

E-Government Barometer:

Stand und Entwicklung von E-Government in der Schweiz

Prof. Dr. Kuno Schedler, Ordinarius für Betriebswirtschaftslehre unter besonderer Berücksichtigung des Public Management und Direktor des Instituts für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus an der Universität St. Gallen (IDT-HSG)

Lukas Summermatter, lic. oec. HSG, Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus an der Universität St. Gallen (IDT-HSG)

Zahlreiche Verwaltungen auf Bundes-, Kantons- und Gemeindeebene befassen sich mit E-Government. Kredite werden gesprochen, Berater engagiert und Projekte lanciert. Die Schweiz ist übersät mit E-Government Baustellen. Doch wo stehen wir heute und in welche Richtung entwickelt sich E-Government? Was beeinflusst diese Entwicklung und wie kann man sie beeinflussen? Das Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus an der Universität St. Gallen (IDT-HSG) entwickelt deshalb ein Barometer, mit welchem diese Fragen genauer untersucht werden sollen.

E-Government Barometer als Benchmarking-Instrument

Die Grundlage für das E-Government Barometer bilden drei Datenquellen: Erstens werden bestehende Studien zum Thema E-Government verwertet, zweitens werden Forschungsarbeiten an der Universität St. Gallen, insbesondere am IDT-HSG berücksichtigt und drittens ist für die nächsten 10 Jahre eine jährliche Befragung der Verwaltungen in der Schweiz geplant (Langzeitstudie). Diese Befragung richtet sich an alle Schweizer Gemeinden mit mehr als 1000 Einwohnern, sämtliche kantonalen Verwaltungen und die Bundesverwaltung. Die erhaltenen Informationen werden der Öffentlichkeit - selbstverständlich anonymisiert - auf den Internetseiten des Center of Excellence for Electronic Government (CE eGov)¹ zur Verfügung gestellt.

¹ www.electronic-government.org

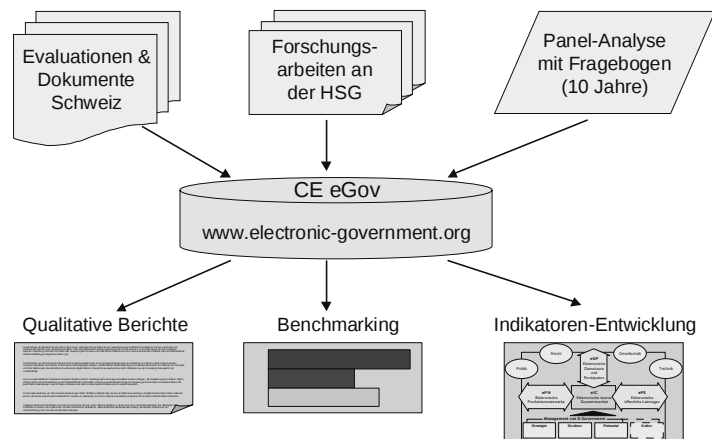


Abbildung 1: IDT E-Government Barometer

Das CE eGov führt auf Basis der erhobenen Werte eine detaillierte wissenschaftliche Analyse des aktuellen Standes von E-Government in der Schweiz durch und verfolgt die Entwicklung im Zeitverlauf. In qualitativen Berichten werden einzelne Aspekte von E-Government vertieft betrachtet. So wird beispielsweise der Zusammenhang zwischen E-Government und gewissen Rahmenbedingungen erforscht oder der Einfluss der Verwaltungsführung auf die Entwicklung von E-Government aufgezeigt. Die an der Befragung teilnehmenden Verwaltungen erhalten die Möglichkeit einer webbasierten Selbstevaluation ihrer E-Government Aktivitäten. Das heisst, es wird den Teilnehmern aufgezeigt, wo die Stärken und Schwächen ihrer derzeitigen Aktivitäten liegen und welche Möglichkeiten zur Weiterentwicklung existieren. Weiter können die Teilnehmer ihre E-Government Bemühungen an den Aktivitäten anderer, vergleichbarer Verwaltungen messen.

Nicht zuletzt soll mit dem E-Government Barometer durch die Entwicklung eines allgemein anerkannten Evaluationsmodells ein Beitrag zur Harmonisierung der E-Government Aktivitäten in der Schweiz geleistet werden.

Was wird evaluiert?

Das als Vorarbeit durch das IDT-HSG entwickelte E-Government Modell (vgl. Abbildung 2) dient als Grundlage der Erhebung. Das Modell betrachtet zum einen die Interaktionen der Verwaltung mit Aussenstehenden und gliedert diese nach dem politischen Entscheidungs- und Produktionsprozess in die drei Elemente elektronische Demokratie und Partizipation, elektronische Produktionsnetzwerke und elektronische öffentliche Leistungen.² Zum anderen

² Schedler, K. (2001). eGovernment und neue Servicequalität der Verwaltung? in: Gisler, M. und Spahni, D. (Hrsg.). eGovernment: eine Standortbestimmung (S. 33 – 51). Bern: Haupt.

wird die verwaltungsinterne Zusammenarbeit betrachtet und deren elektronische Unterstützung als viertes Element ins Modell mitaufgenommen.

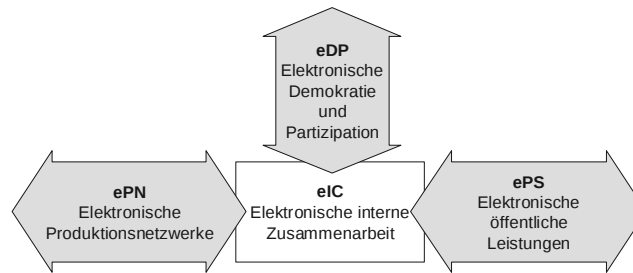


Abbildung 2: Kernelemente des E-Government³

Mit dem Barometer soll der Stand von E-Government in diesen vier Elementen eruiert werden. Im Element elektronische Demokratie und Partizipation interessiert die elektronische Unterstützung demokratisch legitimierender Entscheidungsverfahren beziehungsweise deren Vorbereitung. Es wird der Frage nachgegangen, inwieweit z.B. die politische Meinungsbildung, Wahlen und Abstimmungen oder die Zusammenarbeit mit Parlamenten durch moderne Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) unterstützt wird.

Im Bereich der elektronischen Produktionsnetzwerke erstellt die Verwaltung Leistungen gemeinsam mit anderen öffentlichen Institutionen oder privaten Unternehmen (Public Private Partnership). Mit dem Barometer wird festgestellt, in welchen Themengebieten eine solche Zusammenarbeit stattfindet und wie stark sie durch moderne IKT unterstützt wird.

E-Government Anwendungen aus dem Element elektronische öffentliche Leistungen (electronic Public Services) bringen für Einwohnerinnen und Einwohner den sichtbarsten Nutzen. Es geht um die elektronisch Unterstützte Abgabe von Leistungen an Leistungsempfänger. Leistungsempfänger können sowohl Privatpersonen oder Unternehmen als auch öffentliche Institutionen sein. Durch die Befragung wird ermittelt, wie weit die Entwicklung von E-Government Lösungen in diesem Bereich der öffentlichen Verwaltung fortgeschritten ist.

Im vierten Element wird die interne Zusammenarbeit und deren Unterstützung durch die IKT betrachtet. Ist ein Intranet vorhanden? Wozu und wie stark wird es genutzt? Wie wird intern kommuniziert? Diesen und weiteren Fragen wird hier nachgegangen.

Neben den Informationen zu E-Government im engeren Sinne werden auch Daten zu internen und externen Einflussfaktoren erhoben. Als externe Faktoren werden die Themen Poli-

³ In Anlehnung an Schedler, K. und M. C. Scharf (2001). Exploring the Interrelations between Electronic Government and the New Public Management. (IDT Working Paper No. 2). St. Gallen: IDT-HSG.

tik, Recht, Gesellschaft und Technik untersucht. Die internen Faktoren werden mit Fragen zur Strategie, zu Strukturen, zu den Ressourcen und zur Kultur abgedeckt. Die Auswertung dieser Daten soll fördernde und hindernde Faktoren für E-Government aufzeigen und damit die Ableitung von Handlungsempfehlungen zur Schaffung eines optimalen Umfelds für E-Government ermöglichen.

Erste Resultate: Motive für E-Government

Im Rahmen des Barometers wurde am IDT-HSG bereits eine erste Untersuchung durchgeführt. Im Mittelpunkt der Analyse stand die Frage nach den Motiven für E-Government. Was bewegt Verwaltungen dazu, sich mit E-Government zu befassen? Zu diesem Zweck wurden 32 Strategiepapiere von Verwaltungen aus der Schweiz und dem Ausland nach Begründungen für E-Government durchsucht. Die Resultate wurden anhand eines Rasters gruppiert und systematisch ausgewertet (vgl. Abbildung 3).

Grundsätzlich kann man zwei Gruppen von Motiven unterscheiden. Zum einen wird E-Government als Reaktion auf gewisse Entwicklungen, zum anderen zur Erreichung von bestimmten Zielen eingesetzt. Insgesamt wird E-Government deutlich häufiger als Mittel zur Zielerreichung eingesetzt, denn als Reaktion auf Entwicklungen. Das Verhältnis „Mittel zur Zielerreichung“ zu „Reaktion auf“ beträgt etwa drei zu zwei.

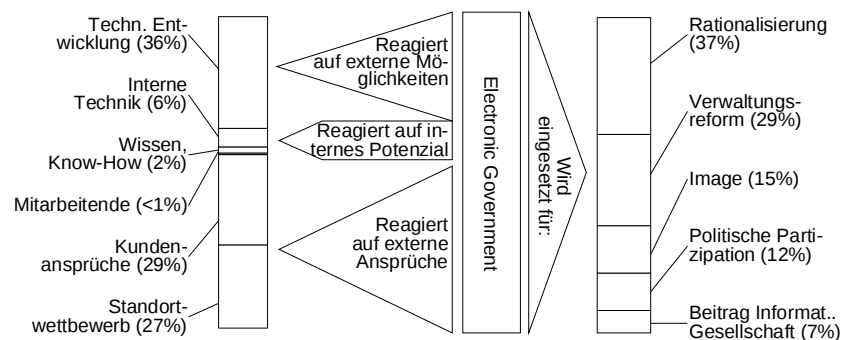


Abbildung 3: E-Government Motive

Innerhalb der zwei Hauptgruppen wurden zahlreiche einzelne Motive identifiziert, die aus der obigen Abbildung 3 ersichtlich sind. Auf Grund dieser Resultate wurden einige Schlussfolgerungen gezogen, von denen an dieser Stelle nur die wichtigsten erwähnt seien:⁴

- Die Entwicklung der Technik hat einen massgebenden Einfluss als Motivator für E-Government. Dabei ist vor allem die Technikentwicklung im Umfeld der Verwaltung von

⁴ Die Resultate sind ausführlich beschrieben in Schedler, K. und Summermatter, L. (2001). Was treibt das E-Government? Paper präsentiert am 2. Schweizer E-Government Symposium, Zürich.

Bedeutung. Erheblich weniger Platz erhält die bereits in der Verwaltung vorhandene Technik, die aber, nota bene, eine wesentliche Voraussetzung für integrierte E-Government Lösungen darstellt.

- Der wichtigste Treiber überhaupt sind Wettbewerbselemente, denen sich die Gemeinwesen zunehmend ausgesetzt sehen. Hier dürfte die technische Entwicklung im Umfeld der Gemeinwesen einen indirekten Einfluss ausüben, indem vor allem jene KundInnen und Unternehmen im Betrachtungsfeld der Strategiepapiere liegen, die bereits oder zukünftig auch andere Aktivitäten über das Internet oder alternative Plattformen abwickeln.
- Wissen und Mitarbeitende finden in den Strategiepapieren kaum Beachtung. Wenn die These stimmt, dass eine Technik nicht ohne ihre AnwenderInnen Nutzen entfalten kann, so müsste eigentlich das in der Organisation vorhandene Wissen, aber auch das bereits vorhandene Potenzial der Mitarbeitenden eine wichtige strategische Rolle spielen. Hier ist zu vermuten, dass die Gemeinwesen in ihrem Bewusstsein für ihre bereits vorhandenen Stärken ein Defizit aufweisen, das mittel- bis langfristig zu Problemen in den Projekten führen kann.
- E-Government als strategisches Projekt (d.h. als Instrument, bestimmte Zwecke zu verfolgen) weckt Hoffnungen verschiedener Art. Als Beitrag zur laufenden Verwaltungsreform sowie als eigenständiges Projekt zur Rationalisierung der Verwaltung wird es in zwei Dritteln der *strategischen* Nennungen angeführt. Daraus lässt sich schliessen, dass E-Government harmonisch in die laufende Modernisierung der Verwaltung eingepasst werden soll und kann.

Die nächsten Schritte

Der eigens für das E-Government Barometer entwickelte Fragebogen befindet sich zur Zeit in der Testphase. Diese wird bis Ende November abgeschlossen sein. Daran anschliessen werden weitere Vorarbeiten und Untersuchungen, so dass bis zur ersten Befragungsrunde im Sommer 2002 laufend weitere Ergebnisse präsentiert werden können. Die ersten Resultate der flächendeckenden Befragung werden im Herbst 2002 zur Verfügung stehen.