Institut für Öffentliche Dienstleistungen
und Tourismus

Universität St.Gallen



Die eEurope-Studie: Grundlagen, Methodologie und für die Schweiz relevante Analysen

Ralitsa Hristova

August 2005

Der vorliegende Bericht entstand im Auftrag des Vereins eCH und mit der Hilfe des Informatikstrategieorgans des Bundes (ISB).

Ralitsa Hristova ist wissenschaftliche Mitarbeiterin

am Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus

der Universität St. Gallen (IDT-HSG).

IDT-Working Paper Nr. 11

Alle Rechte vorbehalten
Copyright © 2005 by
Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus der Universität St. Gallen, St. Gallen

Jede Art der Vervielfältigung ohne Genehmigung des Verlages ist unzulässig.

Quelle des Bildes auf der Titelseite - eEurope Awards for eGovernment - 2003

www.idt.unisg.ch

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis 5

Problemstellung und Zielsetzung des vorliegenden Dokuments 6

1 Grundlagen der eEurope-Studie 7

1.1 Ziel der Studie 7

1.2 Häufigkeit der Erhebungen 7

1.3 Untersuchte Länder 7

1.4 Indikatoren 7

1.5 Untersuchte Dienstleistungen 8

1.6 Für die Schweiz nicht relevante Dienstleistungen 10

1.6.1 Sozialleistungen-Kindergeld 10

1.6.2 Sozialleistungen - Medizinische Kosten 10

1.6.3 Gesundheitsbezogene Dienste 10

1.6.4 Sozialbeiträge für MitarbeiterInnen 10

2 Zuständigkeiten für das Erbringen der untersuchten Dienstleistungen in der Schweiz 12

3 Bewertungsrahmen 15

4 Methodologie und Durchführung der Untersuchung 16

4.1 Modul 1: Screening der Regierungsstruktur der teilnehmenden Länder und Auflistung der Dienstleister 16

4.2 Modul 2: Stichproben verschiedenster Dienstleister und Identifikation der URL's 16

4.3 Modul 3: Webbasierte Erhebung und Auswertung der Websites 17

4.4 Modul 4: Analyse der Ergebnisse 17

5 Einschränkung der Studie 19

6 Die Schweiz in der eEurope-Studie 20

7 Die Schweiz in den Ranglisten nach einzelnen Dienstleistungen 21

7.1 Einschränkung der nachfolgenden Analysen 21

7.2 Dienstleistungen mit guter Positionierung in den Ranglisten 2004 21

7.3 Dienstleistungen mit Fortschritt im Zeitraum 2002 bis 2004 22

7.4 Dienstleistungen mit Stillstand im Zeitraum 2002 bis 2004 23

7.5 Dienstleistungen mit Rückschritt im Zeitraum 2002 bis 2004 23

7.6 Zusammenfassung 24

8 Empfehlung für die Schweiz 26

9 Quellenverzeichnis 27

© 2005 IDT-HSG

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die eEurope-Studie - Häufigkeit der Erhebung, gemessene Indikatoren und untersuchte Länder 8

Abbildung 2: Kategorien der in der eEurope-Studie 2004 untersuchten Dienstleistungen und ihre Relevanz für die Schweiz 9

Abbildung 3: Kompetenz-Matrix EU-Benchmark 2004 12

Abbildung 4: Die Schweiz in den eEurope-Ranglisten nach Dienstleistungen 22

Abbildung 5: Veränderung der Positionierung der Schweiz in den einzelnen Ranglisten nach Dienstleistungen 23

© 2005 IDT-HSG

Problemstellung und Zielsetzung des vorliegenden Dokuments

Gemäss der Studie "Online-Verfügbarkeit der Dienstleitungen der Öffentlichen Hand"[1] (als eEurope-Studie bekannt), die vom Beratungsunternehmen Capgemini im Auftrag der Europäischen Kommission seit 2001 jährlich durchgeführt wird, schneidet die Schweiz in ihrer eGovernment-Entwicklung im europäischen Vergleich nicht so gut wie gewünscht ab.

Das vorliegende Dokument hat das Ziel, den Umfang, die Methodik und die Einschränkungen der oben genannten Studie kurz zusammenzufassen und auf die Positionierung der Schweiz in der Studie einzugehen. Der Bericht verfolgt eher einen informativen Zweck und zielt weniger darauf ab, die Studie kritisch zu beurteilen. Als Hauptquellen für die Erstellung dieses Berichtes wurden hauptsächlich die letzten Ausgaben der betrachteten Studie verwendet.

Der Bericht entstand im Auftrag des Vorstandes des Vereins eCH (http://www.ech.ch) und kam zustande mit der Hilfe des Informatikstrategieorgans des Bundes (ISB).

[1] Der aktuellste Bericht vom Jahre 2005 kann unter folgendem Link abgerufen werden:
http://www.de.capgemini.com/servlet/PB/show/1566999/Capgemini_eEurope_2005.pdf

© 2005 IDT-HSG

1 Grundlagen der eEurope-Studie

1.1 Ziel der Studie

Die Studie "Online-Verfügbarkeit der Dienstleitungen der Öffentlichen Hand" ist ein Teil des Benchmark-Programms der Europäischen Union (EU), das den Fortschritt der EU-Initiative eEurope[2] misst (Capgemini, 2004).

Die Initiative eEurope umfasst verschiedene Bereiche wie eLearning, eHealth, eGovernment usw. Zur Messung des Fortschrittes in diesen Bereichen werden verschiedene Indikatoren eingesetzt.

Die Studie "Online-Verfügbarkeit der Dienstleitungen der Öffentlichen Hand" (im vorliegenden Beitrag auch als eEurope-Studie bezeichnet) hat das Ziel, den Indikator für den Fortschritt der eGovernment-Entwicklung in den EU-Mitgliedsländern zu messen.

1.2 Häufigkeit der Erhebungen

Bis 2002 wurde die Untersuchung auf halbjährlicher Basis durchgeführt (Oktober 2001, April 2002 und Oktober 2002). Von da an werden die Ergebnisse auf jährlicher Basis erhoben (vgl. Abbildung 1).

1.3 Untersuchte Länder

Im Jahre 2001 umfasste die Studie 17 Länder: die damaligen 15 Mitgliedsstaaten der EU, Norwegen und Island.

Die Schweiz wird seit der zweiten Messung (April 2002) untersucht.

In der fünften Messung (Oktober 2004) werden die zehn neuen EU-Mitgliedsländer ebenso berücksichtigt.

In der letzten Untersuchung vom Oktober 2004 wurden daher die eGovernment-Entwicklung in insgesamt 28 europäischen Ländern erforscht (vgl. Abbildung 1).

1.4 Indikatoren

Wie bereits angedeutet, wird in der Studie der Indikator für eGovernment in Europa gemessen. Im eEurope 2002 Aktionsplan war der Indikator für eGovernment als „Prozentsatz der Online-Fähigkeit grundlegender Serviceangebote der öffentlichen Hand, die über das Internet verfügbar sind“ definiert. Im eEurope Aktionsplan 2005 wurde dieser Indikator verändert. Die neue Definition lautet: Anzahl der grundlegenden öffentlichen Dienste, die vollständig onlinefähig ausgeübt werden können(Capgemini, 2004).

In der Studie von Capgemini werden beide oben genannten Indikatoren gemessen, wobei sie als "Online-Umsetzungsgrad" und "Vollständig onlinefähig" bezeichnet werden (vgl. Abbildung 1).

---

[2] Für mehr Informationen über die Initiative eEurope siehe http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/index_en.htm.

© 2005 IDT-HSG

Abbildung 1: Die eEurope-Studie - Häufigkeit der Erhebung, gemessene Indikatoren und untersuchte Länder

Monat und Jahr der Erhebung	Oktober 2001		April 2002		Oktober 2002		Oktober 2003		Oktober 2004	
Indikator / Land	Online-Umsetzungsgrad	Vollständig onlinefähig	Online-Umsetzungsgrad	Vollständig onlinefähig	Online-Umsetzungsgrad	Vollständig onlinefähig	Online-Umsetzungsgrad	Vollständig onlinefähig	Online-Umsetzungsgrad	Vollständig onlinefähig
Belgien	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dänemark	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Deutschland	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Finnland	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Frankreich	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Griechenland	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Grossbritannien	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Irland	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Island **	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Italien	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Luxemburg	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Niederlande	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Norwegen **	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Österreich	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Portugal	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Schweden	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Schweiz **	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Spanien	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Estland *	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓
Lettland *	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓
Litauen *	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓
Malta *	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓
Polen *	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓
Slowakei *	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓
Slowenien *	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓
Tschechische Republik *	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓
Ungarn *	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓
Zypern *	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓

* - neue EU-Mitgliedsländer
** - keine EU-Mitgliedsländer

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an (Cap Gemini Ernst & Young, 2001, 2002, 2003; Capgemini, 2004)

1.5 Untersuchte Dienstleistungen

Die Europäische Kommission und die alten EU-Mitgliedsländer haben zum Zweck der Untersuchung ursprünglich eine Liste von 20 grundlegenden öffentlichen Dienstleitungen definiert.

Zwölf dieser Dienste haben die BürgerInnen zur Zielgruppe, während die übrigen acht Dienstleistungen auf die Unternehmen abzielen.

In der Studie werden die Dienste nicht nur nach Zielgruppen sondern auch nach ihrer Artverwandtschaf kategorisiert. Die artverwandten Servicekategorien sind wie folgt definiert:

1. Serviceangebote, die Einnahmen liefern: Serviceangebote, bei denen Geld von Bürgern und Unternehmen an den Staat fliesst (vor allem Steuern und Sozialabgaben);
2. Registrierungsdienste: Serviceangebote, die den Eintrag objekt- oder personenbezogener Daten im Rahmen administrativer Vorschriften betreffen;
3. Leistungen für BürgerInnen und Unternehmen: öffentliche Dienstleistungen, die BürgerInnen und Unternehmen im Gegenzug für Steuern und Beiträge angeboten werden;
4. Genehmigungen & Konzessionen: Dokumente, die von Behörden ausgestellt werden, wie beispielsweise eine Baugenehmigung.

© 2005 IDT-HSG

Seit 2004 sind zwei der untersuchten grundlegenden Dienstleistungen, nämlich „Sozialleistungen“ und „Persönliche Dokumente“ in Unterkategorien herunter gebrochen worden.

Daher werden ab 2004 nicht mehr 20 sondern 24 Dienstleistungen untersucht: acht für Unternehmen und 16 für BürgerInnen (vgl. Abbildung 2).

Abbildung 2: Kategorien der in der eEurope-Studie 2004 untersuchten Dienstleistungen und ihre Relevanz für die Schweiz

Untersuchte Dienstleitung (DL)	**Dienstleistungskategorie nach Zielgruppen**	**Dienstleistungskategorie nach Artverwandtschaft**	**Relevanz für die Schweiz**
Einkommenssteuer	BürgerInnen	Serviceangebote, die Einnahmen liefern	✓
Arbeitsplatzvermittlung/Arbeitsplatzsuche	BürgerInnen	Leistungen für BürgerInnen und Unternehmen	✓
Sozialleistungen *			
Sozialleistungen-Arbeitslosengeld **	BürgerInnen	Leistungen für BürgerInnen und Unternehmen	✓
Sozialleistungen-Kindergeld **	BürgerInnen	Leistungen für BürgerInnen und Unternehmen	-
Sozialleistungen-Medizinische Kosten **	BürgerInnen	Leistungen für BürgerInnen und Unternehmen	-
Sozialleistungen-Stipendien **	BürgerInnen	Leistungen für BürgerInnen und Unternehmen	✓
Persönliche Dokumente *			
Persönliche Dokumente-Pässe **	BürgerInnen	Genehmigungen und Konzessionen	✓
Persönliche Dokumente-Führerschein **	BürgerInnen	Genehmigungen und Konzessionen	✓
Kfz-Zulassung	BürgerInnen	Registrierungsdienste	✓
Antrag auf Baugenehmigung	BürgerInnen	Genehmigungen und Konzessionen	✓
Erklärungen gegenüber der Polizei	BürgerInnen	Leistungen für BürgerInnen und Unternehmen	✓
Geburts- und Heiratsurkunden	BürgerInnen	Registrierungsdienste	✓
Immatrikulation an Hochschulen	BürgerInnen	Genehmigungen und Konzessionen	✓
Meldung Adressänderung	BürgerInnen	Registrierungsdienste	✓
Gesundheitsbezogene Dienste	BürgerInnen	Leistungen für BürgerInnen und Unternehmen	-
Öffentliche Bibliotheken	BürgerInnen	Leistungen für BürgerInnen und Unternehmen	✓
Sozialbeiträge für Mitarbeiter	Unternehmen	Serviceangebote, die Einnahmen liefern	-
Körperschaftssteuer	Unternehmen	Serviceangebote, die Einnahmen liefern	✓
Umsatzsteuer	Unternehmen	Serviceangebote, die Einnahmen liefern	✓
Gewerbeanmeldung	Unternehmen	Registrierungsdienste	✓
Übermittlung von Daten an Statistik-Ämter	Unternehmen	Registrierungsdienste	✓
Zollerklärungen	Unternehmen	Serviceangebote, die Einnahmen liefern	✓
Umweltkonzession	Unternehmen	Genehmigungen und Konzessionen	✓
Öffentliche Beschaffung	Unternehmen	Leistungen für BürgerInnen und Unternehmen	✓

* - ab 2004 werden diese Dienstleistungen nicht mehr untersucht, sondern die Unterkategorien, in die sie herunter gebrochen wurden
** - ab 2004 untersuchte Dienstleistungen

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an (Cap Gemini Ernst & Young, 2001, 2002, 2003; Capgemini, 2004)

Einige der in Abbildung 2 aufgeführten Dienstleistungen sind in bestimmten Ländern aufgrund der gesetzlichen Lage und der administrativen Organisation des betreffenden Landes als „nicht relevant“ klassifiziert.

"Nicht relevant" sind in der Regel Dienstleistungen, die in einem untersuchten Land nicht existieren, von einem Mittelsmann organisiert oder vollautomatisiert sind.

Vier Dienstleistungen sind für die Schweiz als nicht relevant klassifiziert: Sozialleistungen-Kindergeld, Sozialleistungen-Medizinische Kosten, Gesundheitsbezogene Dienste und Sozialbeiträge für die MitarbeiterInnen.

© 2005 IDT-HSG

1.6 Für die Schweiz nicht relevante Dienstleistungen

Des Weiteren wird der Fragestellung nachgegangen, aus welchen Gründen vier von allen 24 Dienstleistungen, die in der eEurope-Studie im Jahre 2004 untersucht wurden, für die Schweiz als nicht relevant klassifiziert sind.

1.6.1 Sozialleistungen-Kindergeld

Definition der Dienstleistung (vollständig onlinefähig): Fallbearbeitung, Entscheidung und Lieferung (z.B. Zahlung) des Standardvorgehens zum Bezug von Kindergeld werden komplett online abgewickelt über die öffentlich zugängliche Seite der Behörde oder der administrativ zuständigen Ebene (Capgemini, 2004).

In bestimmten Ländern müssen BürgerInnen nicht direkt diesen Dienst beantragen, da es automatisch nach der Geburtsanzeige eines Kindes gewährt wird. Dies ist so in Belgien, Dänemark, Finnland, Frankreich, den Niederlanden, Island, der Schweiz und Schweden (Cap Gemini Ernst & Young, 2003).

1.6.2 Sozialleistungen - Medizinische Kosten

Definition der Dienstleistung (vollständig onlinefähig): Fallbearbeitung, Entscheidung und Lieferung (z.B. Zahlung) des Standardvorgehens zum Bezug von medizinischen Kosten werden komplett online abgewickelt über die öffentlich zugängliche Seite der Behörde oder der administrativ zuständigen Ebene (Capgemini, 2004) .

In Dänemark, Finnland, Irland, Italien, Norwegen, der Schweiz, Schweden und dem Vereinigten Königreich besteht ein System direkter Abrechnung, bei dem die BürgerInnen die Rückerstattung der medizinischen Kosten nicht beantragen müssen. Daher ist dieser Service dort nicht relevant.(Cap Gemini Ernst & Young, 2003).

1.6.3 Gesundheitsbezogene Dienste

Definition der Dienstleistung (vollständig onlinefähig): Die öffentlich zugängliche Website, die von der Behörde oder der administrativ zuständigen Ebene betrieben wird, bietet die Möglichkeit, die Vereinbarung eines Krankenhaustermins komplett über die Website abzuwickeln (Capgemini, 2004).

Dieser Service ist nicht relevant in Ländern, in denen BürgerInnen nicht selbst einen Krankenhaustermin vereinbaren können, sondern dies von einem Arzt erledigt werden muss. Dies gilt für Dänemark, Island, Irland, die Niederlande, Norwegen, die Schweiz, Schweden und das Vereinigte Königreich (Cap Gemini Ernst & Young, 2003).

1.6.4 Sozialbeiträge für MitarbeiterInnen

Definition der Dienstleistung (vollständig onlinefähig): Die öffentlich zugängliche Website, die von der Behörde oder der administrativ zuständigen Ebene betrieben wird, bietet die Möglichkeit, die Erklärung für die Sozialbeiträge für die MitarbeiterInnen komplett über die Webseite abzuwickeln.

In der eEurope-Studie wird keine Erklärung gegeben, weshalb diese Dienstleistung für die Schweiz "nicht relevant" ist.

© 2005 IDT-HSG

So zum Beispiel ist die Dienstleitung für Dänemark als "nicht relevant" klassifiziert, denn das gesamte Sozialversicherungssystem in diesem Land wird durch Steuern finanziert.

In der Schweiz werden die Sozialbeiträge nicht aus Steuern bezahlt, sondern aus Beiträgen zur jeweiligen Vorsorgeeinrichtung, die vom Bund staatlich kontrolliert wird.

Die Unternehmen überweisen die Sozialbeiträge für ihre MitarbeiterInnen an die entsprechende Vorsorgeeinrichtung und treten diesbezüglich nicht in Kontakt mit einer Behörde oder einer administrativ zuständigen Ebene, wie der Prozess gemäss der oben aufgeführten eEurope-Definition ablaufen sollte.

Die Vorsorgeeinrichtungen treten als Vermittler zwischen den Arbeitgebern bzw. den Arbeitnehmern und dem Staat in diesem Prozess auf. Es wird davon ausgegangen, dass aus diesem Grund, die hier betrachtete Dienstleistung als "nicht relevant" für die Schweiz in der eEurope-Studie klassifiziert wurde.

Es ist jedoch empfehlenswert, in einem nächsten Schritt die obige Ausführung mit der Schweizer Vertretung von Capgemini abzustimmen und die Frage zu klären, ob diese Dienstleistung tatsächlich aus den oben genannten Gründen als "nicht relevant" klassifiziert ist.

Die Tatsache, dass in keiner der letzen drei Berichte der Capgemini erklärt ist, weshalb diese Dienstleistung für die Schweiz als "nicht relevant" klassifiziert ist, macht die Transparenz der Studie bedenklich.

© 2005 IDT-HSG

2 Zuständigkeiten für das Erbringen der untersuchten Dienstleistungen in der Schweiz

Es wird aus den Berichten der Capgemini nicht deutlich, auf welcher Verwaltungsebene die für Schweiz relevanten Dienstleistungen untersucht werden.

Es ist durchaus möglich, dass Diskrepanzen zwischen den Verwaltungsebenen vorhanden sind, auf denen die Dienstleistungen in der Schweiz tatsächlich angeboten und auf denen sie in der eEurope-Studie untersucht werden.

Der Fragestellung nach dem Vorhandensein von Diskrepanzen zwischen den untersuchten und den tatsächlichen Zuständigkeiten ist das Informatikstrategieorgan des Bundes (ISB) nachgegangen, indem es die Kompetenz-Matrix geprüft hat, die für die Untersuchung in der Schweiz im Jahre 2004 angewendet wurde (vgl. Abbildung 3).

Des Weiteren wird die Kompetenz-Matrix dargestellt und die Stellungnahme des ISB zu einzelnen Dienstleistungen erklärt.

Abbildung 3: Kompetenz-Matrix EU-Benchmark 2004

Untersuchte Dienstleitung (DL)	Dienstleistungskategorie nach Zielgruppen	Zuständige Verwaltungsebene		
		Bundesebene	Kantonsebene	Gemeindeebene
Einkommenssteuer	BürgerInnen		X	
Arbeitsplatzvermittlung/Arbeitsplatzsuche [1]	BürgerInnen	(X)	X	
Sozialleistungen				
Sozialleistungen-Arbeitslosengeld [2]	*BürgerInnen*	(X)	X	
Sozialleistungen-Stipendien [3]	*BürgerInnen*		X (plus Schulen)	
Sozialleistungen-Kindergeld	*BürgerInnen*	*nicht relevant*		
Sozialleistungen-Medizinische Kosten	*BürgerInnen*	*nicht relevant*		
Persönliche Dokumente				
Persönliche Dokumente-Pässe	*BürgerInnen*		X	X
Persönliche Dokumente-Führerschein	*BürgerInnen*		X	
Kfz-Zulassung	BürgerInnen		X	
Antrag auf Baugenehmigung [4]	BürgerInnen		X	(X)
Erklärungen gegenüber der Polizei	BürgerInnen		X	
Geburts- und Heiratsurkunden	BürgerInnen			X
Immatrikulation an Hochschulen [5]	BürgerInnen	X	X	
Meldung Adressänderung	BürgerInnen			X
Öffentliche Bibliotheken [6]	BürgerInnen		X	X
Gesundheitsbezogene Dienste	BürgerInnen	nicht relevant		
Körperschaftssteuer	Unternehmen		X	
Umsatzsteuer	Unternehmen	X		
Gewerbeanmeldung [7]	Unternehmen	(X)	X	
Übermittlung von Daten an Statistik-Ämter	Unternehmen	X		
Zollerklärungen [8]	Unternehmen	X		
Umweltkonzession [9]	Unternehmen		X	
Öffentliche Beschaffung	Unternehmen	X	X	
Sozialbeiträge für Mitarbeiter	Unternehmen	nicht relevant		

Quelle: (ISB, 2005), angepasste Darstellung

Bemerkungen des ISB zu den so definierten Zuständigkeiten in der eEurope-Studie 2004 (ISB, 2005):

(1) Dienstleistung "Arbeitsplatzvermittlung/Arbeitsplatzsuche"

eEurope: Zuständige Behörden sind die Kantone (Arbeitsämter/RAV).

Bemerkung: Allerdings gibt es auf Bundesebene ein Portal (http://www.treffpunkt-arbeit.ch), das die Jobsuche in der ganzen Schweiz ermöglicht. Es muss daher überlegt werden, ob das nationale Portal in den nachfolgenden Erhebungen nicht berücksichtigt werden sollte.

© 2005 IDT-HSG

(2) Dienstleistung "Sozialleistungen-Arbeitslosengeld"

eEurope: Zuständige Behörden sind die Kantone (Arbeitsämter/RAV).

Bemerkung: In diesem Fall muss in den kommenden Erhebungen das nationale Portal http://www.treffpunkt-arbeit.ch ebenso berücksichtigt werden.

(3) Dienstleistung "Sozialleistungen - Stipendien"

eEurope: Zuständig sind in erster Linie die kantonalen Stipendiendienste, die Stipendien der Schulen werden zweitrangig vergeben.

Bemerkung: Im 2005 sollte man sich auf die Kantone beschränken.

(4) Dienstleistung "Antrag auf Baugenehmigung"

eEurope: Im Jahre 2004 wurden sowohl die Kantone als auch die Gemeinden in der Messung berücksichtigt, da auf den beiden Verwaltungsebenen Teilprozesse zur Bearbeitung eines Antrags auf Baugenehmigung laufen.

Bemerkung: Es wäre zu prüfen, ob in der eEurope-Studie nur die Kantonsebene berücksichtigt werden sollte, da die Gemeinden in vielen Fällen ihre Zuständigkeiten an den jeweiligen Kanton delegieren.

(5) Dienstleistung "Immatrikulation an Hochschulen"

eEurope:Im Jahre 2004 wurde die Bewertung aufgrund einer Stichprobe von Hochschulen durchgeführt.

Bemerkung: In der Zukunft sollten nur noch die anerkannten Hochschulen getestet werden: http://www.crus.ch. Es ist noch zu berücksichtigen, dass die Einschreibung bei vielen Schulen nur während gewissen Zeitperioden möglich ist.

(6) Dienstleistung "Öffentliche Bibliotheken"

eEurope: Fälschlicherweise wurden im Jahre 2004 nur die Kantone und die Gemeinden berücksichtigt.

Bemerkung: Die Bibliotheken in der Schweiz sind jedoch auf allen föderalen Ebenen zu untersuchen. Bei der nächsten Messung sollte für die Stichprobe die Liste auf der Webseite http://www.switch.ch/libraries/ herangezogen werden.

(7) Dienstleistung "Gewerbeanmeldung"

eEurope: Die Zuständigkeit für die Erbringung dieser Dienstleistung liegt bei den Kantonen (Handelsregister). Im Jahre 2004 wurden sowohl die Kantone als auch der Bund bei der Untersuchung berücksichtigt, indem das Bundesportal http://www.kmuinfo.ch herangezogen wurde.

Bemerkung: In den kommenden Untersuchungen sollte nur das Bundesportal http://www.kmuinfo.ch berücksichtigt werden.

(8) Dienstleistung "Zollerklärungen"

eEurope: Die Zuständigkeiten für die Bereitstellung dieser Dienstleistung liegen bei den entsprechenden Stellen auf Bundesebene.

Bemerkung: In der Zukunft sollte das computerisierte Transitsystem auf der Homepage der Eidgenössischen Zollverwaltung berücksichtigt werden (Antrag für Deklarations-Übermittlungen via Internet): http://www.zoll.admin.ch/d/firmen/transit/ncts_antrag_deklaration.php.

© 2005 IDT-HSG

(9) Dienstleistung "Umweltkonzessionen"

eEurope: Im Jahre 2004 wurde die Dienstleistung auf Kantonsebene untersucht.

Bemerkung: Die Definition des Dienstes in der eEurope-Studie macht für die Schweiz nur beschränkt einen Sinn, da im Land völlig unterschiedliche Bewilligungen je nach konkretem Antrag gebraucht werden. Die Dienstleistung sollte in den nachfolgenden Untersuchungen als "nicht relevant" klassifiziert werden. Eine andere Möglichkeit ist, für die Bewertung der Dienstleistung nur http://bewilligungen.kmuinfo.ch/ zu berücksichtigen.

© 2005 IDT-HSG

3 Bewertungsrahmen

Um den Grad an Online-Ausprägung der öffentlichen Dienstleistungen zu messen, hat die Europäische Kommission einen Bewertungsrahmen in fünf Stufen ausgearbeitet:

Stufe 0 - Keine Website oder keine Informationen auf der Website;

Stufe 1 - Information;

Stufe 2 – Interaktion;

Stufe 3 – Zweiseitige Interaktion;

Stufe 4 – Transaktion.

Um den neuen eEurope 2005 Indikator „Vollständig onlinefähig" zu messen, wurde der oben dargestellte originäre Bewertungsrahmen um ein zweistufiges Modell erweitert:

Stufe 1 – Nicht vollständig onlinefähig;

Stufe 2 – Vollständig onlinefähig verfügbar.

Stufe 1 entspricht den Stufen 0 bis 3, und Stufe 2 der Stufe 4 des ausführlicheren Bewertungsrahmens.

Für Dienste, bei denen die maximal erreichbare Stufe 3 ist (z.B. Persönliche Dokumente, Erklärungen gegenüber der Polizei, Geburts- und Heiratsurkunden, Meldung Adressänderung oder Einreichung von Daten an Statistikämter) entspricht die Stufe 1 den originären Stufen 0 bis 2. Stufe 2 ist in diesen Fällen entsprechend der originären Stufe 3.

© 2005 IDT-HSG

4 Methodologie und Durchführung der Untersuchung

Des Weiteren werden die vier wesentlichen Module bzw. Phasen der Durchführung der Studie zusammengefasst.

4.1 Modul 1: Screening der Regierungsstruktur der teilnehmenden Länder und Auflistung der Dienstleister

In einer ersten Phase der Untersuchung wurde ein Netz von Regierungsexperten in jedem der 28 Länder zu Rate gezogen, um einen Überblick über die verschiedenen Arten und Weise zu erhalten, wie die 20 grundlegenden öffentlichen Dienste organisiert sind. Die Dienstleister, die für die Erbringung jeder der 20 definierten Dienstleitungen in jedem Land verantwortlich sind, wurden identifiziert.

Die verschiedenen betrachteten Kategorien der Dienstleister sind:

- Nationale Regierungseinheiten;
- Regionale Regierungseinheiten;
- Städte und Gemeinden;
- Spezielle Dienstleister: Öffentliche Bibliotheken; Krankenhäuser; Universitäten/ Einrichtungen für höhere Ausbildung; Polizeibehörden; Sozialversicherungen.

4.2 Modul 2: Stichproben verschiedenster Dienstleister und Identifikation der URL's

Da eine vollständige Untersuchung der kompletten Liste aller Dienstleister nicht machbar war, wurde eine statistische Methode entwickelt, um eine repräsentative Stichprobe zu ziehen. Diese Methodik kombiniert verschiedene statistische Methoden in Abhängigkeit von der Grösse und dem Charakter des Dienstleisters:

- Schichtung;
- Systematische Stichproben mit ungleichen Wahrscheinlichkeiten;
- Zufallsauswahl.

Eine Kombination der Schichtung und der systematischen Stichproben wurde für die folgenden Dienstleister angeboten, die auf einer speziellen regionalen Basis organisiert sind:

- Gemeinden;
- Regionale Behörden;
- Lokale Polizeibehörden;
- Bibliotheken.

Die Gewichtungsmethodik, die für die systematische Stichprobe entwickelt wurde, ermöglicht auch die Berechnung einer wissenschaftlich validen Gesamtauswertung für die individuellen Websites verschiedener Dienstleister.

Das Stichprobenverfahren wurde bei jeder Messung wiederholt: die Gesamtwerte der öffentlichen Dienste, die von verschiedenen Dienstleistern erbracht wurden, basieren auf neuen Stichproben.

Der nächste Schritt beim Aufsetzen einer Web-Erhebung war die Identifizierung der URLs der verschiedenen Dienstleister. Um eine höchstmögliche Sicherheit darüber zu gewähren, dass die Dienstleister, die

© 2005 IDT-HSG

für die Untersuchung ausgewählt wurden und eine offizielle Website betreiben, auch effektiv teilnehmen, entwickelte Capgemini eine Suchstrategie, die ein Höchstmass an Sicherheit bietet, dass die Website auch gefunden wird. Diese Suchstrategie ist jedoch in der Studie nicht dargestellt.

4.3 Modul 3: Webbasierte Erhebung und Auswertung der Websites

Die URLs der Dienstleister wurden in eine relationale Datenbank eingegeben. Diese Datenbank gibt die Daten an ein von Capgemini entwickeltes webbasiertes Auswertungstool weiter, um Internet-Erhebungen durchzuführen.

Das Untersuchungsteam, das die Inhaltsanalyse durchführt und die URLs auswertet, verwendet diese webunterstützte Anwendung. Da die Anzahl der zu bewertenden URLs pro Land sehr hoch und die genaue Interpretation der verschiedenen Stufen entscheidend ist, verfügt das Tool über eine sehr präzise und strukturierte Vorgehensweise. Das Auswertungstool führt den Untersucher durch einen wohl definierten Pfad, der jede Dienstleistung mit einer Punktzahl versieht.

4.4 Modul 4: Analyse der Ergebnisse

Bei der letzten Untersuchung (Oktober 2004) wurden über 14.000 Suchaktionen realisiert, was der Anzahl der identifizierten Dienstleister entspricht.

Die Datenbank mit Ergebnissen ist auf Grundlage der Ergebnisse organisiert, die von den Websites der öffentlichen Serviceanbeiter gemessen wurden. Die Struktur der Daten ermöglicht die Analyse nach Dienstleistung und nach Land ebenso wie nach Servicecluster (wie Meldungen oder Sozialleistungen) oder Super-Cluster (Verwaltung an Bürger, Verwaltung an Unternehmen).

In der Auswertung wurden die Ergebnisse der einzelnen Websites als Prozentsatz des Höchstwertes pro öffentliche Dienstleistung berechnet. Ist ein Dienst auf verschiedenen Ebenen organisiert, kann das Endergebnis für jede Dienstleistung nicht geringer sein als der Durchschnitt der regionalen Websites oder das Ergebnis auf nationaler Ebene.

Der Durchschnittswert eines Dienstes in einem Land wird zu einem Gesamtprozentsatz der Online-Ausprägung neu kalkuliert:

Stufe 0 = Wert 0 - 0,99 = 0% - 24%

Stufe 1 = Wert 1 -1,99 = 25% - 49%

Stufe 2 = Wert 2 - 2,99 = 50% - 74% oder Stufe 2

Stufe 3 = Wert 3 - 3,99 = 75% - 99% oder Stufe 3

Stufe 4 = Wert 4 = 100% oder Stufe 4

Für bestimmte Dienste wurde die Höchststufe auf Stufe 3 beschränkt: persönliche Dokumente, Erklärungen gegenüber der Polizei, Urkunden (Geburt und Heirat), Meldungen/ Adressänderungen und Einreichung von Daten an Statistikämter.

Die Prozentsätze werden dann wie folgt berechnet:

Stufe 0 = Wert 0 - 0,99 = 0% - 32%

Stufe 1 = Wert 1 -1,99 = 33% - 66%

© 2005 IDT-HSG

Stufe 2 = Wert 2 - 2,99 = 67% - 99%

Stufe 3 = Wert 3 = 100%

Der endgültige Prozentsatz der Online-Ausprägung pro Land wird berechnet als der Durchschnitt der Prozentsätze der 20 Dienste für dieses Land. Der Prozentsatz pro Land für Dienste der öffentlichen Hand für Bürger ergibt sich aus dem Durchschnitt der zwölf Dienste, die Bürger zur Zielgruppe haben. Der Prozentsatz pro Land für Dienste der öffentlichen Hand für Unternehmen ist der Durchschnitt der Prozentsätze der acht Dienste, die auf Unternehmen abzielen.

Übersetzt auf die zweistufige Skala ergibt sich so der neue Indikator Prozentanteil der grundlegenden Dienste, die vollständig online ausgeübt werden können. Dienstleistungen, die im ausführlichen Modell die Stufen 4 (bzw. 3) erreichen, erhalten den Wert 1. Dienste auf einer niedrigeren Stufe erhalten den Wert 0 zugewiesen. Der Indikator wird dann berechnet als die Prozentzahl der Dienste, die den Wert 1 haben gemessen an der Gesamtzahl der untersuchten Dienste.

Der Gesamtwert eines Landes, in dem einige der 20 öffentlichen Dienstleister als "nicht relevant" klassifiziert sind, wird als der Durchschnitt der relevanten Dienste berechnet.

© 2005 IDT-HSG

5 Einschränkung der Studie

Die eEurope-Studie bewertet den Online-Zugang öffentlicher Dienste für BürgerInnen und Unternehmen im Internet. Dies bedeutet, dass eGovernment-Massnahmen, die sich anderer elektronischer Medien bedienen, um ihre Zielgruppe zu erreichen, hier keine Berücksichtigung finden (Call Center, iDTV, mobile Geräte usw.).

Der Rahmen dieser Studie impliziert einen klaren Front-Office-Ansatz, der nur das Online-Angebot des öffentlichen Dienstes berücksichtigt. Es wird weder die Neugestaltung von Back-Office-Prozessen, die eGovernment oft nach sich zieht, einbezogen, noch die Annahme und die Nutzung der Dienste noch der Einfluss von eGovernment-Programmen.

Die Resultate aus dieser Studie sollten daher in ein ganzheitliches eGovernment-Messmodell stärker eingebunden werden.

© 2005 IDT-HSG

6 Die Schweiz in der eEurope-Studie

Gemäss der aktuellen eEurope-Studie vom Oktober 2004 schneidet die Schweiz im Bereich eGovernment schlechter als einige der neunen EU-Mitgliedsstaaten, wie beispielsweise Estland, die Ukraine und Slowenien ab. Das Land befindet sich an einem der hinteren Plätze im Ranking "Online-Umsetzungsgrad" und am vorletzten Platz im Ranking "Vollständig onlinefähig".

Die Capgemini macht in ihrem letzten Bericht folgende knappe Aussage über den Grund des Rückstandes der Schweiz:

"Bei der Schweiz gibt es eine grosse Diskrepanz zwischen dem Fortschritt und der vollständigen Onlinefähigkeit. Dies scheint auf die föderale Struktur des Landes zurückzuführen zu sein."

In den heftigen Diskussionen unter den einheimischen eGovernment-Interessierten über den Rückstand des Landes in Sachen eGovernment ist immer wieder die oben zitierte Aussage zu hören.

© 2005 IDT-HSG

7 Die Schweiz in den Ranglisten nach einzelnen Dienstleistungen

Alle eGovernment-Interessierten kritisieren die eGovernment-Entwicklung in der Schweiz und diskutieren über den Rückstand. Jedoch hat sich bisher keine Stelle mit einer detaillierten Analyse der Ergebnisse im Hinblick auf die Online-Fähigkeit der einzelnen Dienstleistungen befasst, die von Capgemini untersucht worden sind.

Die Entwicklung des eGovernment in der Schweiz ist anhand von 20 Dienstleistungen (sieben Dienstleistungen für Unternehmen und 13 Dienstleistungen für BürgerInnen) untersucht, und es ist durchaus möglich, dass das Land hinsichtlich bestimmter Dienstleistungen im Vergleich nicht so schlecht da steht.

7.1 Einschränkung der nachfolgenden Analysen

Leider ist es nicht möglich, die Prozentsätze das Wachstums der Online-Fähigkeit der 20 relevanten Dienstleistungen aufzuzeigen, da Capgemini keine genauen Prozentwerte bezüglich der Online-Fähigkeit der einzelnen Dienstleistungen zur Verfügung stellt, sondern lediglich die Länderranglisten in Form von Säulendiagrammen.

7.2 Dienstleistungen mit guter Positionierung in den Ranglisten 2004

Die Schweiz belegt in den Jahren 2002, 2003 und 2004 vordere Plätze[3] in den Ranglisten, die den Stand der Online-Fähigkeit der Dienstleistung "Antrag auf Baugenehmigung" im europäischen Vergleich darstellen (vgl. Abbildung 4). Dies sollte bedeuten, dass das Land zu den Vorreitern zählt, was die Online-Erbringung dieser Dienstleistung betrifft. Im Jahre 2004 reiht sich die Schweiz in dieser Rangliste vor Staaten wie Schweden, Österreich und Grossbritannien ein, die im Allgemeinen zu den Vorreitern in Sachen eGovernment zählen.

[3] Vordere Plätze in den Ranglisten: Wenn sich ein Land an einem der ersten zehn Plätzen (jedoch nicht am zehnten Platz) in einer eEurope-Rangliste befindet.

© 2005 IDT-HSG

Abbildung 4: Die Schweiz in den eEurope-Ranglisten nach Dienstleistungen

Untersuchte Dienstleitung (DL)	Kategorie der DL		Platz		
	nach Zielgruppen *	nach Artverwandtschaft **	Ranking 2004 ***	Ranking 2003	Ranking 2002
Antrag auf Baugenehmigung	B	G&K	5	7	6
Sozialleistungen-Stipendien (seit Oktober 2004)	B	L	8	-	-
Erklärungen gegenüber der Polizei	B	L	10	9	8
Kfz-Zulassung	B	R	10	9	10
Meldung Adressänderung	B	R	10	9	10
Öffentliche Bibliotheken	B	L	10	7	6
Sozialleistungen-Arbeitslosengeld (seit Oktober 2004)	B	L	10	-	-
Gewerbeanmeldung	U	R	10	11	10
Öffentliche Beschaffung	U	L	10	10	8
Persönliche Dokumente-Führerschein (seit Oktober 2004)	B	G&K	11	-	-
Persönliche Dokumente-Pässe (seit Oktober 2004)	B	G&K	12	-	-
Geburts- und Heiratsurkunden	B	R	14	13	14
Immatrikulation an Hochschulen	B	G&K	14	12	8
Umweltkonzession	U	G&K	14	12	13
Arbeitsplatzvermittlung/Arbeitsplatzsuche	B	L	15	15	14
Übermittlung von Daten an Statistikämter	U	R	15	13	7
Einkommenssteuer	B	E	17	17	15
Körperschaftssteuer	U	E	17	15	12
Umsatzsteuer	U	E	17	17	8
Zollerklärungen	U	E	18	17	14
Persönliche Dokumente	B	G&K	-	12	10
Sozialleistungen	B	L	-	12	15

*-B- BürgerInnen; U - Unternehmen;
** - G&K - Genehmigungen und Konzessionen; E - Serviceangebote, die Einnahmen liefern;
L - Leistungen für BürgerInnen und Unternehmen; R - Registrierungsdienste;
*** - nur die alten EU-Mitgliedsländer, Island und Norwegen

Quelle: Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an (Cap Gemini Ernst & Young, 2001, 2002, 2003; Capgemini, 2004; ISB, 2005)

Ebenso ist die Schweiz gut positioniert, wenn es um die Online-Fähigkeit der Dienstleistung "Sozialleistungen-Stipendien" geht.

Dennoch sind die beiden oben erwähnten Dienstleistung, die auf die BürgerInnen abzielen, immer noch nicht vollständig onlinefähig in der Schweiz.

7.3 Dienstleistungen mit Fortschritt im Zeitraum 2002 bis 2004

Wie aus Abbildung 5 ersichtlich ist, hat sich die Positionierung der Schweiz in den Ranglisten "Antrag auf Baugenehmigung" sowie "Sozialleistungen-Stipendien" und "Sozialleistungen-Arbeitslosengeld" (siehe die letzten drei Zeilen der Abbildung 5) im Zeitraum 2002 bis 2004 verbessert.

Dennoch sind die drei Dienstleistungen mit positiver Plazänderung im Zeitraum 2002 bis 2004 noch nicht vollständig onlinefähig in der Schweiz.

Darüber hinaus sollte an dieser Stelle betont werden, dass alle drei Dienstleistungen, die oben betrachtet wurden, auf die BürgerInnen abzielen und auf Kantons- und Gemeindeebene angeboten werden.

© 2005 IDT-HSG

Abbildung 5: Veränderung der Positionierung der Schweiz in den einzelnen Ranglisten nach Dienstleistungen

Untersuchte Dienstleitung (DL)	Kategorie der DL		Platz			Zuständige Verwaltungsebene/n 2004
	nach Zielgruppen *	nach Artverwandtschaft **	Ranking 2004 ***	Ranking 2002	Veränderung 2002 zu 2004	
Antrag auf Baugenehmigung	B	G&K	5	6	1	Kanton und Gemeinde
Sozialleistungen	B	L	-	15		
Sozialleistungen-Stipendien (seit Oktober 2004)	*B*	*L*	*8*	-		Kanton
Sozialleistungen-Arbeitslosengeld (seit Oktober 2004)	*B*	*L*	*10*	-		Kanton
Kfz-Zulassung	B	R	10	10	0	Kanton
Meldung Adressänderung	B	R	10	10	0	Gemeinde
Gewerbeanmeldung	U	R	10	10	0	Kanton
Geburts- und Heiratsurkunden	B	R	14	14	0	Gemeinde
Umweltkonzession	U	G&K	14	13	-1	Kanton
Arbeitsplatzvermittlung/Arbeitsplatzsuche	B	L	15	14	-1	Kanton
Persönliche Dokumente	B	G&K	-	10		
Persönliche Dokumente-Führerschein (seit Oktober 2004)	*B*	*G&K*	*11*	-		Kanton
Persönliche Dokumente-Pässe (seit Oktober 2004)	*B*	*G&K*	*12*	-		Kanton und Gemeinde
Erklärungen gegenüber der Polizei	B	L	10	8	-2	Kanton
Öffentliche Beschaffung	U	L	10	8	-2	Bund und Kanton
Einkommenssteuer	B	E	17	15	-2	Kanton
Öffentliche Bibliotheken	B	L	10	6	-4	Kanton und Gemeinde
Zollerklärungen	U	E	18	14	-4	Bund
Körperschaftssteuer	U	E	17	12	-5	Kanton
Immatrikulation an Hochschulen	B	G&K	14	8	-6	Bund und Kanton
Übermittlung von Daten an Statistikämter	U	R	15	7	-8	Bund
Umsatzsteuer	U	E	17	8	-9	Bund

*-B- BürgerInnen; U - Unternehmen;
** - G&K - Genehmigungen und Konzessionen; E - Serviceangebote, die Einnahmen liefern;
L - Leistungen für BürgerInnen und Unternehmen; R - Registrierungsdienste;
*** - nur die alten EU-Mitgliedsländer, Island und Norwegen

Quelle: Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an (Cap Gemini Ernst & Young, 2001, 2002, 2003; Capgemini, 2004; ISB, 2005)

7.4 Dienstleistungen mit Stillstand im Zeitraum 2002 bis 2004

Im Zeitraum 2002 bis 2004 hat sich die Schweiz in den folgenden vier Ranglisten weder vorwärts noch rückwärts bewegt (vgl. Abbildung 5):

- Gewerbeanmeldung;
- Geburts- und Heiratsurkunden;
- Kfz-Zulassung;
- Meldung Adressänderung.

Drei dieser vier Dienstleistungen haben die BürgerInnen zur Zielgruppe, zwei von denen werden auf Gemeindeebene und weitere zwei auf Kantonsebene abgewickelt.

7.5 Dienstleistungen mit Rückschritt im Zeitraum 2002 bis 2004

Im Zeitraum 2002 bis 2004 hat sich die Schweiz in den folgenden 13 Ranglisten rückwärts bewegt (vgl. Abbildung 5):

- Umweltkonzession;
- Arbeitsplatzvermittlung/Arbeitsplatzsuche;
- Erklärungen gegenüber der Polizei;
- Öffentliche Beschaffung;

© 2005 IDT-HSG

- Einkommenssteuer;
- Öffentliche Bibliotheken;
- Zollerklärungen;
- Körperschaftssteuer;
- Immatrikulation an Hochschulen;
- Übermittlung von Daten an Statistikämter;
- Umsatzsteuer;
- Persönliche Dokumente- Führerschein;
- Persönliche Dokumente- Pass.

Sechs der 13 oben aufgeführten Dienstleistungen haben die Unternehmen zur Zielgruppe, und sieben von denen zielen auf die BürgerInnen ab.

Drei von den sechs Dienstleistungen, bei denen den grössten Rückschritt verzeichnet wurde (vgl. Abbildung 5), liegen vollständig im Kompetenzbereich des Bundes (Umsatzsteuer; Übermittlung von Daten an Statistikämter; Körperschaftssteuer). Dabei ist der Bund für die Bereitstellung von insgesamt fünf aller 22 relevanten Dienstleistungen zuständig.

Hinsichtlich sechst von allen dreizehn Dienstleistungen mit Rückschritt war die Schweiz im Jahre 2002 allerdings europaweit führend, d. h. sie gehörte zu den zehn Vorreiterländern in der jeweiligen Rangliste:

- Umsatzsteuer (neun Plätze minus);
- Übermittlung von Daten an Statistikämter (acht Plätze minus);
- Erklärungen gegenüber der Polizei (acht Plätze minus);
- Immatrikulation an Hochschulen (sechs Plätze minus);
- Öffentliche Bibliotheken (vier Plätze minus);
- Öffentliche Beschaffung (acht Plätze minus).

7.6 Zusammenfassung

Die Anzahl Dienstleistungen, bei deren Online-Erbringung die Schweiz einen Fortschritt gemacht hat, sind viel weniger als die Dienstleistungen, bei denen ein Rückschritt verzeichnet wurde. Die Schweiz hat zugelassen, von anderen Ländern überholt zu werden, die wahrscheinlich viel aktiver in der Förderung der eGovernment-Entwicklung waren.

Bei den Dienstleistungen "Umsatzsteuer" und "Übermittlung von Daten an Statistikämter", die die Unternehmen zur Zielgruppe haben und im Kompetenzbereich des Bundes liegen, ist der grösste Rückschritt zu verzeichnen. Er ist höchst wahrscheinlich darauf zurückzuführen, dass in den meisten untersuchten Ländern die Dienstleistungen für die Unternehmen zur Priorität geworden sind und daher im Durchschnitt eine bessere Entwicklung als die Dienstleistungen für die BürgerInnen aufweisen.

In der Schweiz dagegen scheinen die Prioritäten anders gesetzt zu sein: Einen Fortschritt erzielt die Schweiz bei diejenigen zwei Dienstleistungen (Antrag auf Baugenehmigung und Sozialleistungen- Stipendien und Arbeitslosengeld), die die BürgerInnen zur Zielgruppe haben; Den grössten Rückschritt im Zeitraum 2002 bis 2004 erzielt die Schweiz bei Dienstleistungen, die auf die Unternehmen abzielen.

© 2005 IDT-HSG

An dieser Stelle ist die Einschränkung der eEurope-Studie auf das Online-Angebot des öffentlichen Dienstes nochmals zu betonen. Die Neugestaltung von Back-Office-Prozessen, die eGovernment oft nach sich zieht, ist nicht einbezogen. Es ist durchaus möglich, dass die öffentliche Verwaltung in der Schweiz in der eEurope-Studie nicht so gut abschneidet, da sie auf die Entwicklung interner eGovernment-Lösungen einen grösseren Wert legt und darauf konzentriert ist.

© 2005 IDT-HSG

8 Empfehlung für die Schweiz

Laut der jährlichen Studie der Economist Intellignece Unit verfügt die Schweiz weltweit über sehr gute Voraussetzungen für die Entwicklung der Internet-Wirtschaft (Economist Intelligence Unit, 2005).

Die Studie untersucht die 60 grössten Wirtschaftsnationen anhand von rund 100 Kriterien und analysiert, wie gut diese Länder auf die Anforderungen der Internet-Wirtschaft vorbereitet sind. Im Jahre 2005 verzeichnete die Schweiz die grösste Verbesserung unter den europäischen Staaten (von Platz 10 auf Platz 4).

Die Vorreiterposition der Schweiz im so genannten e-Readiness-Ranking der Economist Intellignece Unit deutet darauf hin, dass das Land über sehr gute Ausgangsbedingungen für die Entwicklung des eGovernment verfügt. Gleichzeitig zeigt die eEurope-Studie jedoch, dass es im Bereich eGovernment noch einiges zu tun gibt.

Um sich auch in der eEurope-Studie zu verbessern, sollte sich die Schweiz gezielt darauf konzentrieren, die vollelektronische Abwicklung der 20 definierten Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen.

Damit die Online-Verfügbarkeit der 20 Dienste verbessert werden kann, sollten die verantwortlichen Behörden aus den verschiedenen Verwaltungsebenen motiviert werden, zusammen zu arbeiten, damit sie die entsprechenden Dienstleistungen schneller und besser entwickeln können. Es ist empfehlenswert, auf die Erfahrung der Dienststellen zurückzugreifen, die einige der in der eEurope-Studie definierten Dienstleistungen bereits online anbieten.

© 2005 IDT-HSG

9 Quellenverzeichnis

Cap Gemini Ernst & Young (2001). Webbasierte Untersuchung des elektronischen Service-Angebots der öffentlichen Hand. Ergebnisse der Erhebung: Oktober 2001.

Cap Gemini Ernst & Young (2002). Webbasierte Untersuchung des elektronischen Service-Angebots der Öffentlichen Hand. Ergebnisse der dritten Erhebung: Oktober 2002.

Cap Gemini Ernst & Young (2003). Webbasierte Untersuchung des elektronischen Service-Angebots der Öffentlichen Hand. Ergebnisse der vierten Erhebung: Oktober 2003.

Capgemini (2004). "Online-Verfügbarkeit der Dienstleistungen der öffentlichen Hand: Wie schreitet Europa voran? Ergebnisse der fünften Erhebung vom Oktober 2004."

Economist Intelligence Unit (2005). The 2005 e-readiness rankings.

ISB (2005). Kompetenz-Matrix EU-Benchmark 2004.

© 2005 IDT-HSG