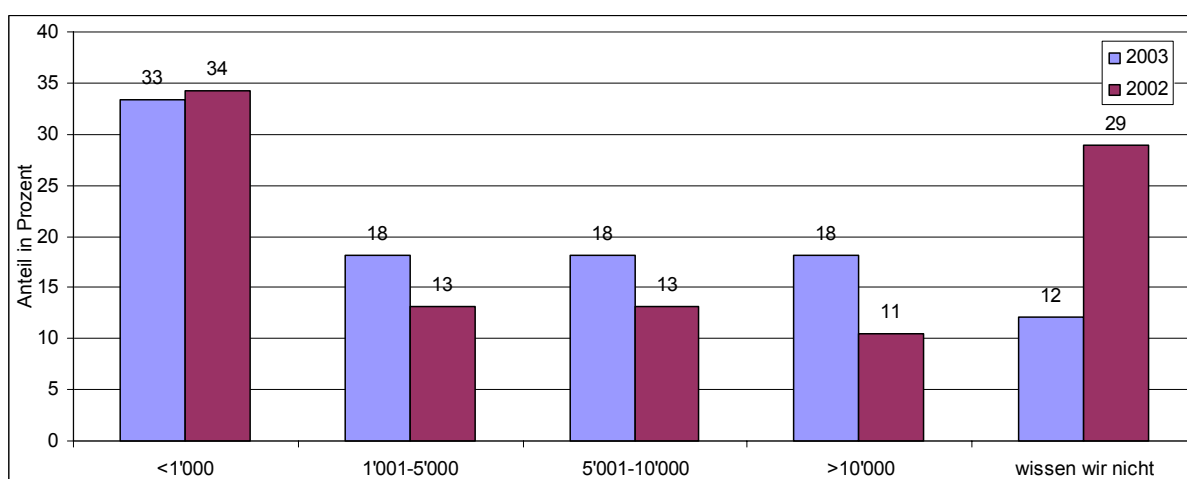


$n(03)=34$, $n(02)=41$: Nur Bundesämter die beide Fragen beantwortet haben.

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

2002 wusste fast ein Drittel der Bundesämter nicht, wie oft ihre Website besucht wird. Dieser Anteil liegt 2003 bei 12 Prozent, also um 17 Prozent tiefer als im Jahr zuvor. Alle anderen Kategorien, ausser diejenige mit weniger als 1'000 Besuchern pro Tag, sind dementsprechend angestiegen.

Abbildung 9: Besuche pro Tag auf den Websites



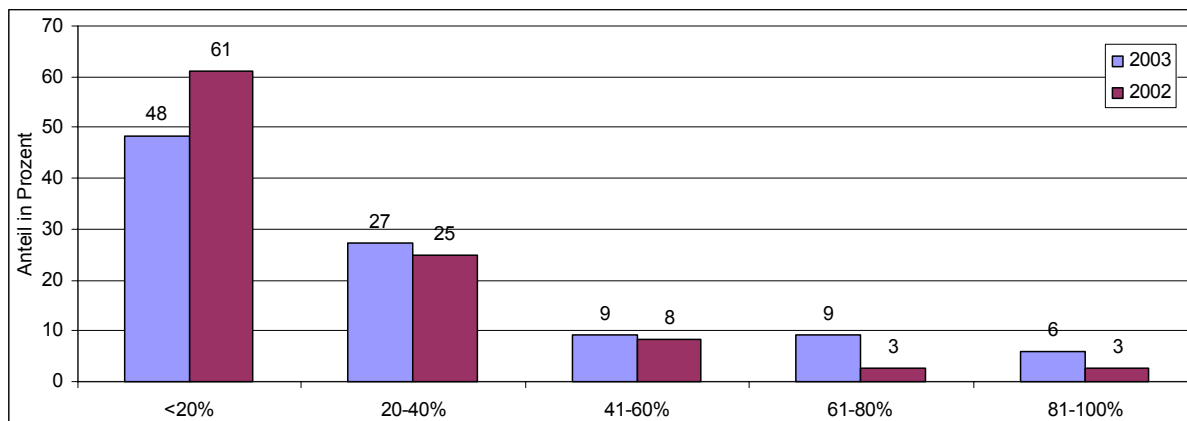
$n(03)=33$, $n(02)=38$: Nur Bundesämter mit Website.

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

Mehr als 70 Prozent der Ämter werten die Daten aus, die durch die Nutzung der Website entstehen. Das ist leicht mehr als im letzten Jahr. Alle drei Departemente werten diese Daten ebenfalls aus.

Die Nutzung des Online-Angebots wird von den Ämtern 2003 höher eingeschätzt als 2002. Der Anteil der Ämter, bei denen weniger als 20 Prozent der online verfügbaren Leistungen auch online abgewickelt werden, ist 2003 von 61 Prozent auf 48 Prozent gesunken.

Abbildung 10: Nutzung des Transaktionsangebots

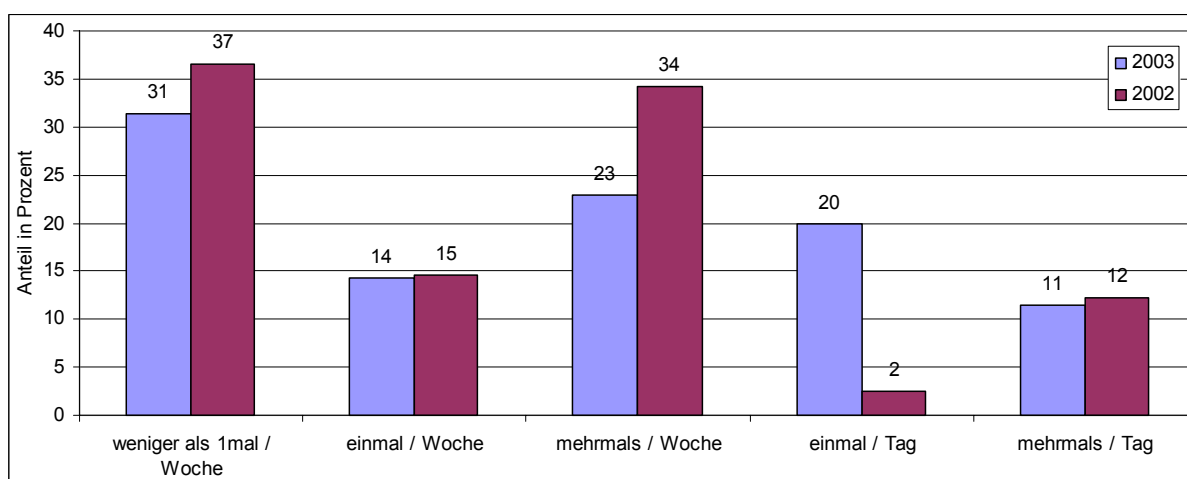


$n(03)=33$, $n(02)=36$: Nur Bundesämter mit einer Website.

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

Mehr als zwei Drittel der Ämter aktualisieren ihre Website mindestens einmal pro Woche, ein Drittel sogar einmal pro Tag. Die Websites der Ämter werden 2003 deutlich häufiger aktualisiert als 2002. Am stärksten zugelegt hat der Anteil der Ämter, die ihre Website einmal pro Tag auf den neuesten Stand bringen.

Abbildung 11: Aktualisierungsintervall der Websites



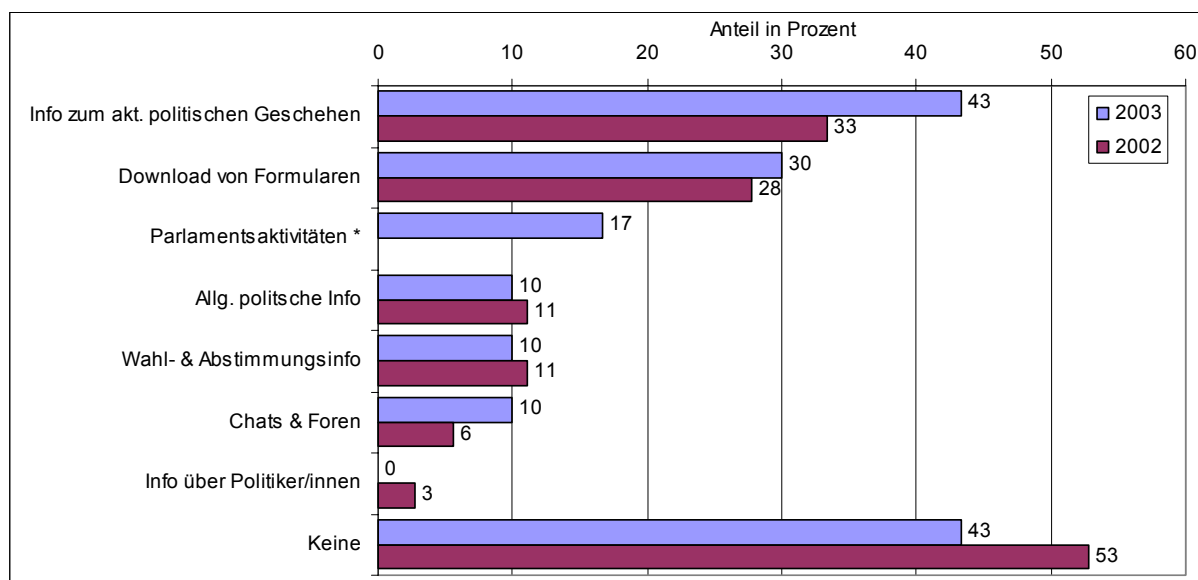
$n(03)=35$, $n(02)=41$: Nur Bundesämter mit Website.

Frage: Wie häufig wird Ihre Website aktualisiert?

3.2 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.

Abbildung 12: Angebot im politischen Bereich



* Neu in dieser Kategorie abgefragt.

$n(03)=30$, $n(02)=36$: Nur Bundesämter, die über eine Website verfügen und mind. eine Antwort ausgewählt haben.

Frage: Welche der folgenden E-Government-Anwendungen bietet Ihre Verwaltung online an?

Das Angebot der Bundesämter im politischen Bereich ist 2003 gegenüber 2002 ausgebaut worden. 43 Prozent der Ämter bieten Informationen zum aktuellen politischen Geschehen an. Der Anteil der Ämter, die keine Angebote im politischen Bereich machen, ist von 53 auf 43 Prozent gesunken.

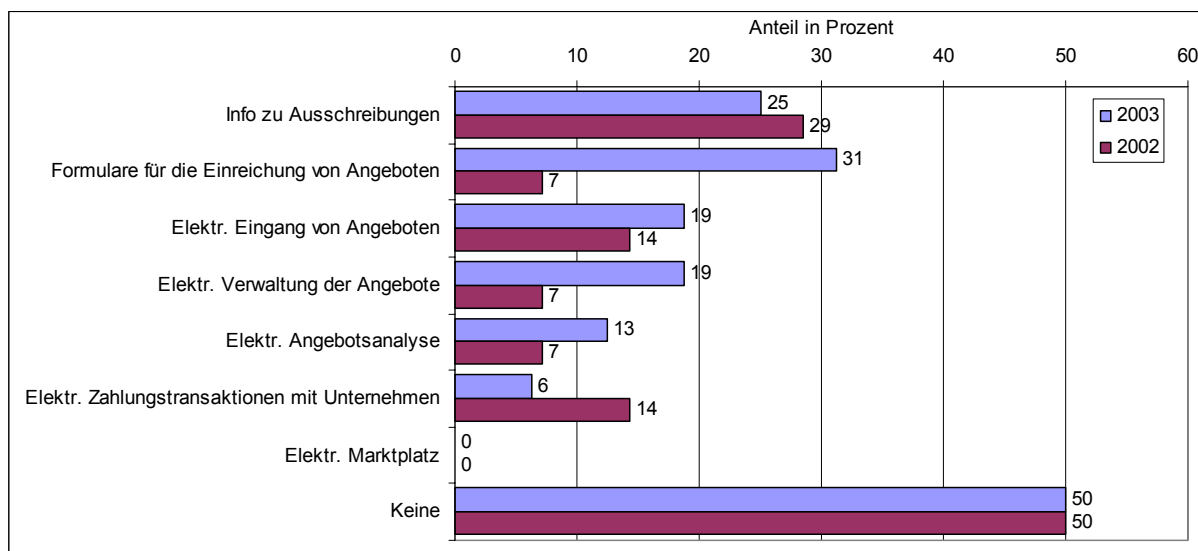
Auch alle Departemente bieten Informationen zum aktuellen politischen Geschehen an. Zudem existieren auf zwei der drei Websites der Departemente Chats oder Foren.

Dass keines der Ämter und nur ein Departement über ein Extranet für Parlamentarierinnen und Parlamentarier verfügt und das Angebot für Parlamentarierinnen und Parlamentarier auch sehr bescheiden ist, erstaunt nicht. Auf Bundesebene sind es vor allem die Parlamentsdienste, die Parlamentarierinnen und Parlamentarier Online-Angebote zur Verfügung stellen.

3.3 Elektronische Produktionsnetzwerke

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

Abbildung 13: Angebot im Zusammenhang mit Vergabeverfahren



$n(03)=16$, $n(02)=14$: Nur Bundesämter mit eigenem Einkauf/eigener Beschaffung, die mind. eine Antwort ausgewählt haben.

Frage: Welche der folgenden E-Government-Anwendungen nutzt Ihre Verwaltung speziell bei Vergabeverfahren?

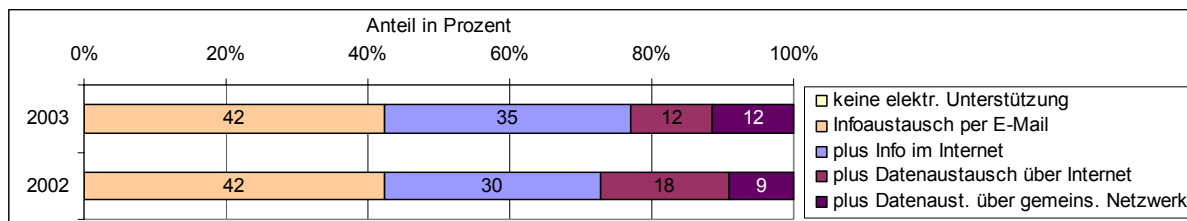
46 Prozent der Ämtern geben an, über einen eigenen Einkauf beziehungsweise eine eigene Beschaffung zu verfügen. Von diesen bietet 2003 knapp ein Fünftel den Lieferanten eine spezielle Einstiegsseite und/oder eine spezielle E-Mail-Adresse an. Ebenfalls ein Fünftel ist in ein Netzwerk mit den Lieferanten eingebunden.

Die Hälfte der Ämter mit eigenem Einkauf oder eigener Beschaffung nutzen keine der aufgeführten Möglichkeiten, Vergabeverfahren mit Informationstechnologie zu unterstützen. Ein Viertel der Ämter publiziert Informationen zu den Ausschreibungen im Internet und fast die Hälfte bietet Formulare für die Einreichung von Offerten zum Download an.

Obwohl der Anteil der Ämter, die keine dieser Möglichkeiten nutzen, gleich gross geblieben ist, sind die Prozentsätze bei den meisten Angeboten 2003 höher als 2002. Das deutet darauf hin, dass diejenigen Ämter, welche Informationstechnologie einsetzen, diese in mehr Bereichen des Vergabeverfahrens einsetzen als letztes Jahr.

56 Prozent der Ämter geben an, bei der Leistungserstellung mit privaten Unternehmen zusammen zu arbeiten. Das sind 14 Prozent mehr als letztes Jahr. Diese Ämter listeten 26 Leistungen auf, die sie zusammen mit Unternehmen erstellen. Für jede Leistung beurteilten die Ämter, inwieweit die Zusammenarbeit elektronisch unterstützt wird.

Abbildung 14: Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit privaten Unternehmen

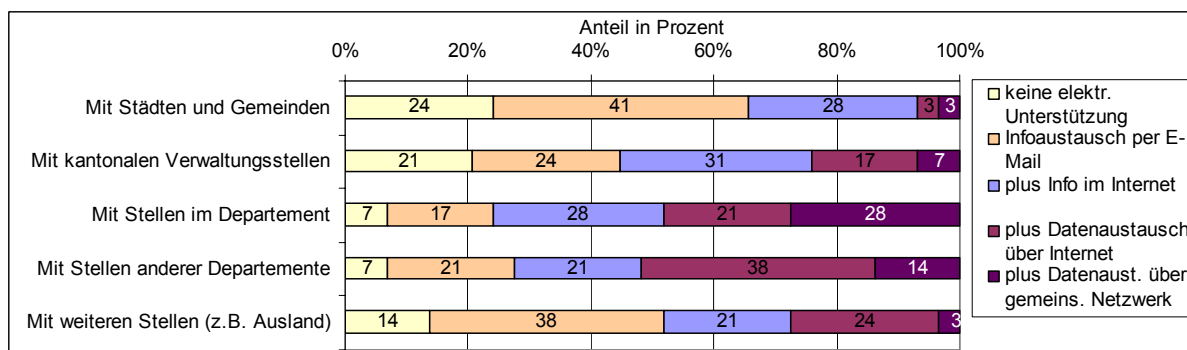


$n(03)=26$, $n(02)=33$: Nur Leistungen von Ämtern mit Website.

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

Bei keiner Leistung wird die Zusammenarbeit zwischen den Ämtern und den privaten Unternehmen überhaupt nicht elektronisch unterstützt. Bei einem Viertel der Leistungen werden im Rahmen der Zusammenarbeit Daten übers Internet oder ein gemeinsames Netzwerk ausgetauscht. An der Unterstützung der Zusammenarbeit mit Informationstechnologie hat sich zwischen 2002 und 2003 nur wenig geändert.

Abbildung 15: Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen (Stand 03)

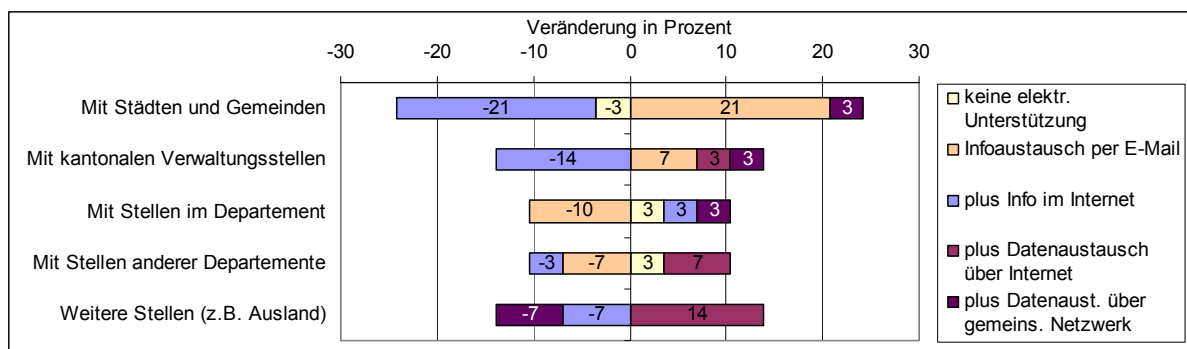


$n=29$: Nur Bundesämter, die alle Aussagen bewertet haben.

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

Die Zusammenarbeit mit Städten und Gemeinden wird bei einem Viertel der Bundesämter nicht elektronisch unterstützt. Auch in der Zusammenarbeit mit den Kantonen verzichtet ein Fünftel der Ämter auf eine elektronische Unterstützung. Dagegen nutzen 93 Prozent der Ämter für die Zusammenarbeit innerhalb der Bundesverwaltung E-Mail, Internet und/oder ein gemeinsames Netzwerk.

Abbildung 16: Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen (Veränderung)



$n(03)=29$, $n(02)=29$: Nur Bundesämter, die alle Aussagen bewertet haben.

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

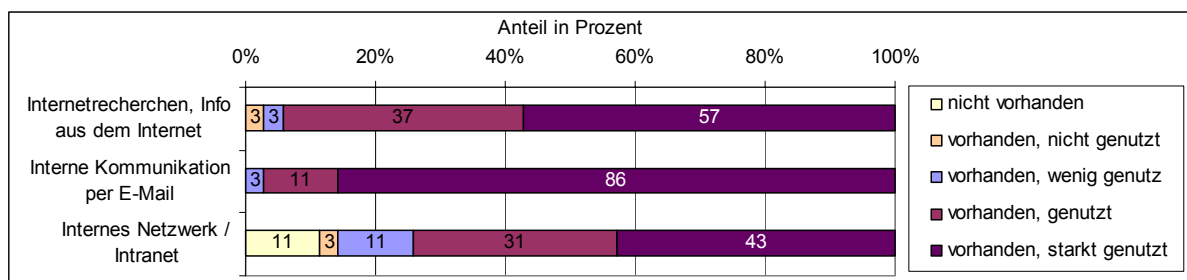
Der Anteil der Ämter, die keine elektronische Unterstützung nutzen, hat sich kaum verändert. Um drei bis sieben Prozent zugenommen hat 2003 der Anteil der Ämter, die Daten übers Internet oder ein gemeinsames Netzwerk austauschen.

3.4 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.

Sämtliche Ämter haben Zugang zum Internet und nutzen dieses für Recherchen. Mehr als die Hälfte der Ämter gibt an, das Internet werde stark genutzt. Zur internen Kommunikation wird von allen Ämtern E-Mail genutzt. Bei 86 Prozent wird E-Mail stark genutzt. Bei 86 Prozent wird E-Mail stark genutzt. Bei 86 Prozent wird E-Mail stark genutzt.

Abbildung 17: Interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet (Stand 03)



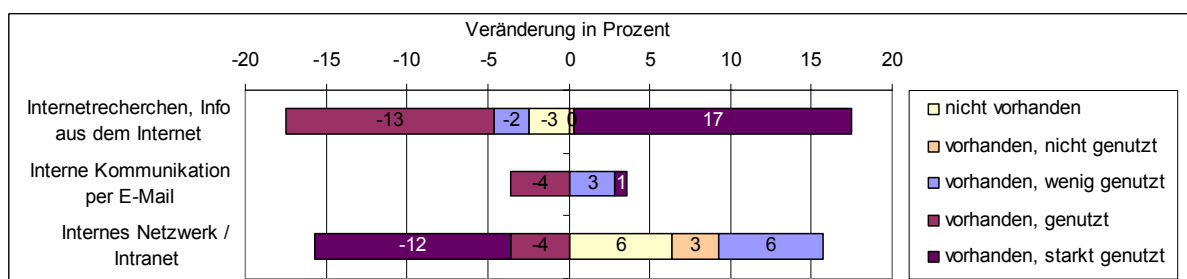
n=35: Nur Bundesämter, die alle Anwendungen beurteilt haben.

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

Während der Prozentsatz der Ämter ohne Internet 2003 von drei Prozent auf null gesunken ist, ist der Anteil der Bundesämter ohne internes Netzwerk oder Intranet von fünf auf 11 Prozent gestiegen. Gleichzeitig ist der Prozentsatz der Ämter, die das interne Netzwerk bzw. das Intranet stark nutzen, um 12 Prozent gesunken.

Die Nutzung des Internets hat im letzten Jahr stark zugenommen. Der Prozentsatz der Ämter, die das Internet nicht einfach nur nutzen, sondern stark nutzen, ist um 17 Prozent gestiegen.

Abbildung 18: Interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet (Veränderung)



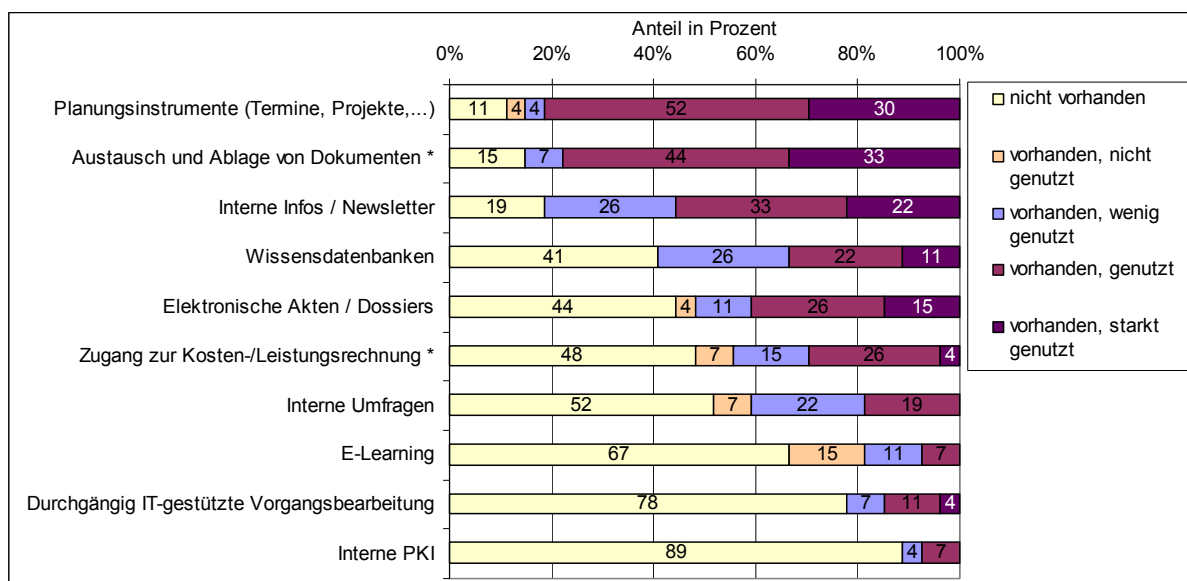
Die Beschriftungen „Interne Kommunikation per E-Mail“ und „Internes Netzwerk / Intranet“ der im Bericht 02 publizierten Daten waren leider vertauscht worden. Wir bitten um Entschuldigung.

n(03)=35, n(02)=40: Nur Bundesämter, die alle Anwendungen beurteilt haben.

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

Primär wird das Intranet für den Einsatz von Planungsinstrumenten und zum Austausch und Ablegen von Dokumenten verwendet. Ebenfalls häufig genutzt wird die Möglichkeit, interne Informationen zur Verfügung zu stellen. Deutlich weniger Ämter setzen Wissensdatenbanken ein, verwenden elektronische Akten oder ermöglichen den Zugang zur Kosten-/Leistungsrechnung.

Abbildung 19: Nutzung des internen Netzwerks/Intranets (Stand 03)



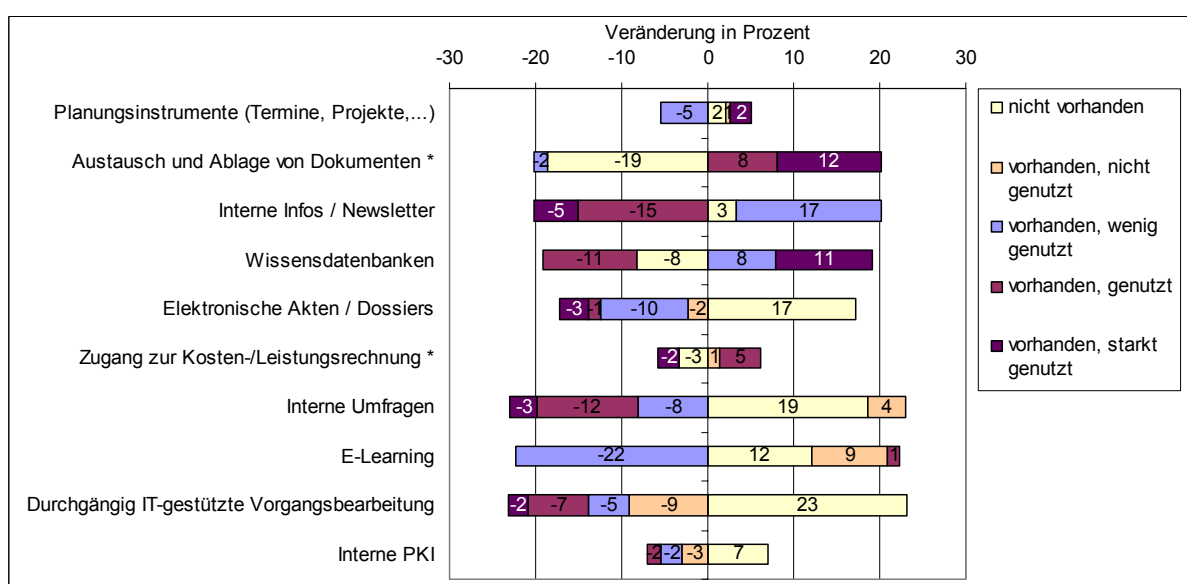
n=27: Nur Bundesämter, die alle Anwendungen beurteilt haben.

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

Die Nutzung des Intranets zum Austausch und Ablegen von Dokumenten hat am stärksten zugelegt. Diese Kategorie wurde aber in der diesjährigen Befragung anders benannt. Ebenfalls zugenommen hat der Anteil der Verwaltungen, bei denen Wissensdatenbanken vorhanden sind.

Der Prozentsatz der Ämter, die keine elektronischen Akten anlegen, ist 2003 grösser als im Vorjahr. Gesunken sind die Prozentsätze der Ämter, die interne Umfragen übers Intranet durchführen und auf E-Learning-Anwendungen zugreifen können. Kleiner wurde auch der Anteil der Ämter, die über eine IT-gestützte Vorgangsbearbeitung verfügen.

Abbildung 20: Nutzung des internen Netzwerks/Intranets (Veränderung)



n(03)=27, n(02)=33: Nur Bundesämter, die alle Anwendungen beurteilt haben.

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

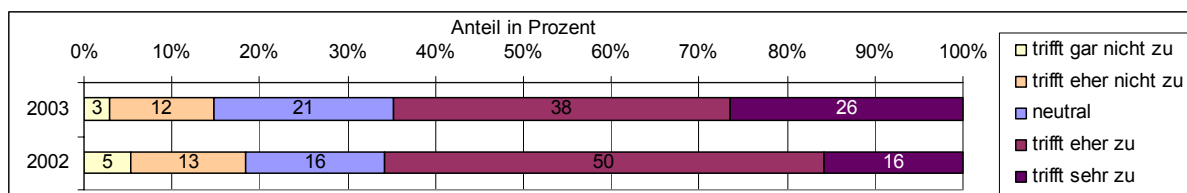
4 Managementbereiche

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

4.1 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, von wem und wie E-Government initiiert wird.

Abbildung 21: Bedeutung von E-Government für die Verwaltungsführung



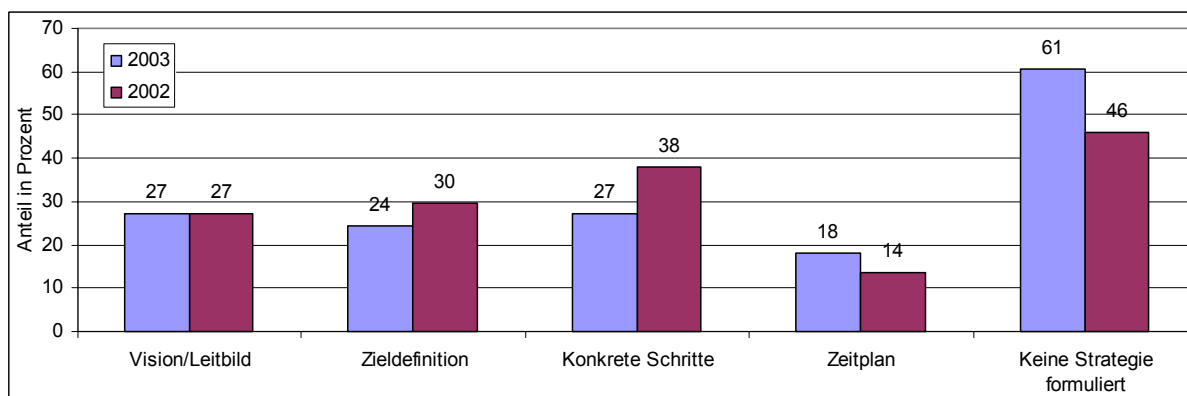
$n(03)=34$, $n(02)=38$

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

In der Mehrheit der Bundesämter ist E-Government für die Verwaltungsführung ein zentrales Thema. Die Zustimmung zu dieser Aussage hat sich 2003 gegenüber 2002 leicht erhöht.

Obwohl dem so ist, haben 61 Prozent der Bundesämter keine eigene E-Government-Strategie formuliert. Dies sind 15 Prozent mehr als 2002. Dieser Unterschied ist teilweise darauf zurückzuführen, dass in der Befragung 03 im Anschluss an die Frage bezüglich einer E-Government-Strategie auch noch explizit nach der Existenz einer Strategie auf übergeordneter Ebene gefragt wurde. Diejenigen Ämter, die letztes Jahr die Strategie auf übergeordneter Ebene als 'unsere E-Government-Strategie' bezeichnet haben, haben dieses Jahr allenfalls 'keine Strategie formuliert' angekreuzt.

Abbildung 22: Bestandteile der E-Government-Strategien



$n(03)=33$, $n(02)=37$: Nur Bundesämter, die mind. ein Element ausgewählt haben

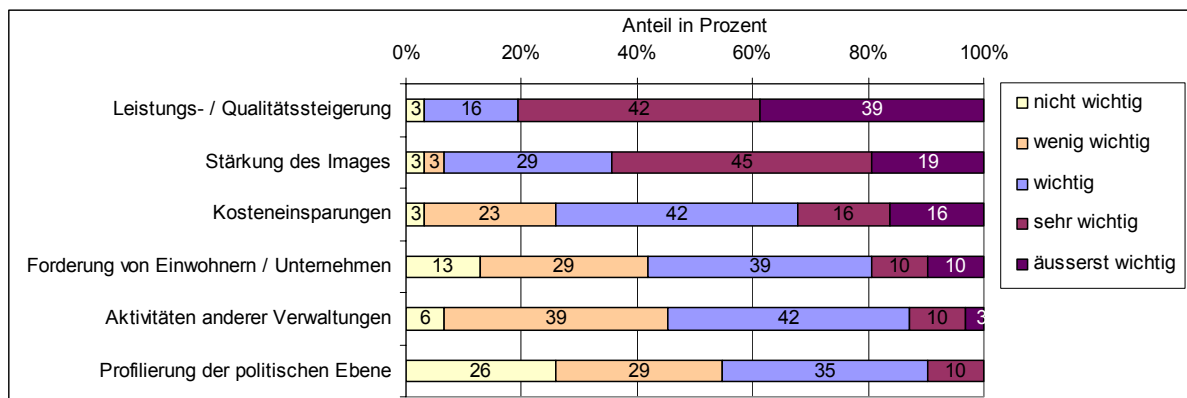
Frage: In unserer E-Government-Strategie sind folgende Bestandteile schriftlich festgehalten.

Von den Bundesämtern, die keine eigene Strategie formuliert haben, geben 88 Prozent an, dass eine Strategie auf übergeordneter Ebene besteht. Die meisten denken dabei wohl an die E-Government-

Strategie des Bundes. 12 Prozent der Ämter geben an, es bestehe keine Strategie auf übergeordneter Ebene. Diese Ämter kennen demzufolge die Strategie des Bundes nicht.

Von denjenigen Bundesämtern, die eine eigene E-Government-Strategie formuliert haben, orientierten sich dabei 78 Prozent an der Strategie des Bundes. Alle anderen kannten die E-Government-Strategie des Bundes, haben sich aber nicht daran orientiert.

Abbildung 23: Gründe für die Einführung von E-Government (Stand 03)

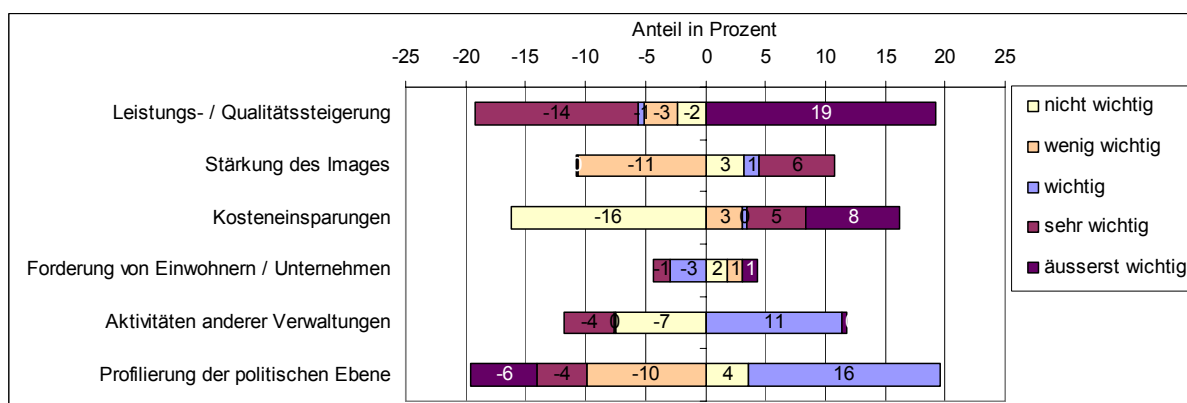


n=31: Nur Bundesämter, die alle Faktoren beurteilt haben.

Frage: Wie wichtig sind folgende Faktoren für die Einführung von E-Government in Ihrer Verwaltung?

Hauptgrund für die Einführung von E-Government ist nach wie vor das Ziel der Leistungs- und Qualitätssteigerung. Fast gleich wichtig ist für die Bundesämter das Ziel, das Image der Verwaltung zu stärken. Für die Mehrheit der Ämter ist die Möglichkeit der politischen Ebene, sich mit E-Government zu profilieren, wenig oder gar nicht wichtig als Faktor für die Einführung von E-Government.

Abbildung 24: Gründe für die Einführung von E-Government (Veränderung)



n(03)=31, n(02)=36: Nur Bundesämter, die alle Faktoren beurteilt haben.

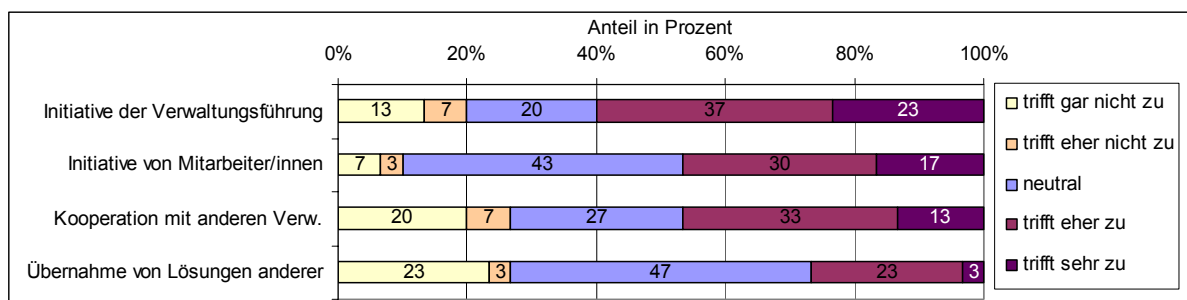
Frage: Wie wichtig sind folgende Faktoren für die Einführung von E-Government in Ihrer Verwaltung?

Der Faktor „Leistungs- / Qualitätssteigerung“ ist 2003 deutlich wichtiger im Vorjahr. Klar an Wichtigkeit gewonnen hat auch der Faktor „Kosteneinsparungen“. Der Anteil der Ämter, für die Kosteneinsparung als Grund nicht wichtig ist, ist um 16 Prozent gesunken. An Bedeutung verloren hat dagegen der Faktor „Profilierung der politischen Ebene“.

Der Aussage, dass E-Government-Projekte auf Initiative der Verwaltungsführung ausgelöst werden, stimmen mehr Bundesämter zu, als der Aussage, die Projekte würden durch die Mitarbeitenden initiiert. Die erste Aussage lehnen allerdings auch mehr Bundesämtern ab als die zweite.

Der Anteil der Ämter, die der ersten Aussage zustimmen, ist gegenüber der 2002 um 21 Prozent gestiegen. Dies geschah grösstenteils zu Lasten der Kategorie „neutral“. Der Anteil der Ämter, für welche die zweite Aussage sehr zutrifft, ist 2003 von null Prozent auf 17 Prozent gewachsen. Dagegen hat die Kategorie „trifft eher zu“ 23 Prozent verloren.

Abbildung 25: Initiative und Kooperation für E-Government-Projekte (Stand 03)

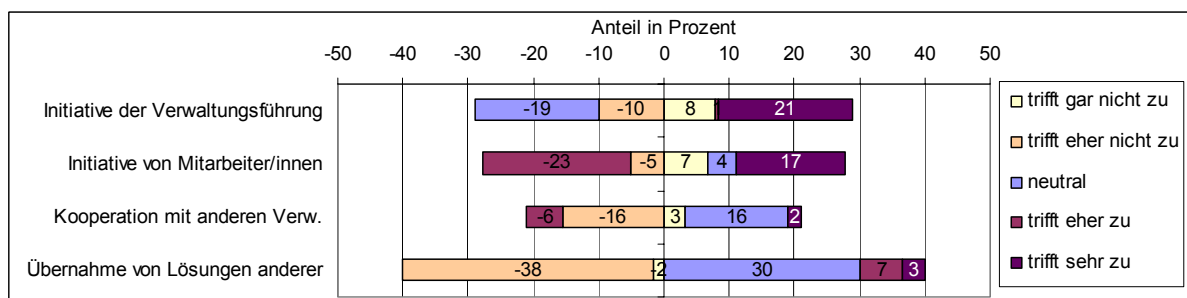


$n=30$: Nur Bundesämter, die alle Aussagen beurteilt haben.

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

Für 46 Prozent der Bundesämter trifft die Aussage eher oder sehr zu, dass sie E-Government-Lösungen in Kooperation mit anderen Verwaltungen erstellen. 26 Prozent stimmen der Aussage zu, dass E-Government-Lösungen von anderen Verwaltungen übernehmen werden. Der Anteil der Bundesämter, für welche die zweite Aussage eher oder gar nicht zutrifft, ist 2003 um 40 Prozent kleiner im letzte Jahr.

Abbildung 26: Initiative und Kooperation für E-Government-Projekte (Veränderung)



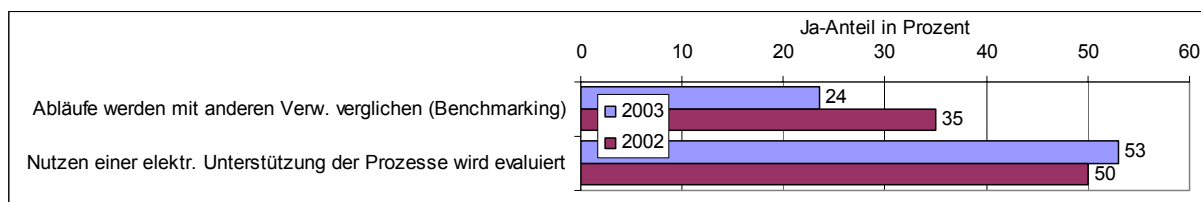
$n(03)=30$, $n(02)=36$: Nur Bundesämter, die alle Aussagen beurteilt haben.

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

4.2 Struktur

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

Abbildung 27: Beschäftigung mit Prozessen



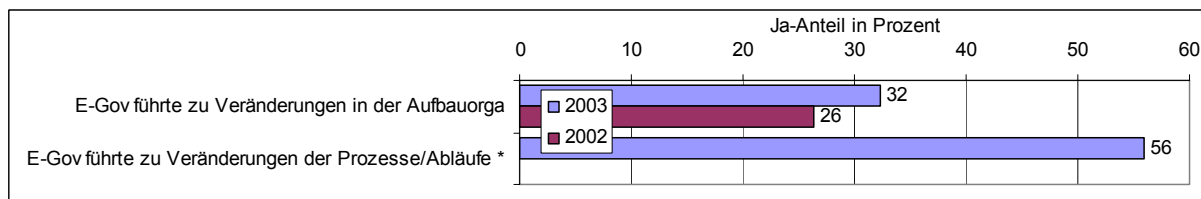
$n(03)=34$, $n(02)=40$: Nur Bundesämter, die alle Aussagen beurteilt haben.

Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu?

Ein Viertel der Bundesämter vergleicht die Abläufe mit denen anderer Verwaltungen. Das sind 10 Prozent weniger als letztes Jahr. Der Anteil der Bundesämter, die den Nutzen einer elektronischen Unterstützung für ihre Prozesse evaluieren, liegt etwas über 50 Prozent und ist damit grösser als 2002.

Bei einem Drittel der Bundesämter hat E-Government 2003 zu Veränderungen in der Aufbauorganisation geführt. 2002 war es ein Viertel. Bei über der Hälfte der Ämter führte E-Government zu Veränderungen der Abläufe. Zwei der drei Departemente geben an, E-Government habe die Prozesse verändert. Bei einem Departement führte E-Government zu Veränderungen in der Aufbauorganisation.

Abbildung 28: Veränderung der Organisationsstrukturen



* Frage wurde im 02 anders gestellt.

$n(03)=34$, $n(02)=38$: Nur Bundesämter, die alle Aussagen beurteilt haben.

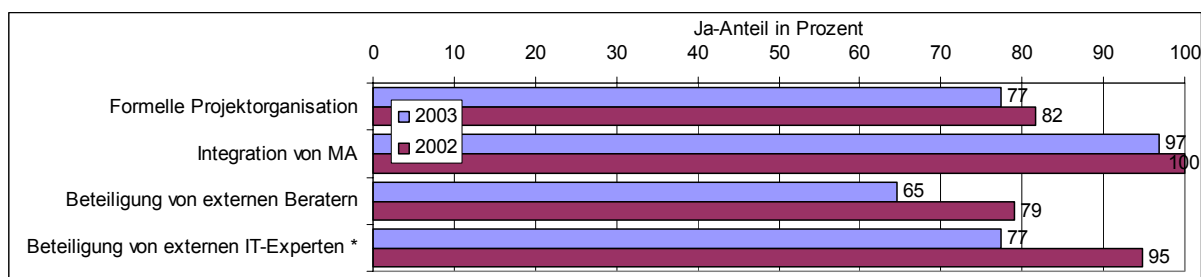
Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu?

Rund vier Fünftel der Bundesämter und alle Departemente geben an, dass E-Government-Projekte in einer formellen Projektorganisation durchgeführt werden. Bei fast allen Ämtern sind die Mitarbeitenden in die Projekte integriert. Zwei Drittel ziehen externe Berater bei und bei 77 Prozent der Bundesämter sind externe IT-Spezialisten an den Projekten beteiligt.

Der Anteil der Bundesämter, die externe Berater an den Projekten beteiligen, ist 2003 von fast 80 Prozent auf 65 Prozent gesunken. Ebenfalls tiefer ist der Prozentsatz der Bundesämter, die externe IT-Spezialisten in die Projekte integrieren. Allerdings wurde in der Befragung 02 generell nach IT-Spezialisten und nicht explizit nach „externen“ IT-Spezialisten gefragt.

Bei allen drei Departementen sind sowohl externe Berater als auch externe IT-Spezialisten an den Projekten beteiligt.

Abbildung 29: Projektstruktur



* Frage wurde um „extern“ ergänzt.

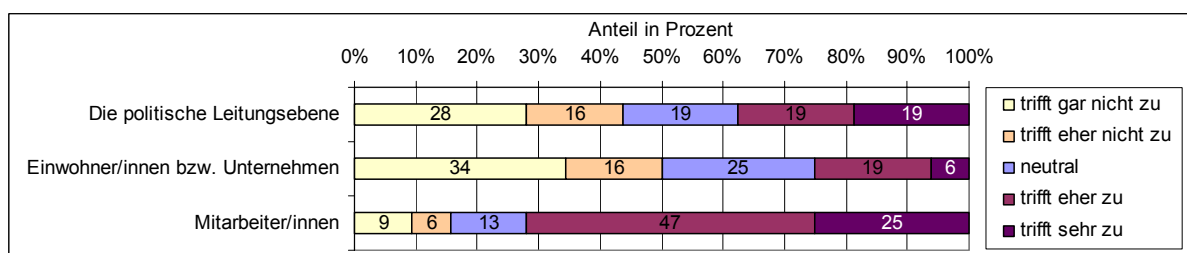
$n(03)=31$, $n(02)=38$: Nur Bundesämter, die alle Aussagen beurteilt haben.

Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu.

Der Erfahrungsaustausch der Bundesämter zum Thema E-Government erfolgt über diverse Kanäle. Fast alle Ämter analysieren die Websites anderer Verwaltungen und tauschen Erfahrungen im Rahmen persönlicher Kontakte aus. 90 Prozent der Ämter interessieren sich für Tagungen und Seminare bzw. besuchen solche. 80 Prozent nutzen Erfahrungsgruppen oder würden ein solches Angebot nutzen.

Drei Viertel der Ämter geben an, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aktiv über E-Government-Projekte zu informieren. Einwohnerinnen und Einwohner bzw. Unternehmen werden von der Hälfte der Bundesämter nicht aktiv über E-Government-Projekte informiert. Die Anteile der Bundesämter, die die politische Leitungsebene aktiv informieren bzw. nicht informieren sind etwa gleich gross.

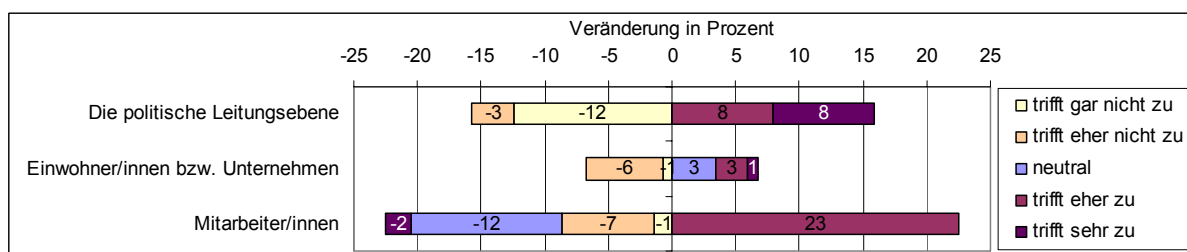
Abbildung 30: Information der Anspruchsgruppen (Stand 03)



$n=32$: Nur Bundesämter, die alle Gruppen bewertet haben.

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

Abbildung 31: Information der Anspruchsgruppen (Veränderung)



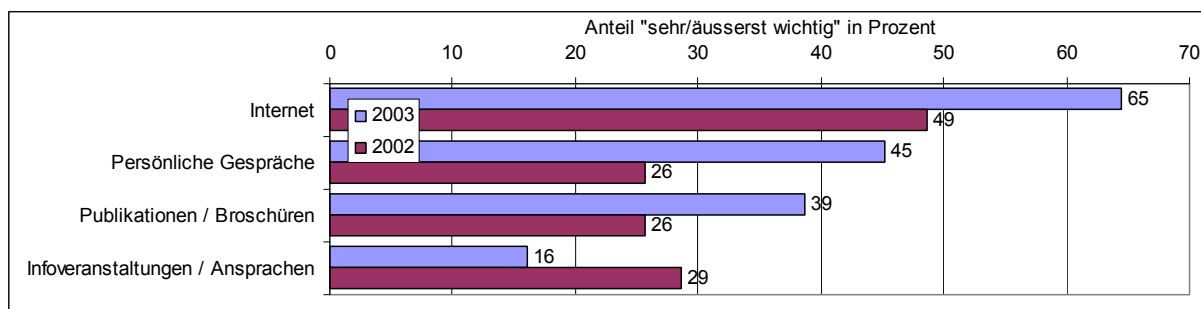
$n(03)=32$, $n(02)=37$: Nur Bundesämter, die alle Gruppen bewertet haben.

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

Gegenüber 2002 haben 2003 vor allem die Prozentsätze der Bundesämter zugenommen, die die politische Leitungsebene sowie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informieren.

Informiert wird hauptsächlich über das Internet. Der Prozentsatz der Ämter, die das Internet als Kanal zur Information über E-Government-Projekte nutzen, ist 2003 von 49 Prozent auf 65 Prozent gestiegen. Zugelegt haben auch persönliche Gespräche und Publikationen bzw. Broschüren als Informationskanäle. Wesentlich weniger wichtig als diese zwei Kanäle sind Informationsveranstaltungen und Ansprachen geworden. Sie sind 2003 noch von 16 Prozent der Bundesämter erwähnt worden.

Abbildung 32: Kommunikationskanäle für E-Government-Aktivitäten

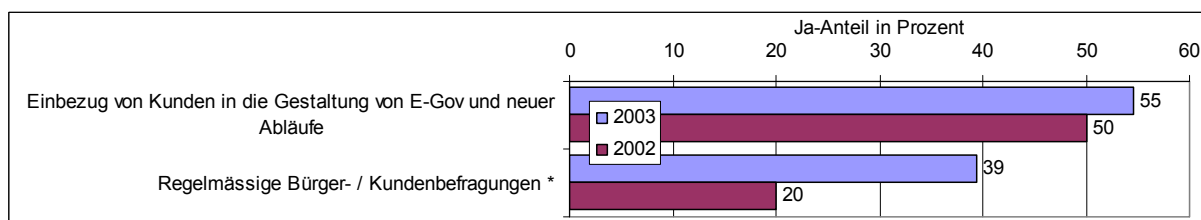


$n(03)=31$, $n(02)=35$: Nur Bundesämter, die alle Kanäle bewertet haben.

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

Etwas mehr als die Hälfte der Bundesämter und zwei von drei Departementen beziehen ihre internen und externen Kunden in die Gestaltung von E-Government und neuer Prozesse mit ein. Regelmässige Kundenbefragungen, d.h. mindestens alle vier Jahre, werden von 39 Prozent der Ämter, jedoch von keinem der Departemente durchgeführt. Der Anstieg des Prozentsatzes der Bundesämter, die regelmässig Kundenbefragungen durchführen, ist wahrscheinlich zu einem grossen Teil auf die Erhöhung der Frist von zwei auf vier Jahre zurückzuführen.

Abbildung 33: Einbezug der Kunden



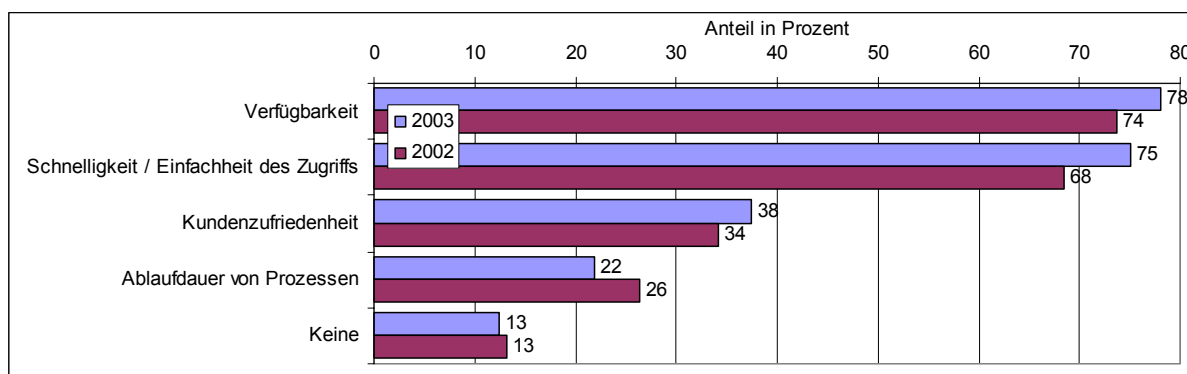
* Im 02 wurde regelmässig als mind. alle 2 Jahre, im 03 als mind. alle 4 Jahre definiert.

$n(03)=33$, $n(02)=40$: Nur Bundesämter, die beide Aussagen bewertet haben.

Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu?

Im Rahmen der Qualitätssicherung überprüfen die Bundesämter vor allem die Verfügbarkeit der Website und die Schnelligkeit bzw. Einfachheit des Zugriffs auf die Website. Aspekte wie Kundenzufriedenheit oder die Ablaufdauer von Prozessen werden nur von einer Minderheit systematisch analysiert. 2003 überprüfen mehr Ämter die beiden ersten Merkmale als im Jahr davor.

Abbildung 34: Überprüfung von Qualitätsaspekten



$n(03)=33$; $n(02)=38$: Nur Bundesämter, die über eine Website verfügen und mind. eine Antwort ausgewählt haben.

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

Durch alle drei Departemente wird die Verfügbarkeit der Website systematisch überprüft und zwei von drei Departementen kontrollieren die Schnelligkeit und Einfachheit des Zugriffs. In keinem der Departemente wird die Kundenzufriedenheit oder die Ablaufdauer von Prozessen analysiert.

4.3 Potenziale

Das Thema Potenziale wird in die drei Felder Technik, Personal und Finanzen aufgeteilt. Im letztjährigen Bericht waren diese drei Felder ebenfalls vorhanden, jedoch nicht explizit als solche ausgewiesen.

4.3.1 Technik

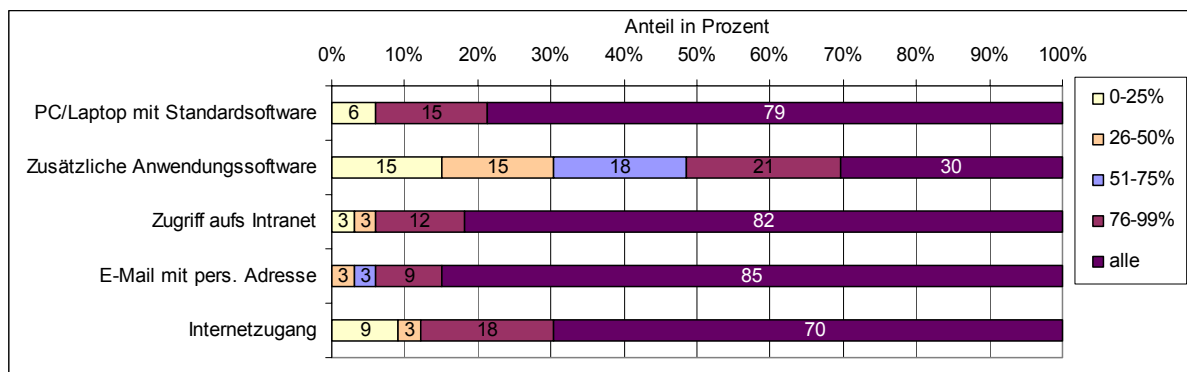
Im Feld Technik wird auf die Ausstattung der Arbeitsplätze, die Zufriedenheit mit der technischen Ausstattung, den Umgang mit technischen Herausforderungen sowie auf den Einsatz von Open Source Software eingegangen.

In rund 80 Prozent der Ämter steht allen Mitarbeitenden ein PC oder Notebook zur Verfügung und alle Mitarbeitenden haben Zugang zum Intranet sowie eine persönliche E-Mail-Adresse. Bei 70 Prozent der Ämter haben alle Mitarbeitenden Internetzugang, weitere 18 Prozent der Ämter bieten dies mindestens drei Vierteln der Mitarbeitenden an.

An der technischen Ausstattung hat sich zwischen 2002 und 2003 nicht viel verändert. Einzig der Anteil der Ämter, die mindestens drei Vierteln der Mitarbeitenden einen Zugang zum Internet bieten, hat um acht Prozent zugenommen.

Zwei Ämter geben an, mit der jetzigen technischen Ausstattung unzufrieden zu sein. Über 80 Prozent der Ämter sind mit der aktuellen technischen Ausstattung zufrieden. Damit ist die Zufriedenheit leicht höher als im Vorjahr. Von den drei Departementen gibt eines an, mit der jetzigen Ausstattung eher nicht zufrieden zu sein.

Abbildung 35: Technische Ausstattung der Arbeitsplätze

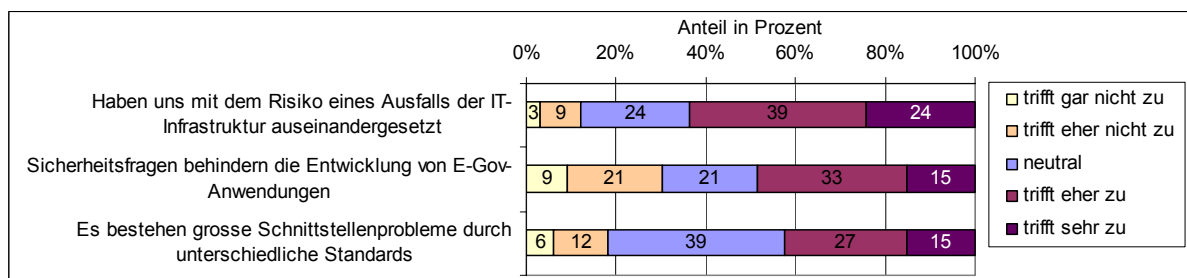


n=33: Nur Bundesämter, die alle Punkte bewertet haben.

Frage: Welcher Anteil aller Mitarbeiter/innen ist für den beruflichen Gebrauch mit folgender Technik ausgestattet?

Über 60 Prozent der Bundesämter und alle Departemente haben sich mit dem Risiko eines Ausfalls der IT-Infrastruktur schon auseinandergesetzt. Fast die Hälfte ist der Ansicht, dass Sicherheitsfragen die Entwicklung von E-Government behindern und bei über 40 Prozent verursachen unterschiedliche Standards Schnittstellenprobleme.

Abbildung 36: Technische Herausforderungen



n=33: Nur Bundesämter, die alle Fragen beantwortet haben.

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

Ein Drittel der Bundesämter gibt an, dass grosse Teile ihrer IT-Infrastruktur ausgelagert wurden. Über 40 Prozent der Ämter und alle Departemente verneinen das. Für alle drei Departemente trifft dies eher nicht zu.

In keinem Amt kommt ausschliesslich Open Source Software zum Einsatz. Über 40 Prozent und alle drei Departemente setzten zumindest teilweise Open Source Software ein.

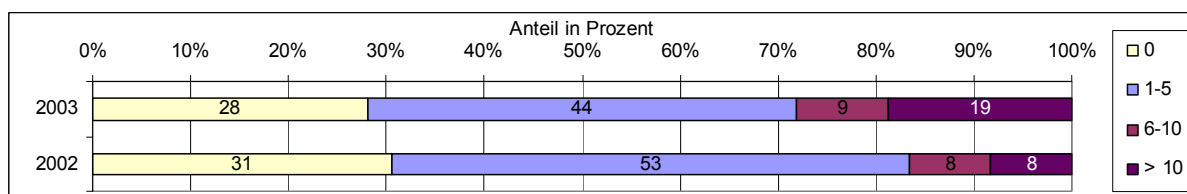
4.3.2 Personal

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

Wie im Vorjahr sind auch 2003 bei der Hälfte der Ämter E-Government-Verantwortliche vorhanden. Von den drei Departementen hat eines einen E-Government-Verantwortlichen.

In 28 Prozent der Bundesämter sind keine IT-Spezialisten vorhanden, 44 Prozent beschäftigen einen bis fünf Spezialisten. Fast ein Fünftel der Ämter verfügt 2003 über mehr als 10 IT-Spezialisten. 2002 waren es nur acht Prozent. In allen drei Departementen arbeiten mehr als 20 IT-Spezialisten.

Abbildung 37: IT-Spezialisten



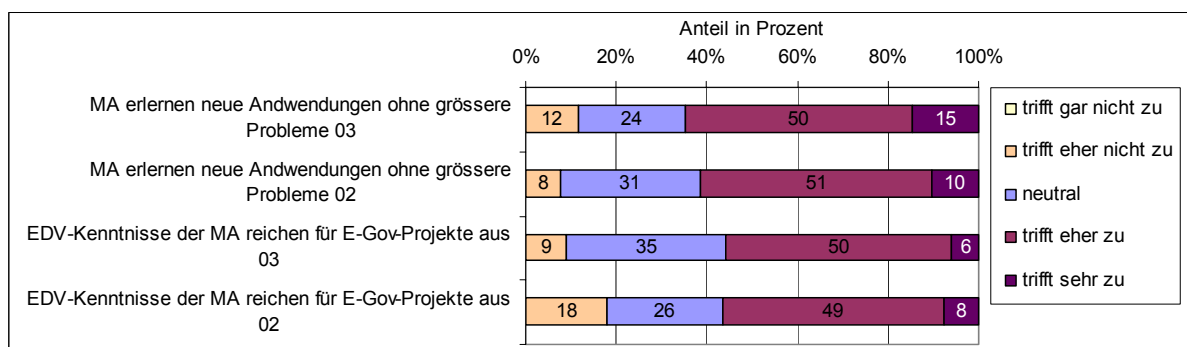
$n(03)=32$, $n(02)=36$

Frage: Wie viele IT-Spezialisten (Vollzeitäquivalente) beschäftigt Ihre Verwaltung?

In einem Drittel der Bundesämter existieren Arbeitsplätze für die keine EDV-Kenntnisse notwendig sind. In allen Ämtern wird jedoch für die Mehrheit der Arbeitsplätze zumindest Anwenderwissen vorausgesetzt.

Die EDV-Kenntnisse und –Fähigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden durch die Mehrheit der Bundesämter positiv beurteilt. Für 65 Prozent trifft die Aussage eher oder sehr zu, dass die Mitarbeitenden neue Anwendungen ohne grössere Probleme erlernen. In 56 Prozent der Bundesämter sind die Kenntnisse der Mitarbeitenden für E-Government-Projekte ausreichend. 2003 ist der Anteil, für den dies eher nicht zutrifft, von 18 Prozent auf neun Prozent gesunken.

Abbildung 38: EDV-Kenntnisse der Mitarbeiter/innen



$n(03)=34$, $n(02)=39$: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen bewertet haben.

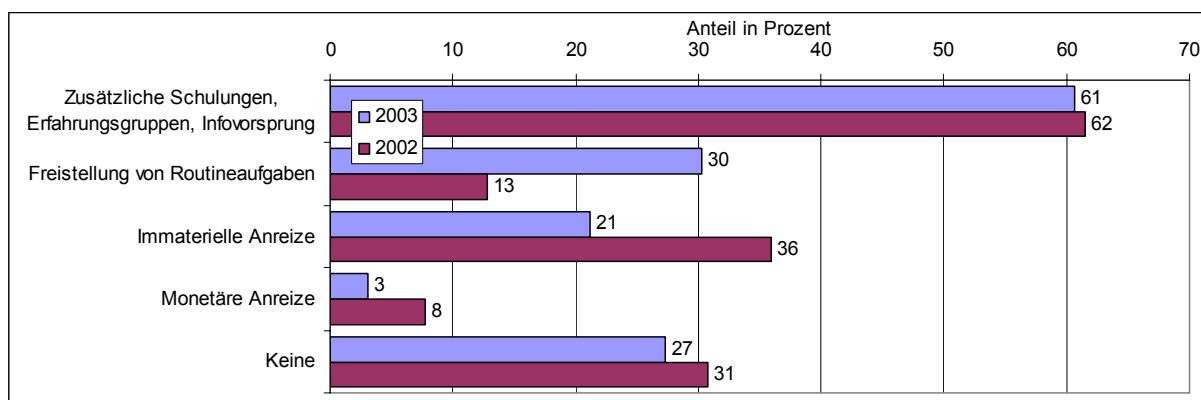
Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

In über 70 Prozent der Bundesämter werden die Mitarbeitenden im Schnitt an einem bis zwei Tagen pro Jahr im Bereich IT oder E-Government geschult. Fast 10 Prozent der Ämter führen keine Schulungen durch. Zwischen 2002 und 2003 haben sich diese Werten fast nicht verändert.

Nur ein Amt gibt an, dass E-Government-Projekte nicht motivierend auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wirken. Fast 60 Prozent beurteilen die Wirkung von E-Government auf die Motivation der Mitarbeitenden als neutral.

Ebenfalls rund 60 Prozent setzten zusätzliche Schulungen, Erfahrungsgruppen oder den Informationsvorsprung als Anreiz zur Mitarbeit in E-Government-Projekten ein. 30 Prozent, 17 Prozent mehr im Vorjahr, entlasten die Mitarbeitenden von Routineaufgaben, damit sie in E-Government-Projekten mitwirken können. Keine spezifischen Anreize werden von 27 Prozent der Bundesämter gesetzt.

Abbildung 39: Anreize zur Mitarbeit in E-Government-Projekten



$n(03)=33$, $n(02)=39$: Nur Bundesämter, die mind. eine Möglichkeit ausgewählt haben.

Frage: Welche Anreize werden für die Mitarbeit in E-Government-Aktivitäten geschaffen?

4.3.3 Finanzen

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

Die IT-Budgets der Bundesämter bewegen sich zwischen CHF 30'000 und CHF 7 Millionen. Die Hälfte verfügt über weniger als CHF 700'000 und der Mittelwert liegt bei CHF 1,6 Millionen.

43 Prozent der Ämter geben an, dass das Budget 2003 Mittel für E-Government-Projekte enthält. Neun Ämter geben die Höhe der Projekt-Budgets bekannt. Die Projektbudgets bewegen sich zwischen CHF 35'000 und CHF 3,3 Millionen. Das durchschnittliche Projekt-Budget beträgt CHF 611'897, die Hälfte der Budgets liegt jedoch unter CHF 150'000.

Diese grossen Unterschiede kommen zum Teil deshalb zu Stande, weil die Bundesämter das IT-Budget unterschiedlich definiert haben und die Zahlen somit auf unterschiedlichen Berechnungen beruhen.

Tabelle 4: Finanzielle Mittel für das Jahr 2003

	n	Minimum	Maximum	Median	Mittelwert	Standard-abweichung
IT-Budget 2003	19	30'000	7'000'000	700'000	1'592'311	2'112'985
Projektbudgets 2003	9	35'000	3'259'077	150'000	611'897	1'026'755

Nur Verwaltungen, die eine Angabe gemacht haben.

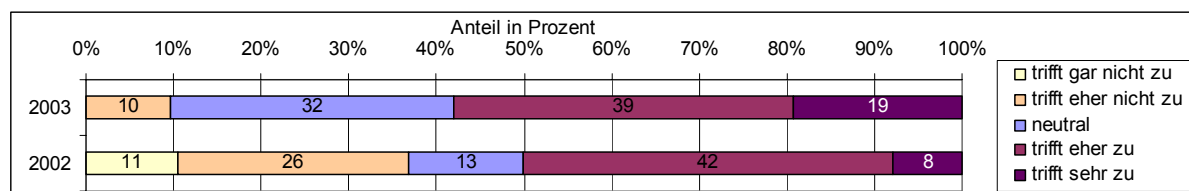
Frage: Wie gross ist das IT-Budget Ihrer Verwaltung 2003 / die Summe der Projekt-Budgets in CHF?

10 Prozent der Bundesämter erhalten zusätzliche Beiträge für E-Government-Projekte. Im Vorjahr waren es drei Prozent.

Der Anteil der Bundesämter die angeben, dass Budgetrestriktionen zu Stopp oder unvollständiger Ausführung von E-Government-Projekten führen, beträgt dieses Jahr 58 Prozent. 2002 waren es 50 Prozent. Der Anteil der Ämter die sagen, dies treffe in ihrem Amt eher oder gar nicht zu, ist im letzten Jahr von 37 Prozent auf 10 Prozent geschrumpft.

Bei zwei der drei Departementen trifft die Aussage zu, dass Budgetrestriktionen zum Abbruch oder zur unvollständigen Ausführung von E-Government-Projekten führen.

Abbildung 40: Budgetrestriktionen



Der im Bericht 02 veröffentlichte Werte von 90 Prozent, die der Aussage zustimmen, war falsch. Richtig sind 50 Prozent. Wir bitten um Entschuldigung.

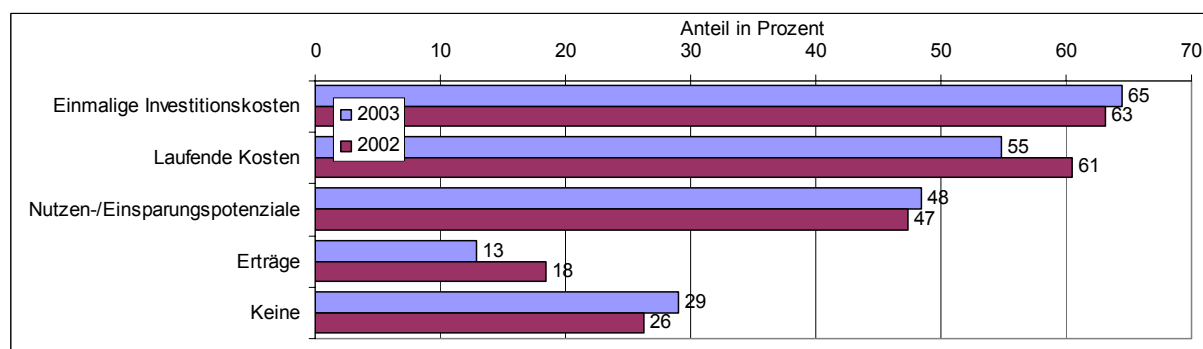
$n(03)=31$, $n(02)=38$

Frage: Inwiefern trifft die folgende Aussage auf Ihre Verwaltung zu? Budgetrestriktionen führen dazu, dass E-Gov-Projekte gestoppt oder unvollständig ausgeführt werden.

Fast 30 Prozent der Bundesämter berechnen für E-Government-Projekte weder die Investitions- und laufenden Kosten noch eruieren sie das Nutzen- und Einsparungspotenzial. Dieser Wert hat sich gegenüber dem Vorjahr leicht erhöht.

Zwei Drittel der Ämter berechnen zumindest die einmaligen Investitionskosten und 55 Prozent stellen Berechnungen zu den laufenden Kosten an. Knapp weniger als die Hälfte schätzt das Nutzen- und Einsparpotenzial.

Abbildung 41: Kalkulationen für E-Government-Projekte

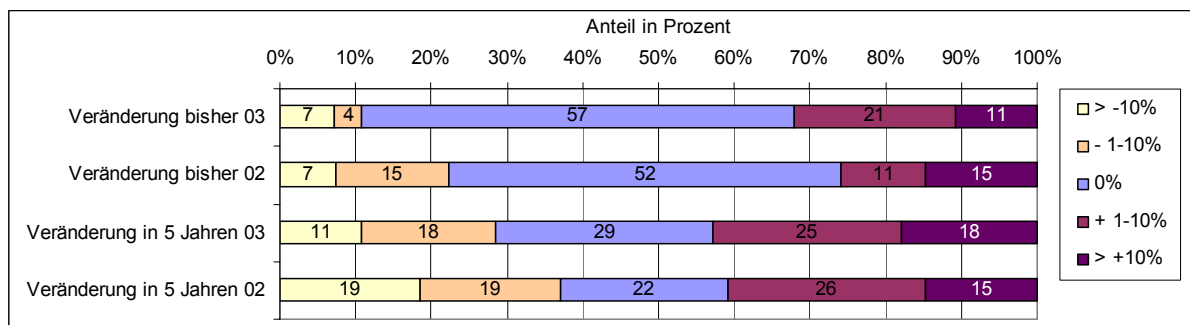


$n(03)=31$, $n(02)=38$: Nur Bundesämter, die mind. eine Antwort ausgewählt haben.

Frage: Für E-Government-Projekte werden in unserer Verwaltung Kalkulationen durchgeführt für:

Durch E-Government sind bisher bei einem Drittel der Bundesämter die Aufwände gewachsen. Rund 10 Prozent konnte die Aufwandseite durch E-Government entlasten. Beim Rest hatte E-Government keinen Einfluss auf die Aufwände. Im Vergleich zu 2002 ist der Anteil der Ämter um sechs Prozent höher, bei denen E-Government zu zusätzlichem Aufwand geführt hat. Gesunken ist dafür der Anteil, der die Aufwände durch E-Government reduzieren konnte.

Abbildung 42: Veränderung der Aufwände durch E-Government



$n(03)=28$, $n(02)=27$: Nur Bundesämter, die beide Fragen beantwortet haben.

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

Bis in fünf Jahren rechnen 43 Prozent der Bundesämter mit einer Aufwandsteigerung durch E-Government, 29 Prozent rechnen mit sinkenden Aufwänden. Das entspricht in etwa den Erwartungen des letzten Jahres. Einzig der Anteil der Ämter, die Aufwandreduktionen von über 10 Prozent erwarten, ist um acht Prozent gesunken.

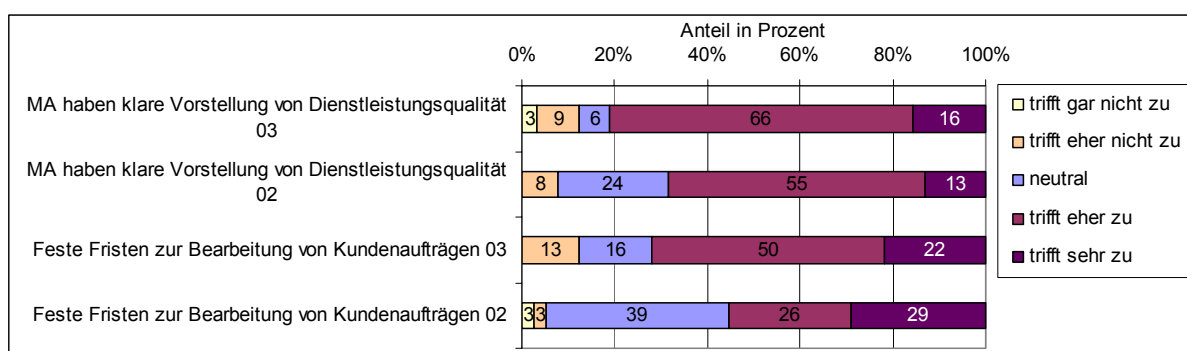
Auch 2003 konnten nur einzelne Bundesämtern neue Einnahmen generieren.

4.4 Kultur

Der letzte Bereich im Teil Management ist die Kultur. Wie im Kapitel 1 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.

Über 80 Prozent der Bundesämter sind der Ansicht, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hätten eine klare Vorstellung von Dienstleistungsqualität. Gegenüber 2002 ist dieser Wert um 14 Prozent gestiegen. Mit plus 17 Prozent ebenfalls deutlich grösser als 2002 ist der Prozentsatz der Bundesämter, die sich selber feste Fristen zur Bearbeitung von Kundenaufträgen gesetzt haben.

Abbildung 43: Dienstleistungskultur



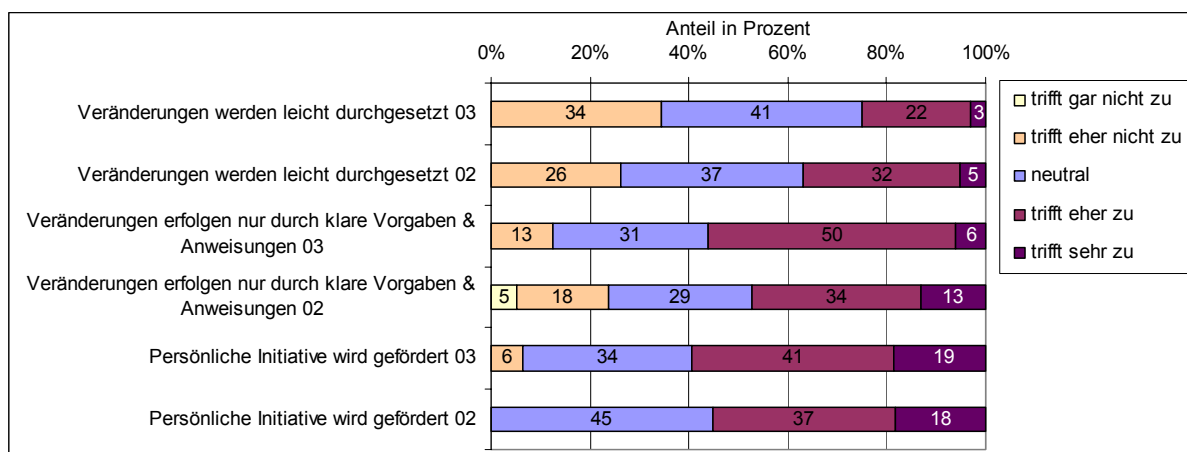
$n(03)=32$, $n(02)=38$: Nur Bundesämter, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben.

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

Ein Drittel der Bundesämter ist der Ansicht, in ihrer Verwaltung würden Veränderungen eher nicht so leicht durchgesetzt werden. Der Anteil der Ämter, für welche die Aussage „Veränderungen werden in unserer Verwaltung leicht durchgesetzt“ eher oder sehr zutrifft, ist 2003 von 37 Prozent auf 25 Prozent gesunken.

Um neun Prozent auf 56 Prozent gestiegen ist der Prozentsatz der Ämter, in denen Veränderungen nur durch klare Vorgaben und Anweisungen erfolgen. Wenig verändert hat sich an der Meinung der Bundesämter bezüglich der Förderung persönlicher Initiative. 60 Prozent geben an, dass persönliche Initiative in ihrem Amt gefördert wird.

Abbildung 44: Veränderungskultur

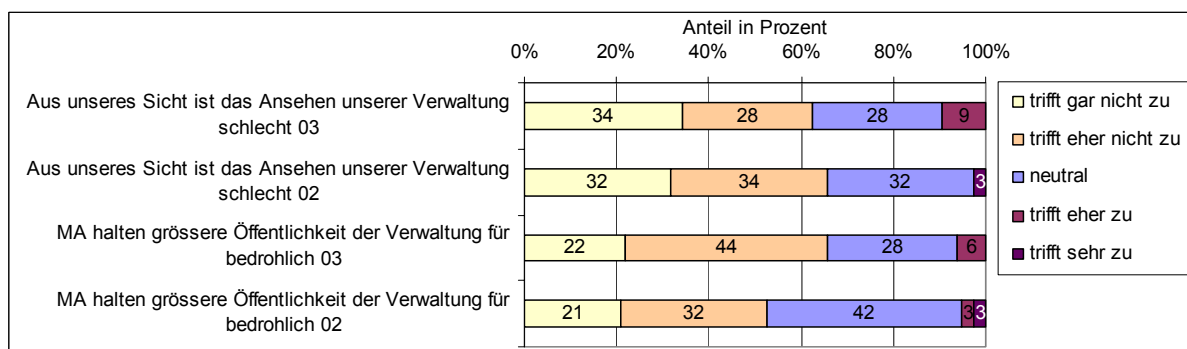


$n(03)=32$, $n(02)=38$: Nur Bundesämter, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben.

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

Mit fast gleicher Deutlichkeit wie 2002 wird auch 2003 ein schlechtes Image der Verwaltung verneint. Über 60 Prozent der Bundesämter sind der Ansicht, dass das Ansehen ihrer Verwaltung nicht schlecht ist. Nicht festlegen wollen sich 28 Prozent und neun Prozent geben an, dass aus ihrer Sicht das Ansehen ihrer Verwaltung eher schlecht ist.

Abbildung 45: Image und Öffentlichkeitsprinzip



$n(03)=32$, $n(02)=38$: Nur Bundesämter, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben.

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

Gegenüber dem Vorjahr um 13 Prozent zugenommen hat der Anteil der Ämter, für die die Aussage „die Mitarbeitenden halten eine grössere Öffentlichkeit der Verwaltung für bedrohlich“ eher oder gar nicht zutrifft. Lediglich sechs Prozent sind der Meinung, dies treffe eher zu.

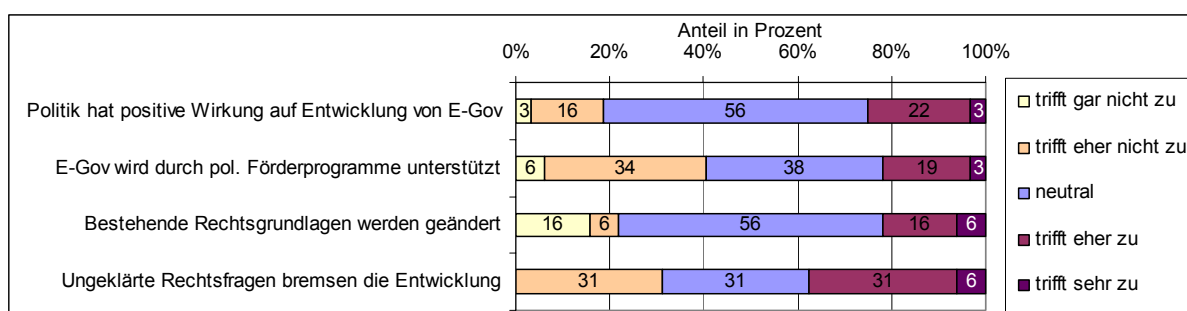
5 Rahmenbedingungen

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

Mehr als die Hälfte der Bundesämter legt sich nicht fest, ob die Politik einen positiven Einfluss auf die Entwicklung von E-Government hat oder nicht. Ein Viertel meint eher schon, ein Fünftel denkt eher nicht. Deutlich grösser ist der Prozentsatz der Ämter, für die nicht zutrifft, dass E-Government durch politische Förderprogramme unterstützt wird.

Bei beiden Aussagen ist sowohl der Anteil, der zustimmt, als auch derjenige, der ablehnt, in diesem Jahr kleiner geworden. Der Prozentsatz der Ämter, die „neutral“ angegeben haben, ist gewachsen.

Abbildung 46: Politische und rechtliche Rahmenbedingungen (Stand 03)



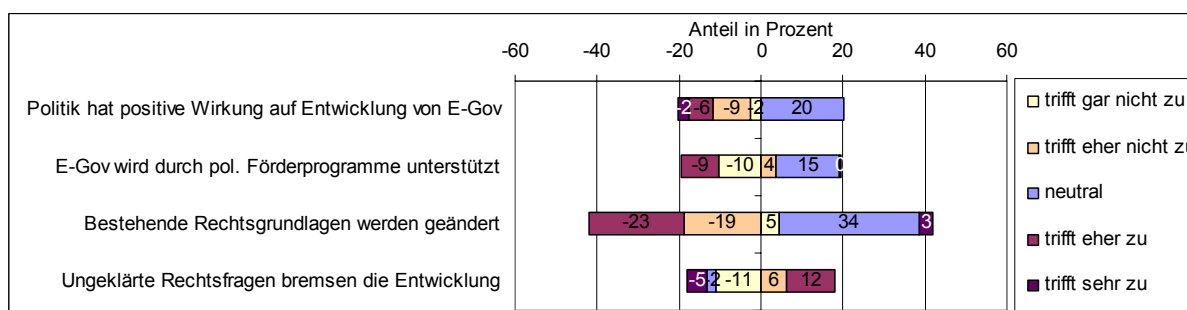
$n=32$: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen beurteilt haben.

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

Bei 22 Prozent der Bundesämter werden Rechtsgrundlagen für die Einführung von E-Government geändert. Ebenfalls für 22 Prozent trifft dies nicht zu. 37 Prozent der Ämter ist der Ansicht, dass ungeklärte Rechtsfragen, die Entwicklung von E-Government bremsen. 30 Prozent lehnen diese Aussage ab.

Wie bei den Aussagen zur Rolle der Politik sind auch bei der ersten Aussage zu den Rechtsgrundlagen sowohl der Anteil der Befürworter, als auch derjenige, der die Aussage ablehnt, zugunsten der „Neutralen“ geschrumpft. Im Gegensatz zu 2002 haben 2003 keine Ämter mehr angegeben, dass die zweite Aussage gar nicht zutrifft.

Abbildung 47: Politische und rechtliche Rahmenbedingungen (Veränderung)



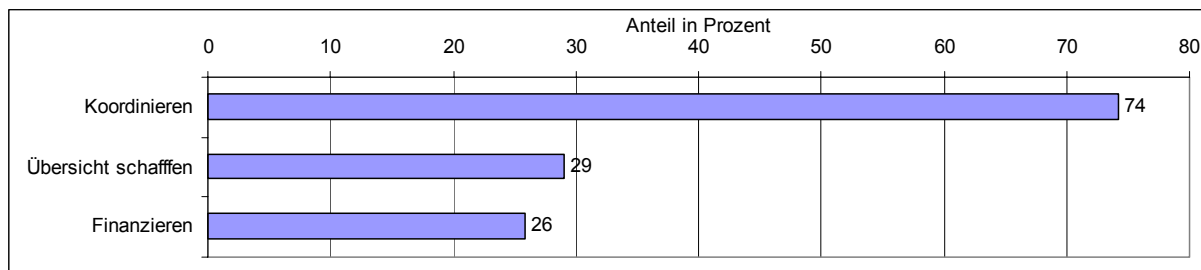
$n(03)=32$, $n(02)=36$: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen beurteilt haben.

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

Zum ersten Mal wurde nach der Rolle gefragt, die der Bund in der E-Government-Entwicklung der Schweiz einnehmen soll. Ginge es nach den Bundesämtern, so wäre die Rolle des Bundes klar. Fast drei

Viertel geben an, der Bund solle die Entwicklung koordinieren. Nur 29 bzw. 26 Prozent sehen „Übersicht schaffen“ bzw. „Finanzieren“ als Aufgabe des Bundes. Auch die beiden Departemente, die diese Frage beantwortet haben, sehen den Bund in der Rolle des Koordinators.

Abbildung 48: Rolle des Bundes



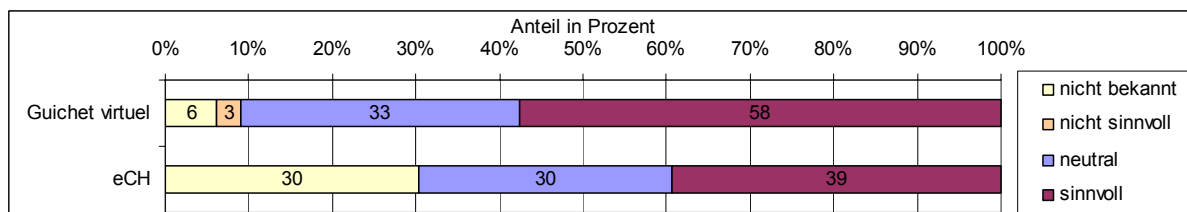
n=31: Nur Verwaltungen, die mind. eine Antwort ausgewählt haben.

Frage: Welche Rolle soll der Bund in der E-Government-Entwicklung in der Schweiz einnehmen?

Das Behördenportal Guichet virtuel kennen 94 Prozent der Bundesämter. 58 Prozent der Ämter und zwei der drei Departemente finden es sinnvoll, 33 Prozent der Ämter und ein Departement beurteilen es neutral.

Die Standardisierungsinitiative eCH kennen 30 Prozent der Bundesämter noch nicht. 39 Prozent der Ämter und ein Departement beurteilen eCH als sinnvoll, 30 Prozent der Ämter und zwei Departemente als neutral.

Abbildung 49: Guichet virtuel und eCH



n=33: Nur Verwaltungen, die beide Projekte bewertet haben.

Frage: Wie beurteilen Sie den Guichet virtuel (www.ch.ch)? Wie beurteilen Sie eCH?

6 Fazit

In diesem letzten Abschnitt wird versucht, die Ergebnisse der drei Teilberichte zu Gemeinden (Nr. 8a), Kantonen (Nr. 8b) und Bund (Nr. 8c) zusammenzuführen und als Ganzes zu betrachten. Insbesondere wird dabei auf die Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen der kommunalen, kantonalen und nationalen Ebene eingegangen.

Die in den drei Teilberichten wiedergegebenen Daten zeigen, dass auf allen drei Ebenen und in allen vier E-Government-Elementen eine Ausweitung der E-Government-Angebote festgestellt werden kann. Allerdings entwickeln sich die Elemente unterschiedlich auf den verschiedenen Ebenen.

Auf Gemeindeebene ist in erster Linie das Informationsangebot zu öffentlichen Leistungen moderat ausgebaut und die Qualität der Websites verbessert worden. Die kantonalen Verwaltungen haben ebenfalls das Leistungsangebot ausgebaut, bieten aber vermehrt auch Informationen im politischen Bereich an. Auf Bundesebene haben die Angebote im politischen Bereich sowie bei Vergabeverfahren zugenommen. Die interne Nutzung der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien ist auf allen drei Ebenen weiter angestiegen. Betrachtet man die Entwicklung über alle vier E-Government-Elemente hinweg, so weisen die Kantone den grössten Fortschritt auf.

Während auf Bundesebene das Thema E-Government für die Verwaltungsführung weiter an Bedeutung gewonnen hat, verlor es bei den kantonalen und kommunalen Verwaltungen eher an Wichtigkeit. E-Government-Strategien auf Gemeindeebene sind daher noch immer eine Seltenheit, wohingegen einige kantonale Verwaltungen Strategien formuliert haben. Die meisten Ämter der Bundesverwaltung orientieren sich ausschliesslich an der Gesamtstrategie des Bundes.

Dass Kostenüberlegungen im Zusammenhang mit E-Government wichtiger werden, zeigt sich an verschiedenen Stellen. Kosteneinsparungen als Grund für die Einführung von E-Government hat auf allen drei Ebenen deutlich an Bedeutung gewonnen. Des weiteren stimmen im Vergleich zum Vorjahr mehr Verwaltungsstellen der Aussage zu, dass Budgetrestriktionen zum Stopp oder zur unvollständigen Ausführung von E-Government-Projekten führen. Ausserdem haben zumindest auf kantonomer Ebene dieses Jahr mehr Verwaltungsstellen Kosten-, teilweise auch Nutzenkalkulationen durchgeführt. Diese systematische Kostenbetrachtung ist absolut gesehen beim Bund am weitesten, bei den Gemeinden am wenigsten verbreitet.

2003 werden E-Government-Projekte etwa gleich oft wie 2002 in formellen Projektorganisationen durchgeführt. Dabei sind externe Berater aber seltener in E-Government-Projekte integriert als vor einem Jahr.

Die Auswirkungen von E-Government auf die Organisationsstrukturen sind auf den föderalen Ebenen unterschiedlich stark. Auf Gemeindeebene führt E-Government im Vergleich zu den Bundesämtern und kantonalen Verwaltungen relativ selten zu Veränderungen der Prozesse. Noch seltener löst E-Government bei den Gemeinden Veränderungen in der Aufbauorganisation aus. Dagegen führte E-Government in einem Grossteil der Kantone zu Änderungen der Prozesse.

Die IT-Ausstattung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die bereits 2002 auf allen drei Ebenen sehr gut war, hat sich nur wenig verbessert. Ebenso wenig hat sich die Beurteilung der EDV-Kenntnisse der Mitarbeitenden verändert. Diese werden von der Mehrheit der Verwaltungen als ausreichend für E-Government-Projekte beurteilt.

Die Bedeutung von Politik und Recht als Rahmenbedingungen im E-Government-Modell wird durch die drei Ebenen unterschiedlich beurteilt. Im Vergleich zu den Bundesämtern und den kantonalen Verwal-

tungsstellen schätzen die Gemeinden den Einfluss der Politik auf die Entwicklung von E-Government weniger positiv ein. Ungeklärte Rechtsfragen stellen für Gemeinden häufiger Probleme dar, als für kantonale oder Bundesstellen.

Nach Meinung aller befragten Gruppen, mit Ausnahme der kantonalen Ämter, soll der Bund bei der Entwicklung von E-Government in der Schweiz primär die Rolle des Koordinators übernehmen. Am deutlichsten ist diese Präferenz bei den Bundesämtern und auf Stufe Gesamtkanton ausgeprägt.

Der Bekanntheitsgrad des Guichet virtuel liegt bei fast allen befragten Gruppen über 90 Prozent. Lediglich ein Fünftel der kantonalen Ämter kennt den Guichet virtuel nicht. Von den Verwaltungen, die den Guichet virtuel kennen, sind zwischen der Hälfte und drei Viertel der Ansicht, das Projekt sei sinnvoll. Nur einzelne Verwaltungsstellen beurteilen den Guichet virtuel als nicht sinnvoll.

Deutlich weniger bekannt ist die Standardisierungsorganisation eCH. Alle Gesamtkantone geben an, eCH zu kennen. Bei den anderen befragten Stellen liegt der Bekanntheitsgrad von eCH zwischen 50 und 70 Prozent. Als sinnvoll wird eCH von 40 bis 70 Prozent der Verwaltungen eingestuft, die eCH kennen. Auch hier sind es nur einzelne Stellen, die das Projekt als nicht sinnvoll bezeichnen.