

Institut für Öffentliche Dienstleistungen
und Tourismus



Universität St.Gallen

Kompetenzzentren:
Tourismus und Verkehr
Regionalwirtschaft
Öffentliches Management

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

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

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

IDT-Working Paper Nr. 8a

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 3-9522667-2-8

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 kommunalen Ebene zusammengefasst.

Von den 2858 angeschriebenen Gemeinden haben 757 Gemeinden einen Fragebogen elektronisch oder in Papierform ausgefüllt und eingesendet. Die Rücklaufquote von 27 Prozent liegt gegenüber dem Vorjahr um neun Prozent tiefer. Über 60 Prozent der teilnehmenden Gemeinden haben bereits 2002 an der Befragung teilgenommen.

Der Anteil der antwortenden Gemeinden, die sich gar nicht mit E-Government beschäftigen, ist 2003 von einem Viertel auf 16 Prozent gesunken. Mit vier Prozent der Gemeinden kann aber noch immer nicht per E-Mail kommuniziert werden. 29 Prozent, neun Prozent weniger als 2002, haben keine eigene Website.

Im Bereich „Elektronische Öffentliche Leistungen“ hat sich das Grundangebot an allgemeinen Informationen auf den Websites wenig verändert. Am stärksten zugenommen hat das Hilfsangebot bei Verwaltungsvorgängen. Von den Themen, zu denen auf Gemeindewebsites mindestens Informationen angeboten werden, ist „Entsorgung / Abfuhrwesen“ das am häufigsten vertretene Thema, gefolgt vom neu hinzugefügten Thema „Schulen / Universitäten“. Den grössten Zuwachs haben die Themen „Sport“, „Bibliotheken“ und „Feuerwehr“ verzeichnet. Formulare werden am häufigsten in den Bereichen „Bauen“ und „Zu-, Um- & Wegzug von Privaten“ angeboten. Unverändert bescheiden ist der Anteil der Gemeinden, die Online-Transaktionen anbieten. Vier Prozent bieten solche im Bereich „Zu-, Um- & Wegzug von Privaten“.

Die Qualität der Gemeindewebsites hat sich in Bezug auf die angebotenen Zusatzfunktionen im Vergleich zum Vorjahr leicht verbessert. Mehr als die Hälfte der Websites verfügt 2003 über eine Suchfunktion und fast die Hälfte bietet zusätzliche Navigationshilfen wie eine Sitemap oder ein Stichwortverzeichnis an.

Die Anzahl der Besuche pro Tag ist 2003 geringfügig höher als 2002. Mehr als ein Drittel der Gemeinden ist aber nicht über die Häufigkeit der Website-Besuche informiert. Leicht zurückgegangen ist die Aktualisierungshäufigkeit der Websites. 45 Prozent der Websites werden weniger als ein Mal pro Woche auf den neuesten Stand gebracht.

Im Themengebiet „Elektronische Demokratie und Partizipation“ hat sich zwischen 2002 und 2003 praktisch nichts verändert. Am häufigsten werden Wahl- & Abstimmungsinformationen angeboten. Fast gleich gross ist der Anteil der Gemeinden, die Informationen über Politikerinnen und Politiker auf ihren Websites bereitstellen.

Im Bereich „Elektronische Produktionsnetzwerke“ bieten 16 Prozent der Gemeinden Informationen zu Ausschreibungen auf ihren Websites an. Das sind fünf Prozent mehr als im letzten Jahr. Ebenfalls gestie-

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

gen, von vier bzw. fünf auf neun Prozent, ist der Anteil der Gemeinden, die Formulare für die Offerten-einreichung anbieten, bzw. die Zahlungstransaktionen mit Lieferanten elektronisch abwickeln.

Werden öffentliche Leistungen zusammen mit privaten Unternehmen erstellt, so wird diese Zusammenarbeit bei einem Drittel der Gemeinden nicht elektronisch unterstützt. Anders stellt sich die Zusammenarbeit mit anderen Städten und Gemeinden dar. Nur sechs Prozent der antwortenden Gemeinden geben an, auf elektronische Unterstützung zu verzichten. Bei der Zusammenarbeit zwischen den Gemeinden und kantonalen Stellen wird in 95 Prozent der Gemeinden zumindest E-Mail als elektronische Unterstützung verwendet. Ein Viertel der Gemeinden tauscht Daten über ein Netzwerk mit dem Kanton aus.

In der „Elektronischen internen Zusammenarbeit“ wird bei mehr als 70 Prozent der Gemeinden E-Mail zur internen Kommunikation eingesetzt. Das Internet nutzen sogar 85 Prozent und fast die Hälfte verfügt über ein internes Netzwerk. Dieses wird hauptsächlich zum Austausch und zur Ablage von Dokumenten sowie für den Einsatz von Planungsinstrumenten verwendet. Komplexere Anwendungen wie Wissensdatenbanken, elektronische Akten, E-Learning oder eine IT-gestützte Vorgangsbearbeitung sind deutlich weniger oft vorhanden.

Nur in einem Viertel der Gemeinden mit Website und in fünf Prozent der Gemeinden ohne Website ist E-Government für die Verwaltungsführung ein zentrales Thema. Damit hat das Thema gegenüber dem Vorjahr an Bedeutung verloren. Es erstaunt daher nicht, dass nach wie vor fast 80 Prozent der Gemeinden keine E-Government-Strategie formuliert haben.

Die wichtigsten Gründe für die Einführung von E-Government sind noch immer Leistungs- und Qualitätssteigerung sowie die Stärkung des Images. Allerdings haben die Forderungen von Einwohner/innen und Unternehmen und Kosteneinsparungen als Motive deutlich an Bedeutung gewonnen.

Ein Drittel der Gemeinden vergleicht seine Prozesse mit denen anderer Gemeinden und bei 17 Prozent hat E-Government zu Veränderungen in der Ablauforganisation geführt. Die Aufbauorganisation hat sich bei neun Prozent der Gemeinden durch E-Government verändert.

Gut ein Fünftel der Gemeinden führt seine E-Government-Projekte in formellen Projektorganisationen durch. Bei 60 Prozent der Fälle sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Projekte integriert. Von 48 Prozent auf 36 Prozent zurückgegangen ist der Anteil der Gemeinden, die externe Berater an den Projekten beteiligen.

Für den Erfahrungsaustausch mit anderen Verwaltungen nutzen über 80 Prozent der Gemeinden die Websites der anderen Verwaltungen und persönliche Kontakte. Weniger interessiert sind die Gemeinden an Erfahrungsgruppen und Tagungen oder Seminaren.

Die technische Ausstattung, die den Mitarbeitenden zur Verfügung steht, war bereits 2002 in den meisten Gemeinden sehr gut. An diesem Zustand hat sich wenig verändert. In über 80 Prozent der Gemeinden sind mehr als drei Viertel aller Mitarbeitenden mit einem PC ausgestattet. Der Anteil der Gemeinden, die ihren Mitarbeitenden eine persönliche E-Mail-Adresse zur Verfügung stellen und Internetzugang ermöglichen, ist 2003 leicht gestiegen. Drei Viertel aller Gemeinden sind der Meinung, dass ihre technische Ausstattung ausreichend ist.

Wie im letzten Jahr beschäftigen auch 2003 rund 80 Prozent der Gemeinden keine eigenen IT-Spezialisten. Der Grossteil der Gemeinden ist jedoch der Ansicht, die EDV-Kenntnisse der Mitarbeitenden reichten für E-Government-Projekte aus und lediglich acht Prozent glauben nicht, dass ihre Mitarbeitenden neue EDV-Anwendungen ohne grössere Probleme erlernen würden.

57 Prozent der Gemeinden bieten ihren Mitarbeitenden keine Schulungen im Bereich IT oder E-Government an. Die restlichen Gemeinden schulen ihre Mitarbeitenden meist für ein bis zwei Tage pro Jahr. Auch verzichten fast drei Viertel der Gemeinden auf zusätzliche Anreize für die Mitarbeit in E-Government-Projekten. Bei einem Fünftel der Gemeinden wirken E-Government-Projekte motivierend auf die Mitarbeitenden, ein Viertel ist gegenteiliger Ansicht.

Die finanziellen Mittel variieren von Gemeinde zu Gemeinde sehr stark. Die Hälfte der Gemeinden verfügt 2003 über ein IT-Budget unter 20'000 Franken. Ein Fünftel der Gemeinden haben in ihrem Budget 2003 spezielle Mittel für E-Government-Projekte vorgesehen. Bei einem Fünftel der Gemeinden haben Budgetrestriktionen dazu geführt, dass E-Government-Projekte gestoppt oder unvollständig ausgeführt wurden.

Die Auswirkungen von E-Government auf die Aufwendungen der Gemeinden werden 2003 in etwa gleich eingeschätzt wie 2002. Fast die Hälfte gibt an, E-Government habe bisher keine Auswirkungen gehabt, bei 23 Prozent führte E-Government zu Aufwandsteigerung, bei 31 Prozent zu Aufwandminderungen. Bis in fünf Jahren rechnen über 40 Prozent der Gemeinden mit Aufwandsteigerungen.

Gemäss den Angaben der Gemeinden haben die Mitarbeitenden klare Vorstellungen, was Dienstleistungsqualität bedeutet. Die Hälfte der Gemeinden hat sich auch selbst strikte Fristen zur Bearbeitung von Kundenaufträgen gesetzt. Auch sind die meisten Gemeinden der Ansicht, bei ihnen würden Veränderungen leicht durchgesetzt und persönliche Initiative gefördert.

Wie im Vorjahr lehnen auch 2003 drei Viertel der Gemeinden die Aussage ab, das Ansehen ihrer Verwaltung sei schlecht. Weniger deutlich, aber noch immer klar, abgelehnt wird die Aussage, die Mitarbeitenden hielten eine grössere Öffentlichkeit der Verwaltung für bedrohlich.

Ein Fünftel der Gemeinden ist der Ansicht, die Politik habe einen positiven Einfluss auf die Entwicklung von E-Government, ein Drittel ist gegenteiliger Ansicht. Nur sehr wenige Gemeinden werden aber durch politische Förderprogramme in ihren E-Government-Aktivitäten unterstützt.

Ebenfalls sehr klein sind die Prozentsätze der Gemeinden, in denen wegen E-Government bestehende Rechtsgrundlagen geändert wurden und die der Meinung sind, ungeklärte Rechtsfragen würden die E-Government-Entwicklung bremsen.

Erstmals wurden die Gemeinden nach der Rolle gefragt, die der Bund in der E-Government-Entwicklung der Schweiz ihrer Meinung nach einnehmen soll. 56 Prozent der Gemeinden sind der Ansicht, der Bund solle als Koordinator wirken. Immerhin 44 Prozent würden den Bund aber auch gerne als Finanzierer sehen. Nur ein Drittel wünscht sich durch den Bund mehr Übersicht über die E-Government-Aktivitäten.

Ebenfalls zum ersten Mal wurden die Gemeinden nach ihrer Einstellung gegenüber den zwei verwaltungsübergreifenden Projekten Guichet virtuel (www.ch.ch) und eCH (www.ech.ch) gefragt. Acht Prozent kennen den Guichet virtuel nicht. Von den anderen finden 52 Prozent den Guichet virtuel sinnvoll, fünf Prozent sind der Meinung, www.ch.ch sei nicht sinnvoll. Die Standardisierungsorganisation eCH kennen 36 Prozent der Gemeinden nicht. Von den Gemeinden, die eCH kennen, finden 40 Prozent eCH sinnvoll. Knapp zwei Prozent sind gegenteiliger Ansicht.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	7
Tabellenverzeichnis	9
1 Theoretische Grundlagen	10
2 Qualität der Beobachtungsmenge	11
3 Stand von E-Government	14
3.1 Elektronische öffentliche Leistungen	16
3.2 Elektronische Demokratie und Partizipation	22
3.3 Elektronische Produktionsnetzwerke	24
3.4 Elektronische interne Zusammenarbeit	27
4 Managementbereiche	29
4.1 Strategie	29
4.2 Struktur	32
4.3 Potenziale	35
4.3.1 Technik	35
4.3.2 Personal	38
4.3.3 Finanzen	40
4.4 Kultur	42
5 Rahmenbedingungen	44
6 Fazit	46

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	E-Government-Modell	10
Abbildung 2:	Verteilung nach Kantonen	11
Abbildung 3:	Gemeindetypen	13
Abbildung 4:	Beschäftigungsdauer mit E-Government	14
Abbildung 5:	E-Mail	14
Abbildung 6:	Website	15
Abbildung 7:	Gründe für fehlende Website	15
Abbildung 8:	Grundangebot an allgemeinen Informationen	16
Abbildung 9:	Themen im Online-Angebot	17
Abbildung 10:	Veränderung des Angebots mit mindestens Informationen	18
Abbildung 11:	Top-10-Themen mit mindestens Formular-Download	19
Abbildung 12:	Top-5-Themen mit Transaktionen	19
Abbildung 13:	Zusatzfunktionen auf den Websites	20
Abbildung 14:	Nutzung von E-Mail im Vergleich zu den herkömmlichen Kanälen	20
Abbildung 15:	Besuche pro Tag auf den Websites	21
Abbildung 16:	Aktualisierungsintervall der Websites	21
Abbildung 17:	Angebot im politischen Bereich	22
Abbildung 18:	Angebot für Parlamentarier/innen	23
Abbildung 19:	Kommunikationswege für Lieferanten	24
Abbildung 20:	Angebot im Zusammenhang mit Vergabeverfahren	24
Abbildung 21:	Nutzung der Formulare zur Offerteneinreichung	25
Abbildung 22:	Gesamtes Einkaufsvolumen, das online abgewickelt wird	25
Abbildung 23:	Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit privaten Unternehmen	26
Abbildung 24:	Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen	26
Abbildung 25:	Interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet	27
Abbildung 26:	Nutzung des internen Netzwerks/Intranets (Stand 03)	28
Abbildung 27:	Nutzung des internen Netzwerks/Intranets (Veränderung)	28
Abbildung 28:	Bedeutung von E-Government für die Verwaltungsführung	29
Abbildung 29:	Elemente der E-Government-Strategie	30
Abbildung 30:	Motive für die Einführung von E-Government (Stand 03)	30
Abbildung 31:	Motive für die Einführung von E-Government (Veränderung)	31

Abbildung 32:	Initiative für E-Government-Projekte (Stand 03)	31
Abbildung 33:	Initiative für E-Government-Projekte (Veränderung)	32
Abbildung 34:	Beschäftigung mit Prozessen	32
Abbildung 35:	Auswirkung auf Aufbau- und Ablauforganisation	32
Abbildung 36:	Projektstruktur	33
Abbildung 37:	Kanäle für den Erfahrungsaustausch	33
Abbildung 38:	Information der Anspruchsgruppen	34
Abbildung 39:	Kommunikationskanäle für E-Government-Aktivitäten	34
Abbildung 40:	Einbezug der Kunden	35
Abbildung 41:	Überprüfung von Qualitätsaspekten	35
Abbildung 42:	Technische Ausstattung der Arbeitsplätze	36
Abbildung 43:	Zufriedenheit mit der technischen Ausstattung	36
Abbildung 44:	Technischen Herausforderungen	37
Abbildung 45:	Auslagerung der IT-Infrastruktur	37
Abbildung 46:	EDV-Kenntnisse der Mitarbeiter/innen	38
Abbildung 47:	Schulungen für Mitarbeiter/innen	39
Abbildung 48:	Anreize zur Mitarbeit in E-Government-Projekten	39
Abbildung 49:	Wirkung von E-Gov-Projekten auf die Motivation	39
Abbildung 50:	Budgetrestriktionen	41
Abbildung 51:	Kalkulationen	41
Abbildung 52:	Veränderung der Aufwände durch E-Government	42
Abbildung 53:	Dienstleistungskultur	42
Abbildung 54:	Veränderungskultur	43
Abbildung 55:	Image und Öffentlichkeitsprinzip	43
Abbildung 56:	Politische und rechtliche Rahmenbedingungen (Stand 03)	44
Abbildung 57:	Politische und rechtliche Rahmenbedingungen (Veränderung)	44
Abbildung 58:	Rolle des Bundes	45
Abbildung 59:	Guichet virtuel und eCH	45

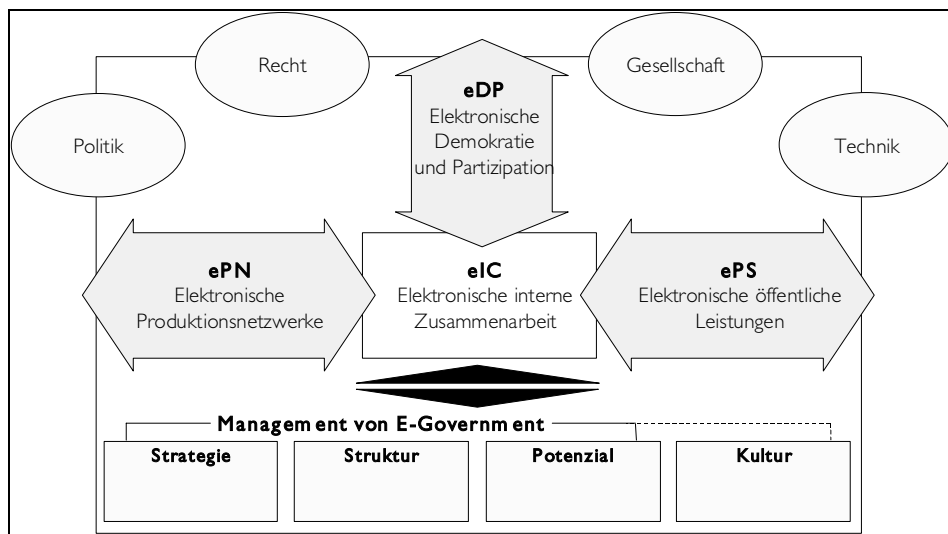
Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Verteilung nach städtischen und ländlichen Gemeinden	12
Tabelle 2:	Grösse gemäss Einwohnerzahlen	12
Tabelle 3:	Grösse nach Teilnahmehäufigkeit	12
Tabelle 4:	IT-Budget für das Jahr 2003	40
Tabelle 5:	E-Government-Projektbudgets für das Jahr 2003	40

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.

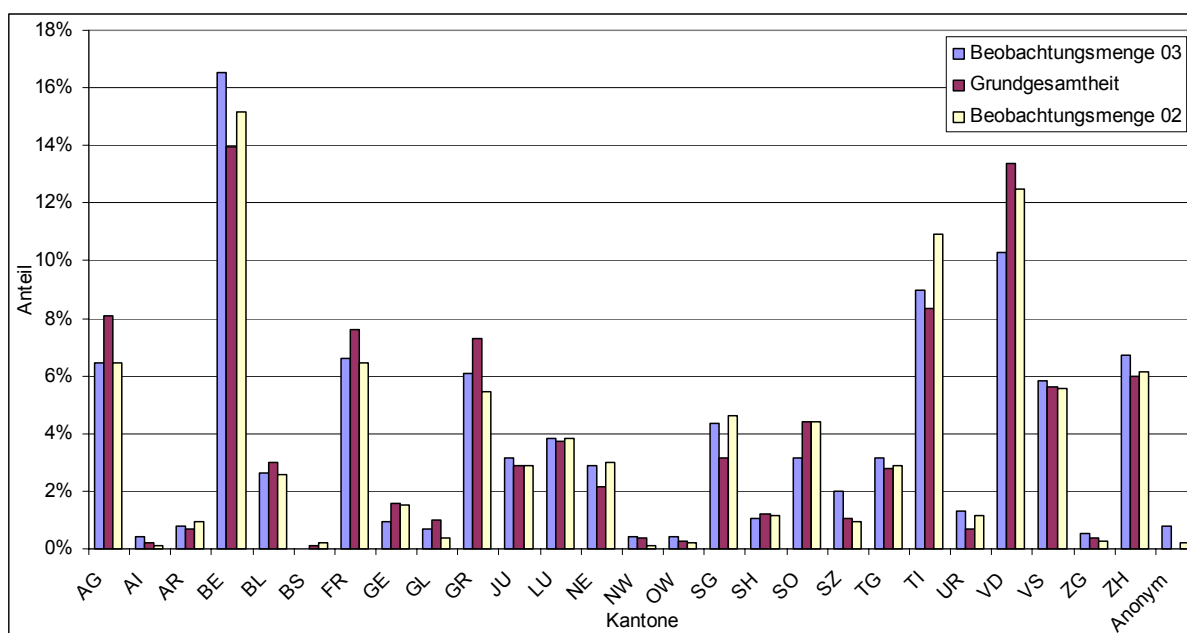
2 Qualität der Beobachtungsmenge

Anfang September wurden an 2858 Gemeinden Fragebogen versendet. Davon wurden 757 Fragebogen zurückgesendet, was einer Rücklaufquote von 27 Prozent entspricht. 471 (27 Prozent Rücklaufquote) der Fragebogen wurden auf Deutsch, 216 (25%) auf Französisch und 70 (27%) auf Italienisch ausgefüllt. Die drei Sprachregionen sind somit im Verhältnis ihrer wirklichen Grösse in der Beobachtungsmenge vertreten. Die Rücklaufquote liegt im Vergleich zum Vorjahr um neun Prozent tiefer.

Im Folgenden werden kurz einige Strukturmerkmale der diesjährigen Beobachtungsmenge, der Grundgesamtheit und der letztjährigen Beobachtungsmenge vergleichend betrachtet. Damit soll untersucht werden, inwiefern die Beobachtungsmenge in diesen Merkmalen der Grundgesamtheit entspricht und wo Abweichungen vorhanden sind. Zudem werden so Einschränkungen der Vergleichbarkeit der Ergebnisse der beiden Jahre erkennbar.

In der untenstehenden Abbildung 2 ist die Verteilung der Gemeinden über die 26 Kantone wiedergegeben. In der Beobachtungsmenge 03 ist keine der drei Gemeinden aus dem Kanton Basel-Stadt vertreten. Ansonsten entspricht die Verteilung in der diesjährigen Beobachtungsmenge in etwa den Verteilungen in der Grundgesamtheit und in der letztjährigen Beobachtungsmenge. Sechs Gemeinden konnten nicht eindeutig identifiziert werden und werden deshalb als „Anonym“ geführt.

Abbildung 2: Verteilung nach Kantonen



$n(03)=757$, $n(gg)=2858$, $n(02)=1042$

Ein weiteres Strukturmerkmal ist der Anteil der städtischen und ländlichen Gemeinden. Wie aus Tabelle 1 ersichtlich, ist sowohl in der Grundgesamtheit als auch in den beiden Beobachtungsmengen jeweils rund ein Drittel der Gemeinden als ländlich zu bezeichnen.

Tabelle 1: Verteilung nach städtischen und ländlichen Gemeinden

	Beobachtungs- menge 03	Grundgesamtheit	Beobachtungs- menge 02
Städtische Gemeinden	68,6%	72,4%	70,2%
Ländliche Gemeinden	30,6%	27,6%	29,6%
Unbekannt	0,8%	-	0,2%

Quelle: Eigene Erhebung und Bundesamt für Statistik, 2001/2002

Die Einwohnerzahlen der teilnehmenden Gemeinden reichen dieses Jahr von 22 bis 358'482. Das Spektrum ist somit beinahe identisch mit dem Vorjahr und der Grundgesamtheit. Der Mittelwert liegt mit 3'507 Einwohnern gegenüber 2002 leicht höher und ist somit wiederum höher als in der Grundgesamtheit. Die Standardabweichung entspricht derjenigen des Vorjahres. Die Gemeinden in der Beobachtungsmenge 03 umfassen rund 35% der Wohnbevölkerung der Schweiz.

Tabelle 2: Grösse gemäss Einwohnerzahlen

	Beobachtungs- menge 03	Grundgesamtheit	Beobachtungs- menge 02
Kleinste Gemeinde	22	21	23
Grösste Gemeinde	358'482	358'482	352'974
Mittelwert	3'507	2'575	3'272
Standardabweichung	14'710	9'809	14'547
Total Wohnbevölkerung	2'559'784	7'347'770	3'402'917

Quelle: Eigene Erhebung und Bundesamt für Statistik, 2001/2002

Unterteilt man die Gemeinden auf Grund ihrer Teilnahme an der Befragung in die vier Gruppen „hat nie teilgenommen“, „hat nur 2002 teilgenommen“, „hat nur 2003 teilgenommen“ und „hat beide Male teilgenommen“ so erkennt man, dass fast die Hälfte der Gemeinden zumindest ein Mal an der Befragung teilgenommen hat. In Tabelle 3 sind die vier Gruppen und die zugehörigen Grössenmerkmale wiedergegeben. Die Tabelle zeigt, dass die Gemeinden, welche nie teilgenommen haben, einen deutlich tieferen Mittelwert haben als diejenigen, die beide Male mitgemacht haben, einen deutlich höheren Mittelwert haben. Die Gemeinden, welche nur im 2002 an der Befragung teilgenommen haben, sind in von ihrer Gröszenstruktur her relativ gut durch die im 2003 neu dazugekommenen Gemeinden ersetzt worden. In beiden Beobachtungsmengen sind die kleinen Gemeinden untervertreten.

Tabelle 3: Grösse nach Teilnahmehäufigkeit

	Nie	Nur 02	Nur 03	02 & 03
n (in %)	1'542 (54)	580 (20)	291 (10)	460 (16)
Kleinste Gemeinde	11	28	34	23
Grösste Gemeinde	127'494	178'102	89'914	352'974
Mittelwert	1'967	2'829	2'831	3830
Standardabweichung	4'692	11'676	6579	17506
Total Wohnbevölkerung	3'033'518	1'641'088	823'904	1761'829

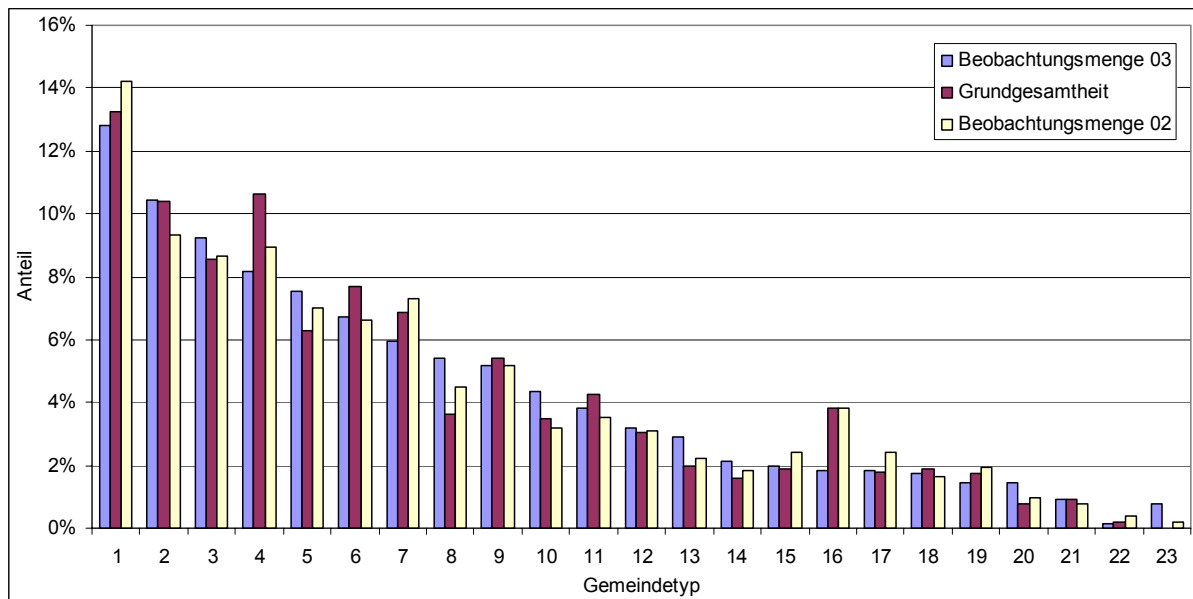
Als Grundgesamtheit wurden die Versandadressen 2002 verwendet.

Quelle: Eigene Erhebung und Bundesamt für Statistik, 2001

Das dritte Vergleichsmerkmal ist die durch das Bundesamt für Statistik (BfS) vorgenommene Gemeindetypisierung. 22 Typen verwendet das BfS. Alle Typen sind in beiden Beobachtungsmengen vertreten. Wie aus Abbildung 3 ersichtlich, entsprechen sich die Verteilungen der Grundgesamtheit und der beiden Beobachtungsmengen ziemlich gut. Gegenüber der Grundgesamtheit in beiden Beobachtungsmengen

untervertreten sind Gemeinden mit agrar-tertiärer Erwerbsbevölkerung. In der Beobachtungsmenge 03 untervertreten sind Gemeinden mit starkem Bevölkerungsrückgang.

Abbildung 3: Gemeindetypen



$n(03)=757$, $n(gg)=2858$, $n(02)=1042$

Quelle: Eigene Erhebung und Bundesamt für Statistik, 2001

Gemeindetypen:

- | | |
|--|---|
| 1 Periurbane Gemeinden nicht-grosszentraler Regionen | 10 Reiche Gemeinden |
| 2 Einheimischengemeinden mit mässigem oder hohem Pendleranteil | 11 Gemeinden mit industrieller Erwerbsbevölkerung |
| 3 Gemeinden mit agrar-industrieller Erwerbsbevölkerung | 12 Semitouristische Gemeinden |
| 4 Gemeinden mit agrar-tertiärer Erwerbsbevölkerung | 13 Suburbane Wohngemeinden nichtgrosszentraler Regionen |
| 5 Gemeinden mit industriell-tertiärer Erwerbsbevölkerung | 14 Kleinzentren |
| 6 Gemeinden mit agrarischer Erwerbsbevölkerung | 15 Touristische Gemeinden |
| 7 Zuzügergemeinden mit mässigem Wegpendleranteil | 16 Gemeinden mit starkem Bevölkerungsrückgang |
| 8 Arbeitsplatzgemeinden nicht-grosszentraler Regionen | 17 Heim- und Anstaltsgemeinden |
| 9 Periurbane Gemeinden grosszentraler Regionen | 18 Suburbane Wohngemeinden grosszentraler Regionen |
| | 19 Arbeitsplatzgemeinden grosszentraler Regionen |
| | 20 Mittelzentren |
| | 21 Peripheriezentren |
| | 22 Grosszentren |
| | 23 Anonym |

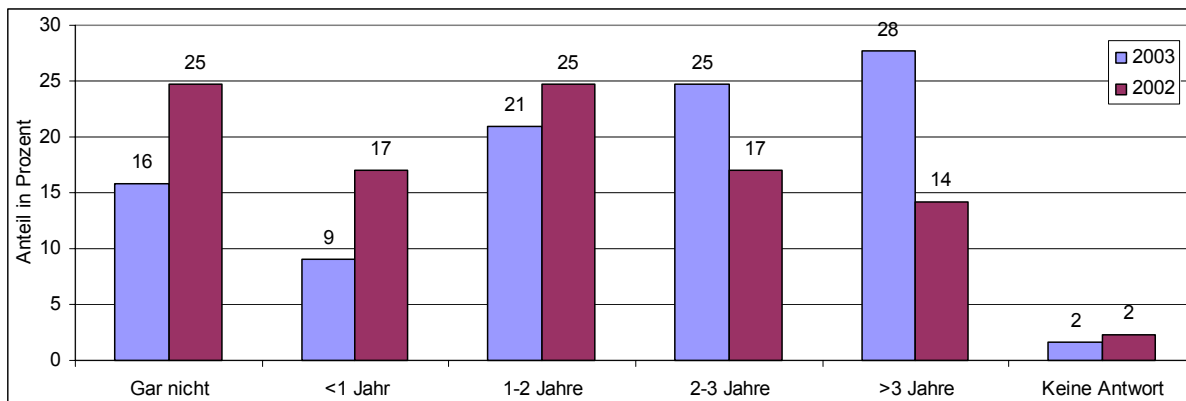
Die Beobachtungsmenge 03 weist bezüglich der drei untersuchten Merkmale „Geographische Verteilung“, „Gemeindegrösse“ und „Gemeindetyp“ fast identische Strukturen auf wie die Beobachtungsmenge 02. Die durchschnittliche Gemeindegrösse ist wie bereits in der Beobachtungsmenge 02 auch in der Beobachtungsmenge 03 gegenüber der Grundgesamtheit grösser. Die anderen Merkmale der Beobachtungsmenge entsprechen relativ gut denjenigen der Grundgesamtheit.

Auf Grund des guten Rücklaufs in beiden Jahren und der oben beschriebenen hohen 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

Der Anteil der Gemeinden, die sich gar nicht mit E-Government beschäftigen, ist 2003 deutlich tiefer als im Vorjahr. War es 2002 noch gut ein Viertel der Gemeinden, so sind es 2003 nur noch 16 Prozent. 28 Prozent setzen sich schon seit mehr als drei Jahren mit dem Thema auseinander.

Abbildung 4: Beschäftigungsdauer mit E-Government

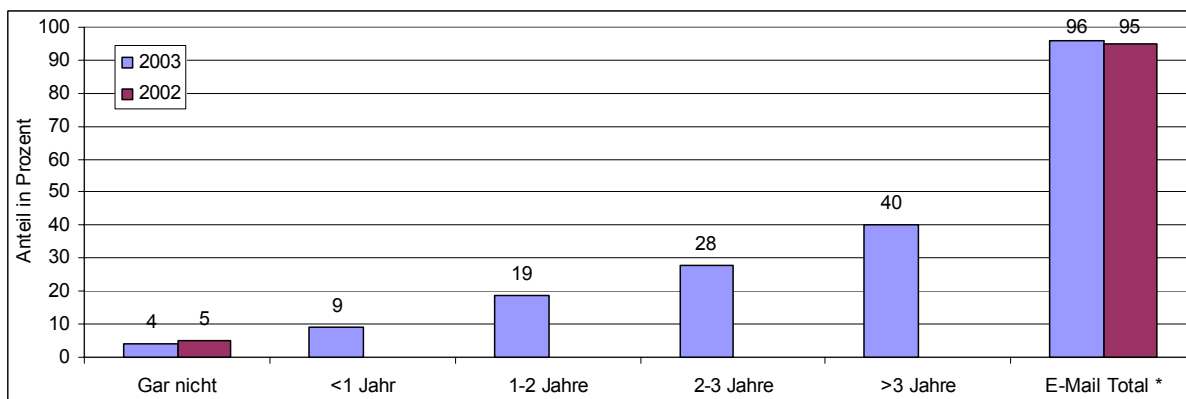


$n(03)=757$, $n(02)=1042$

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

Dies widerspiegelt sich auch in der Nutzung von E-Mail und dem Betreiben einer eigenen Website. Der Prozentsatz der Gemeinden, mit denen nicht per E-Mail kommuniziert werden kann, ist um einen Prozentpunkt gesunken. Dennoch existieren noch immer Gemeinden, die E-Mail nicht verwenden.

Abbildung 5: E-Mail



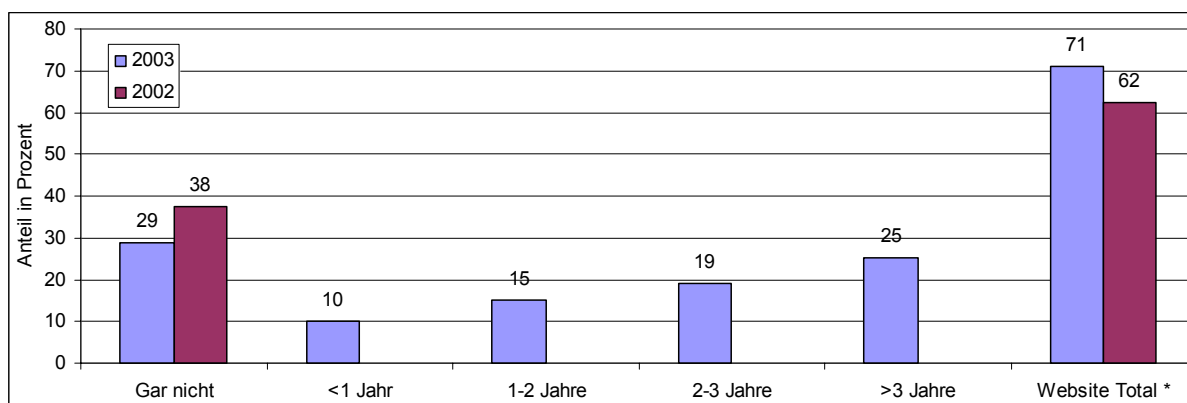
* Für 03 entspricht dieser Wert der Summe der Werte von <1 Jahr bis >3 Jahre.

$n(03)=757$, $n(02)=1042$

Frage: Seit wann kann man mit Ihrer Verwaltung über E-Mail kommunizieren?

Bei den Webauftritten ist die Veränderung grösser. Der Anteil der Gemeinden ohne Website ist von 38 auf 29 Prozent gesunken. Mini-Hostings wurden explizit nicht als eigene Website gezählt. 71 Prozent verfügen über eine eigene Website. Gemäss Angaben der Bundeskanzlei hat rund ein Viertel der Gemeinden eine Mini-Hosting-Lösung bei www.ch.ch. Somit erscheinen die 29 Prozent ohne eigene Website plausibel.

Abbildung 6: Website



* Für 03 entspricht dieser Wert der Summe der Werte von <1 Jahr bis >3 Jahre

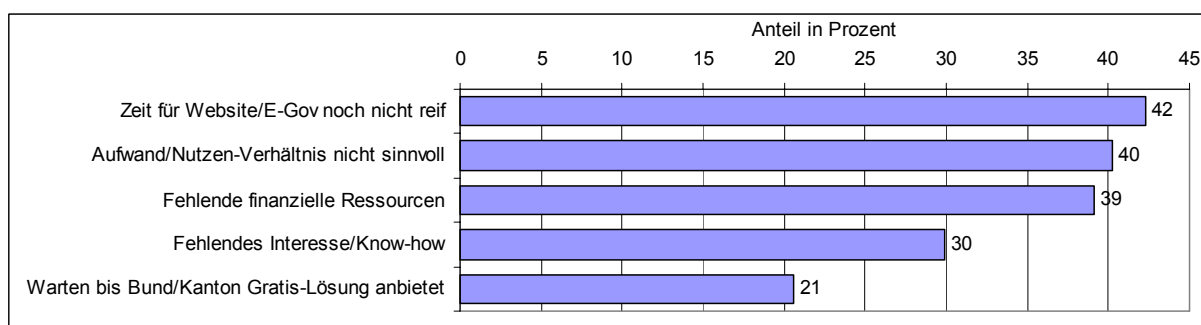
$n(03)=757$, $n(02)=1042$

Frage: Seit wann verfügt Ihre Verwaltung über eine eigene Website?

(Mini-Hosting von Bund und Kantonen gelten nicht als eigene Website)

Erstmals wurden die Gemeinden ohne Website gefragt, wieso sie noch keinen eigenen Webauftritt realisiert hätten. Am häufigsten wurde als Grund angeführt, dass die Zeit für E-Government aus ihrer Sicht noch nicht reif ist. Fast gleich häufig wurden aber Aufwand/Nutzen-Überlegungen, beziehungsweise fehlende finanzielle Ressourcen als Grund angegeben. 30 Prozent mangelt es an Interesse oder Know-how und ein Fünftel wartet auf Unterstützung durch den Bund oder die Kantone.

Abbildung 7: Gründe für fehlende Website



$n=97$: Nur Verwaltungen, die über keine eigene Website verfügen und die mind. eine Antwort ausgewählt haben.

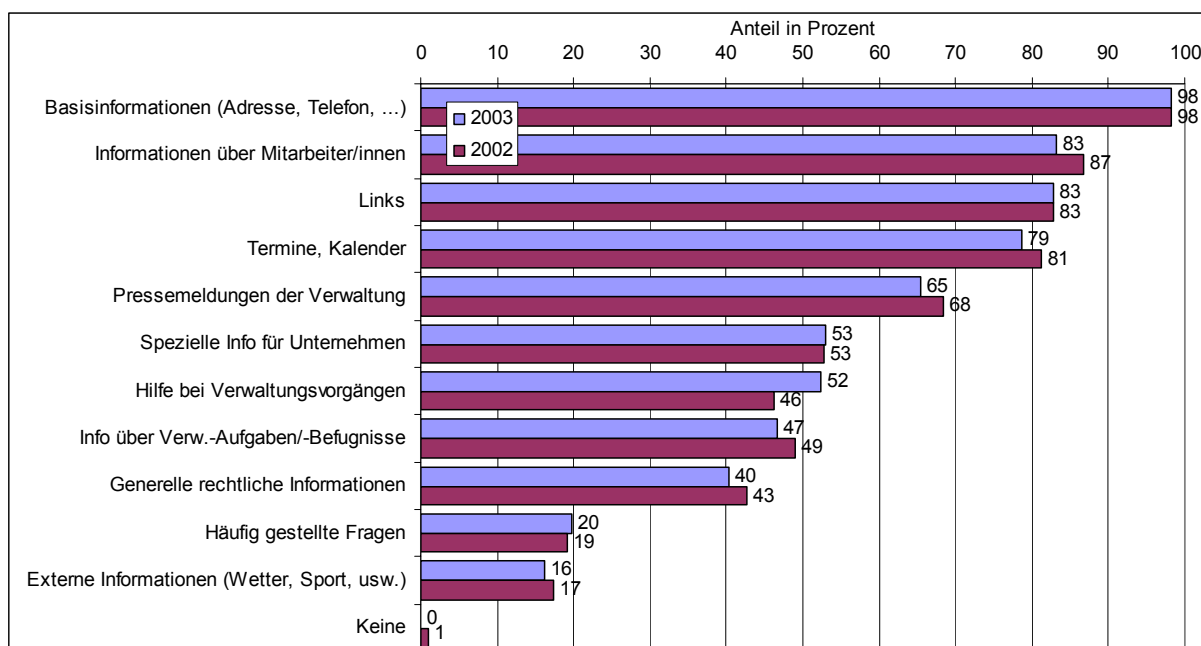
Frage: Aus welchen Gründen verfügt Ihre Verwaltung über keine Website?

3.1 Elektronische öffentliche Leistungen

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

Auf fast allen Websites sind Basisinformationen wie Adresse, Telefon usw. abrufbar. Im Vergleich zum Vorjahr hat 2003 das Angebot von Hilfestellungen an Verwaltungsvorgängen deutlich zugenommen. Einige Angebote sind weniger häufig auf den Websites der Gemeinden vorhanden..

Abbildung 8: Grundangebot an allgemeinen Informationen



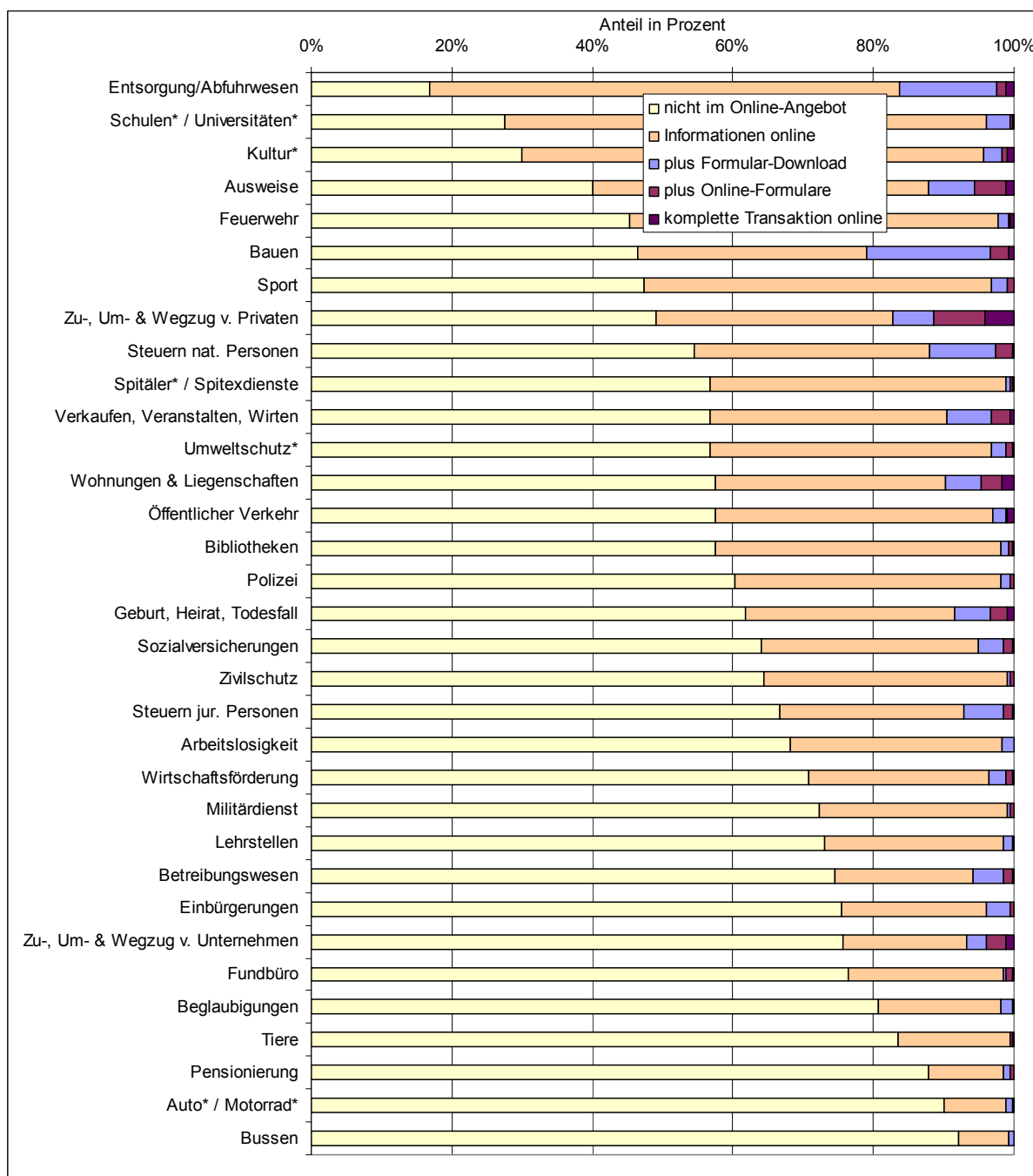
$n(03)=533$, $n(02)=562$: Nur Gemeinden mit Website und mind. einer Auswahl. Auf Grund eines Rechnungsfehlers im Bericht 02 mussten die Daten für 2002 angepasst werden.

Frage: Welche der folgenden Informationen bietet Ihre Verwaltung online an?

Das Angebot in spezifischen Themengebieten ist in Abbildung 9 absteigend sortiert nach dem Anteil der Gemeindewebsites, die mindestens Informationen in diesem Themenbereich anbieten. Wie bereits im Vorjahr rangiert das Thema „Entsorgung/Abfuhrwesen“ an erster Stelle. Gleich dahinter sind die beiden erstmals abgefragten Themen „Schulen/Universitäten“ und „Kultur“.

Der Anteil der Websites, die zumindest Informationen in einen Themenbereich anbieten, nimmt in Abbildung 9 schnell ab. Bereits ab dem Thema „Steuern für natürliche Personen“ stellen weniger als die Hälfte der Gemeinden Informationen online zur Verfügung.

Abbildung 9: Themen im Online-Angebot



* Die mit einem Stern (*) bezeichneten Kategorien wurden dieses Jahr neu abgefragt.

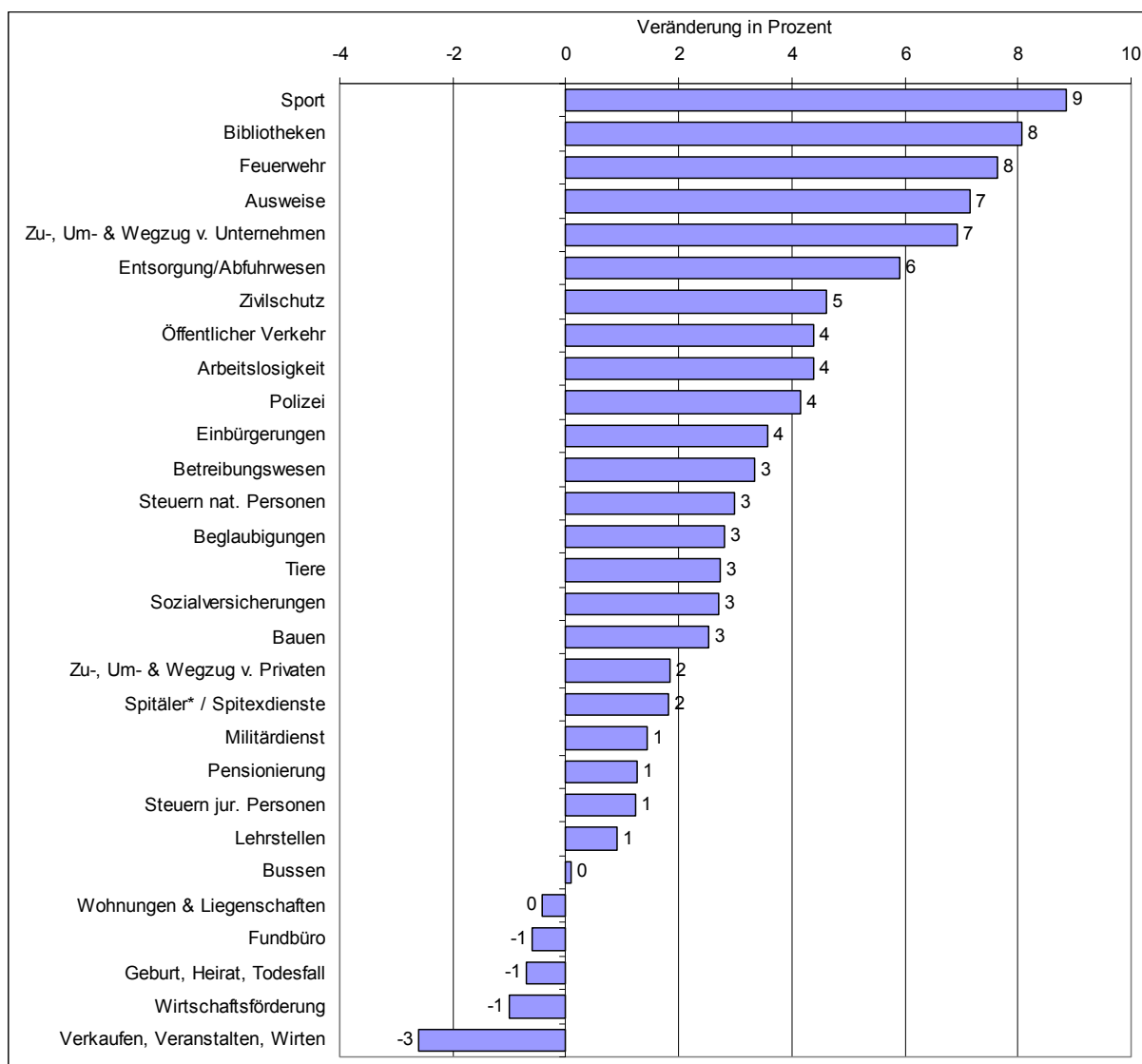
n=411: Nur Gemeinden, die eine Website haben und bei allen Themen ein Antwort gaben.

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

Betrachtet man die Veränderung des Angebots, so ist 2003 ein leichter Ausbau feststellbar. Dieser scheint aber sehr selektiv stattzufinden, denn nur in sechs Themenbereichen ist ein Zuwachs von über fünf Prozent feststellbar.

Welches die Kriterien sind, nach denen die Themen ausgewählt werden, ist schwer feststellbar. Es scheint aber, dass Themen, die sich an Privatpersonen richten, gegenüber solchen, die sich hauptsächlich an Unternehmen richten, bevorzugt werden.

Abbildung 10: Veränderung des Angebots mit mindestens Informationen



* Die mit einem Stern (*) bezeichneten Kategorien wurden dieses Jahr neu abgefragt.

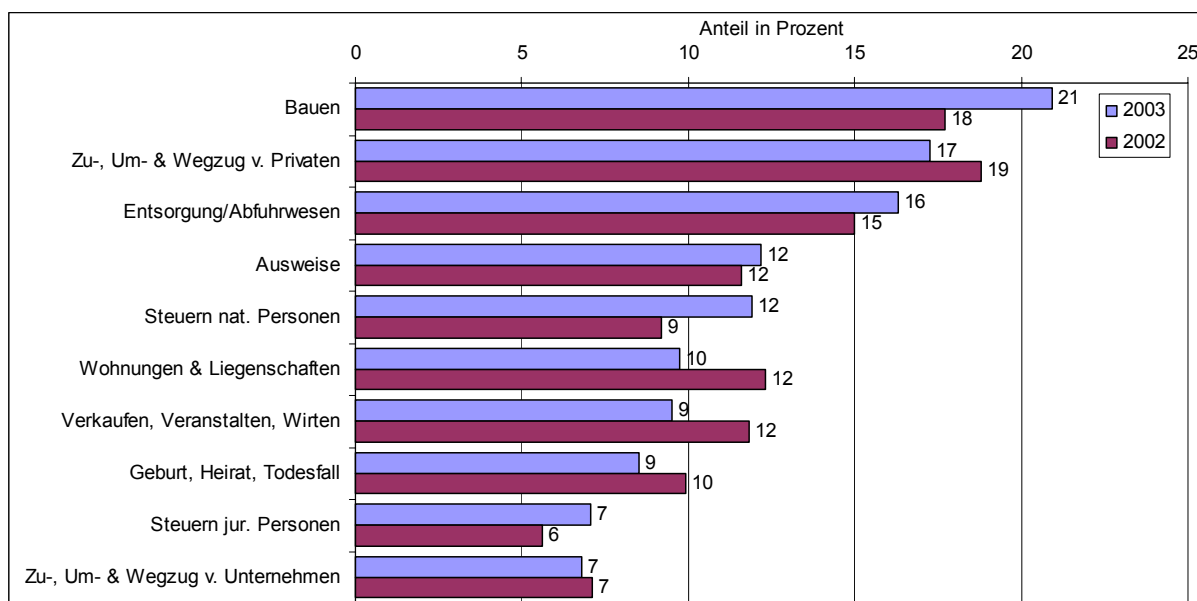
$n(03)=411$, $n(02)=414$: Nur Gemeinden, die eine Website haben und bei allen Themen ein Antwort gaben.

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

Das Angebot an Themen mit mindestens Formular-Download hat sich ebenfalls nur leicht weiterentwickelt. An erster Stelle wurde das Thema „Zu-, Um- & Wegzug von Privaten“ durch das Thema „Bauen“ abgelöst. „Bauen“ als wichtiges aber sehr komplexes Thema bietet kaum Transaktionsmöglichkeiten, dafür Informationen und Formular-Downloads. Ähnlich verhält es sich mit dem Thema „Steuern“.

Neben dem Thema „Zu-, Um- & Wegzug von Privaten“ sind 2003 die Themen „Wohnungen & Liegenschaften“, „Verkaufen, Veranstalten & Wirten“ sowie „Geburt, Heirat & Todesfall“ weniger stark vertreten als 2002.

Abbildung 11: Top-10-Themen mit mindestens Formular-Download

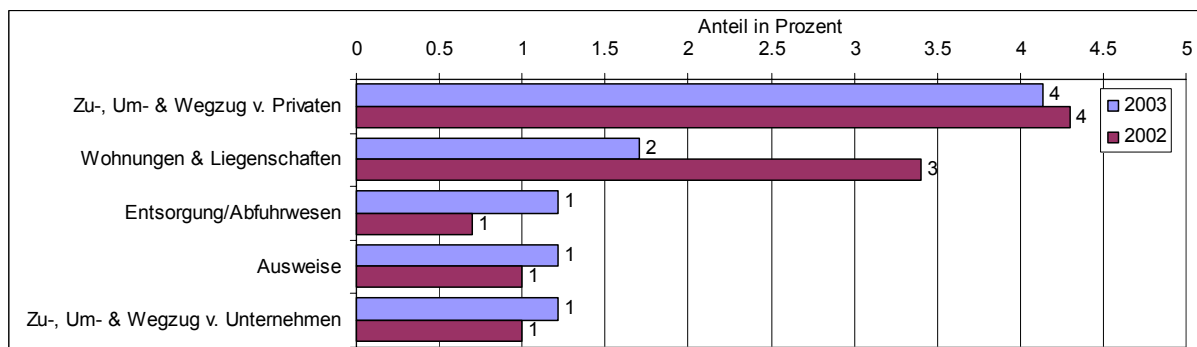


$n(03)=411$, $n(02)=414$: Nur Gemeinden, die eine Website haben und bei allen Themen ein Antwort gaben. Nur Themen, bei denen zumindest Formulare zum Download angeboten werden.

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

Das Angebot an Transaktionen ist noch immer sehr bescheiden. Einzig beim Thema „Zu-, Um- & Wegzug von Privaten“ geben 2003 mehr als 10 Gemeinden an, komplette Transaktionen anzubieten. Bei den anderen Themen sind es vereinzelt Gemeinden, welche die Möglichkeit für Transaktionen bereitstellen.

Abbildung 12: Top-5-Themen mit Transaktionen



$n(03)=411$, $n(02)=414$: Nur Gemeinden, die eine Website haben und bei allen Themen ein Antwort gaben. Nur Themen zu denen komplette Transaktionen angeboten werden.

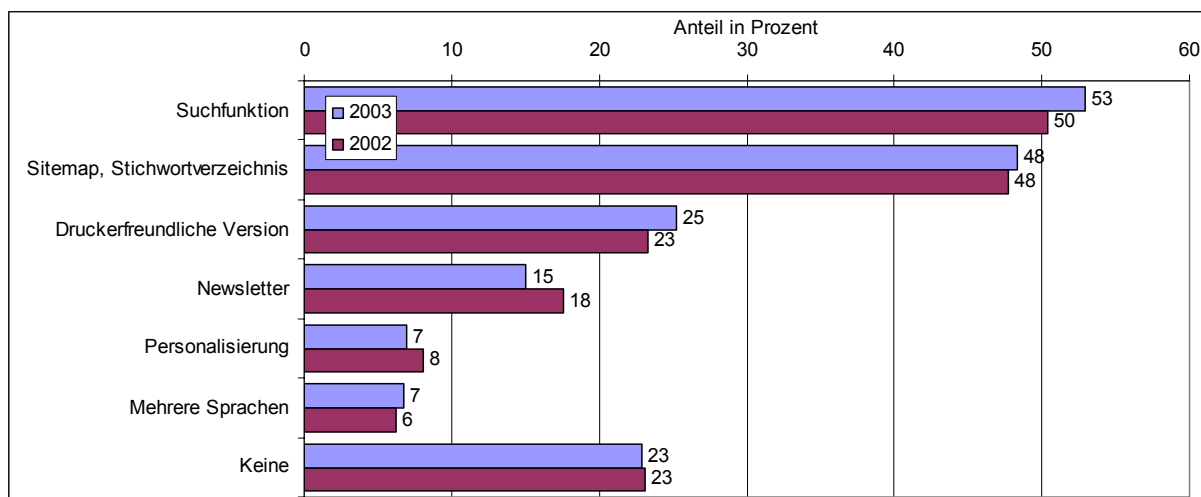
Frage: Bitte geben Sie an, inwieweit Ihre Verwaltung zu den einzelnen Themen Informationen und Leistungen im Online-Angebot hat.

Nach dem Anteil der Dienstleistungen gefragt, der auch online verfügbar ist, geben 71 Prozent (2002: 75%) der Gemeinden an, weniger als 20 Prozent der Dienstleistungen online anzubieten. Weitere 17 Prozent (2002: 15%) schätzen den Anteil online verfügbarer Dienstleistungen zwischen 20 und 40 Prozent ein. Dagegen sind acht Prozent (2002: fünf Prozent) der Ansicht, mehr als 60 Prozent aller Dienstleistungen auch online anzubieten.

14 Prozent der Gemeindewebsites sind nach dem Organigramm gegliedert, 18 Prozent orientieren sich an der Gliederung des Guichet virtuel und 57 Prozent haben eigene Lebenslagen/Themen definiert.

Die Websites der Gemeinden verfügen 2003 häufiger über Zusatzfunktionen als 2002. So sind in mehr als der Hälfte der Websites eine Suchfunktion und in knapp der Hälfte eine Sitemap bzw. ein Stichwortverzeichnis integriert. Ein Viertel der Websites bietet druckerfreundliche Versionen der Seiten an. Der Anteil der Gemeinden, die keine dieser Zusatzfunktionen anbieten, ist mit 23 Prozent konstant geblieben.

Abbildung 13: Zusatzfunktionen auf den Websites

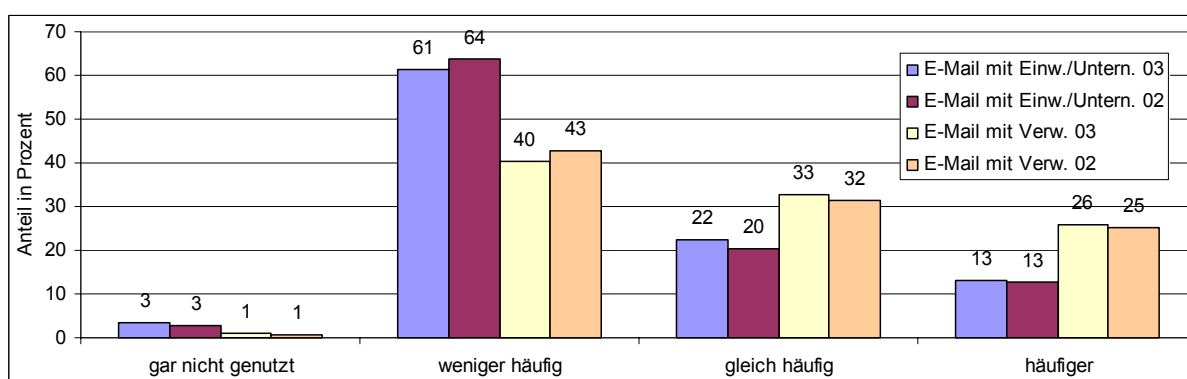


$n(03)=472$, $n(02)=484$: Nur Gemeinden mit Website und mind. einer Auswahl. Auf Grund eines Rechnungsfehlers im Bericht 02 mussten die Daten für 2002 angepasst werden.

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

Die Nutzung von E-Mail im Vergleich zu herkömmlichen Kommunikationskanälen hat sich nur geringfügig verändert. Ein Drittel der Gemeinden nutzt E-Mail gleich häufig oder häufiger zur Kommunikation mit Einwohnern oder Unternehmen, wogegen fast 60 Prozent E-Mail gleich häufig oder häufiger zur Kommunikation mit anderen Verwaltungen nutzen.

Abbildung 14: Nutzung von E-Mail im Vergleich zu den herkömmlichen Kanälen

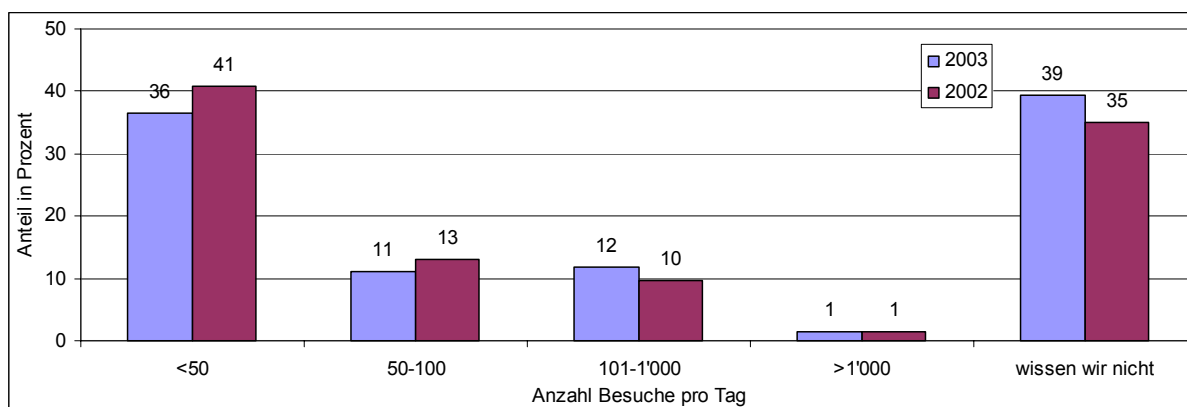


$n(03)=521$, $n(02)=495$: Nur Gemeinden, die über eine Website verfügen und beide Fragen beantwortet haben.

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

Fast zwei Fünftel der Gemeinden kennen die Nutzung ihrer Website nicht. Letztes Jahr waren es noch 35 Prozent. Bei denjenigen, die ihre Nutzungszahlen kennen, ist ein leichter Anstieg der Anzahl Besuche festzustellen.

Abbildung 15: Besuche pro Tag auf den Websites



$n(03)=516$, $n(02)=523$ Nur Gemeinden, die über eine Website verfügen.

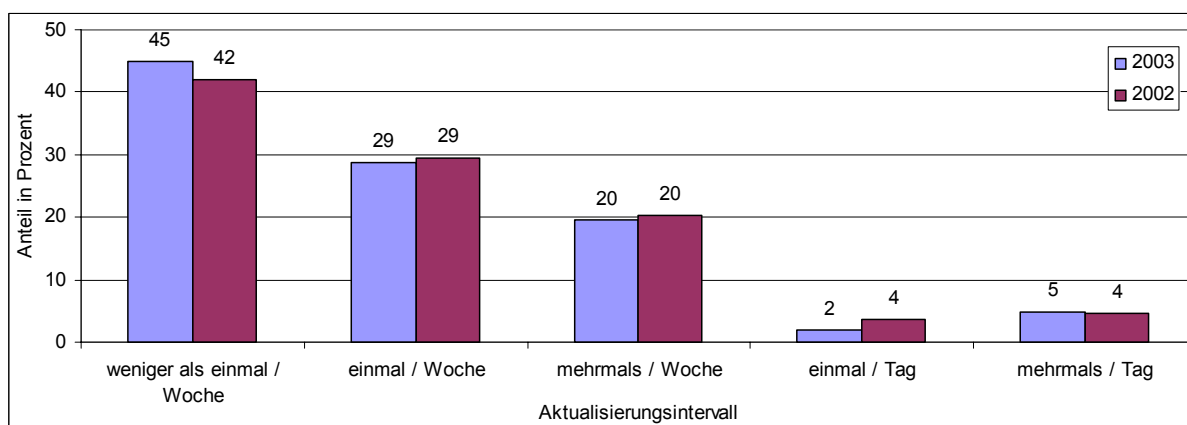
Frage: Wie viele Besuche pro Tag (Visits) verzeichnet Ihre Website?

So wie sich die Anzahl der Besuche auf den Gemeindewebsites nur wenig verändert hat, so hat sich auch die Nutzung des Transaktionsangebots kaum verändert. 87 Prozent der Gemeinden geben an, dass bei den online verfügbaren Transaktionen weniger als 20 Prozent der Transaktionen auch online abgewickelt werden. Bei weiteren 11 Prozent der Gemeinden werden zwischen 20 und 40 Prozent dieser Transaktionen online abgewickelt.

Auch der Anteil der Gemeinden, die die Nutzungsdaten der Website gezielt auswerten, ist gesunken. Waren es im letzten Jahr knapp 30 Prozent sind es dieses Jahr noch 22 Prozent.

Dieses Bild eines sich nur marginal veränderten Angebots an elektronischen öffentlichen Leistungen und einer ebenso geringfügig gestiegenen Nachfrage nach diesen wird durch die Tatsache komplettiert, dass die Websites der Gemeinden 2003 weniger oft aktualisiert werden als 2002.

Abbildung 16: Aktualisierungsintervall der Websites



$n(03)=515$, $n(02)=513$: Nur Gemeinden, die über eine Website verfügen und beide Fragen beantwortet haben.

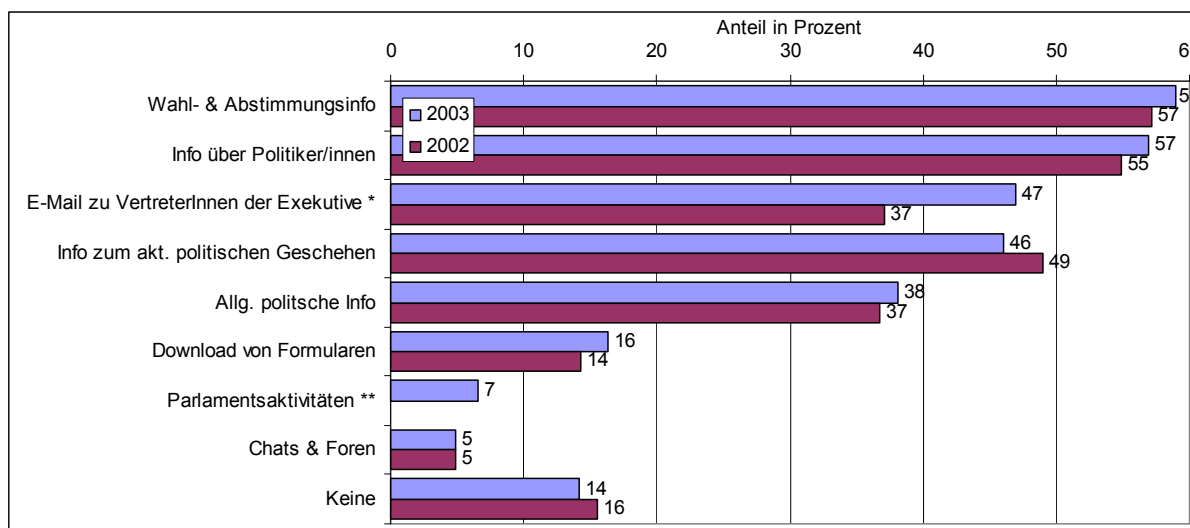
Frage: Wie häufig wird Ihre Website aktualisiert?

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.

Wie im Vorjahr sind die Angebote von Wahl- und Abstimmungsinformationen und von Informationen über Politikerinnen und Politiker am häufigsten vorzufinden. Die Möglichkeit, mit Vertretern der Exekutive per E-Mail in Kontakt zu treten, besteht 2003 bei 57 Prozent der Gemeinden.

Abbildung 17: Angebot im politischen Bereich



* 2002: E-Mail zu PolitikerInnen, ** Neu in dieser Kategorie abgefragt.

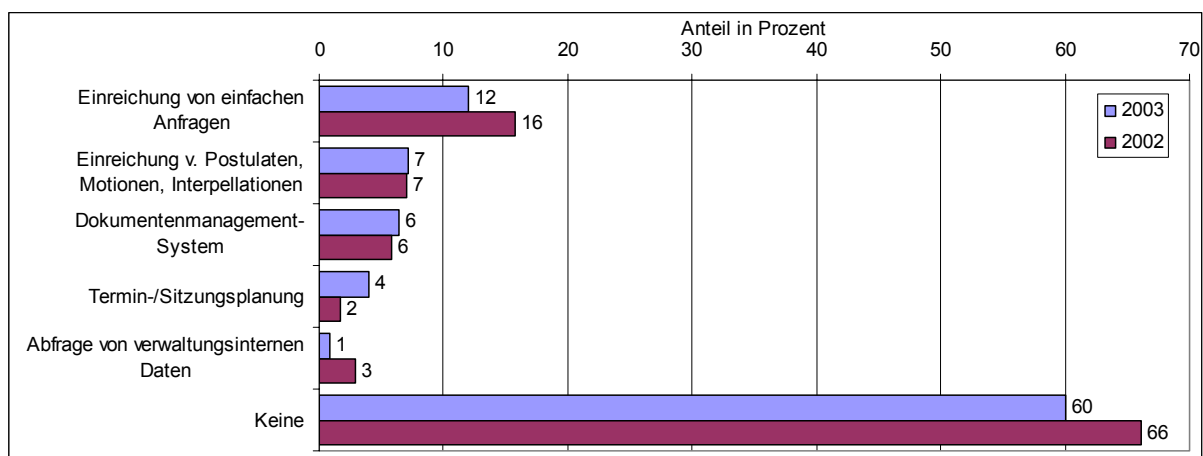
$n(03)=515$, $n(02)=539$: Nur Gemeinden mit Website und mind. einer Antwort.

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

Von den Gemeinden, die dieses Jahr an der Befragung teilgenommen haben, verfügen 17 Prozent über ein Parlament und 70 Prozent haben keines. Der Rest hat diese Frage nicht beantwortet. Nur drei der Gemeinden mit Parlament bieten diesem ein Extranet an.

Abbildung 18 zeigt das Angebot der Gemeinden für Parlamentarierinnen und Parlamentarier. Der Anteil der Gemeinden, die keine Angebote für Parlamentarierinnen und Parlamentarier haben ist leicht zurückgegangen, liegt aber immer noch bei 60 Prozent. Die anderen Werte sind in etwa gleich geblieben.

Abbildung 18: Angebot für Parlamentarier/innen



$n(03)=125$, $n(02)=171$: Nur Gemeinden mit Parlament.

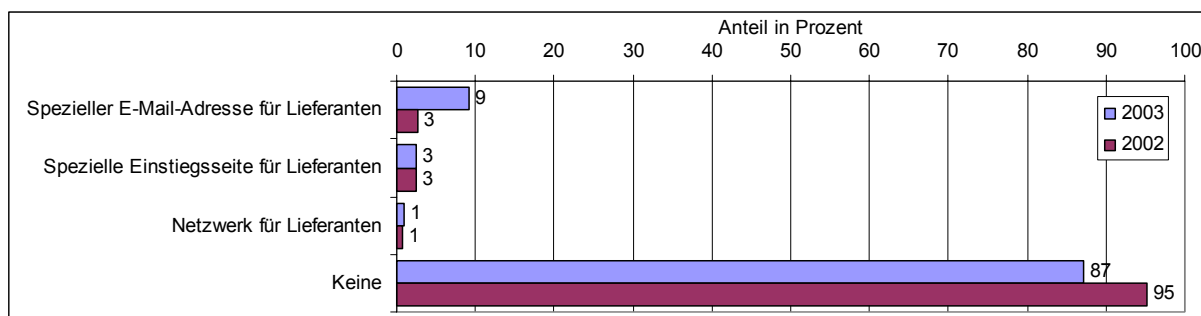
Frage: Bitte geben Sie an, welche der folgenden E-Government-Anwendungen Ihre Verwaltung den Parlamentarierinnen und Parlamentariern online anbietet

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.

Letztes Jahr boten 95 Prozent der Gemeinden keine speziellen Angebote für ihre Lieferanten an. Dieser Wert ist 2003 auf 87 Prozent gesunken. Neun Prozent der Gemeinden bieten Lieferanten eine spezielle E-Mail-Adresse an.

Abbildung 19: Kommunikationswege für Lieferanten

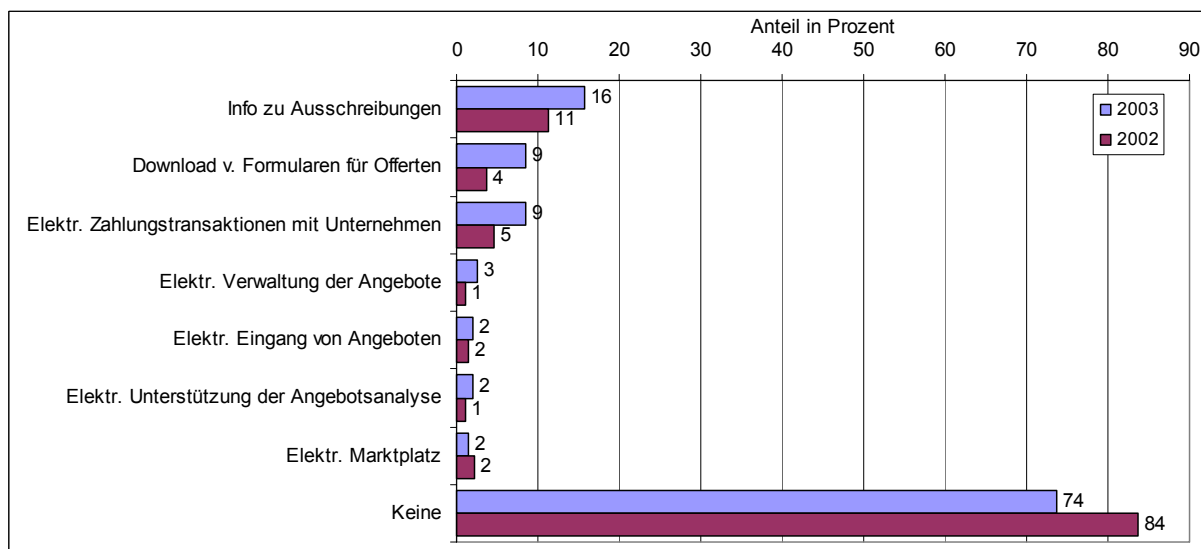


$n(03)=195$, $n(02)=514$: Nur Verwaltungen mit einer Website und mind. einer Antwort.

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

Bei Vergabeverfahren nutzen die Gemeinden 2003 häufiger elektronische Unterstützung als vor einem Jahr. Der Anteil der Gemeinden, die keine elektronischen Hilfsmittel einsetzen, ist um 10 Prozent auf 74 Prozent gesunken.

Abbildung 20: Angebot im Zusammenhang mit Vergabeverfahren



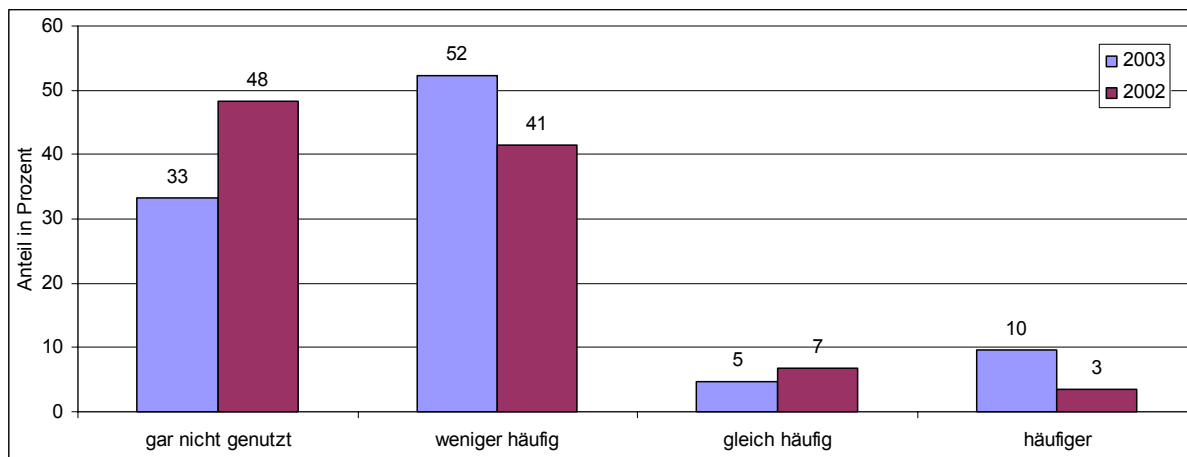
$n(03)=198$, $n(02)=515$: Nur Gemeinden, die mind. eine Antwort ausgewählt haben.

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

Die Nutzung der Formulare zur Offerteneinreichung ist aus Abbildung 21 ersichtlich. Angezeigt werden nur die Antworten der Gemeinden, die zumindest Formulare zum Download anbieten. Dadurch reduziert sich die Beobachtungsmenge 2003 auf 21 Gemeinden bzw. 29 Gemeinden 2002. Veränderungen in einzelnen Gemeinden erhalten damit ein höheres Gewicht.

2003 ist eine verstärkte Nutzung der Formulare feststellbar. Der Anteil der Gemeinden, die zwar Formulare anbieten, deren Formulare aber gar nicht genutzt werden, ist um 15 Prozent zurückgegangen. Auch der Prozentsatz der Gemeinden, die angeben Online-Formulare würden bereits häufiger genutzt als Formulare auf Papier ist um sieben auf 10 Prozent gestiegen.

Abbildung 21: Nutzung der Formulare zur Offerteneinreichung

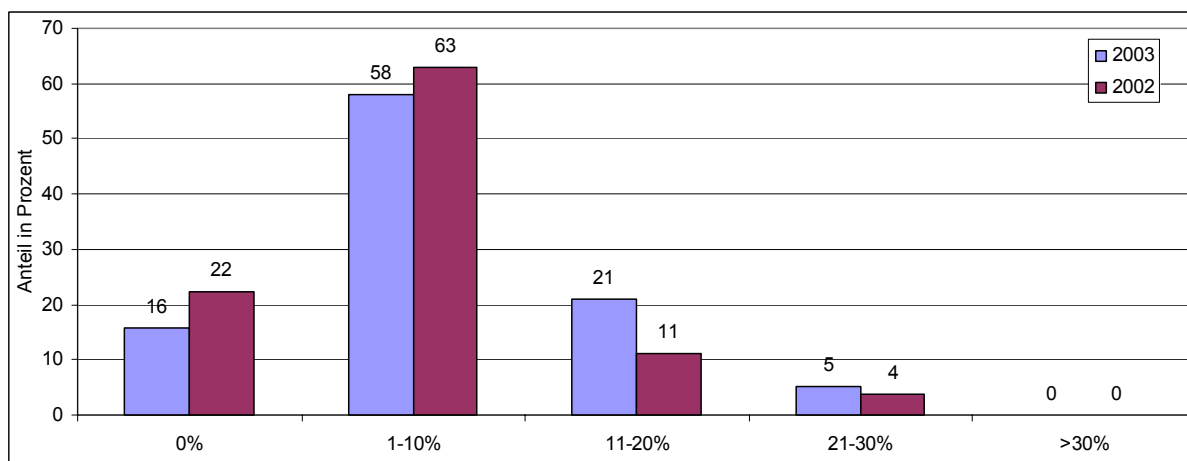


$n(03)=21$, $n(02)=29$: Nur Gemeinden die mind. Formulardownloads für Vergabeverfahren anbieten.

Frage: Wie häufig nutzen Unternehmen Online-Formulare zur Einreichung von Offerten/Angeboten im Vergleich zu Formularen auf Papier?

Nach dem Anteil des Einkaufsvolumens gefragt, das online abgewickelt wird, geben 21 Prozent der Gemeinden mit mindestens Formulardownload an, dass zwischen 11 und 20 Prozent des gesamten Einkaufsvolumens online abgewickelt wird.

Abbildung 22: Gesamtes Einkaufsvolumen, das online abgewickelt wird

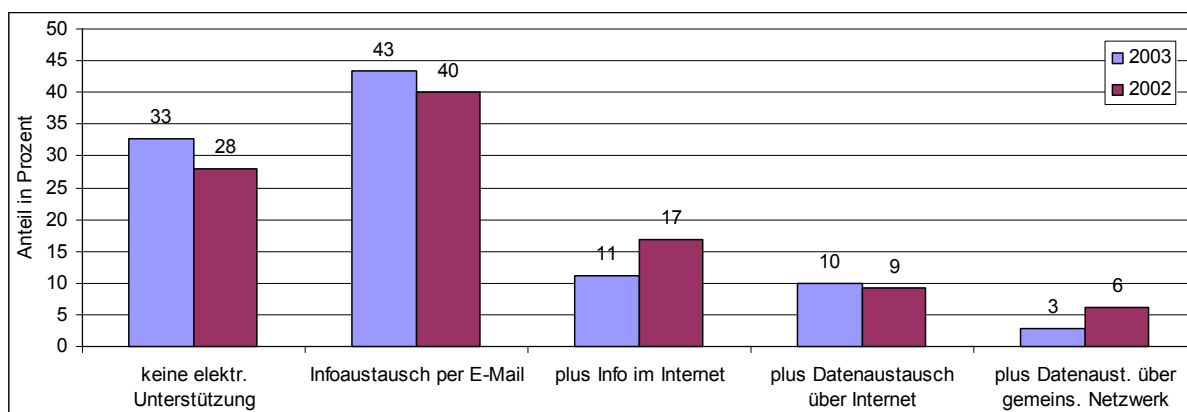


$n(03)=19$, $n(02)=27$: Nur Gemeinden die mind. Formulardownloads für Vergabeverfahren anbieten.

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

Etwas mehr als ein Fünftel der Gemeinden gibt an, zur Erstellung von gewissen öffentlichen Leistungen mit privaten Unternehmen zusammen zu arbeiten. 171 solche gemeinsam erstellten Leistungen wurden von den Gemeinden dieses Jahr genannt. Für jede Leistung wurde anschliessend durch die Gemeinden festgelegt, inwieweit die Zusammenarbeit elektronisch unterstützt wird.

Abbildung 23: Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit privaten Unternehmen

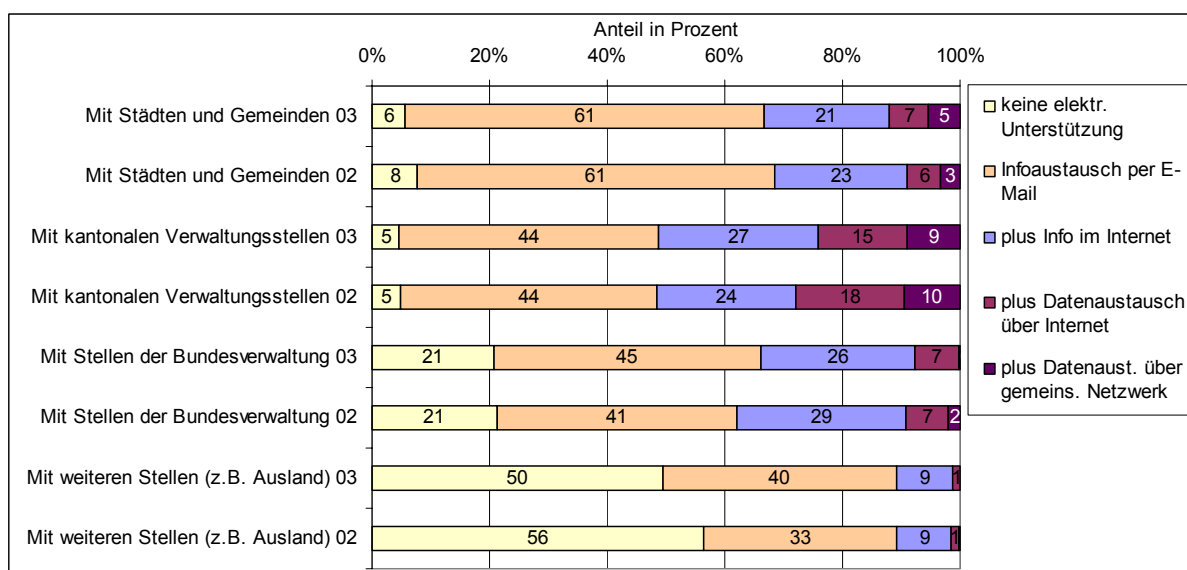


$n(03)=171$, $n(02)=215$: Nur Leistungen von Verwaltungen die über eine Website verfügen und mind. eine Leistung beurteilt haben.

Frage: Inwieweit wird die Zusammenarbeit [zur Leistungserstellung mit privaten Unternehmen] elektronisch unterstützt?

Gemäss diesen Angaben wird ein Drittel der Zusammenarbeit in keiner Weise elektronisch unterstützt. Bei weiteren 43 Prozent der Leistungen wird E-Mail zum Informationsaustausch zwischen der Gemeinde und dem privaten Unternehmen eingesetzt. Für 13 der Leistungen werden Daten übers Internet oder über ein gemeinsames Netzwerk ausgetauscht.

Abbildung 24: Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen



$n(03)=434$, $n(02)=460$: Nur Verwaltungen, die über eine Website verfügen und alle Zusammenarbeitsformen bewertet haben.

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

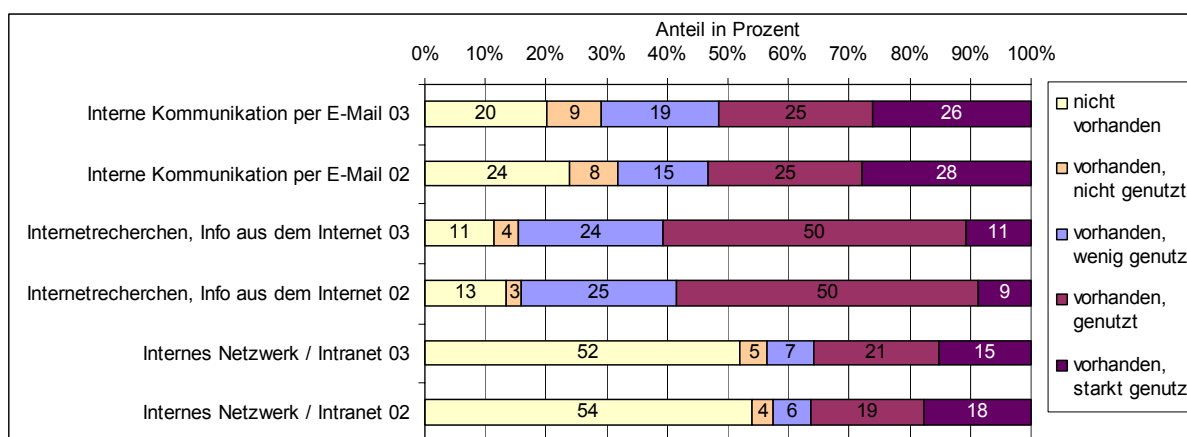
Kaum verändert haben sich die Verhältnisse bezüglich der elektronischen Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen. Lediglich wenige Gemeinden (sechs Prozent, Vorjahr acht Prozent) arbeiten mit anderen Gemeinden zusammen ohne E-Mail zu nutzen. Dasselbe gilt für die Zusammenarbeit mit den kantonalen Verwaltungsstellen, wo nur fünf Prozent der Gemeinden auf E-Mail verzichten. In der Zusammenarbeit mit dem Bund nutzen 21 Prozent keine elektronische Unterstützung. Der Datenaustausch übers Internet oder ein gemeinsames Netzwerk hat sich fast nicht verändert. Am höchsten ist der Anteil der Gemeinden, die diesen in der Zusammenarbeit mit dem Kanton nutzen.

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.

Der Prozentsatz der Gemeinden, in denen E-Mail zur internen Kommunikation nicht zur Verfügung steht, ist vier Prozent tiefer als im Vorjahr. Auch sind der Anteil der Gemeinden, die das Internet für Recherchen nutzen können, und der Prozentsatz der Gemeinden, die über kein internes Netzwerk bzw. kein Intranet verfügen, zurückgegangen.

Abbildung 25: Interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet



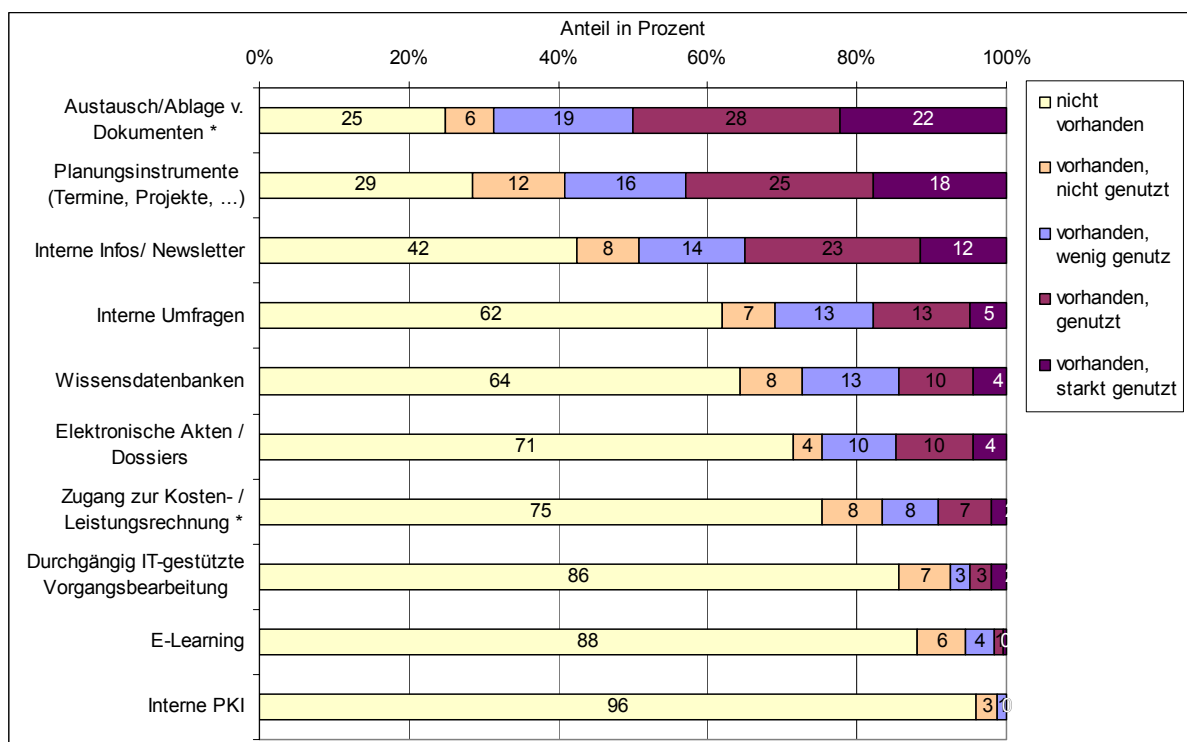
$n(03)=615$, $n(02)=538$: Nur Gemeinden, die alle drei Anwendungen beurteilt haben.

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

Die Verwendungszwecke des internen Netzwerks bzw. des Intranets sind aus Abbildung 26 ersichtlich. Am häufigsten vorhanden und am stärksten genutzt wird das Intranet zum Austausch und zur Ablage von Dokumenten. An zweiter Stelle rangieren Planungsinstrumente, z.B. für Termine oder Projekte. Die Hälfte der Gemeinden mit einem Intranet, nutzt dieses auch zur Verbreitung von internen Informationen oder für einen Newsletter. Alle anderen Anwendungsmöglichkeiten werden von deutlich weniger als der Hälfte der Gemeinden bis fast keiner Gemeinde genutzt. Insbesondere komplexere Anwendungsmöglichkeiten wie IT-gestützte Vorgangsbearbeitung, E-Learning oder die Nutzung einer internen PKI sind kaum vorhanden.

Die grössten Veränderungen hat es bei den Planungsinstrumenten gegeben. Die Kategorien „nicht vorhanden“, „vorhanden, wenig genutzt“ und „vorhanden, genutzt“ haben fünf, sieben und zwei Prozent verloren. Um 12 Prozent zugelegt hat dagegen die Kategorie „vorhanden, stark genutzt“. Ebenfalls häufiger vorhanden, sind Wissensdatenbanken und IT-gestützte Vorgangsbearbeitungen. Weniger Gemeinden nutzen das Intranet für interne Informationen oder Newsletter und elektronische Akten / Dossiers.

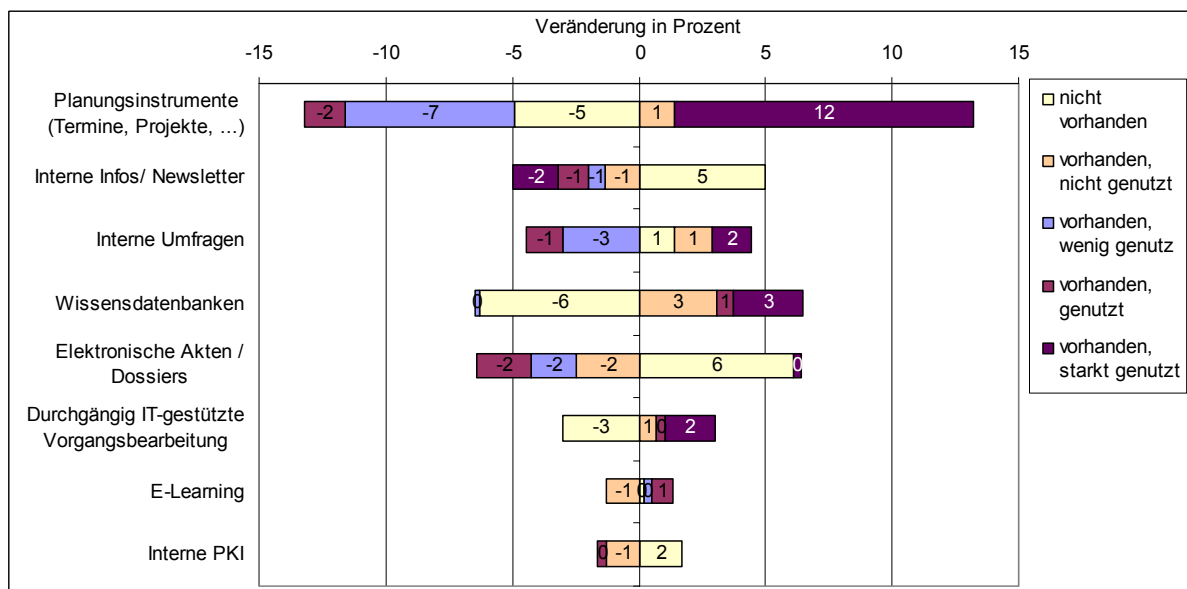
Abbildung 26: Nutzung des internen Netzwerks/Intranets (Stand 03)



* Bezeichnung der Anwendung wurde geändert.

n=252: Nur Gemeinden, die alle Anwendungen beurteilt haben und über ein internes Netzwerk/Intranet verfügen.
Frage: Bitte geben Sie an, in welchem Ausmass Ihre Verwaltung die folgenden E-Government-Anwendungen intern nutzt.

Abbildung 27: Nutzung des internen Netzwerks/Intranets (Veränderung)



n(03)=252, n(02)=248: Nur Gemeinden, die alle Anwendungen beurteilt haben und über ein internes Netzwerk/Intranet verfügen.

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

4 Managementbereiche

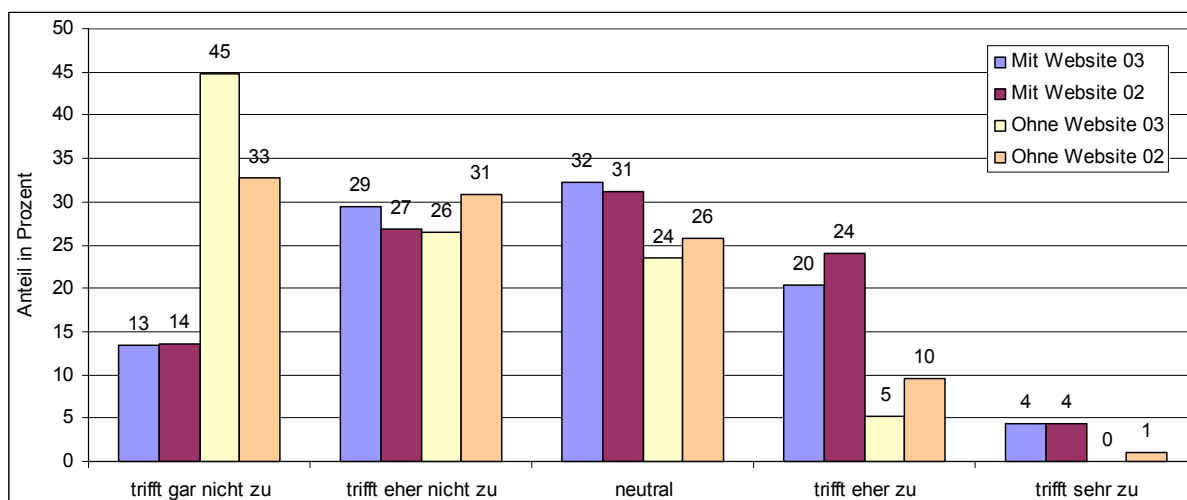
Der Teil Managementbereiche gliedert sich in die vier Abschnitte Strategie, Struktur, Potenzial und Kultur. Im Teil Potenzial wird weiter zwischen Technik, Personal und Finanzen unterschieden.

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.

Welche Bedeutung das Thema E-Government für die Verwaltungsführung hat, ist in Abbildung 28 dargestellt. Deutlich ist der Unterschied zwischen Gemeinden mit einer Website und Gemeinden ohne Website erkennbar. 2003 gaben 13 Prozent der Gemeinden mit Website an, dass die Aussage, E-Government ist ein zentrales Thema, gar nicht zutrifft. Bei den Gemeinden ohne Website sind es 45 Prozent. Die Bedeutung des Themas hat abgenommen, insbesondere bei den Gemeinden ohne Website.

Abbildung 28: Bedeutung von E-Government für die Verwaltungsführung

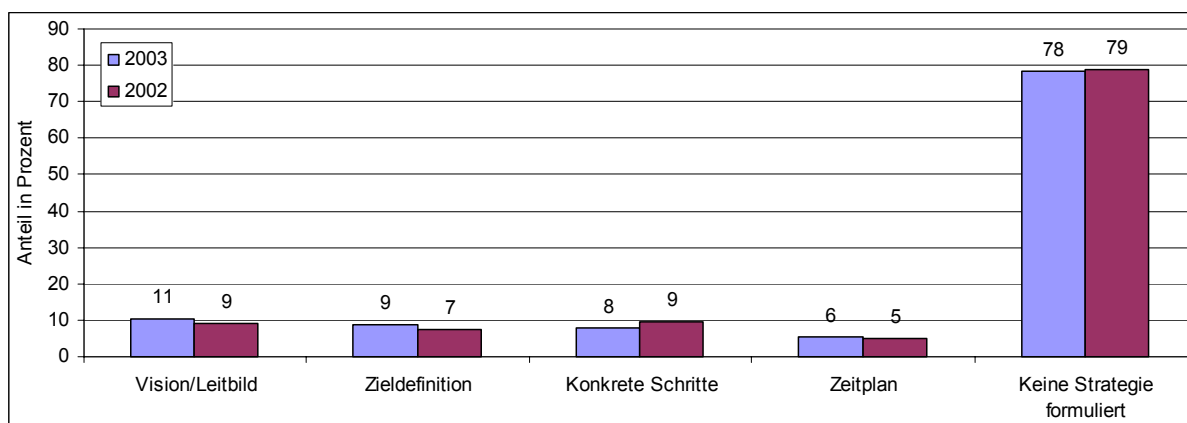


$n(03, mit)=519$, $n(03, ohne)=136$, $n(02, mit)=542$, $n(02, ohne)=198$

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

Dass für viele Verwaltungen E-Government kein zentrales Thema ist, zeigt sich auch daran, dass nach wie vor rund vier Fünftel der Gemeinden keine Strategie schriftlich formuliert haben. Der Anteil der Gemeinden, die einzelne Elemente wie Visionen, Leitbilder, Zieldefinitionen oder Zeitpläne erstellt haben, liegt zwischen sechs und 11 Prozent.

Abbildung 29: Elemente der E-Government-Strategie

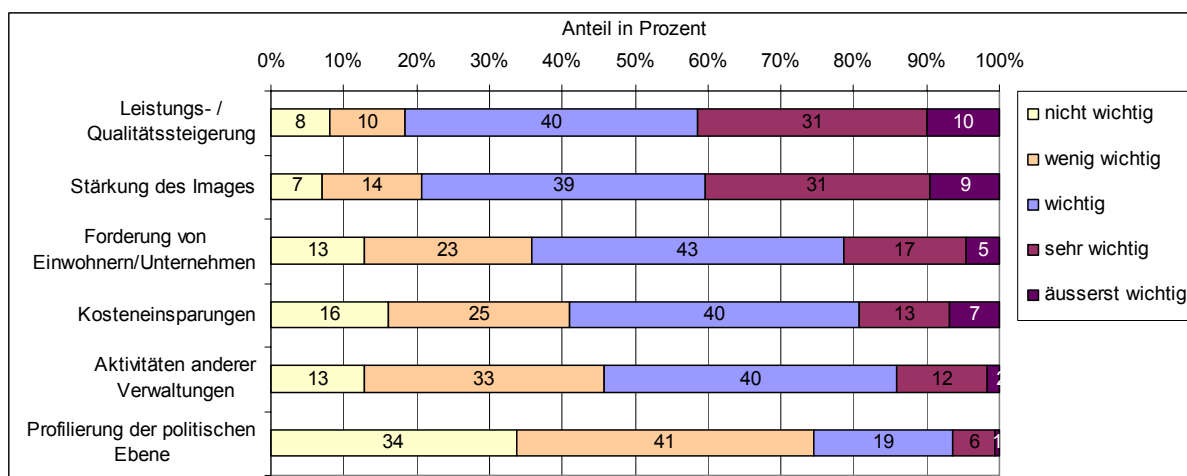


$n(03)=502$, $n(02)=519$: Nur Verwaltungen mit einer Website.

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

Das wichtigste Motiv zur Einführung von E-Government ist die Leistungs- und Qualitätssteigerung. Kaum weniger wichtig ist die der Imagefaktor. Im Mittelfeld liegen die Forderungen von EinwohnerInnen und Unternehmen, das Motive Kosteneinsparungen sowie die Aktivitäten anderer Verwaltungen. Klar am wenigsten wichtig ist der Faktor, E-Government zur Profilierung der politischen Ebene.

Abbildung 30: Motive für die Einführung von E-Government (Stand 03)

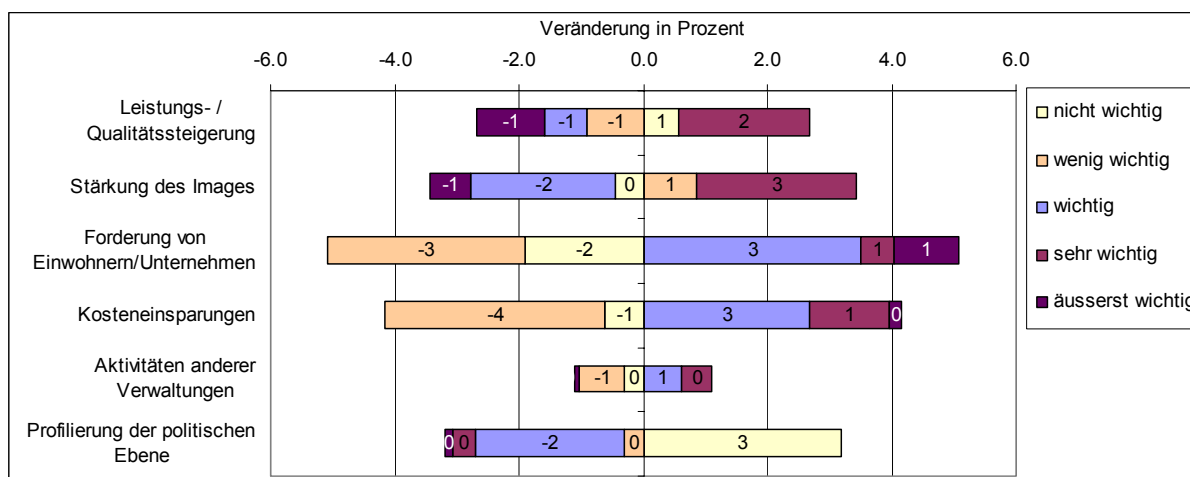


$n=590$: Nur Gemeinden die alle Faktoren beurteilt haben.

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

Betrachtet man die Veränderungen zwischen 2002 und 2003, so haben zwei Motive an Bedeutung gewonnen. Das erste sind die Forderungen von EinwohnerInnen und Einwohnern bzw. Unternehmen, das zweite Kosteneinsparungen. An Bedeutung verloren hat das Motiv der Profilierung der politischen Ebene. Insgesamt sind die Veränderungen aber nicht sehr stark, so dass sich an der Rangfolge der Motive nichts geändert hat.

Abbildung 31: Motive für die Einführung von E-Government (Veränderung)

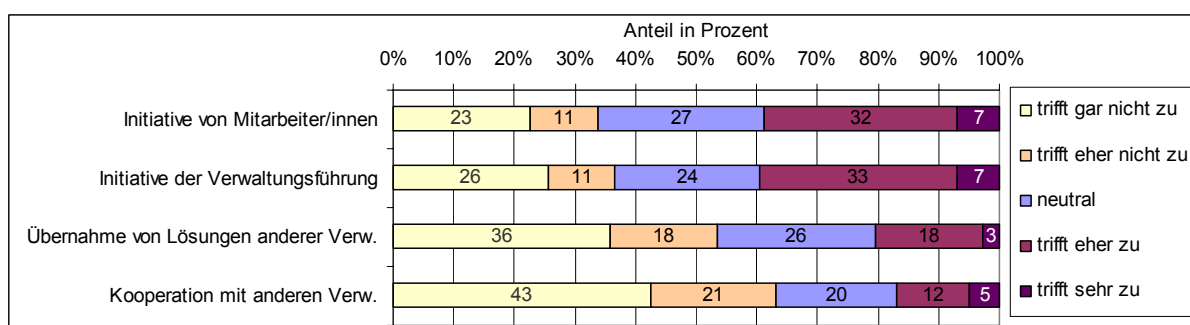


$n(03)=590$, $n(02)=622$: Nur Gemeinden, die alle Faktoren beurteilt haben.

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

Die Gemeinden stimmen der Aussage, die Initiative für E-Government Projekte gehe von den Mitarbeitenden aus, etwa gleich stark zu wie der Aussage, die Initiative komme von der Verwaltungsführung. Im Vergleich zum Vorjahr haben die Mitarbeitenden als Auslöser gegenüber der Verwaltungsführung leicht dazu gewonnen.

Abbildung 32: Initiative für E-Government-Projekte (Stand 03)

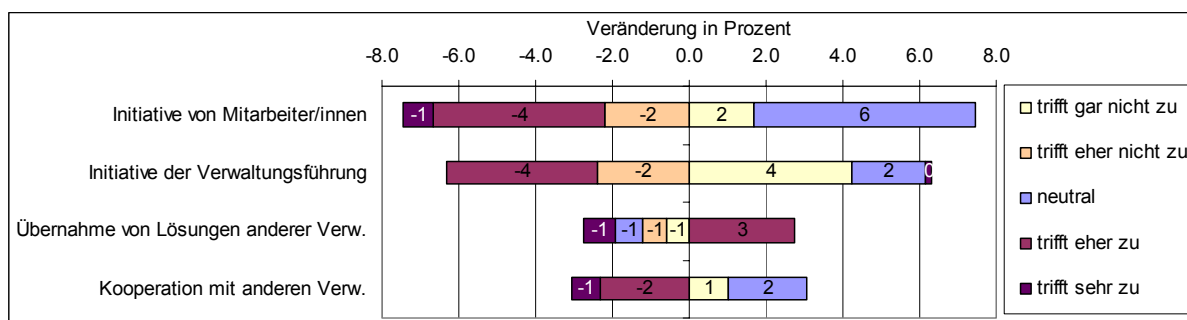


$n=594$: Nur Gemeinden, die alle Aussagen beurteilt haben.

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

E-Government-Lösungen werden häufiger von anderen übernommen als mit anderen zusammen entwickelt. Dieses Verhältnis hat sich 2003 leicht verstärkt.

Abbildung 33: Initiative für E-Government-Projekte (Veränderung)



$n(03)=594$, $n(02)=623$: Nur Gemeinden, die alle Aussagen beurteilt haben.

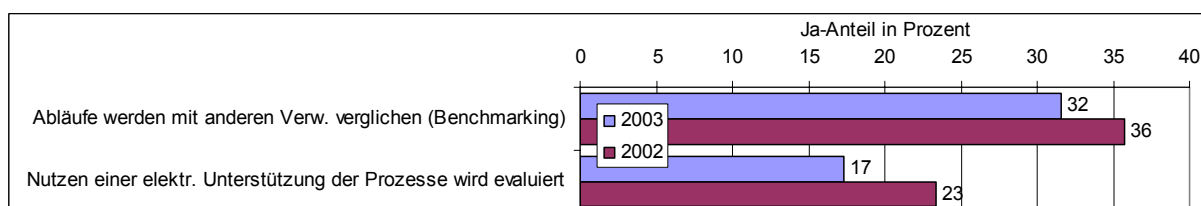
Frage: Geben Sie bitte an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

4.2 Struktur

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

E-Government verlangt eine kritische Auseinandersetzung mit Prozessen. Eine Möglichkeit dazu ist der Vergleich mit anderen Verwaltungen und das Lernen von diesen. Eine andere Möglichkeit ist eine detaillierte Evaluation des Nutzens einer elektronischen Unterstützung der Prozesse.

Abbildung 34: Beschäftigung mit Prozessen

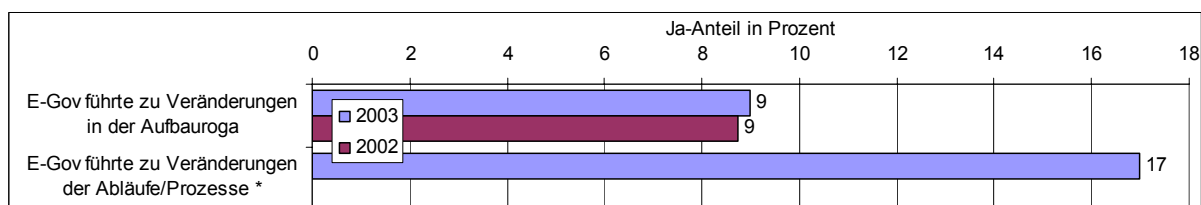


$n(03)=589$, $n(02)=630$: Nur Gemeinden, die alle Aussagen beurteilt haben.

Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu?

Beide Möglichkeiten werden von den befragten Gemeinden eher zurückhaltend genutzt. Rund ein Drittel der Gemeinden vergleicht seine Prozesse mit denen in anderen Verwaltungen, knapp ein Viertel evaluiert den Nutzen einer elektronischen Unterstützung.

Abbildung 35: Auswirkung auf Aufbau- und Ablauforganisation



* Frage wurde im 02 anders gestellt.

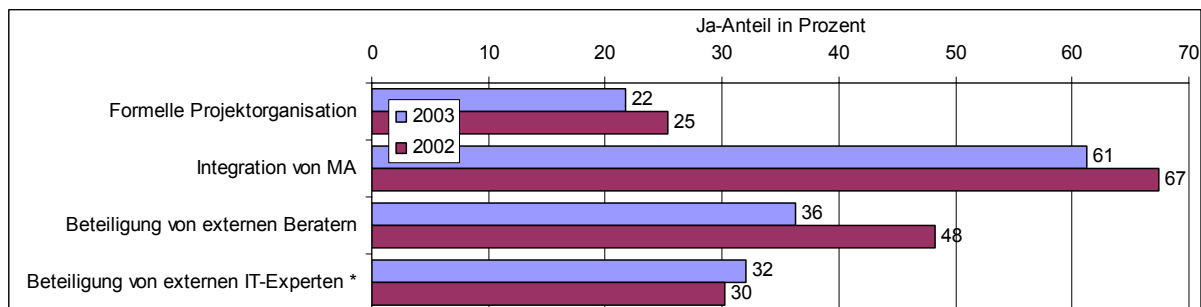
$n(03)=589$, $n(02)=630$: Nur Gemeinden, die alle Aussagen beurteilt haben.

Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu?

E-Government führte 2003 bei 17 Prozent der Gemeinden zu Veränderungen der Prozesse. Neun Prozent geben an, dass ihre Aufbauorganisation durch E-Government verändert worden ist.

Deutliche Unterschiede zwischen den beiden Erhebungen ergeben sich bezüglich der Projektstruktur. 2003 sind weniger oft Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Projekte integriert worden als 2002. Von 48 auf 36 Prozent zurückgegangen ist auch der Anteil der Gemeinden, die auf die Unterstützung von externen Beratern zählen.

Abbildung 36: Projektstruktur



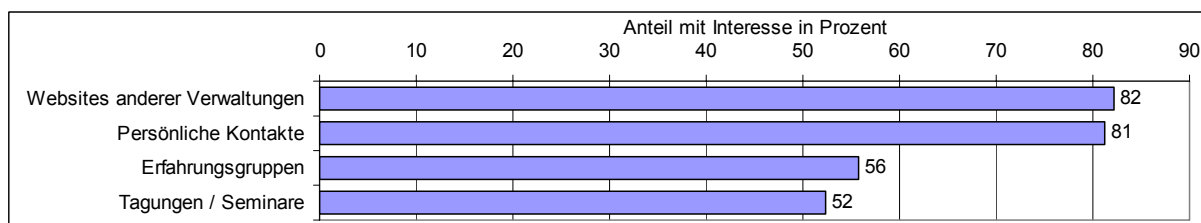
* Die Aussage wurde um den Begriff „extern“ ergänzt.

$n(03)=590$, $n(02)=615$: Nur Gemeinden, die alle Aussagen beurteilt haben.

Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu?

Erfahrung und Wissen von Aussen fliesst aber nicht nur durch externe Berater in die Projekte ein, sondern auch durch den Austausch mit anderen Verwaltungen. Dabei stehen die Websites der anderen Verwaltungen und persönliche Kontakte im Vordergrund. Rund die Hälfte der Befragten nutzen (oder würden nutzen) Erfahrungsgruppen und Tagungen bzw. Seminare zum Austausch mit andere Verwaltungen.

Abbildung 37: Kanäle für den Erfahrungsaustausch

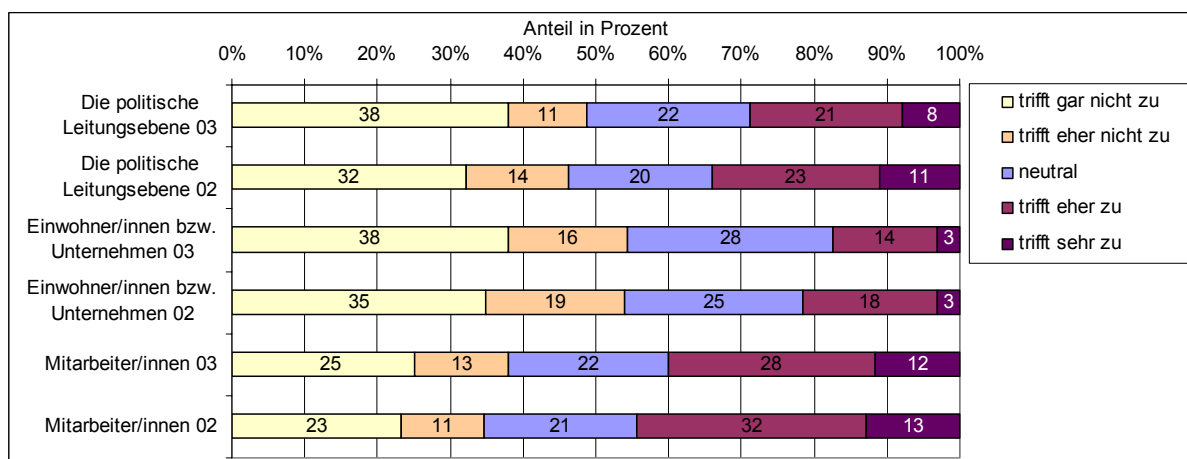


$n=567$: Nur Verwaltungen die alle Kanäle bewertet haben.

Frage: Folgende Kanäle nutzen Sie (würden Sie nutzen) zum E-Government-Erfahrungsaustausch mit anderen Verwaltungen?

Am häufigsten werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über E-Government-Projekte informiert. An zweiter Stelle steht die politische Leitungsebene und erst an dritter Stelle kommen die Nutzer der Angebote, Einwohnerinnen und Einwohner, beziehungsweise die Unternehmen. Diese Reihenfolge in beiden Jahren identisch.

Abbildung 38: Information der Anspruchsgruppen

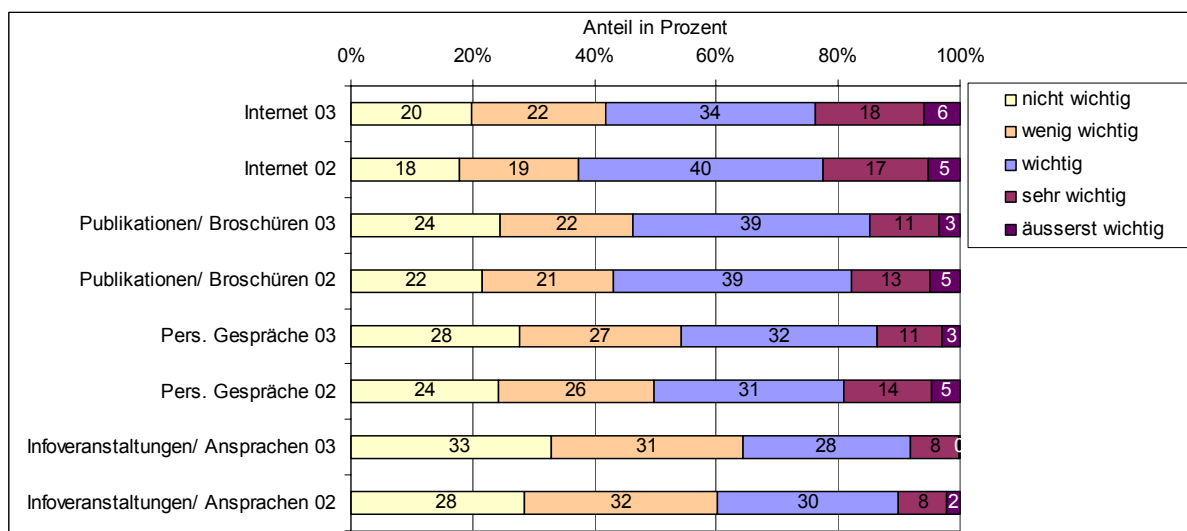


$n(03)=619$, $n(02)=676$: Nur Gemeinden, die alle Gruppen bewertet haben.

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

Als Kommunikationskanal zur Information über E-Government-Projekte am wichtigsten ist nach wie vor das Internet. Das Internet konnte als einziger Kommunikationskanal an Wichtigkeit zulegen, alle anderen wurden in ihrer Wichtigkeit zurückgestuft. Die Reihenfolge bleibt aber dieselbe.

Abbildung 39: Kommunikationskanäle für E-Government-Aktivitäten

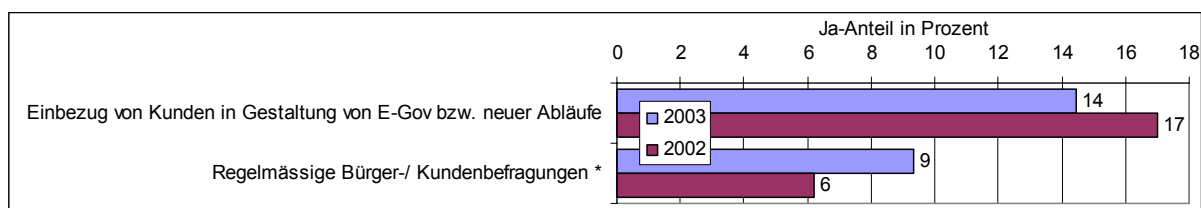


$n(03)=589$, $n(02)=633$: Nur Gemeinden die alle Kanäle bewertet haben.

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

14 Prozent der Gemeinden beziehen Ihre Kunden in die Gestaltung von E-Government oder neuer Abläufe mit ein. Das sind weniger als im Vorjahr. Auf tiefem Niveau zugelegt hat dagegen der Anteil der Gemeinden, die regelmässig Bürger- oder Kundenbefragungen durchführen. Allerdings wurde in der Befragung 03 der Begriff regelmässig mit „mind. alle vier Jahre“ spezifiziert, im Vorjahr waren es noch „mind. alle zwei Jahre“.

Abbildung 40: Einbezug der Kunden



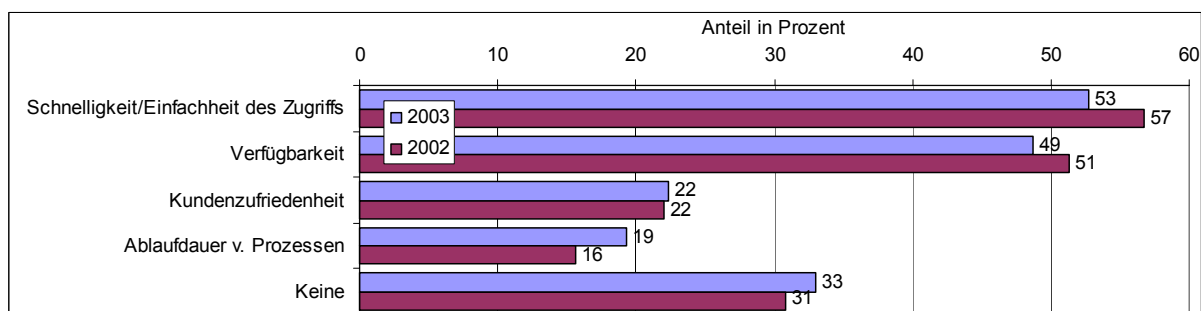
* Im 02 wurde regelmässig als mind. alle 2 Jahre, im 03 als mind. alle 4 Jahre definiert.

$n(03)=589$, $n(02)=630$: Nur Gemeinden, die alle Aussagen beurteilt haben.

Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu?

Aus Abbildung 41 sind zwei Entwicklungen erkennbar. Einerseits werden Verfügbarkeit der Website und Schnelligkeit bzw. Einfachheit des Zugriffs von weniger Gemeinden systematisch überprüft als noch vor einem Jahr. Andererseits wird die Ablaufdauer von Prozessen häufiger getestet. Der Anteil der Gemeinden, die keine dieser Qualitätsmerkmale überprüfen, liegt weiterhin bei rund einem Drittel.

Abbildung 41: Überprüfung von Qualitätsaspekten



$n(03)=470$, $n(02)=481$: Nur Gemeinden, die über eine Website verfügen und mind. eine Antwort ausgewählt haben. Auf Grund eines Rechnungsfehlers im Bericht 02 mussten die Daten für 2002 angepasst werden.

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

4.3 Potenziale

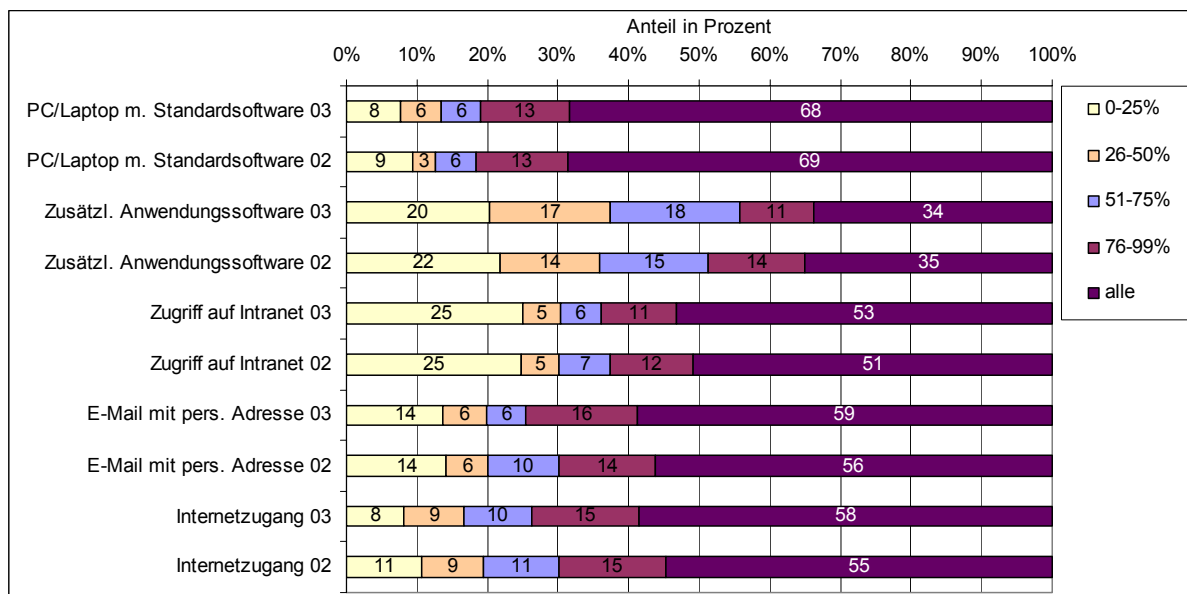
Das Thema Potenziale wird in die drei Felder Technik, Personal und Finanzen aufgeteilt. Im letztjährigen Bericht waren diese drei Felder ebenfalls vorhanden, jedoch nicht explizit als solche ausgewiesen.

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.

Die bereits 2002 ausgezeichnete Ausstattung der Arbeitsplätze mit Informationstechnologie konnte nochmals leicht verbessert werden. So haben in fast 60 Prozent der Gemeinden alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine persönliche E-Mail-Adresse und Zugang zum Internet. Ansonsten fanden keine wesentlichen Veränderungen statt.

Abbildung 42: Technische Ausstattung der Arbeitsplätze



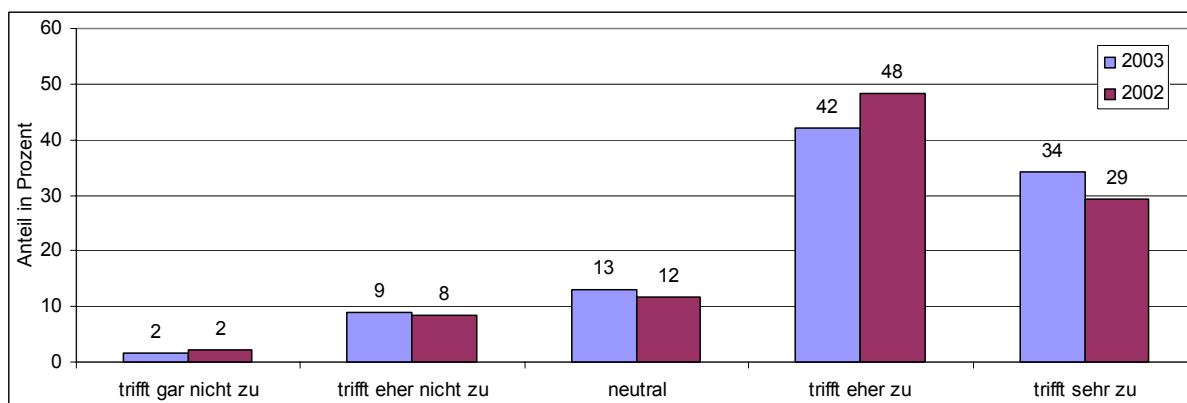
$n(03)=561$, $n(02)=620$: Nur Gemeinden, die alle Punkte bewertet haben. (Im Bericht 02 waren nur Verwaltungen mit Website berücksichtigt worden, weshalb die diesjährigen Zahlen leicht davon abweichen.)

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

Open Source Software ist in den Gemeinden nicht sehr verbreitet. 82 Prozent der Gemeinden, die diese Frage beantwortet haben, geben an, keine Open Source Software zu verwenden. 16 Prozent setzen teilweise auf Open Source Software und 2 Prozent geben an, ausschliesslich Open Source Software zu verwenden.

Die Zufriedenheit mit der technischen Ausstattung ist auch weiterhin sehr hoch. Der Anteil der Gemeinden, die der Aussage eher oder sehr zustimmen, dass die technische Ausstattung ausreichend sei, ist konstant geblieben. Der Anteil, für den die Aussage sehr zutrifft, hat um fünf Prozent zugelegt.

Abbildung 43: Zufriedenheit mit der technischen Ausstattung

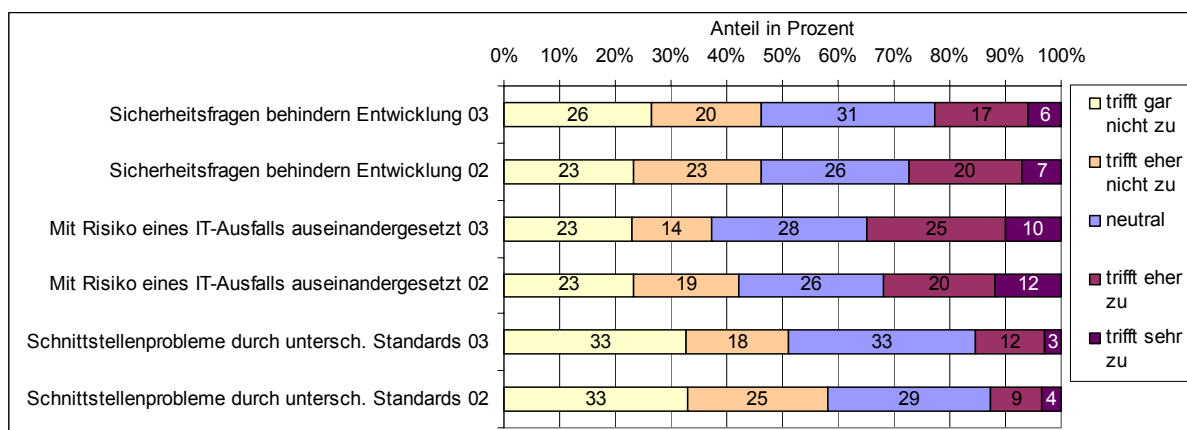


$n(03)=654$, $n(02)=722$

Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutrifft: In unserer Verwaltung ist die jetzige technische Ausstattung ausreichend.

Wie im Vorjahr sind auch 2003 10 Prozent der Gemeinden der Ansicht, ihre technische Ausstattung sei nicht ausreichend.

Abbildung 44: Technischen Herausforderungen

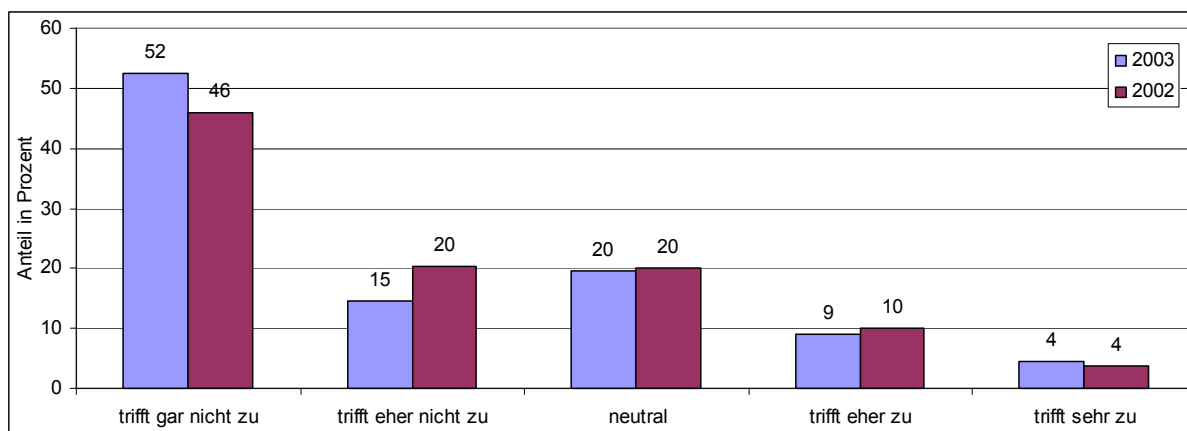


$n(03)=613$, $n(02)=672$: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen beurteilt haben. Im Bericht 02 mussten auch die Fragen nach der Zufriedenheit mit der technischen Ausstattung und der Auslagerung der IT beantwortet worden sein. Deshalb weichen die Zahlen für 02 leicht von denjenigen im Bericht 02 ab.

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

Möglichen technischen Problemen sieht die Hälfte der befragten Gemeinden eher gelassen entgegen. Der Anteil der Gemeinden, die sich nicht mit dem Risiko eines IT-Ausfalls auseinandergesetzt haben, ist aber zurückgegangen. Ebenfalls kleiner geworden ist der Prozentsatz der Gemeinden, die Schnittstellenprobleme durch unterschiedliche Standards verneinen.

Abbildung 45: Auslagerung der IT-Infrastruktur



$n(03)=611$, $n(02)=674$

Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen: 2003: Wir haben grosse Teile unserer IT-Infrastruktur ausgelagert, 2002: Wir versuchen möglichst grosse Teile unserer IT-Infrastruktur auszulagern.

2003 geben zwei Drittel der Gemeinden an, die Aussage 'wir haben grosse Teile unserer IT-Infrastruktur ausgelagert' treffe gar nicht oder eher nicht zu. Im Vorjahr wurde die Aussage etwas anders formuliert, der Anteil der Gemeinden, der die Aussage ablehnt, war aber etwa gleich gross.

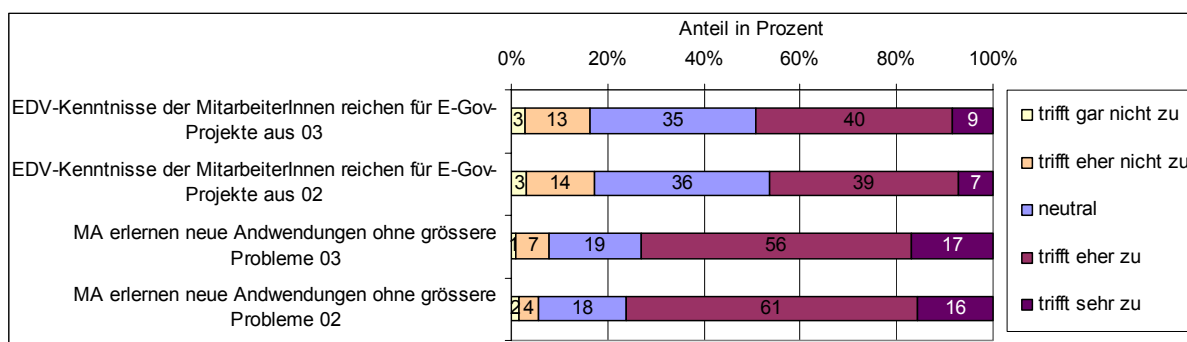
4.3.2 Personal

Im Bereich Personal wird die Ausstattung der Gemeinden 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.

Fast vier Fünftel der Gemeinden verfügen über keine IT-Spezialisten. Ein weiterer Fünftel beschäftigt einen bis fünf IT-Spezialisten. Nur in einzelnen Gemeinden sind mehr als fünf Spezialisten tätig. Diese Verteilung hat sich gegenüber dem Vorjahr nur wenig verändert.

In rund einem Fünftel der Gemeinden existieren noch Arbeitsplätze, die keine EDV-Kenntnisse voraussetzen, und in 95 Prozent der Gemeinden ist für die Mehrheit der Arbeitsplätze zumindest EDV-Anwenderwissen notwendig.

Abbildung 46: EDV-Kenntnisse der Mitarbeiter/innen



$n(03)=640$, $n(02)=708$: Nur Verwaltungen, die beide Fragen beantwortet haben. (Im Bericht 02 mussten alle 4 Aussagen zum Personal beurteilt werden. Deshalb weichen die diesjährigen Werte leicht ab)

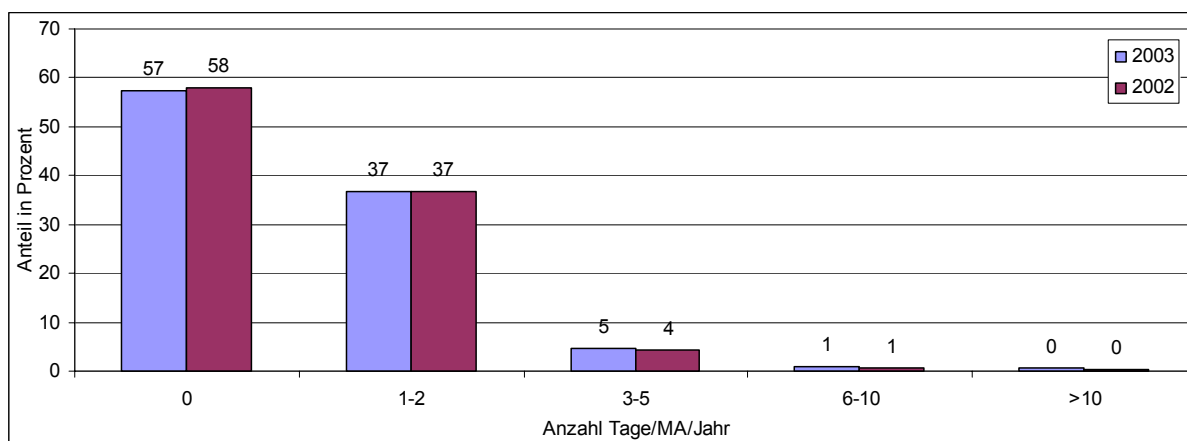
Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Die EDV-Kenntnisse der Mitarbeitenden werden von einem Grossteil der Gemeinden als für E-Government-Projekte ausreichend angesehen. 15 Prozent der Gemeinden sind der Ansicht, dass die Kenntnisse nicht ausreichen. Fast drei Viertel der Gemeinden geben an, die Mitarbeitenden hätten keine grösseren Probleme beim Erlernen neuer Anwendungen.

Im Bereich E-Government und IT werden von wenigen Gemeinden Schulungen angeboten. 57 Prozent bieten überhaupt keine Schulungen an, weitere 37 Prozent schulen ihre Mitarbeitenden ein bis zwei Tage pro Jahr.

Schulungen, Erfahrungsgruppen oder ganz einfach Informationsvorsprung sind die häufigsten Anreize, die den Mitarbeitenden durch die Gemeinden für die Mitarbeit in E-Government-Projekten geboten werden.

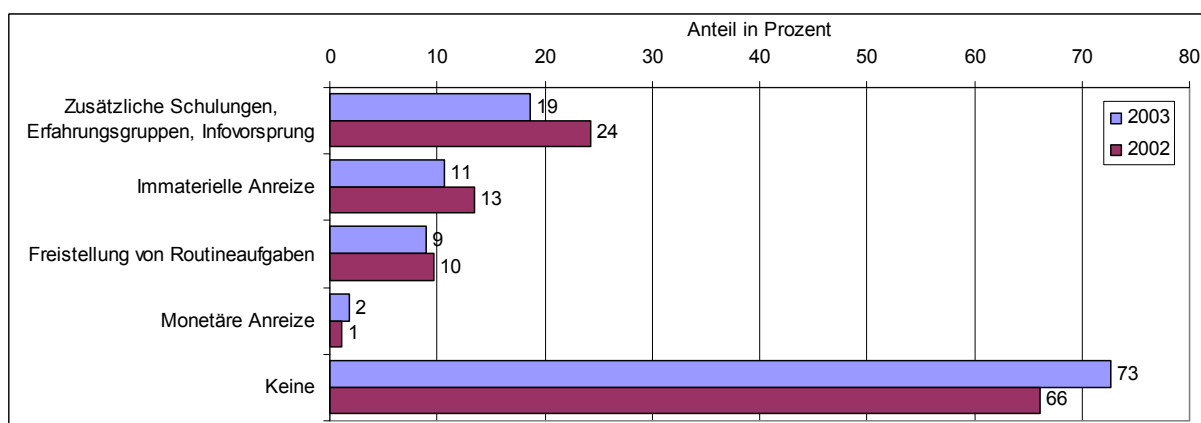
Abbildung 47: Schulungen für Mitarbeiter/innen



$n(03)=643$, $n(02)=728$

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

Abbildung 48: Anreize zur Mitarbeit in E-Government-Projekten

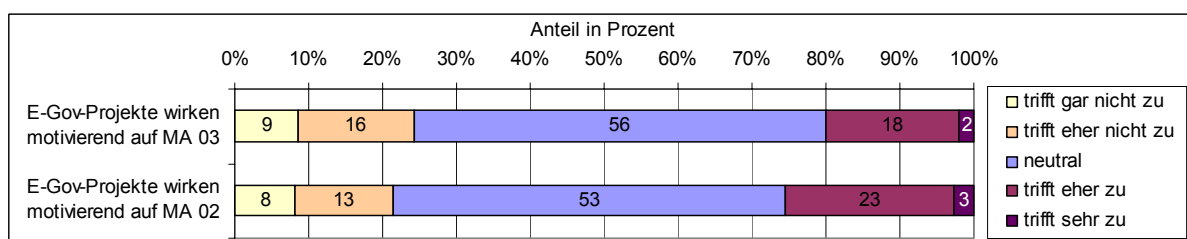


$n(03)=615$, $n(02)=677$: Frage: Nur Gemeinden, die mind. eine Möglichkeit ausgewählt haben.

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

Welche Wirkung E-Government-Projekte auf die Mitarbeitenden haben, konnte mehr als die Hälfte der Gemeinden nicht eindeutig beantworten. Ein Fünftel vertritt die Ansicht, dass E-Government-Projekte motivierend wirken. Ein Viertel lehnt diese Aussage ab.

Abbildung 49: Wirkung von E-Gov-Projekten auf die Motivation



$n(03)=592$, $n(02)=641$: Nur Gemeinden, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben.

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

4.3.3 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.

In Tabelle 4 sind die Angaben der Gemeinden zum IT-Budget für das Jahr 2003 beschrieben. Das mit Abstand grösste IT-Budget beträgt CHF 75 Millionen, das zweitgrösste noch neun Millionen. Das Grösste IT-Budget einer Gemeinde ohne Website beträgt CHF 44'000. Berechnet man den Mittelwert ohne das grösste IT-Budget, so erhält man einen Wert von rund 150'000. Die Standardabweichung beträgt fast CHF 700'000. Der Median bei den Gemeinden mit Website liegt bei CHF 20'000, bei solchen ohne Website bei CHF 3'500.

Etwas besser vergleichbar, werden die Budgets, wenn man sie in CHF pro Einwohner/in ausdrückt. Bei Gemeinden mit Website variieren diese dann zwischen CHF 0.13 und CHF 209, bei solchen ohne Website zwischen CHF 1.58 und CHF 58.82. Der Median liegt bei beiden Gruppen ungefähr bei CHF 11. Der Mittelwert und die Standardabweichung sind bei den Gemeinden mit Website deutlich höher als bei denen ohne Website.

Tabelle 4: IT-Budget für das Jahr 2003

	Minimum	Maximum	Median	Mittelwert	Standardabweichung
IT-Budget 2003 (mit Web)	200	75'000'000	20'000	377'715	4'203'347
IT-Budget 2003 (mit Web, ohne max.)	200	9'000'000	20'000	148'108	695'049
IT-Budget 2003 (ohne Web)	100	44'000	3'500	8'491	11'060
IT-Budget 03 pro Einw. (mit Web)	0.13	209.22	11.85	19.18	26.32
IT-Budget 03 pro Einw. (ohne Web)	1.58	58.82	11.30	15.20	12.55

$n(\text{web})=326$, $n(\text{ohne})=35$: Nur Gemeinden, die eine Angabe gemacht haben.

Frage: Wie gross ist das IT-Budget Ihrer Verwaltung 2003 in CHF?

Neben dem allgemeinen IT-Budget interessiert auch, ob spezielle Projektbudgets für E-Government vorgesehen sind. Ein Fünftel der Gemeinden geben an, über E-Government-Projektbudgets zu verfügen. Die Grösse dieser Projektbudgets ist aus Tabelle 5 ersichtlich. Sie reicht von CHF 200 bis CHF 400'000, oder in CHF pro Kopf ausgedrückt, von CHF 0.25 bis CHF 241.

Tabelle 5: E-Government-Projektbudgets für das Jahr 2003

	Minimum	Maximum	Mittelwert	Standardabweichung
Projektbudget 2003	200	400'000	27'304	64'538
Projektbudget 2003 pro Einw.	0.25	241.54	9.19	30.51

$n=95$: Nur Gemeinden mit Website, die eine Angabe gemacht haben.

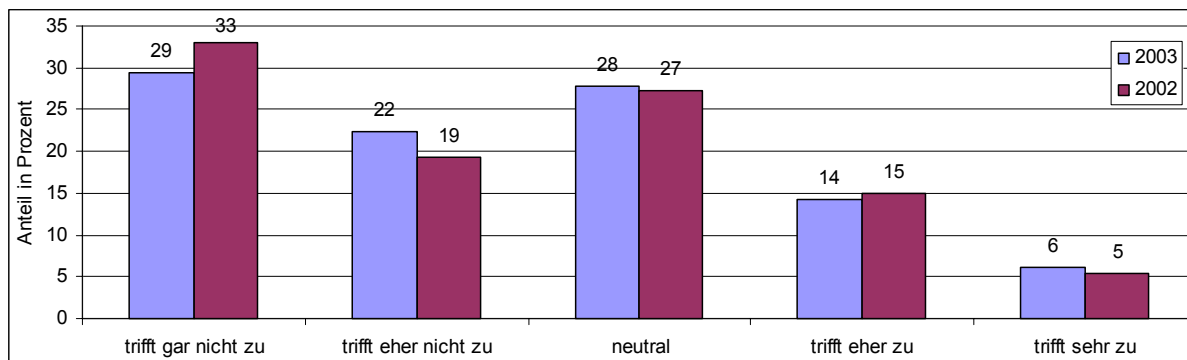
Frage: Wie gross ist das IT-Budget Ihrer Verwaltung 2003 in CHF?

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

Zusätzliche Beiträge, z. B. aus Förderprogrammen erhalten weniger als ein Prozent der Gemeinden. Durch E-Government wurden in knapp zwei Prozent der Gemeinden neue Einnahmequellen generiert.

Bei einem Fünftel der Gemeinden trifft die Aussage zu, dass Budgetrestriktionen dazu geführt haben, dass E-Government-Projekte gestoppt oder unvollständig ausgeführt wurden. Für die Hälfte der Gemeinden trifft diese Aussage nicht zu. Dieses Verhältnis ist in beiden Befragungen identisch.

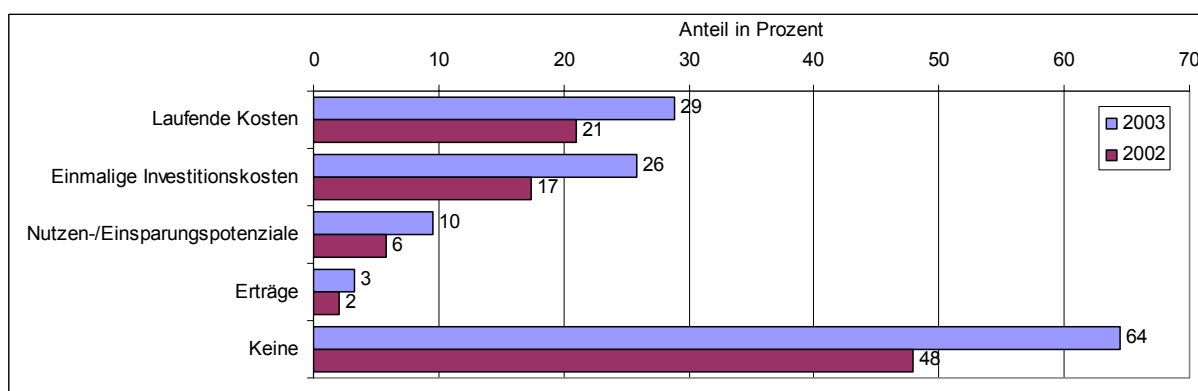
Abbildung 50: Budgetrestriktionen



$n(03)=486$, $n(02)=506$: Nur Verwaltungen mit einer Website.

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

Abbildung 51: Kalkulationen



$n(03)=461$, $n(02)=495$: Nur Verwaltungen mit einer Website und mind. einer Auswahl.

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

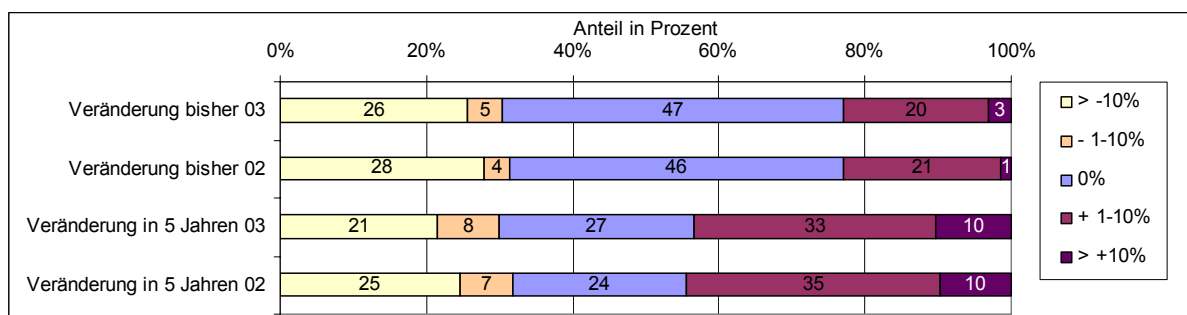
Fast zwei Drittel der Gemeinden geben an, für E-Government-Projekte weder Kosten- noch Nutzenkalkulationen durchzuführen. Die anderen Gemeinden erheben hauptsächlich die laufenden sowie die Investitionskosten. Lediglich 10 Prozent der Gemeinden berechnet Nutzen- bzw. Einsparpotenziale.

Die Beurteilung des Einflusses von E-Government auf die Aufwände ist in beiden Jahren beinahe identisch. Fast die Hälfte der Gemeinden ist der Ansicht, dass die Aufwände sich bisher durch E-Government nicht verändert haben; dass dies bis in fünf Jahren so bleibt, glaubt rund ein Viertel.

Ein Viertel gibt an, dass die Aufwände durch E-Government um mehr als 10 Prozent abgenommen haben. Ein Fünftel erwartet bis in fünf Jahren Aufwandminderungen von mehr als 10 Prozent.

Bei einem Viertel der Gemeinden hat E-Government zu Steigerung der Aufwände um ein bis 10 Prozent geführt. Ein Drittel ist der Ansicht, in den nächsten fünf Jahren würden die Aufwände um ein bis 10 Prozent steigen, über 10 Prozent glauben sogar um noch mehr.

Abbildung 52: Veränderung der Aufwände durch E-Government

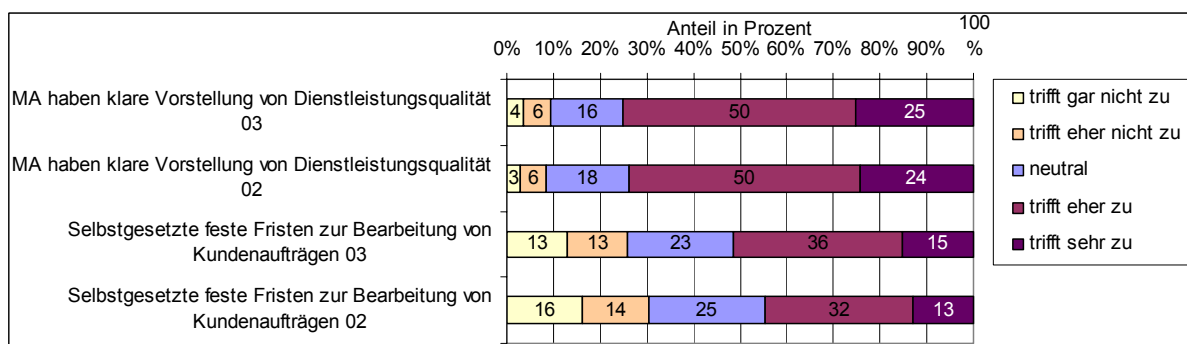


$n(03)=415$, $n(02)=442$: Nur Verwaltungen die beide Fragen beantwortet haben und über eine Website verfügen.
Frage: Wie haben sich bisher durch E-Government die Aufwände in Ihrer Verwaltung verändert, bzw. wie werden sie sich in den nächsten fünf Jahren verändern? (Bezogen auf das gesamte Budget Ihrer Verwaltung)

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.

Abbildung 53: Dienstleistungskultur

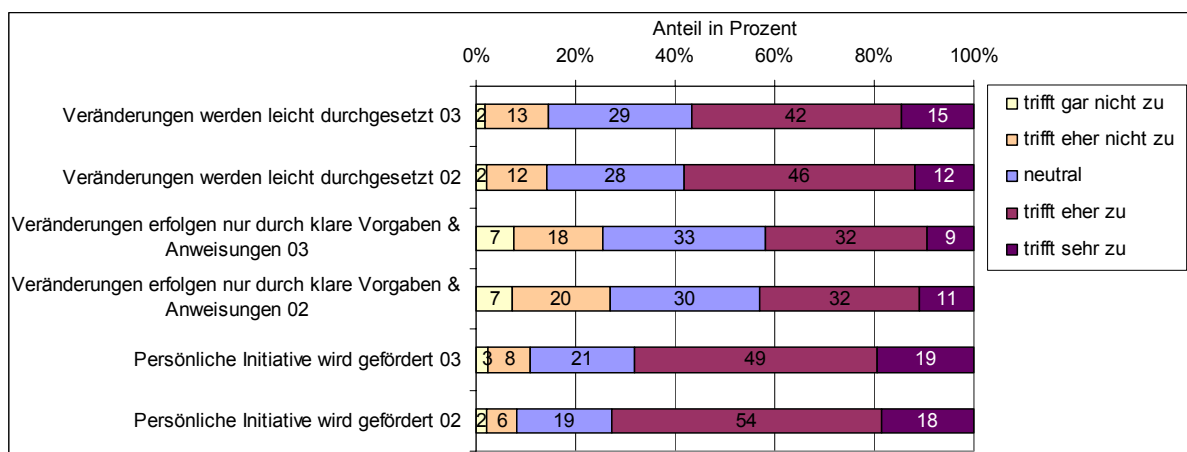


$n(03)=592$, $n(02)=641$: Nur Gemeinden, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben.
Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Wie im Vorjahr sind die befragten Gemeinden auch 2003 zu drei Vierteln der Ansicht, dass ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine klare Vorstellung von Dienstleistungsqualität abhben. Etwas weniger gross, aber deutlich grösser als 2002, ist die Zustimmung zur Aussage, man habe sich selber feste Fristen zur Bearbeitung von Kundenaufträgen gesetzt.

Ebenfalls starke Zustimmung findet die Aussage, dass persönliche Initiative gefördert wird, auch wenn der zustimmende Anteil leicht zurückgegangen ist. Weniger häufig trifft die Aussage zu, dass Veränderungen leicht durchgesetzt werden. Ein Viertel der Gemeinden verwirft die Behauptung, dass Veränderungen nur durch klare Vorgaben und Anweisungen erfolgen.

Abbildung 54: Veränderungskultur

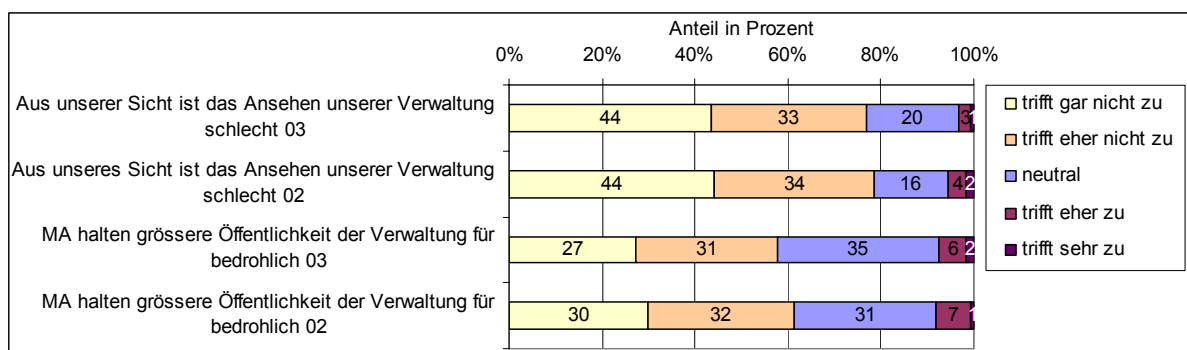


$n(03)=592$, $n(02)=641$: Nur Gemeinden, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben.

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

Ein schlechtes Image verneinen auch 2003 drei Viertel der Gemeinden und ein weiterer Fünftel ist neutral. Weniger deutlich aber ebenfalls klar abgelehnt wird die Ansicht, dass die Mitarbeitenden mehr Öffentlichkeit für bedrohlich halten.

Abbildung 55: Image und Öffentlichkeitsprinzip



$n(03)=592$, $n(02)=641$: Nur Gemeinden, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben.

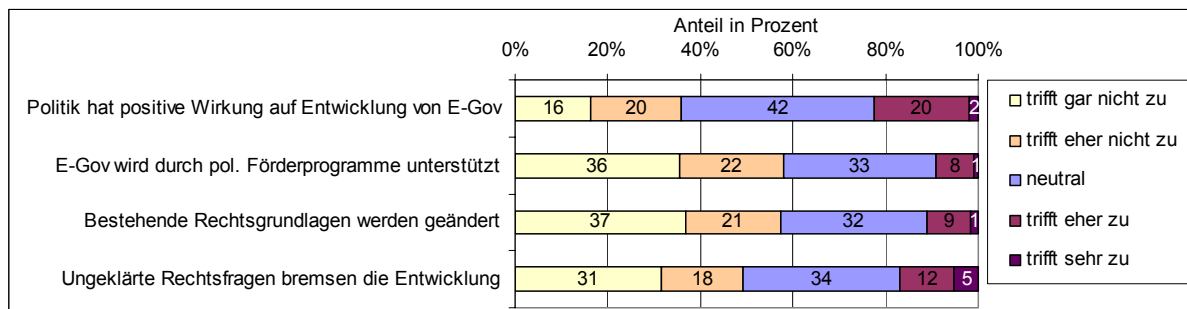
Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

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.

Für einen Viertel der Gemeinden hat die Politik eine positive Wirkung auf die Entwicklung von E-Government. Etwa ein Drittel ist gegenteiliger Ansicht. Mehr als die Hälfte der Gemeinden geben an, dass E-Government nicht durch politischen Förderprogramme unterstützt wird.

Abbildung 56: Politische und rechtliche Rahmenbedingungen (Stand 03)

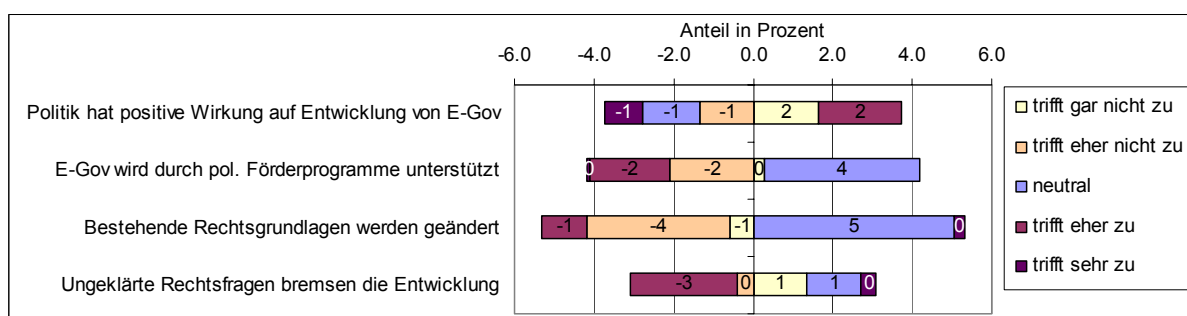


n=601: Nur Gemeinden, die alle Aussagen beurteilten.

Frage: Bitte geben Sie an, welche der folgenden Aussagen aktuell auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Betrachtet man die Veränderung der Antworten zu diesen beiden Aussagen, so stellt man fest, dass sich die Beurteilung des Einflusses der Politik kaum verändert hat. Bei der Aussage, E-Government werde durch politische Förderprogramme unterstützt, wurde die Antwort neutral deutlich häufiger gewählt als 2002.

Abbildung 57: Politische und rechtliche Rahmenbedingungen (Veränderung)



n(03)=601, n(02)=648: Nur Gemeinden, die alle Aussagen beurteilten.

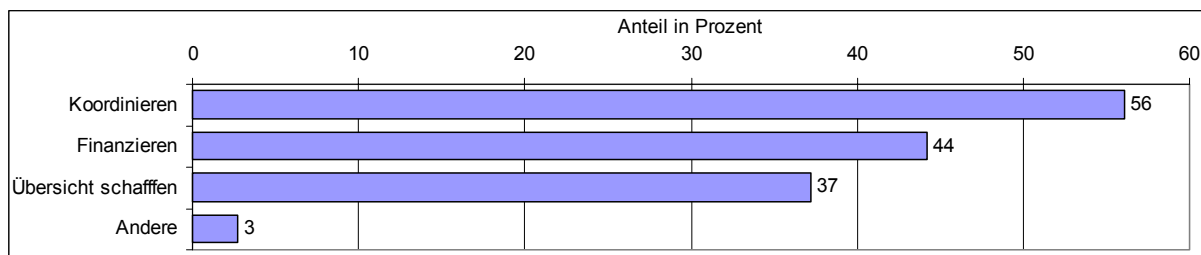
Frage: Bitte geben Sie an, welche der folgenden Aussagen aktuell auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Dass Rechtsgrundlagen zur Einführung von E-Government geändert werden, trifft für etwas mehr als die Hälfte der Gemeinden nicht zu. Lediglich 10 Prozent stimmen dieser Aussage zu. Änderungen scheinen auch nicht notwendig zu sein, sind doch nur 17 Prozent der Ansicht, dass ungeklärte Rechtsfragen die Entwicklung bremsen. Bei den Angaben, welche Rechtsfragen denn ungeklärt sind, dominiert das Thema „Digitale Unterschrift“. Veränderungen gab es auch hier keine grossen. Die Aussage, dass bestehende Rechtsgrundlagen geändert wurden, erhielt einen grösseren Anteil neutraler Stimmen. Dafür sank der Prozentsatz der diese Aussage ablehnte.

Erstmals wurden die Gemeinden nach der Rolle gefragt, die der Bund ihrer Meinung nach bei der Entwicklung von E-Government in der Schweiz einnehmen soll. An erster Stelle rangiert der Wunsch nach

Koordination, 44 Prozent wünschen sich ein verstärktes finanzielles Engagement und gut ein Drittel ist der Meinung, der Bund solle vor allem Übersicht über die bestehenden Aktivitäten schaffen.

Abbildung 58: Rolle des Bundes

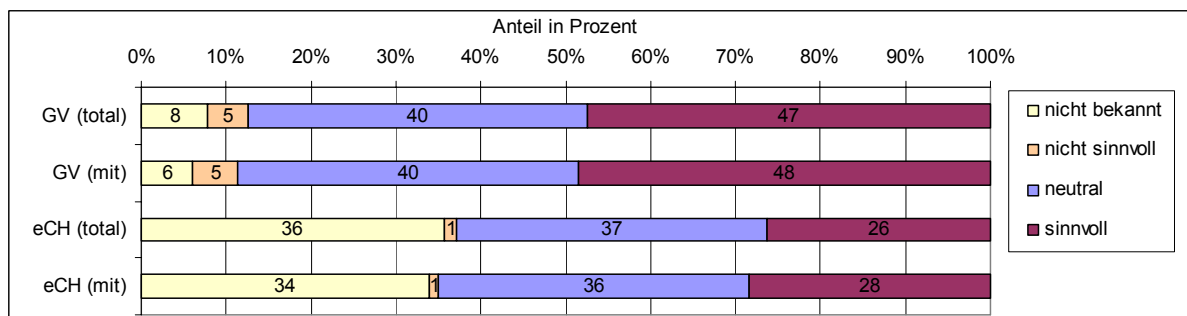


n=601: Nur Gemeinden, die mind. eine Aussage beurteilt haben.

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

Ebenfalls zum ersten Mal wurden Meinungen zum gesamtschweizerischen Behördenportal Guichet virtuel (www.ch.ch) und zur Standardisierungsorganisation eCH (www.ech.ch) eingeholt. Fast die Hälfte der Gemeinden beurteilt den Guichet virtuel als sinnvoll, 40 Prozent sind ihm gegenüber neutral eingestellt und fünf Prozent erachten ihn als nicht sinnvoll. Der Rest (acht Prozent) kennt den Guichet virtuel nicht.

Abbildung 59: Guichet virtuel und eCH



n(total)=658, n(mit)=516: Nur Gemeinden, beide Fragen beantwortet haben.

Wie beurteilen Sie den Guichet Virtuel (www.ch.ch)? Wie beurteilen Sie eCH?

Gut ein Drittel der Befragten kennt eCH noch nicht. Die anderen beurteilen eCH positive bzw. neutral. Lediglich ein Prozent findet eCH sei nicht sinnvoll. Die beiden Projekte werden durch die Gemeinden mit Website positiver beurteilt als durch die Gemeinden ohne Website.

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.