



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

Teil Gemeinden

Kuno Schedler
Lukas Summermatter

Februar 2005

Mit Unterstützung durch:

Dies ist der dritte Bericht in einer jährlichen Serie von Berichten zum Stand von E-Government in der Schweiz. Alle Berichte stehen als Download frei zur Verfügung unter:
<http://www.electronic-government.ch/barometerbericht>

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

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

IDT-Working Paper Nr. 10a

ISBN 3-9522667-5-2

Alle Rechte vorbehalten

Copyright © 2005 by

Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus der Universität St. Gallen, St. Gallen

Jede Art der Vervielfältigung ohne Genehmigung des Verlages ist unzulässig.

www.electronic-government.ch/barometerbericht

Management Summary

Mit dem Projekt "E-Government-Barometer" wird innerhalb von drei Jahren jährlich der Stand und die Entwicklung von E-Government in der Schweiz untersucht. Im Herbst 2004 wurde die dritte Befragungsrunde durchgeführt.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.

Damit sich dieser Bericht nahtlos in die Reihe der zukünftig erscheinenden Berichte einreihen wird, die auf eine Zeitspanne von zwei Jahren zurückblicken werden, werden die Ergebnisse nicht mit denjenigen des Vorjahres sondern mit den Resultaten aus der ersten Befragungsrunde im Herbst 02 verglichen.

Von den 2856 angeschriebenen Gemeinden füllten 745 einen Fragebogen online oder in Papierform aus. Das entspricht einer Rücklaufquote von 26 Prozent. Gegenüber 2002 ist die Rücklaufquote um zehn, im Vergleich zu 2003 um ein Prozent gesunken.

Stand von E-Government

Die Hälfte der Gemeinden beschäftigt sich seit mehr als drei Jahren mit dem Thema E-Government. Gar nicht mit E-Government setzten sich 13 Prozent der Gemeinden auseinander. Das sind zwölf Prozent weniger als vor zwei Jahren.

Mit 98 Prozent der Gemeinden kann man per E-Mail kommunizieren, bei den übrigen zwei Prozent ist dies nicht möglich. Der Anteil an Gemeinden, mit denen man nicht per E-Mail kommunizieren kann, ist seit 2002 um drei Prozent gesunken. Im Jahr 2004 verfügen zwölf Prozent mehr Gemeinden über eine Website als in 2002. Rund ein Viertel betreibt noch keine eigene Website.

Das Grundangebot an allgemeinen Informationen auf den Websites der Gemeinden wurde in den vergangenen zwei Jahren leicht ausgebaut. Mehrheitlich sind Basisinformationen, Links, Infos über Mitarbeitende, Termine und Gewerbe-/Vereinsverzeichnisse vorhanden.

Am häufigsten werden Leistungen aus den Themenbereichen "Gesellschaftliches Leben", "Entsorgung/Abfuhrwesen", "Schulen/Universitäten", "Kultur" und "Ausweise" online angeboten. Bei 13 Themen haben in den vergangenen zwei Jahren mehr als zehn Prozent der Gemeinden neu Informationen auf ihrer Website bereitgestellt. Dennoch gibt es zu mehr als der Hälfte der abgefragten Bereiche in über 50 Prozent der Gemeinden keine Informationen auf der Website.

Kaum Veränderungen gab es im Angebot an herunterladbaren Formularen. Am häufigsten werden Formulare in den Bereichen "Entsorgung/Abfuhrwesen", "Zu-, Um- & Wegzug von Privaten", "Bauen (ohne Bauland)" und "Gesellschaftliches Leben" bereitgestellt. Allerdings bietet nur etwa ein Fünftel der Gemeinden in diesen Bereichen Formulare online an.

Äusserst selten gibt es Transaktionsangebote auf den Websites der Gemeinden. In den Bereichen "Gesellschaftliches Leben" und "Zu-, Um- & Wegzug von Privaten" stellen je drei Prozent der Gemeinden Transaktionen bereit. Dieses Angebot hat sich im Vergleich zum Jahr 2002 nicht verändert.

In den letzten zwei Jahren hat die Nutzungsintensität von E-Mail zum Informationsaustausch mit Einwohner/innen und Unternehmen deutlich zugenommen. Fast die Hälfte der Gemeinden gibt an, E-Mail gleich

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

häufig oder häufiger als die herkömmlichen Kommunikationskanäle zu nutzen. Mit anderen Verwaltungen kommunizieren über 70 Prozent der Gemeinden gleich oft oder häufiger per E-Mail als über die traditionellen Kanäle.

Während die Anzahl Besuche pro Tag auf den Gemeindewebsites zugenommen hat, veränderte sich die Aktualisierungshäufigkeit kaum. Der Anteil der Websites, die weniger als 50 Besuche pro Tag verzeichnen, ist von 63 auf 48 Prozent gesunken. Wie vor zwei Jahren aktualisieren zwei Fünftel der Gemeinden ihre Website weniger als einmal pro Woche.

Bei mehr als der Hälfte der Gemeinden sind keine anderen Organisationen am Betrieb und Unterhalt der Website beteiligt. Ein Viertel integriert die Schulen in den Betrieb und Unterhalt.

Das Angebot im politischen Bereich wurde in den vergangenen zwei Jahren etwas ausgebaut. Neu bieten über 70 Prozent der Gemeinden Wahl- und Abstimmungsinformationen (plus 14%) sowie Informationen über Politiker/innen (plus 16%) an. Gar keine Informationen aus dem politischen Bereich findet man bei 13 Prozent der Gemeinden.

Von den Gemeinden mit einem Parlament ermöglicht ein Viertel die Online-Einreichung von einfachen Anfragen. Andere Online-Angebote für Parlamentarier/innen bestehen bei rund zehn Prozent der Gemeinden.

Der Anteil der Gemeinden, die das Internet in Zusammenhang mit Vergabeverfahren gar nicht nutzen, ist um zwölf auf 72 Prozent gesunken. Nach wie vor publizieren aber weniger als ein Fünftel der Gemeinden Informationen zu Ausschreibungen im Internet.

Das online abgewinkelte Einkaufsvolumen der Gemeinden ist im Vergleich zum Jahr 2002 leicht gestiegen. Insbesondere ist der Anteil der Gemeinden, die gar nicht online einkaufen, von 64 auf 46 Prozent gesunken.

Bei der Leistungserstellung arbeitet etwas mehr als ein Fünftel der Gemeinden mit privaten Unternehmen zusammen. Bei den Leistungen, die zusammen mit privaten Unternehmen erstellt werden, wird die Zusammenarbeit in drei Vierteln der Fälle elektronisch unterstützt. Bei fast einem Viertel der Leistungen (plus 7%) werden Daten übers Internet oder ein gemeinsames Netzwerk zwischen der Gemeinde und privaten Unternehmen ausgetauscht.

Zugenommen hat auch der Anteil der Gemeinden, die mit anderen Verwaltungen Daten elektronisch austauschen. In der Zusammenarbeit mit kantonalen Verwaltungsstellen ist dieser Anteil von 27 auf 36 Prozent gestiegen.

Der Datenaustausch mit anderen Verwaltungen entspricht einem Bedürfnis der Gemeinden. Zwei Drittel der Gemeinden sind der Meinung, dieses Bedürfnis werde in Zukunft noch zunehmen. Die zwei am häufigsten genannten Bereiche, in denen die Gemeinden zeitliches Einsparungspotenzial durch einen verwaltungsübergreifenden Datenaustausch sehen, sind das Einwohner- bzw. Zivilstandswesen und das Steuerwesen.

Die interne Nutzung des Internets als Informationsquelle hat gegenüber 2002 zugenommen. Bereits ein Viertel der Gemeinden (plus 13%) geben an, das Internet werde bei ihnen stark genutzt. Auch die interne Kommunikation per E-Mail hat zugenommen. Ein internes Netzwerk oder Intranet ist bei gut zwei Fünfteln der Gemeinden nicht vorhanden. Daran hat sich seit 2002 wenig geändert. Diejenigen Gemeinden, die über ein internes Netzwerk / Intranet verfügen, setzen dies hauptsächlich zum Austausch und zur Ablage von Dokumenten und für Planungsinstrumente ein.

Managementbereiche

Für die Verwaltungsführung hat sich die Bedeutung des Themas E-Government in den letzten zwei Jahren nicht verändert. In knapp 30 Prozent der Gemeinden ist E-Government ein zentrales Thema für die Verwaltungsführung, für zwei Fünftel der Gemeinden trifft das eher nicht oder gar nicht zu.

Mehr als vier Fünftel der Gemeinden haben keine E-Government-Strategie formuliert. Von denjenigen, die eine Strategie formuliert haben, orientierten sich zwei Fünftel an der Strategie des Bundes. Diese hat bei den Gemeinden einen Bekanntheitsgrad von fast 90 Prozent.

Wie vor zwei Jahren sind Leistungs- / Qualitätssteigerungen und eine Stärkung des Images die wichtigsten Motive für die Einführung von E-Government. Stark an Bedeutung gewonnen haben Kosteneinsparungen als Grund für die E-Government-Einführung.

Die E-Government-Projekte werden etwa zu einem Fünftel in formellen Projektorganisationen durchgeführt. Externe IT-Experten sind bei zwei Fünfteln der Projekte involviert, externe Berater bei etwa einem Viertel. Die Beteiligung der letztgenannten hat sich in den letzten zwei Jahren halbiert.

Im Vergleich mit den Vorjahren beschäftigen sich etwa gleich viele Gemeinden mit ihren Prozessen. Der Anteil, bei denen die Einführung von E-Government zu Veränderungen der Prozesse geführt hat, ist etwas angestiegen. Veränderungen der Aufbauorganisation treten wie im Jahr 2002 bei etwa zehn Prozent der Gemeinden auf.

In erster Linie werden die Mitarbeitenden der Gemeinde über E-Government-Projekte informiert, am wenigsten die Einwohner/innen und Unternehmen. Wie vor zwei Jahren sind das Internet und Publikationen / Broschüren die am häufigsten eingesetzten Kommunikationskanäle.

Kundenbedürfnisse werden von etwa gleich vielen Gemeinden erfasst wie vor zwei Jahren. Rund 30 Prozent werten dazu die Nutzungsdaten der Website aus, ein Fünftel bezieht Kunden in die Gestaltung von E-Government und Prozessen mit ein und zehn Prozent führen regelmässig Kunden- / Bürgerbefragungen durch.

Zumindest einzelne Qualitätsaspekte des Online-Angebots werden von zwei Dritteln der Gemeinden systematisch überprüft. Am häufigsten wird die Schnelligkeit / Einfachheit des Zugriffs kontrolliert.

Die technische Ausstattung der Arbeitsplätze wurde auf hohem Niveau weiter ausgebaut. Vor allem der Anteil der Arbeitsplätze mit Internetzugang hat sich in den letzten zwei Jahren vergrössert. Inzwischen sind in 70 Prozent der Gemeinden alle Arbeitsplätze mit Internetzugang ausgerüstet.

Der Anteil der Gemeinden, die sich mit dem Risiko eines Ausfalls der IT auseinandergesetzt haben, ist seit 2002 um gut zehn auf 45 Prozent gestiegen. Knapp 30 Prozent bewerten Sicherheitsfragen als Behinderung für die E-Government-Entwicklung, ein Fünftel (plus 6%) ist der Meinung, es bestünden Schnittstellenprobleme wegen unterschiedlicher Standards.

Wie 2003 setzten auch 2004 vier Fünftel der Gemeinden keine Open Source Software ein. Ein Drittel hat zumindest Teile seiner IT ausgelagert. Dabei wurde bei 60 Prozent auch ein privater Dienstleister berücksichtigt, 40 Prozent lagerten nur an öffentliche Dienstleister aus.

Insgesamt sind die Gemeinden zufrieden mit ihrer technischen Ausstattung. 84 Prozent (plus 6%) sind der Meinung ihre jetzige technische Ausstattung sei ausreichend.

Die Hälfte der Gemeinden verfügt über eine/n E-Government-Verantwortliche/n und ein Viertel beschäftigt eigene IT-Spezialisten. Wie vor zwei Jahren ist etwas mehr als die Hälfte der Meinung, die EDV-

Kenntnisse der Mitarbeitenden seien für E-Government-Projekte ausreichend. So bietet denn auch rund die Hälfte der Gemeinden keine Schulungen zu den Themen IT oder E-Government an.

Wie im Jahr 2002 ist auch 2004 ein Viertel der Gemeinden der Meinung, E-Government wirke sich positiv auf die Mitarbeitermotivation aus. Mehr als die Hälfte der Gemeinden sind neutral.

Die Hälfte der Gemeinden verfügt über ein IT-Budget von weniger als CHF 22'000 (2003: CHF 20'000). Im Durchschnitt beträgt das IT-Budget CHF 260'000 (2003: CHF 380'000). Pro Einwohner/in steht der Hälfte der Gemeinden weniger als CHF 15 (2003: CHF 12) zur Verfügung, im Durchschnitt sind es CHF 21 pro Einwohner/in (2003: CHF 19).

Der Anteil der Gemeinden, die keine Probleme mit E-Government-Projekten auf Grund von Budgetrestriktionen haben, ist um fünf auf 47 Prozent gesunken. Noch immer führen zwei Drittel der Gemeinden keine finanziellen Berechnungen für ihre E-Government-Projekte durch. Knapp 30 Prozent berechnen die laufenden Kosten und ein Viertel eruiert die Investitionskosten.

Bisher hat E-Government bei einem Viertel der Gemeinden zu Aufwandsminderungen und bei der Hälfte zu keinen Aufwandsveränderungen geführt. Bis in fünf Jahren rechnen mehr als zwei Fünftel mit Aufwandssteigerungen und nur 30 Prozent sind der Ansicht, E-Government werde keine Auswirkungen auf die Aufwände haben.

Nach wie vor sind drei Viertel der Gemeinden der Ansicht, ihre Mitarbeitenden hätten eine klare Vorstellung von Dienstleistungsqualität und fast 60 Prozent geben an, dass sich in ihrer Verwaltung Veränderungen leicht durchsetzen lassen. Persönliche Initiative wird in über 70 Prozent der Gemeinden gefördert.

Dass ihre Verwaltung ein schlechtes Image habe, verneinen fast vier Fünftel der Gemeinden. Das sind etwa gleich viele wie vor zwei Jahren.

Rahmenbedingungen

Der Politik attestiert ein Fünftel der Gemeinden eine positive Wirkung auf die E-Government-Entwicklung. Fast die Hälfte beurteilt sie als neutral. Nur für 13 Prozent der Gemeinden trifft es zu, dass für E-Government bestehende Rechtsgrundlagen geändert wurden. Ein Fünftel ist aber der Ansicht, dass ungeklärte Rechtsfragen die E-Government-Entwicklung bremsen.

Vom Bund verlangen die Gemeinden primär die Koordination der E-Government-Entwicklung in der Schweiz. Die Rolle des Koordinators wurde auch 2003 vor "Finanzieren" und "Übersicht schaffen" auf Platz eins gesetzt.

Den Guichet Virtuel kennen 96 Prozent der Gemeinden. Davon finden ihn 54 Prozent sinnvoll, acht Prozent beurteilen www.ch.ch als nicht sinnvoll. Der Standardisierungsverein eCH ist bei drei Fünfteln der Gemeinden bekannt. Ein Drittel wertet eCH als sinnvolles Projekt, die grosse Mehrheit beurteilt eCH neutral. Den geringsten Bekanntheitsgrad der drei beurteilten Projekte hat eVanti. Es ist bei einem Drittel der Gemeinden bekannt. Von diesen bewertet ein Viertel eVanti als sinnvoll, drei Viertel stufen es neutral ein.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	8
Tabellenverzeichnis	11
1 Einleitung	12
1.1 Vorbemerkungen	12
1.2 Theoretische Grundlagen	12
1.3 Beobachtungsmenge	13
2 Stand von E-Government	17
2.1 Elektronische öffentliche Leistungen	18
2.2 Elektronische Demokratie und Partizipation	26
2.3 Elektronische Produktionsnetzwerke	27
2.4 Elektronische interne Zusammenarbeit	31
3 Managementbereiche	33
3.1 Strategie	33
3.2 Struktur	35
3.3 Potenziale	39
3.3.1 Technik	39
3.3.2 Personal	42
3.3.3 Finanzen	44
3.4 Kultur	47
4 Rahmenbedingungen	49
5 Fazit zur Studie	52

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1:	E-Government-Modell	13
Abb. 2:	Relative Verteilung nach Kantonen	14
Abb. 3:	Verteilung nach städtischen und ländlichen Gemeinden	14
Abb. 4:	Gemeindetypen	16
Abb. 5:	Beschäftigungsdauer mit E-Government	17
Abb. 6:	E-Mail und Website	17
Abb. 7:	Gründe für fehlende Website	18
Abb. 8:	Grundangebot an allgemeinen Informationen	19
Abb. 9:	Themen im Online-Angebot	20
Abb. 10:	Veränderung des Angebots mit mindestens Online-Informationen	21
Abb. 11:	Top-10-Themen mit mindestens Formular-Download	22
Abb. 12:	Top-5-Themen mit Transaktionen	22
Abb. 13:	Dienstleistungen mit mindestens Informationen online	23
Abb. 14:	Gruppierung des Onlineangebots	23
Abb. 15:	Zusatzfunktionen auf den Websites	23
Abb. 16:	Angebot öffentlicher Internet-Terminals	24
Abb. 17:	Nutzung von E-Mail im Vergleich zu den herkömmlichen Kanälen	24
Abb. 18:	Besuche pro Tag auf den Websites	25
Abb. 19:	Aktualisierungsintervall der Websites	25
Abb. 20:	Beteiligung anderer Organisationen	25
Abb. 21:	Online-Angebot im politischen Bereich	26
Abb. 22:	Online-Angebot für Parlamentarier/innen	26
Abb. 23:	Angebot in Zusammenhang mit Vergabeverfahren	27
Abb. 24:	Nutzung der Online-Formulare zur Offerteinreichung	27
Abb. 25:	Online abgewickelter Einkaufsvolumen	28
Abb. 26:	Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit privaten Unternehmen	28
Abb. 27:	Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen	29
Abb. 28:	Bedürfnis nach elektronischem Datenaustausch mit anderen Verwaltungen heute und in Zukunft	29
Abb. 29:	Zeitlicher Nutzen eines verwaltungsübergreifenden Datenaustauschs	30
Abb. 30:	Übertragung von statistischen Daten in Word und Excel	30

Abb. 31:	Bereiche mit zeitlichem Einsparungspotenzial	30
Abb. 32:	Interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet	31
Abb. 33:	Nutzung des internen Netzwerks/Intranets	32
Abb. 34:	E-Government als zentrales Thema für die Verwaltungsführung	33
Abb. 35:	Elemente der E-Government-Strategie	33
Abb. 36:	Orientierung an der E-Government-Strategie des Bundes	34
Abb. 37:	Motive für die Einführung von E-Government	34
Abb. 38:	Initiative für E-Government-Projekte	35
Abb. 39:	Projektorganisation	36
Abb. 40:	Beschäftigung mit Prozessen	36
Abb. 41:	Veränderung der Aufbau- und Ablauforganisation durch E-Government	36
Abb. 42:	Information der Anspruchsgruppen	37
Abb. 43:	Kommunikationskanäle für E-Government-Aktivitäten	37
Abb. 44:	Erfassung von Kundenbedürfnissen	38
Abb. 45:	Überprüfung von Qualitätsaspekten	38
Abb. 46:	Technische Ausstattung der Arbeitsplätze	39
Abb. 47:	Technische Herausforderungen	40
Abb. 48:	Einsatz von Open Source Software	40
Abb. 49:	Auslagerung der IT	41
Abb. 50:	Outsourcing-Partner	41
Abb. 51:	Zufriedenheit mit der technischen Ausstattung	41
Abb. 52:	E-Government-Verantwortliche	42
Abb. 53:	IT-Spezialisten	42
Abb. 54:	EDV-Kenntnisse der Mitarbeiter/innen	42
Abb. 55:	Schulungen für Mitarbeiter/innen	43
Abb. 56:	Anreize zur Mitarbeit in E-Government-Projekten	43
Abb. 57:	Wirkung von E-Gov-Projekten auf die Motivation	43
Abb. 58:	Budgetrestriktionen	45
Abb. 59:	Kalkulationen	46
Abb. 60:	Veränderung der Aufwände durch E-Government	46
Abb. 61:	Dienstleistungskultur	47
Abb. 62:	Veränderungskultur	48
Abb. 63:	Image und Öffentlichkeitsprinzip	48
Abb. 64:	Politische und rechtliche Rahmenbedingungen	49

Abb. 65:	Rolle des Bundes	49
Abb. 66:	Guichet Virtuel, eCH und eVanti	50

Tabellenverzeichnis

Tab. 1:	Grösse gemäss Einwohnerzahlen	15
Tab. 2:	IT-Budget für das Jahr 2004	44
Tab. 3:	E-Government-Projektbudgets für das Jahr 2004	45

1 Einleitung

1.1 Vorbemerkungen

Dieser Bericht gibt die Ergebnisse der dritten Befragungsrunde zum Stand von E-Government in der Schweiz wieder, die im Rahmen des Projektes "E-Government-Barometer" durchgeführt wurde. Der vorliegende Teil "Gemeinden", enthält die Resultate der kommunalen Ebene. Die Teile "Kantone" und "Bund" sind ebenfalls unter www.electronic-government.ch/barometerbericht frei zugänglich.

Die Ergebnisse der ersten beiden Befragungsrunden stiessen bei Politik, Verwaltung, Wirtschaft und Wissenschaft auf grosses Interesse und wurden in verschiedenster Weise weiterverwendet. Der Nutzen einer gesamtschweizerischen, wiederkehrenden Erhebung des Stands und der Entwicklung von E-Government ist erwiesen. Deshalb wurde beschlossen, das E-Government-Barometer auch in Zukunft weiter zu führen.

Im Verlaufe des Projektes wurde jedoch festgestellt, dass der bisher einjährige Erhebungsrhythmus zu kurz ist, um verlässliche Aussagen über die Veränderung des Stands von E-Government zu machen. Zukünftig werden die Daten für das E-Government-Barometer deshalb im Rhythmus von zwei Jahren erhoben. Die nächste Befragungsrunde wird somit im September 2006 stattfinden.

Damit sich dieser Bericht nahtlos in die Reihe der zukünftig erscheinenden Berichte einreihen wird, die auf eine Zeitspanne von zwei Jahren zurückblicken werden, werden die Ergebnisse aus der Befragung im Herbst 04 nicht mit denjenigen des Vorjahres, sondern mit den Ergebnissen aus der ersten Befragungsrunde im Herbst 02 verglichen. Bei neuen oder geänderten Fragestellungen musste jedoch teilweise auf die Daten aus 2003 zurückgegriffen werden.

Neu wurden bei der Auswertung der Daten, ausser bei den einleitenden Auswertungen, konsequent nur noch Verwaltungen berücksichtigt, die über eine Website verfügen. Aus diesem Grund mussten die Daten für das Jahr 2002 (z. T. auch für das Jahr 2003) teilweise neu berechnet werden. Es können somit Abweichungen zu den in den Vorjahren publizierten Berichten entstehen.

Wir möchten allen am Projekt "E-Government-Barometer" Beteiligten ganz herzlich für ihre Unterstützung danken. Ein ganz besonderer Dank gebührt den an der Befragung teilnehmenden Verwaltungen, ohne die keine Ergebnisse zustande kommen würden und den Sponsoren, ohne die eine solche Befragung nicht zustande gekommen wäre.

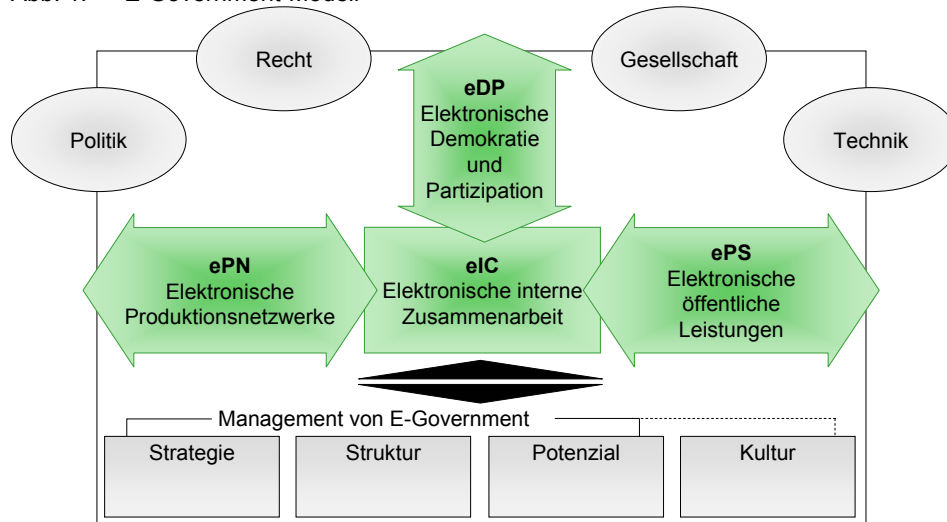
1.2 Theoretische Grundlagen

Als Basis für die Beschreibung des aktuellen Stands und der Entwicklung von E-Government dient ein umfassendes E-Government-Modell. Im Zentrum des Modells stehen die vier E-Government-Elemente "Elektronische öffentliche Leistungen" (Electronic Public Services, ePS), "Elektronische Demokratie und Partizipation" (Electronic Democracy and Participation, eDP), "Elektronische Produktionsnetzwerke" (Electronic Production Networks, ePN) und "Elektronische Interne Zusammenarbeit" (Electronic Internal Collaboration, eIC).

Der Bereich "Elektronische öffentliche Leistungen" umfasst die elektronische Erbringung von öffentlichen Leistungen sowohl für Einzelpersonen als auch für Gruppen. Gruppen können zum Beispiel Interessenverbände oder Unternehmen sein. Mit "Elektronische Demokratie und Partizipation" bezeichnen wir die elektronische Abbildung und Unterstützung demokratisch legitimierender Entscheidungsverfahren sowie

deren Vorbereitung. Unter "Elektronischen Produktionsnetzwerken" wird die elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit zwischen öffentlichen und privaten und zwischen öffentlichen und öffentlichen Institutionen verstanden. Im vierten und letzten Element, der "Elektronischen Internen Zusammenarbeit", wird der Bereich der internen Prozesse und Kommunikationsvorgänge betrachtet.

Abb. 1: E-Government-Modell



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

Das Management von E-Government wird durch die drei direkt beeinflussbaren Bereiche Strategie, Struktur und Potenziale, 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.

1.3 Beobachtungsmenge

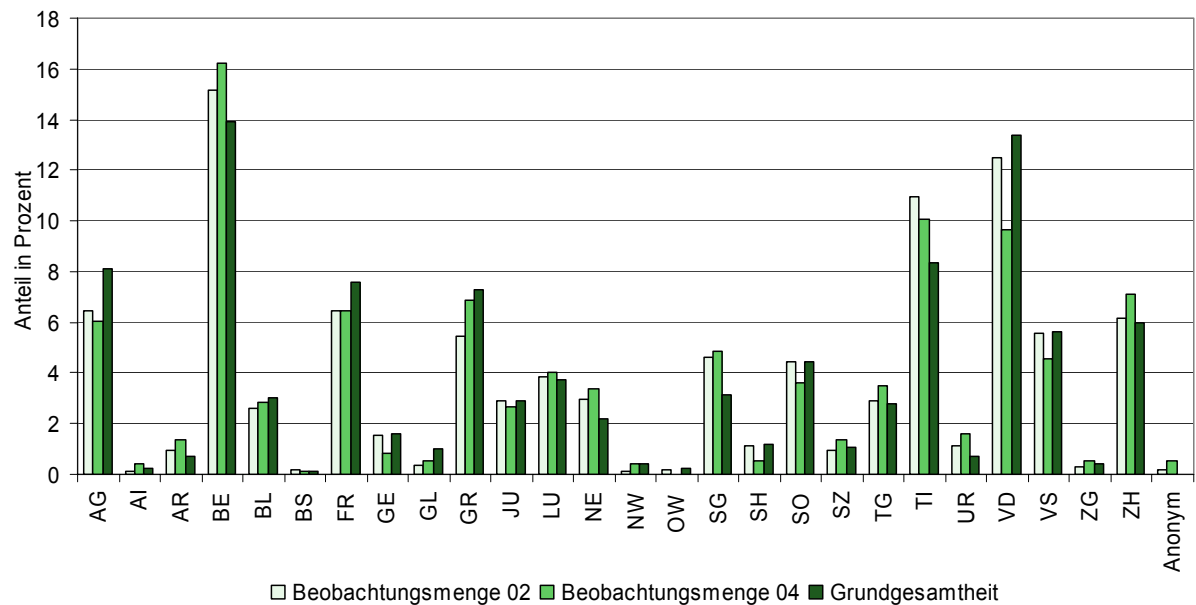
Anfang September 2004 wurden an 2856 Gemeinden Fragebogen versandt. Davon wurden 745 Fragebogen zurückgesandt, was einer Rücklaufquote von 26 Prozent entspricht. 472 (27% Rücklaufquote) Fragebogen wurden auf Deutsch, 193 (22%) auf Französisch und 75 (29%) auf Italienisch ausgefüllt. Die drei Sprachregionen sind somit im Verhältnis ihrer wirklichen Grösse in der Beobachtungsmenge vertreten. Die Rücklaufquote ist gegenüber 2003 um 1 Prozent, gegenüber 2002 um zehn Prozent gesunken.

Im Folgenden werden kurz einige Strukturmerkmale der diesjährigen Beobachtungsmenge 04, der Grundgesamtheit und der Beobachtungsmenge 02 vergleichend betrachtet. Damit soll untersucht werden, inwiefern die Beobachtungsmengen der Grundgesamtheit entsprechen und wo Abweichungen vorhanden sind. Zudem werden so Einschränkungen der Vergleichbarkeit der Ergebnisse der beiden Jahre erkennbar.

Die vier untersuchten Merkmale sind die geografische Verteilung, das Verhältnis von städtischen zu ländlichen Gemeinden, die Einwohnerzahlen der Gemeinden sowie die Verteilung über verschiedene Gemeindetypen.

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

Abb. 2: Relative Verteilung nach Kantonen

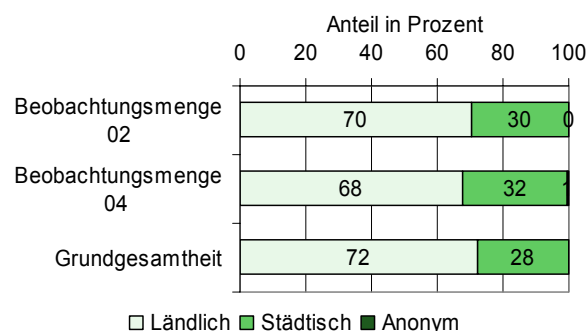


n(02)=1042, n(04)=745, n(gg)=2856

In Abb. 2 ist die Verteilung der Gemeinden über die 26 Kantone wiedergegeben. In der Beobachtungsmenge 04 sind alle Kantone ausser dem Kanton Obwalden vertreten. Vier Gemeinden konnten nicht identifiziert werden und werden deshalb als "Anonym" aufgeführt. Wie die Grafik zeigt, entspricht die Verteilung in der Beobachtungsmenge 04 in etwa den Verteilungen in der Beobachtungsmenge 02 und in der Grundgesamtheit. Die Kantone Aargau und Bern sind jedoch leicht übervertreten (Differenz > 2%), der Kanton Waadt ist untervertreten.

Ein weiteres Strukturmerkmal ist der Anteil der städtischen und ländlichen Gemeinden. Wie aus Abb. 3 ersichtlich, ist sowohl in der Grundgesamtheit als auch in den beiden Beobachtungsmengen jeweils rund ein Drittel der Gemeinden als ländlich zu bezeichnen. Der Anteil der ländlichen Gemeinden ist in der Beobachtungsmenge 04 gegenüber der Beobachtungsmenge 02 um zwei Prozent gesunken und liegt nun 4 Prozent tiefer als in der Grundgesamtheit.

Abb. 3: Verteilung nach städtischen und ländlichen Gemeinden



n(02)=1042, n(04)=745, n(gg)=2856

Quelle: Eigene Erhebung und Bundesamt für Statistik, 2003

Die kleinste teilnehmende Gemeinde zählt 25 Einwohner, die grösste 182'660. Damit hat die grösste Gemeinde der Beobachtungsmenge 02 dieses Jahr nicht mehr an der Befragung teilgenommen. Auf den Mittelwert hat sich dies jedoch kaum ausgewirkt. Mit rund 3'360 sind die Mittelwerte der beiden Beobachtungsmengen beinahe identisch und um rund 700 Einwohner höher als in der Grundgesamtheit. Die Standardabweichung hat sich derjenigen der Grundgesamtheit angenähert. Die Gemeinden der Beobachtungsmenge 04 decken rund 34 Prozent der Wohnbevölkerung der Schweiz ab, das ist in etwa gleich viel wie im Vorjahr, jedoch 13 Prozent weniger als im Jahr 2002.

niger als im Jahr 2002.

Das vierte 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 Abb. 4 ersichtlich ist, entsprechen sich die Verteilungen in der Grundgesamtheit und in den beiden Beobachtungsmengen ziemlich gut.

In den beiden Beobachtungsmengen sind Gemeinden mit agrar-tertiärer Erwerbsbevölkerung (Typ 2), solche mit mässigem oder hohem Pendleranteil (Typ 3) und Gemeinden mit agrarischer Erwerbsbevölkerung (Typ 5) gegenüber der Grundgesamtheit untervertreten. Eher übervertreten sind in der Beobachtungsmenge 04 dagegen Gemeinden nicht-grosszentraler Regionen (Typ 1).

Tab. 1: Grösse gemäss Einwohnerzahlen

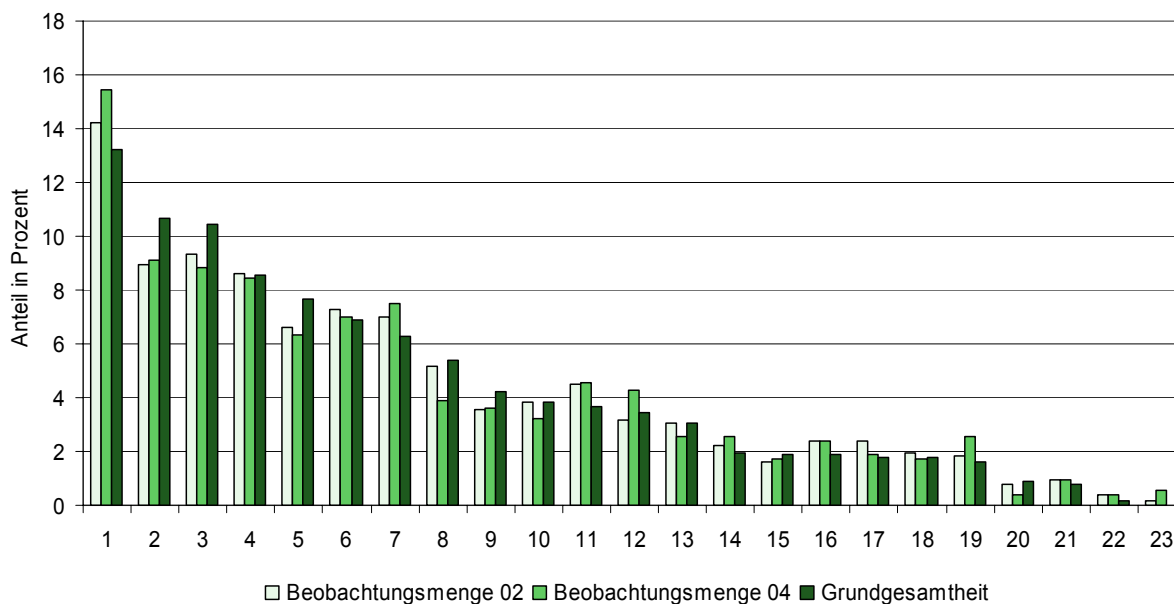
	Beobachtungs- menge 02	Beobachtungs- menge 04	Grund- gesamtheit
Kleinste Gemeinde	25	25	19
Grösste Gemeinde	361'804	182'660	361'804
Mittelwert	3'360	3'368	2'611
Standardabweichung	14'901	10'595	9'895
Total Wohnbevölkerung	3'464'446	2'495'728	7'399'656

Quelle: Eigene Erhebung und Bundesamt für Statistik, 2003

Die Beobachtungsmenge 04 weist bezüglich der vier untersuchten Merkmale „Geografische Verteilung“, „Verhältnis Stadt/Land“, „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 04 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.

Abb. 4: Gemeindetypen



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

Quelle: Eigene Erhebung und Bundesamt für Statistik, 2001

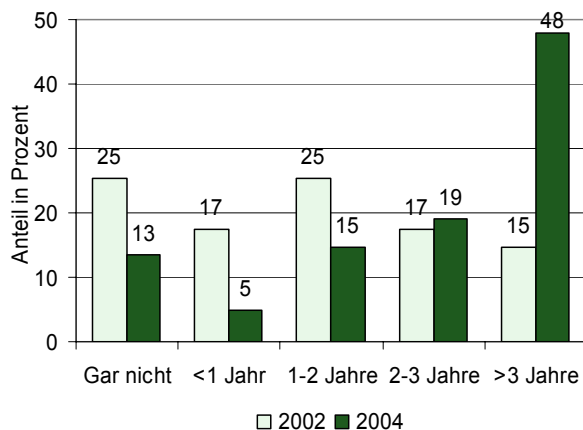
Gemeindetypen:

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

2 Stand von E-Government

In diesem Kapitel wird der Stand von E-Government dargestellt, wie er sich im Herbst 2004 präsentiert hat. Dazu werden grundlegende Informationen wie der Anteil Gemeinden mit Website (Abb. 6) sowie detaillierte Informationen zu den angebotenen öffentlichen Leistungen (2.1), zu Angeboten im Bereich Politik (2.2), zur Nutzung neuer Technologien zur Zusammenarbeit mit anderen (2.3) und zur internen Nutzung neuer Technologien (2.4) dargestellt.

Abb. 5: Beschäftigungsdauer mit E-Government



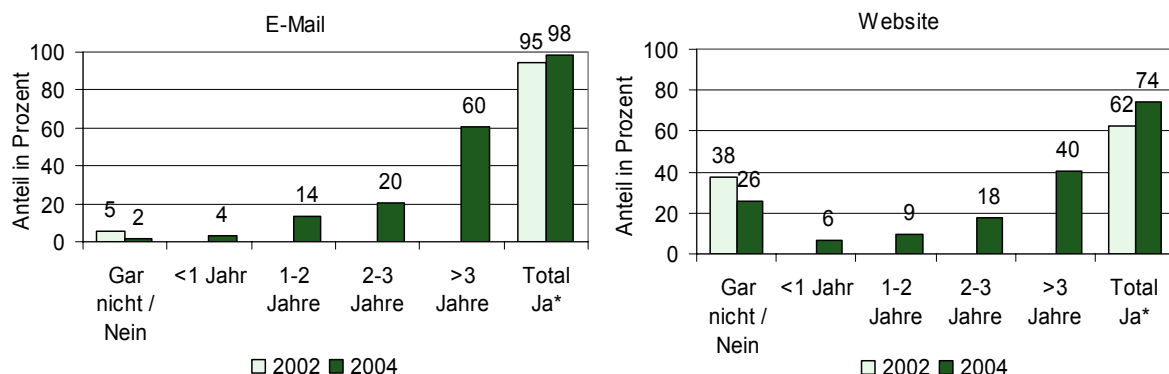
n(02)=1018, n(03)=732. Frage: Seit wann beschäftigt sich Ihre Verwaltung mit dem Thema E-Government?

Rund die Hälfte der Schweizer Gemeinden beschäftigt sich seit mehr als 3 Jahren mit dem Thema E-Government. Der Anteil der Gemeinden, die sich gar nicht mit dem Thema auseinandersetzen ist von 25 Prozent im Jahr 2002 auf 13 im 2004 gesunken. Der grösste Teil dieses Rückgangs wurde jedoch bereits 2003 realisiert, als noch 16 Prozent angaben, sich gar nicht mit dem Thema zu beschäftigen.

Im Vergleich zu Bund und Kantonen ist der Anteil der nicht Interessierten nach wie vor sehr hoch. In den Kantonen sind es noch zwei Prozent der Ämter, die sich nicht mit dem Thema beschäftigen. Alle Departemente und sämtliche Kantone sowie alle Bundesämter hingegen setzen sich mit E-Government auseinander.

Der bereits hohe Anteil von Gemeinden, die im Jahr 2002 E-Mail genutzt haben, konnte nochmals leicht gesteigert werden. 2004 gaben 98 Prozent an, dass man mit der Gemeindeverwaltung per E-Mail kommunizieren könne, bei 60 Prozent der Gemeinden ist dies seit mehr als 3 Jahren der Fall. Nach wie vor verzichten jedoch zwei Prozent auf den Einsatz von E-Mail, das sind 3 Prozent weniger als im Jahr 2002.

Abb. 6: E-Mail und Website



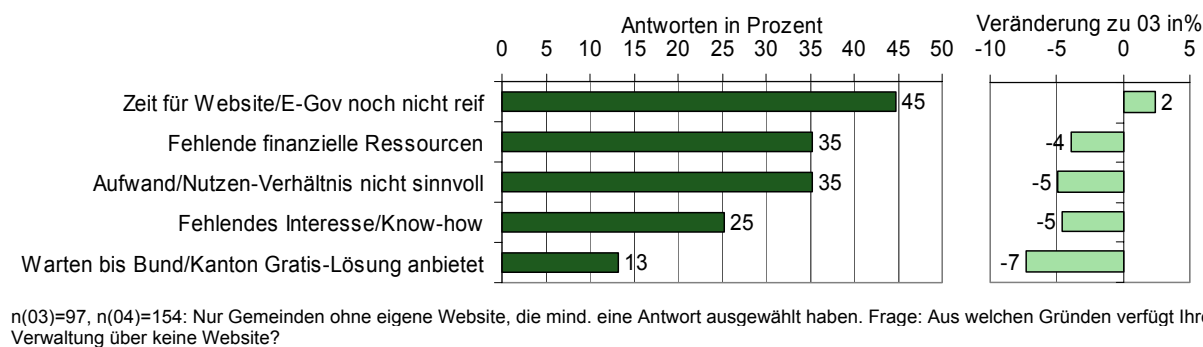
* Für 04 entspricht dieser Wert der Summe der Werte von „<1 Jahr“ bis „>3 Jahre“. n(02mail)=954, n(04mail)=737, n(02web)=941, n(04web)=737. Frage: Seit wann kann man mit Ihrer Verwaltung über E-Mail kommunizieren? Seit wann verfügt Ihre Verwaltung über eine eigene Website? (Mini-Hosting von Bund und Kantonen gelten nicht als eigene Website)

Auch hier schneiden die Gemeinden schlechter ab als die Kantons- und die Bundesverwaltung, denn sämtliche Verwaltungsstellen der Kantone und der Bundesverwaltung setzen E-Mail zur Kommunikation ein.

Ein Viertel der Gemeinden hat 2004 keine eigene Website. Dabei sind Mini-Hosting-Lösungen von Bund und Kantonen explizit nicht als eigene Website gezählt worden. Das sind zwar zwölf Prozent weniger als im Jahr 2002, gegenüber 2003 ist der Wert jedoch nur um 3 Prozent gesunken.

Die Gründe, wieso die Gemeinden noch keine eigene Website haben, haben sich gegenüber 2003 wenig geändert. Nach wie vor ist fast die Hälfte der Ansicht, die Zeit für eine Website sei noch nicht reif. Gut einem Drittel fehlen die finanziellen Ressourcen für eine eigene Website und/oder findet, das Aufwand/Nutzen-Verhältnis rechtfertigt eine solche Investition nicht. Auf 13 Prozent gesunken ist der Anteil der Gemeinden, die auf eine Gratis-Lösung des Bundes oder des Kantons warten.

Abb. 7: Gründe für fehlende Website



Im Rest des Berichts werden jeweils nur noch Gemeinden betrachtet, die über eine eigene Website verfügen.

2.1 Elektronische öffentliche Leistungen

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

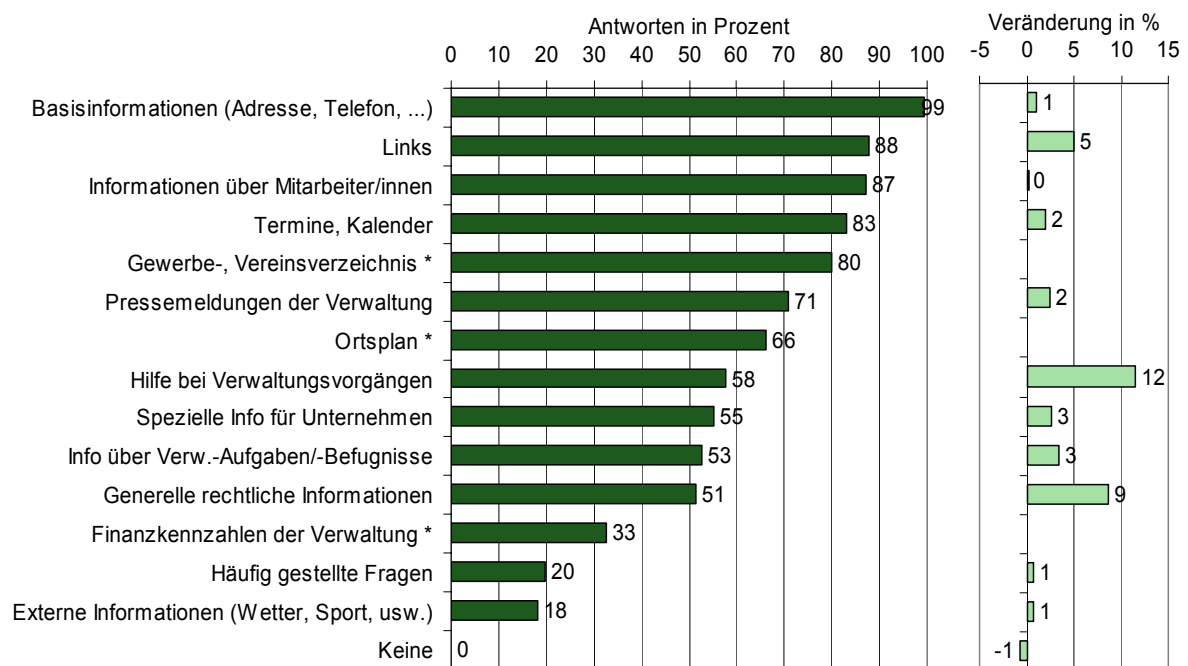
Aus Abb. 8 ist ersichtlich, dass auf fast allen Websites grundlegende Informationen wie Adresse, Telefon, usw. abgerufen werden können. Mehr als 4 von 5 Websites enthalten Informationen über Mitarbeiter/innen und Termine der Gemeinde. Neu wurde gefragt, ob die Gemeindewebsite Vereins- und/oder Gewerbeverzeichnisse enthält. Bei 80 Prozent der Gemeinden ist dies der Fall. Eher selten findet man auf den Gemeindewebsites externe Informationen wie aktuelle Wetterdaten oder Sportnachrichten.

Informationen rund um die Verwaltungstätigkeit (Informationen über Verwaltungsaufgaben/-befugnisse, Finanzkennzahlen, Hilfe bei Verwaltungsvorgängen, usw.) sind deutlich seltener anzutreffen, als die grundlegenden Informationen. Dieser Bereich des Informationsangebots ist jedoch in den vergangenen zwei Jahren ausgebaut worden. Mit plus 12 Prozent bzw. plus neun Prozent am stärksten zugelegt haben die Bereiche "Hilfe bei Verwaltungsvorgängen" und "Generelle rechtliche Informationen".

Dass die Gemeinden ihre Websites stark als Informationsplattformen für das gesellschaftliche Leben in der Gemeinde einsetzen, zeigt auch die Liste der Themen, zu denen Online-Angebote bestehen. Klar an erster Stelle rangiert das Thema "Gesellschaftliches Leben (Vereine, Veranstaltungen, usw.)", zu welchem über 90 Prozent der Gemeinden zumindest Informationen online anbieten. Dieses erstmals abgefragte Thema verdrängte das bisherige Top-Thema "Entsorgung/Abfuhrwesen" auf den 2. Platz. Zwischen 60

und 70 Prozent der Websites enthalten Informationen zum Bereich "Schulen/Universitäten" und/oder "Kultur".

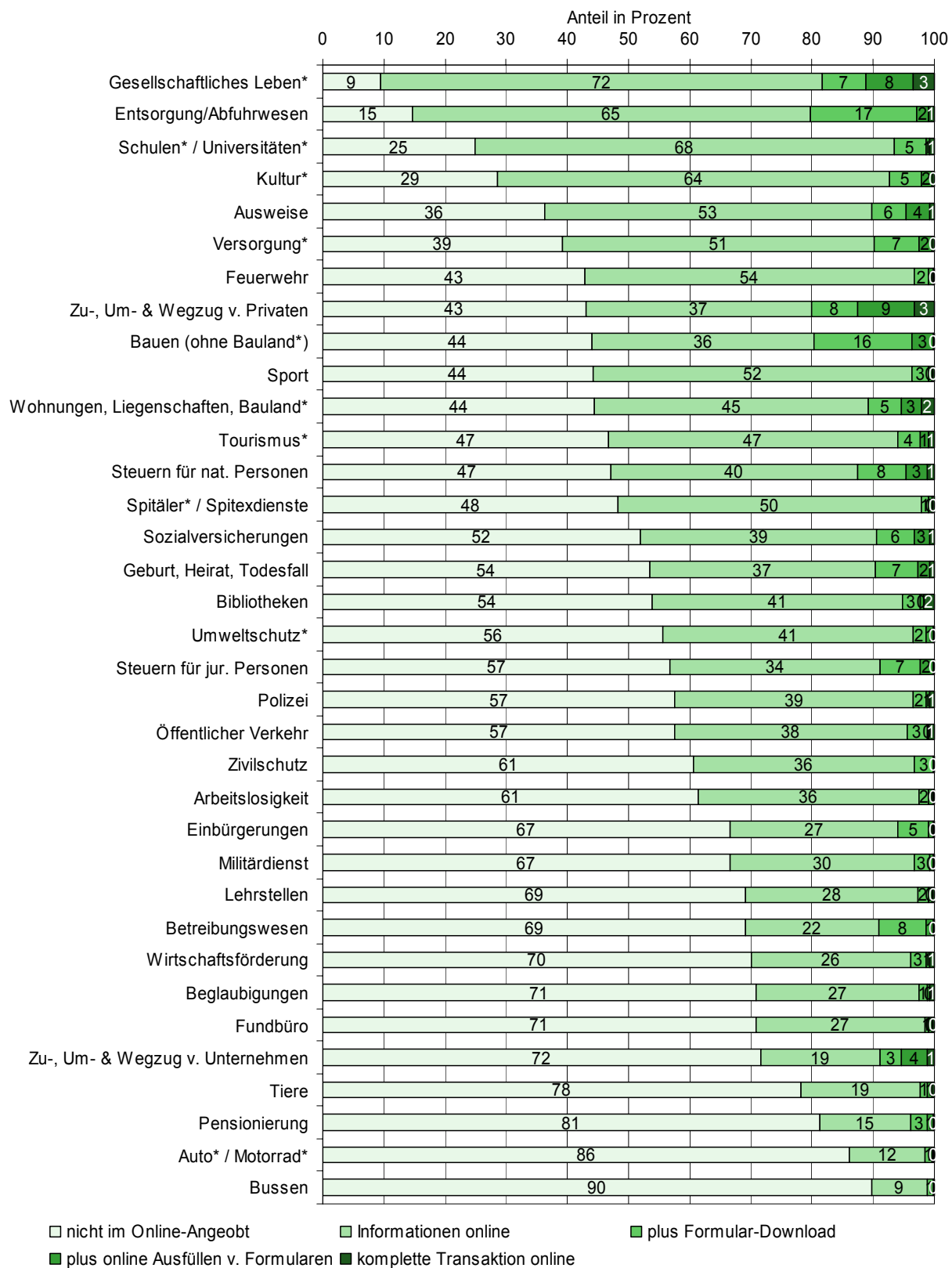
Abb. 8: Grundangebot an allgemeinen Informationen



* 2004 erstmals abgefragt. n(02)=562, n(04)=548: Nur Gemeinden mit Website und mind. einer Auswahl. Frage: Welche der folgenden Informationen bietet Ihre Verwaltung online an?

Abb. 9 zeigt jedoch, dass nach wie vor auf einem grossen Teil der Gemeindewebsites zu zahlreichen Themen keine Informationen online verfügbar sind. Insbesondere Themen, die für Unternehmen interessant wären (Steuern für jur. Personen, Wirtschaftsförderung, Zu-, Um- & Wegzug von Unternehmen), schneiden eher schlecht ab.

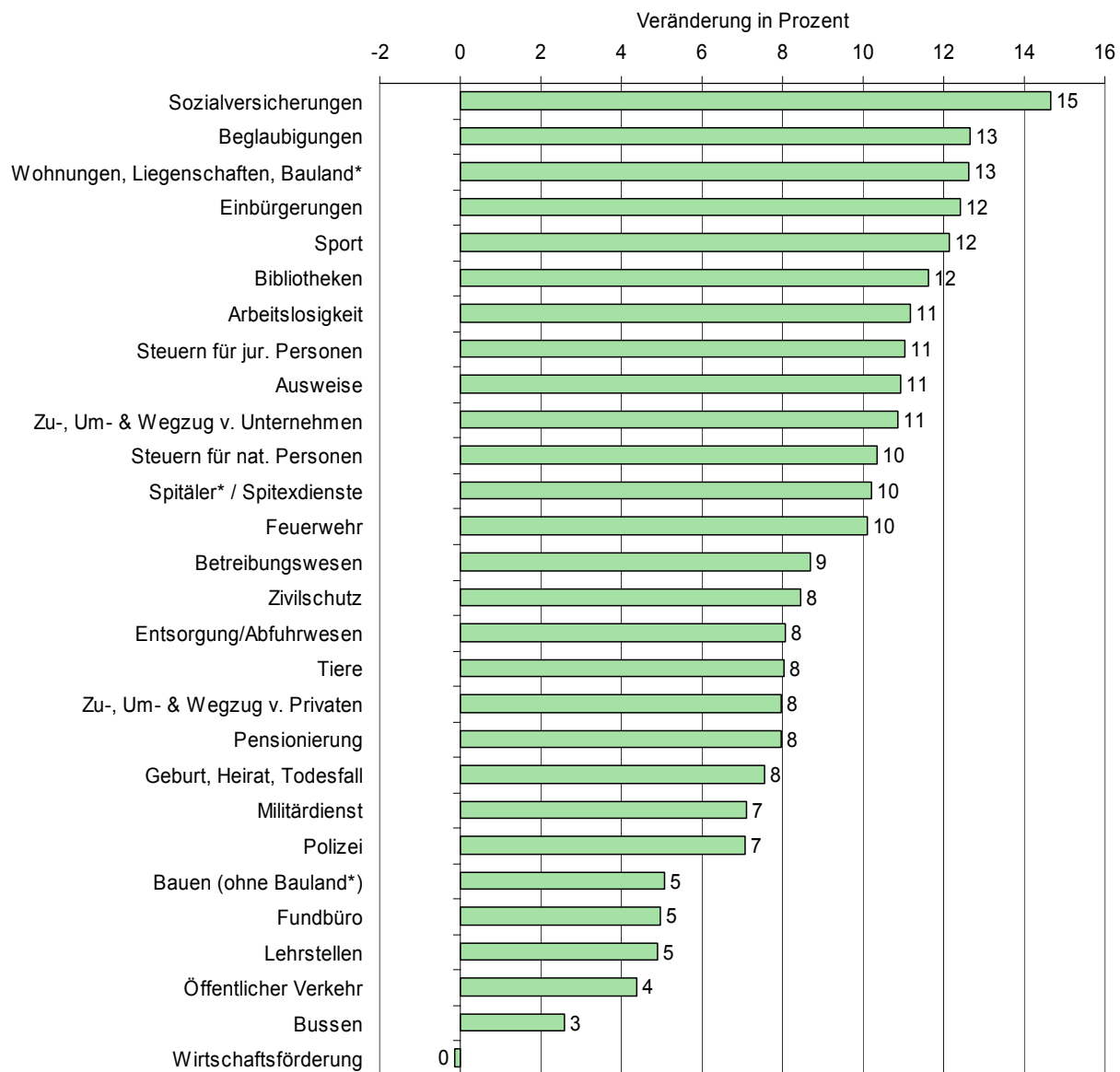
Abb. 9: Themen im Online-Angebot



* Die mit einem Stern (*) bezeichneten Kategorien wurden im Jahr 2002 nicht abgefragt. n=437: Nur Gemeinden mit Website, die 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 jedoch die Veränderung des Informationsangebots (Abb. 10) zwischen 2002 und 2004, so ist ein deutlicher Ausbau erkennbar. Zahlreiche Themen haben um zehn und mehr Prozent zugelegt. Interessant ist dabei, dass der Ausbau der Themen nicht konstant über die zwei Jahre hinweg stattgefunden hat. Von den Bereichen, die insgesamt zehn und mehr Prozent gewachsen sind, wurden die Themen "Sozialversicherungen", "Beglaubigungen", "Wohnungen, Liegenschaften, Bauland", "Einbürgerungen", "Arbeitslosigkeit", "Steuern für jur. Personen", Steuern für nat. Personen" und "Spitäler/Spitexdienste" hauptsächlich zwischen 2003 und 2004 ausgebaut. Der Ausbau der anderen Themen fand grösstenteils zwischen 2002 und 2003 statt.

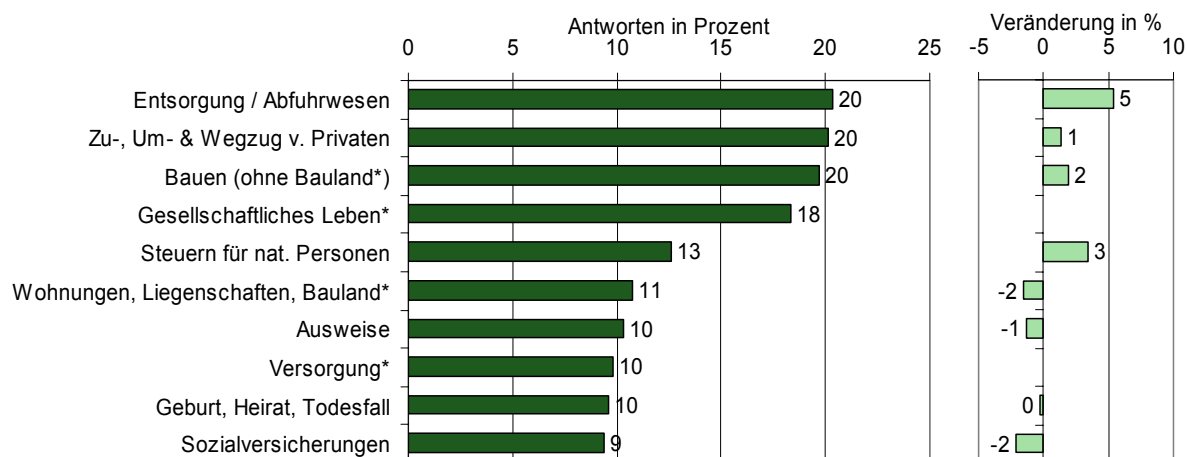
Abb. 10: Veränderung des Angebots mit mindestens Online-Informationen



* Die mit einem Stern (*) bezeichneten Kategorien wurden im Jahr 2002 nicht abgefragt. n(02)=414, n(04)=437: Nur Gemeinden mit Website, die 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.

In den vier Themenbereichen "Entsorgung/Abfuhrwesen", "Zu-, Um-, & Wegzug von Privaten", "Bauen (ohne Bauland)" und "Gesellschaftliches Leben" bietet rund ein Fünftel der Gemeinden Formulare zum Download an. Neu in den Top-10-Themen mit Formulardownload sind das Thema "Sozialversicherungen" und der neu abgefragte Bereich "Versorgung (Wasser, Strom, Gas, usw.)".

Abb. 11: Top-10-Themen mit mindestens Formular-Download

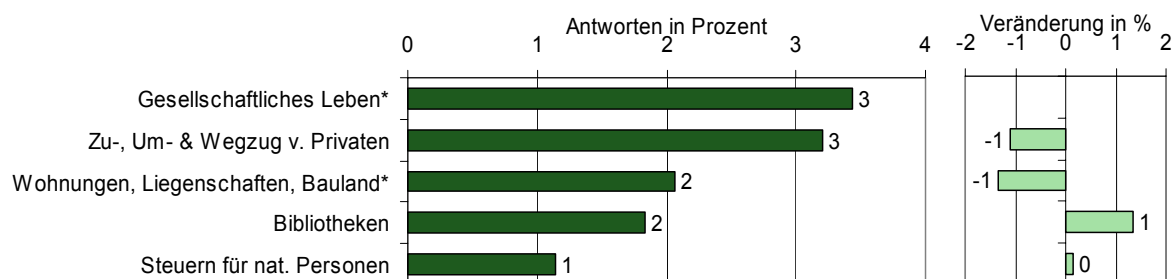


* Die mit einem Stern (*) bezeichneten Kategorien wurden im Jahr 2002 nicht abgefragt. n(02)=414, n(04)=437: Nur Gemeinden mit Website, die bei allen Themen eine Antwort gaben. Nur Themen, bei denen zumindest Formulare zum Download angeboten werden. Frage: Bitte geben Sie an, inwieweit Ihre Verwaltung zu den einzelnen Themen Informationen und Leistungen im Online-Angebot hat.

Aus Abb. 11 wird deutlich, dass sich das Online-Angebot von Formularen praktisch nicht verändert hat. Mit 5 Prozent verzeichnete das Thema "Entsorgung/Abfuhrwesen" den grössten Zuwachs.

Das Transaktionsangebot ist auf bescheidenem Niveau und hat sich in den vergangenen zwei Jahren nicht wesentlich verändert. In den Themenbereichen "Gesellschaftliches Leben" und "Zu-, Um- & Wegzug von Privaten" bieten rund drei Prozent der Gemeinden Transaktionen an. In allen anderen Bereichen sind es zwischen null und zwei Prozent.

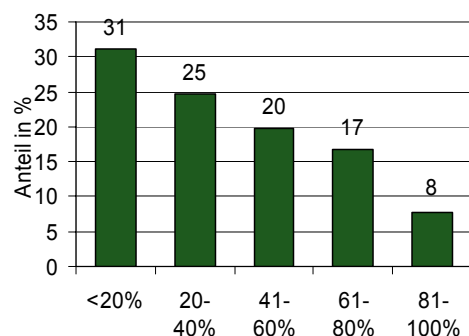
Abb. 12: Top-5-Themen mit Transaktionen



* Die mit einem Stern (*) bezeichneten Kategorien wurden im Jahr 2002 nicht abgefragt. n(02)=414, n(04)=437: Nur Gemeinden mit Website, die bei allen Themen eine 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.

Die Gemeinden wurden auch gefragt, zu welchem Prozentsatz aller Dienstleistungen mindestens Informationen im Online-Angebot verfügbar seien. Abb. 13 zeigt die Ergebnisse dazu. So sind bei knapp einem Drittel der Gemeinden zu weniger als 20 Prozent der Dienstleistungen Informationen online abrufbar. Ein Viertel der Gemeinden stellt zu über 60 Prozent ihrer Leistungen Informationen auf der Website bereit.

Abb. 13: Dienstleistungen mit mindestens Informationen online



n=524: Nur Gemeinden mit Website. Frage: Zu welchem %-Satz aller (Dienst-)Leistungen Ihrer Verwaltung sind zumindest Informationen online verfügbar?

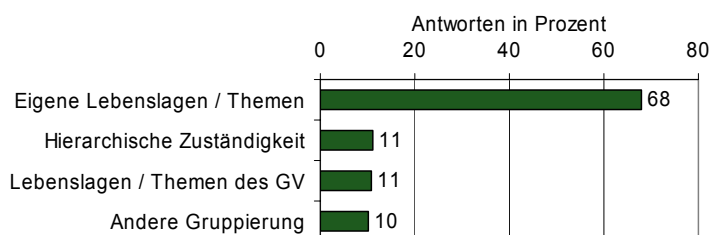
Gegliedert ist das Online-Angebot beim Grossteil der Gemeinden (68%) nach selbst definierten Lebenslagen oder Themen. Lediglich elf Prozent strukturieren die Website nach hierarchischen Zuständigkeiten, sprich nach dem Organigramm. Gleich viele orientieren sich an den Lebenslagen bzw. den Themen des Guichet Virtuel (GV). Ein grosser Teil der Gemeinden, die "Andere Gruppierung" angekreuzt haben, geben an, dass mehrere Gliederungen auf der Website vorhanden sind. Dass man also entweder nach Themen oder nach dem Organigramm suchen kann.

Im Vergleich dazu sind noch immer über 20 Prozent der Websites der kantonalen Ämter nach hierarchischer Zuständigkeit geordnet. Bei den Bundesämtern sind es neun Prozent.

79 Prozent der Gemeindewebsites verfügen über mindestens eine der Zusatzfunktionen aus Abb. 15, das sind beinahe gleich viele wie vor zwei Jahren. Gut die Hälfte hat eine Suchfunktion auf der Website eingebaut und 40 Prozent bieten eine Sitemap bzw. ein Stichwortverzeichnis an. Andere Funktionen sind deutlich seltener anzutreffen.

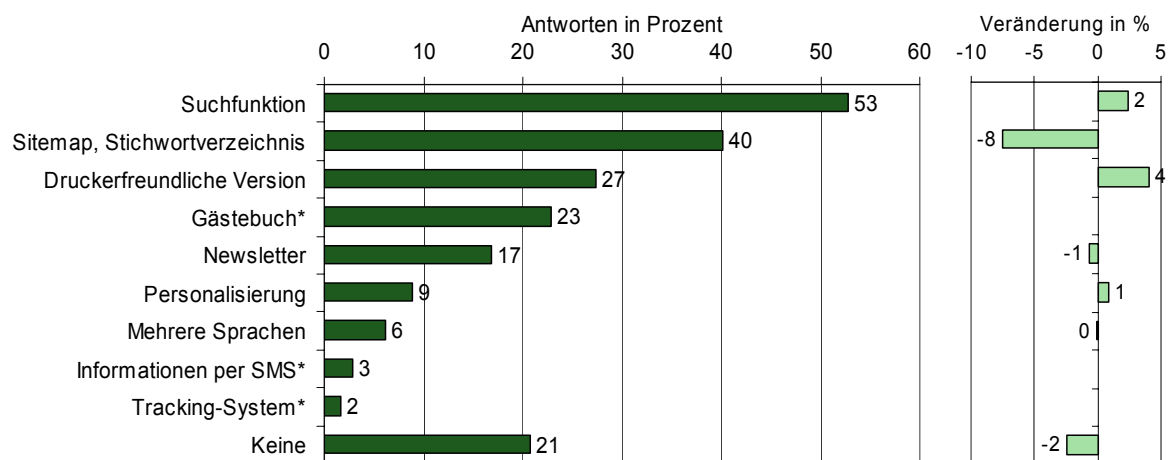
Insgesamt hat sich bei den Zusatzfunktionen wenig verändert. Grundlegende Funktionalitäten wie eine Suche oder ein Stichwortverzeichnis fehlen nach wie vor bei einem grossen Teil der Gemeindewebsites. Die Websites der kantonalen Verwaltungen und der Bundesverwaltung sind diesbezüglich deutlich weiter entwickelt, verfügen doch über 70 Prozent die-

Abb. 14: Gruppierung des Onlineangebots



n=514: Nur Gemeinden mit Website. Frage: Wie ist das Onlineangebot Ihrer Verwaltung gegliedert?

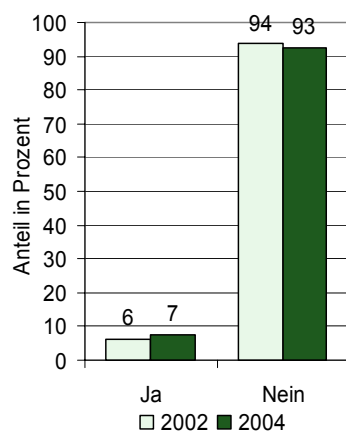
Abb. 15: Zusatzfunktionen auf den Websites



* Die mit einem Stern (*) bezeichneten Kategorien wurden im Jahr 2002 nicht abgefragt. Die Werte für das Jahr 2002 wurden in den letzten beiden Berichten falsch berechnet. Wir bitten um Entschuldigung. n(02)=484, n(04)=508: Nur Gemeinden mit Website und mind. einer Auswahl. Frage: Welche der folgenden Zusatzfunktionen bietet Ihre Verwaltung auf der Website an?

ser Websites über eine Suchfunktion.

Abb. 16: Angebot öffentlicher Internet-Terminals



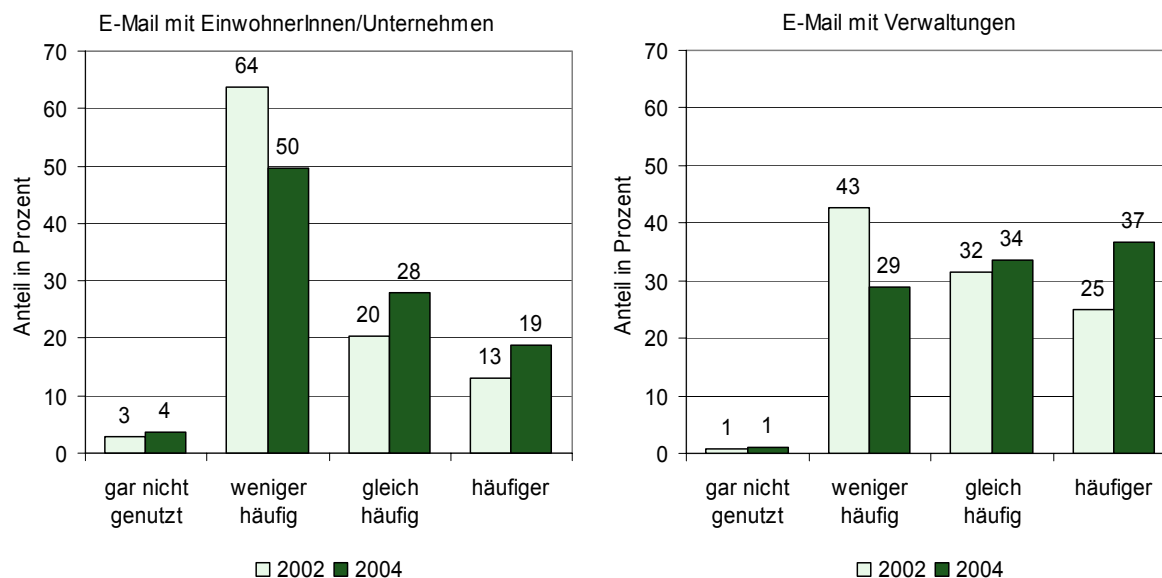
n(02)=500, n(04)=515: Nur Gemeinden mit Website. Frage: Bietet Ihre Verwaltung Einwohner/innen öffentliche Internet-Terminals an (z.B. im Rathaus)?

Weiterhin bieten nur wenige Gemeinden der Bevölkerung einen Internetzugang über öffentliche Terminals an. Solche Terminals könnten beispielsweise im Rathaus oder in der Gemeindebibliothek zur Verfügung gestellt werden.

Neben dem Angebot auf der Gemeindewebsite wurde auch nach der Nutzung von E-Mail zur Kommunikation mit Einwohner/innen bzw. Unternehmen sowie mit anderen Verwaltungen im Vergleich mit den traditionellen Kommunikationskanälen gefragt. 2004 nutzten 47 Prozent der Gemeinden E-Mail gleich häufig oder häufiger als herkömmliche Kanäle zur Kommunikation mit Einwohner/innen und Unternehmen. Das sind 14 Prozent mehr als vor zwei Jahren. Dementsprechend gesunken ist der Anteil an Gemeinden, die E-Mail weniger häufig nutzen. Nach wie vor nutzt ein kleiner Teil der Gemeinden mit Website E-Mail gar nicht zur Kommunikation mit Einwohner/innen bzw. Unternehmen.

Deutlich häufiger wird E-Mail zur Kommunikation mit anderen Verwaltungen eingesetzt. Hier sind es 71 Prozent der Gemeinden, die E-Mail gleich häufig oder häufiger als herkömmliche Kanäle nutzen. Der Anteil der Gemeinden, die E-Mail häufiger nutzen, ist von 25 auf 37 Prozent gestiegen. Weniger häufig wird E-Mail noch von 29 Prozent der Gemeinden eingesetzt.

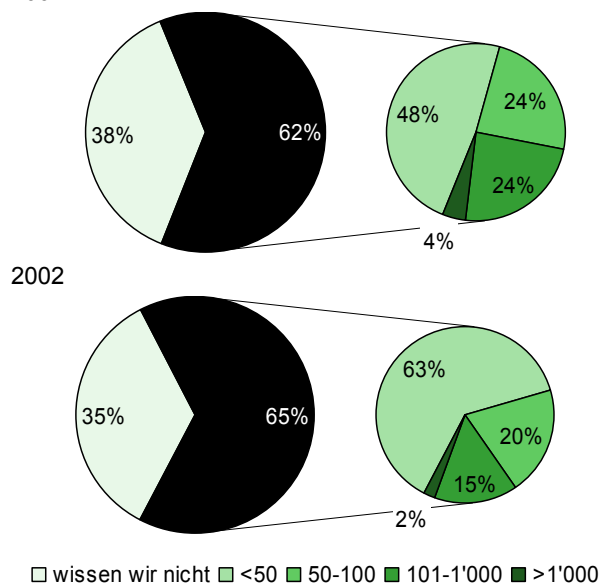
Abb. 17: Nutzung von E-Mail im Vergleich zu den herkömmlichen Kanälen



n(03)=521, n(02)=495: Nur Gemeinden mit Website, die beide Fragen beantwortet haben. Frage: Wie häufig nutzt Ihre Verwaltung E-Mail zum Informationsaustausch mit Einwohnerinnen und Einwohnern oder Unternehmen / mit anderen Verwaltungen im Vergleich zu den herkömmlichen Kanälen (Schriftliche Dokumente, Telefon, Persönliches Gespräch)?

Die Gemeinden haben damit in etwa den Stand der kantonalen Ämter von vor zwei Jahren erreicht. Die Bundesämter waren bereits vor zwei Jahren deutlich weiter. Sowohl Bundes- als auch kantonale Ämter haben den Einsatz von E-Mail nochmals ausgeweitet.

Abb. 18: Besuche pro Tag auf den Websites
2004



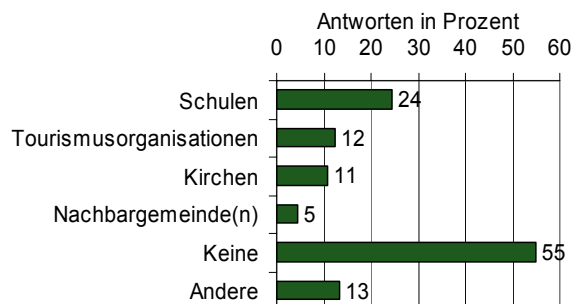
n(04)=523, n(04)=528 Nur Gemeinden mit Website. Frage: Wie viele Besuche pro Tag (Visits) verzeichnet Ihre Website?

verändert. Nach wie vor werden rund 40 Prozent der Gemeindewebsites weniger als einmal pro Woche aktualisiert. Mindestens täglich werden acht Prozent der Websites auf den neuesten Stand gebracht.

Weniger häufig werden die Websites der kantonalen Ämter aktualisiert, etwas häufiger die der Bundesämter.

Zum ersten Mal wurden die Gemeinden 2004 gefragt, ob sie ihre Website alleine oder zusammen mit anderen Organisationen wie Schulen, Tourismusorganisationen oder Kirchen betreiben. Die Antworten sind aus Abb. 20 ersichtlich. Bei

Abb. 20: Beteiligung anderer Organisationen



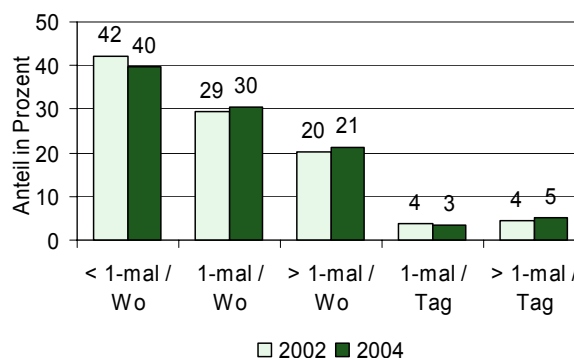
n=511: Nur Gemeinden mit Website. Frage: Welche anderen Organisationen sind am Betrieb/Unterhalt der Website beteiligt?

Die Anzahl Besuche pro Tag (Visits) auf den Websites hat in den vergangenen zwei Jahren zugenommen. Der Anteil der Gemeindewebsites, die weniger als 50 Besuche pro Tag verzeichnen, ist von 41 Prozent auf 30 Prozent gesunken. Jedoch wissen noch immer fast 40 Prozent der Gemeinden nicht, wie oft ihre Website besucht wird. In dieses Bild passt auch die Feststellung, dass fast 70 Prozent die Nutzungsdaten ihrer Website nicht auswerten (Vgl. Abb. 44).

Im Vergleich zu den kantonalen Ämtern stehen die Gemeinden damit aber für einmal sogar gut da. Über 50 Prozent der Ämter wissen nicht, wie oft ihre Website besucht wird. Bei den Departementen sind es gar 70 Prozent. Einzig die Bundesämter und auf Stufe Gesamtkanton sind die Besuchszahlen relativ gut bekannt.

Während sich die Besuchszahlen erhöht haben, wurde der Aufwand zur Aktualisierung kaum

Abb. 19: Aktualisierungsintervall der Websites



n(02)=513, n(04)=534: Nur Gemeinden mit Website. Frage: Wie häufig wird Ihre Website aktualisiert?

mehr als der Hälfte der Gemeinden sind keine anderen Organisationen am Unterhalt bzw. Betrieb der Website beteiligt. Von den übrigen Gemeinden beteiligt ein Viertel Schulen an der Website. Bei gut zehn Prozent sind Tourismusorganisationen und/oder Kirchen in den Webauftritt integriert.

Eher selten werden die Webauftritte zusammen mit anderen Gemeinden betrieben. Nur gerade fünf Prozent geben an, die Nachbargemeinde(n) sei(en) am Betrieb/ Unterhalt der Website beteiligt.

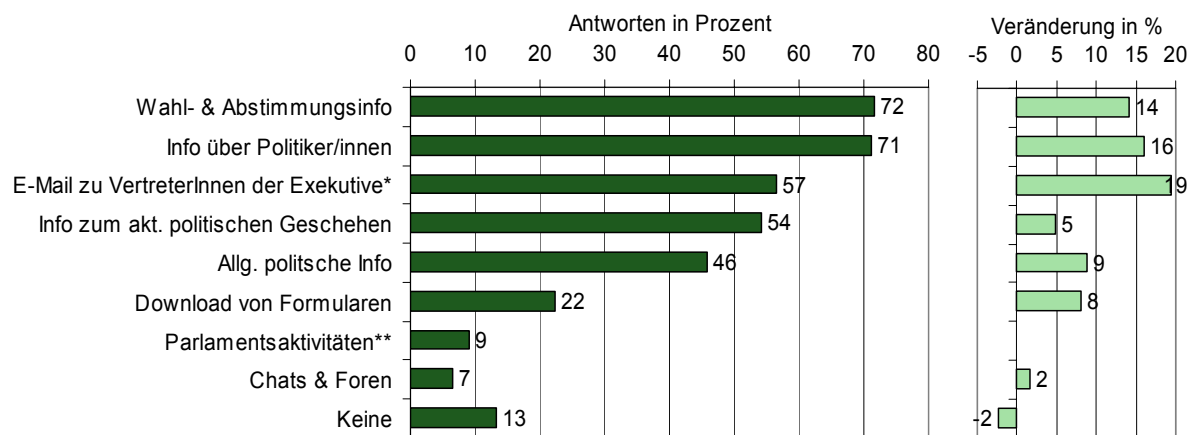
2.2 Elektronische Demokratie und Partizipation

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

Das Informationsangebot in diesem Bereich ist inzwischen relativ gut ausgebaut. Über 70 Prozent der Gemeinden bieten Wahl- & Abstimmungsinformationen bzw. Informationen über Politiker/innen an und noch die Hälfte informiert über das aktuelle politische Geschehen. Überhaupt keine Informationen aus diesem Bereich finden sich bei 13 Prozent der Gemeindewebsites.

Das Angebot in diesem Bereich wurde in den vergangenen zwei Jahren deutlich ausgebaut, wobei der Anteil der Gemeinden ohne Angebot in diesem Bereich lediglich um zwei Prozent gesunken ist. Einzig "Chats & Foren" haben kaum zugelegt und verharren deutlich unter der zehn Prozent Grenze.

Abb. 21: Online-Angebot im politischen Bereich

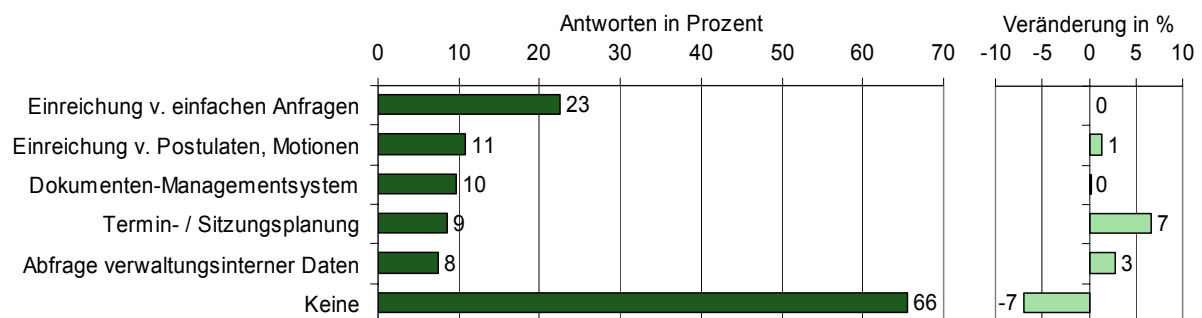


* 2002: E-Mail zu PolitikerInnen, ** 2002 nicht abgefragt. n(02)=537, n(04)=479: Nur Gemeinden mit Website und mind. einer Antwort. Frage: Welche der folgenden E-Government-Anwendungen bietet Ihre Verwaltung online an?

In sechs Prozent der Gemeinden, die über ein Parlament verfügen, hat dieses eine eigene Website und sechs Prozent der Gemeinden mit Parlament verfügen über ein Extranet für Parlamentarier.

Von den Gemeinden, die über ein Parlament verfügen, bietet knapp ein Viertel den Parlamentarier/innen an, einfache Anfragen online einzureichen. Postulate, Motionen und/oder Interpellationen können noch bei gut zehn Prozent der Gemeinden online eingereicht werden. Der Anteil der Gemeinden, die überhaupt kein Angebot für Parlamentarier/innen bietet, ist von 74 auf 66 Prozent gesunken.

Abb. 22: Online-Angebot für Parlamentarier/innen



n(02)=106, n(04)=93: Nur Gemeinden mit Website, mit Parlament und mind. einer Antwort. Werte für das Jahr 2002 neu berechnet. Frage: Welche der folgenden E-Government-Anwendungen bietet Ihre Verwaltung Parlamentarier/innen an?

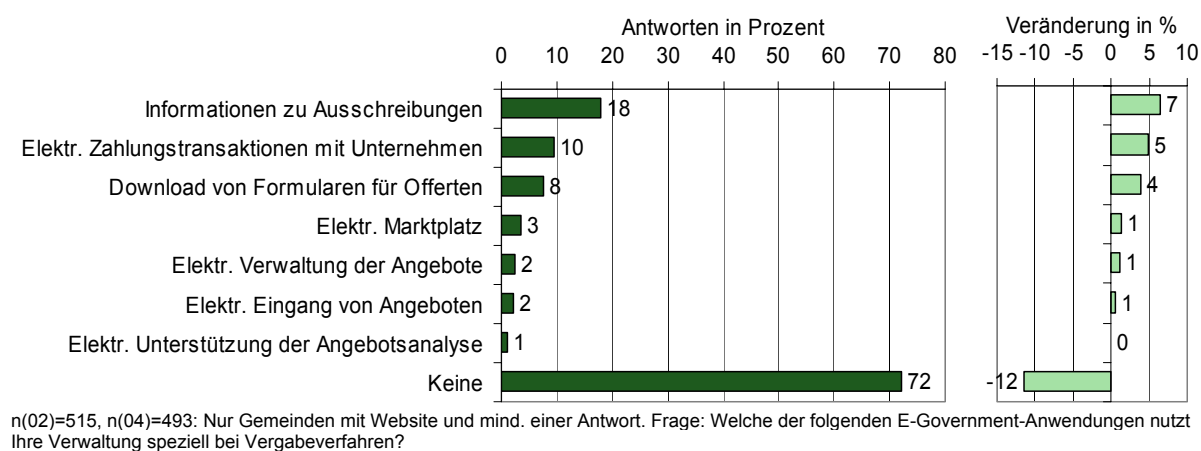
2.3 Elektronische Produktionsnetzwerke

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

Knapp ein Viertel der Gemeinden bietet Informationen zu Ausschreibungen online an. Zehn Prozent führen elektronische Zahlungstransaktion mit Unternehmen durch und acht Prozent bieten Formulare für Offerten zum Download an.

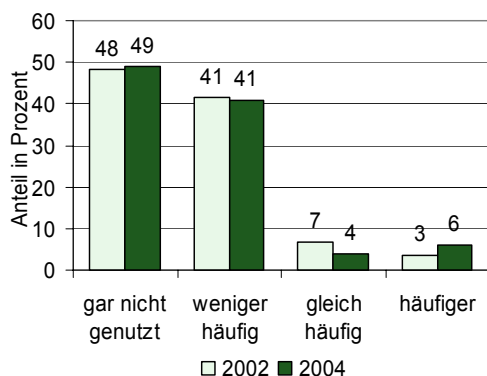
Damit ist das Online-Angebot in Zusammenhang mit Vergabeverfahren in den letzten zwei Jahren auf tiefem Niveau leicht ausgebaut worden. Der Anteil der Gemeinden, die kein Angebot zu Vergabeverfahren haben, ist um zwölf auf 72 Prozent gesunken.

Abb. 23: Angebot in Zusammenhang mit Vergabeverfahren



Die Nutzung der angebotenen Online-Formulare zur Offerteneinreichung ist aus Abb. 24 ersichtlich. In etwa der Hälfte der Gemeinden werden die Online-Formulare nicht genutzt. Bei weiteren zwei Fünfteln werden sie weniger häufig als Papierformulare genutzt. In zehn Prozent der Gemeinden finden die Formulare zumindest gleich häufig oder häufiger Anwendung.

Abb. 24: Nutzung der Online-Formulare zur Offerteneinreichung



n(02)=29, n(04)=49: Nur Gemeinden mit Website und mind. Formulardownload für Vergabeverfahren. Frage: Wie häufig nutzen Unternehmen Online-Formulare zur Einreichung von Offerten/Angeboten im Vergleich zu Formularen auf Papier?

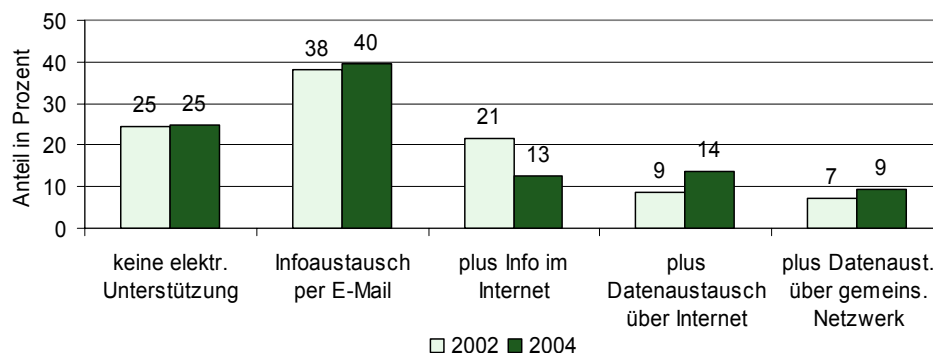
Diese Werte haben sich in den vergangenen zwei Jahren kaum verändert. Im Gegensatz dazu hat die Nutzung von Online-Formularen bei den kantonalen Ämtern deutlich zugenommen.

Der Prozentsatz der Gemeinden, die keine Einkäufe online abwickeln, ist von 64 auf 46 Prozent gesunken. Bereits wickelt ein Fünftel der Gemeinden mehr als zehn Prozent des Einkaufsvolumens online ab, sieben Prozent wickeln sogar über 30 Prozent online ab.

Zur Leistungserstellung arbeiten 22 Prozent der Gemeinden mit privaten Unternehmen zusammen. Das sind in etwa gleich viele wie im Jahr 2002. Die Gemeinden, die zusammen mit Privaten Leistungen erstellen, wurden gefragt, welche Leistungen sie zusammen mit privaten Unternehmen erstellen und inwieweit die Zusammenarbeit elektronisch unterstützt wird.

Wie im Jahr 2002 werden auch 2004 ein Viertel der gemeinsam erstellten Leistungen ohne elektronische Unterstützung erstellt. Bei zwei Fünfteln werden Informationen elektronisch ausgetauscht und bei einem Viertel der Leistungen findet ein Datenaustausch übers Internet oder ein gemeinsames Netzwerk statt. Dieser Prozentsatz ist im Vergleich zum Jahr 2002 um fast zehn Prozent gestiegen. Dennoch wird sowohl die Zusammenarbeit der kantonalen Ämter mit privaten Unternehmen als auch die der Bundesämter deutlich stärker elektronisch unterstützt. Vor allem der Datenaustausch übers Internet kommt häufiger zum Einsatz.

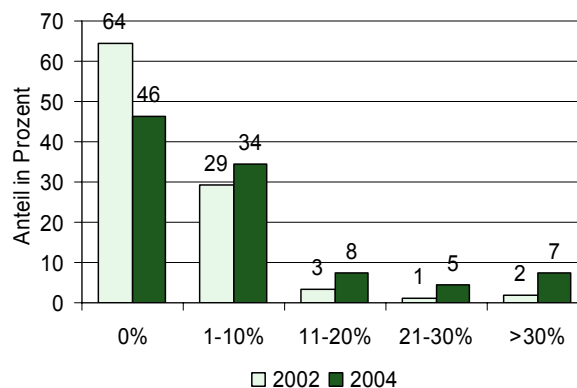
Abb. 26: Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit privaten Unternehmen



n(02)=163, n(04)=182: Nur Leistungen von Gemeinden mit Website, die mind. eine Leistung beurteilt haben. Von den im Jahr 2002 bewerteten Leistungen wurden nur die ersten 3 gezählt. Frage: Welches sind die wichtigsten Leistungen, die Ihre Verwaltung zusammen mit privaten Unternehmen erstellt und inwieweit wird die Zusammenarbeit elektronisch unterstützt?

Unterstützung der Zusammenarbeit der Gemeinden mit anderen Städten und Gemeinden, mit kantonalen Verwaltungsstellen, mit Stellen der Bundesverwaltung und weiteren Stellen.

Abb. 25: Online abgewickelter Einkaufsvolumen

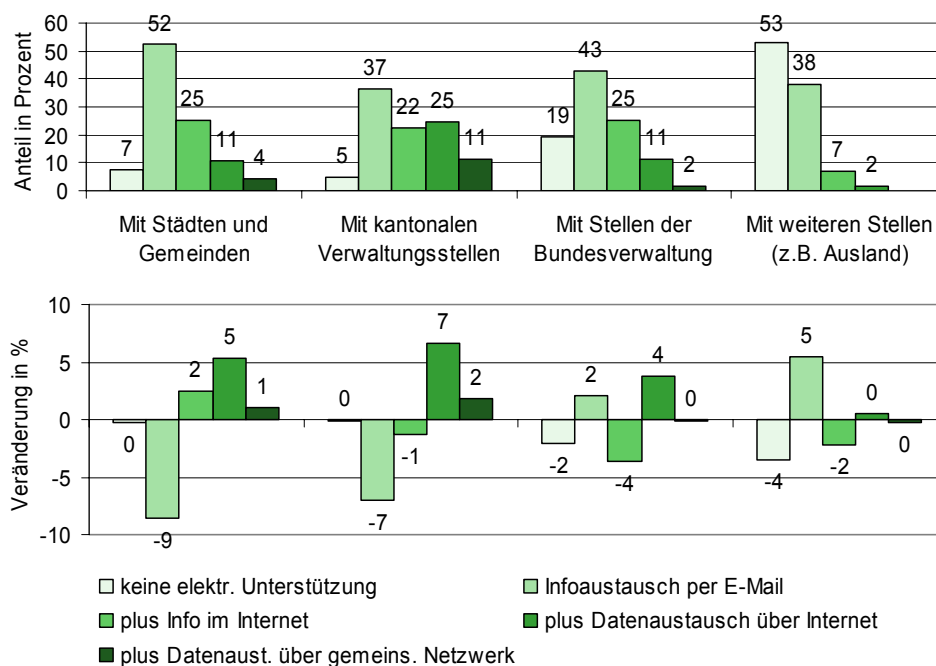


n(02)=507, n(04)=479: Nur Gemeinden mit Website. Frage: Schätzen Sie den %-Satz des Gesamteinkaufsvolumens Ihrer Verwaltung, der elektronisch (inkl. Zahlungstransaktion) abgewickelt wird.

Doch nicht nur die elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit privaten Unternehmen interessiert, sondern auch der Einsatz neuer Technologien in der verwaltungsübergreifenden Zusammenarbeit. Die untenstehende

Abb. 27 zeigt die

Abb. 27: Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen



n(04)=447: Nur Gemeinden mit Website, die alle Zusammenarbeitsformen bewertet haben. Frage: Inwieweit wird die Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen elektronisch unterstützt?

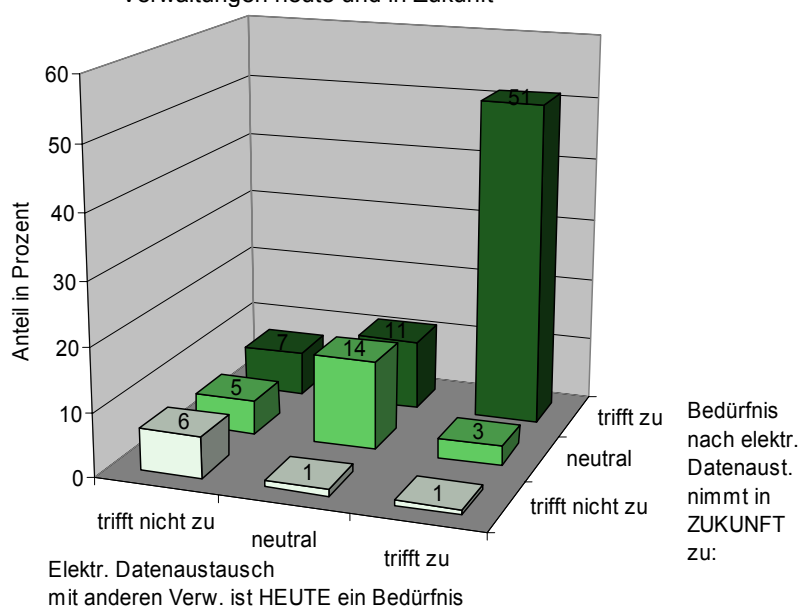
Am stärksten mit neuen Technologien unterstützt wird die Zusammenarbeit mit kantonalen Verwaltungsstellen. Hier geben lediglich fünf Prozent der Gemeinden an, gar keine elektronische Unterstützung einzusetzen. Mehr als zwei Drittel der Gemeinden tauschen Daten elektronisch mit kantonalen Verwaltungsstellen aus.

Noch nicht sehr stark ausgebaut ist der elektronische Datenaustausch unter den Gemeinden und zwischen Gemeinden und der Bundesverwaltung. E-Mail wird jedoch von mehr als der Hälfte zur Kommunikation mit anderen Gemeinden eingesetzt.

2004 tauschen mehr Gemeinden Daten mit anderen Verwaltungsstellen übers Internet oder ein gemeinsames Netzwerk aus als im Jahr 2002. Insbesondere der Datenaustausch zwischen Gemeinden untereinander und zwischen Gemeinden und kantonalen Verwaltungsstellen hat zugenommen.

Der Aussage, der elektronische Datenaustausch mit anderen Verwaltungen stelle heute ein Bedürfnis dar, stimmen denn auch mehr als die Hälfte der Verwaltungen eher oder sehr zu. Ein Viertel war der Aussage gegenüber neutral eingestellt. Die Einschätzung, ob dieses Bedürfnis in Zukunft zunehmen werde oder nicht, hängt im Wesentlichen von der aktu-

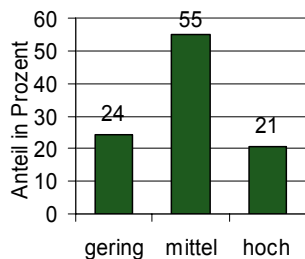
Abb. 28: Bedürfnis nach elektronischem Datenaustausch mit anderen Verwaltungen heute und in Zukunft



"trifft zu" umfasst "trifft sehr / eher zu", "trifft nicht zu" umfasst "trifft gar / eher nicht zu"
 n=524: Nur Gemeinden mit Website, die beide Fragen zu diesem Thema beantwortet haben. Frage: Der elektronische Datenaustausch mit anderen Verwaltungen ist für uns ein Bedürfnis. Dieses Bedürfnis wird in den nächsten Jahren zunehmen.

ellen Einschätzung ab (vgl. Abb. 28). Mehr als die Hälfte der Gemeinden ist denn auch der Meinung, das Bedürfnis würde in Zukunft zunehmen.

Abb. 29: Zeitlicher Nutzen eines verwaltungsübergreifenden Datenaustauschs



n=528: Nur Gemeinden mit Website. Frage: Wie schätzen Sie die zeitlichen Einsparungen ein, wenn ein standardisierter, verwaltungsübergreifender Datenaustausch möglich ist?

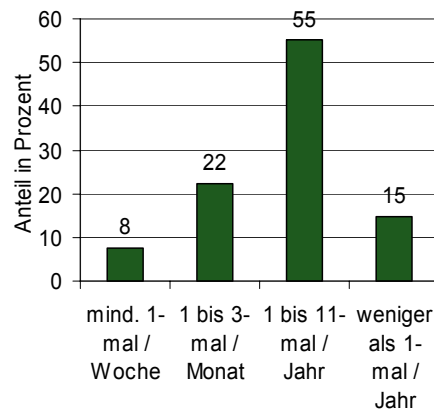
Den zeitlichen Nutzen eines solchen verwaltungsübergreifenden Datenaustauschs beurteilt ein Viertel der Gemeinden als gering. Mehr als die Hälfte schätzt ihn mittel ein und ein Fünftel rechnet mit einem hohen zeitlichen Nutzen.

Ein Bereich, in welchem ein verwaltungsübergreifender Datenaustausch sinnvoll wäre, ist die Statistik. Die Gemeinden wurden gefragt, wie oft Daten zu Statistikzwecken

aus Verwaltungsanwendungen in Word- und Excel-Dateien übertragen würden. Die Antworten sind aus Abb. 30 ersichtlich. Ein Drittel der Gemeinden macht dies mindestens einmal pro Monat und lediglich 15 Prozent machen es weniger als einmal pro Jahr.

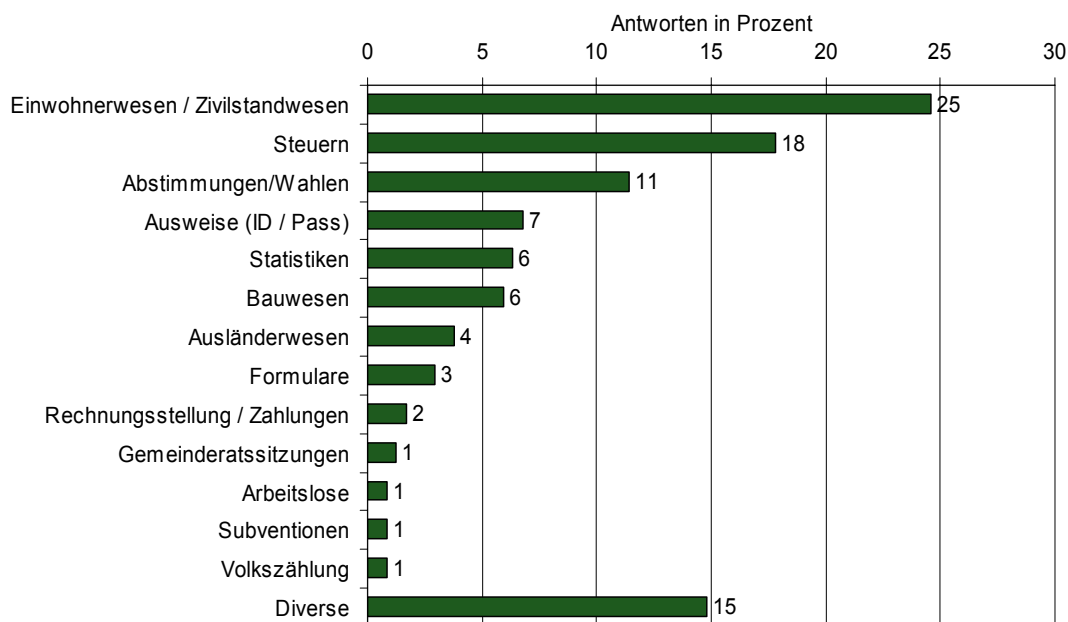
Diese Verteilung entspricht in etwa derjenigen bei den kantonalen Ämtern. Die Bundesämter übertragen Statistikdaten noch etwas häufiger aus Verwaltungsanwendungen in Word- oder Excel-Dokumente.

Abb. 30: Übertragung von statistischen Daten in Word und Excel



n=531: Nur Gemeinden mit Website. Frage: Wie häufig werden Daten aus den Verwaltungsanwendungen für Statistikzwecke in ein Word- oder Excel-Dokument übertragen und an andere Verwaltungsstellen übermittelt?

Abb. 31: Bereiche mit zeitlichem Einsparungspotenzial



n=236: Offene Frage, Gruppenbildung durch die Autoren. Frage: Bei welchen Prozessen in Ihrer Verwaltung wären die zeitlichen Einsparungen am grössten, wenn sie durchgängig elektronisch abgewickelt werden könnten?

Abb. 31 gibt die Bereiche wieder, in denen die Gemeinden die Prozesse mit den grössten zeitlichen Einsparpotenzialen vermuten. Mit 25 Prozent klar am häufigsten genannt wurden das Einwohner- bzw. das Zivilstandswesen, gefolgt von "Steuern" und "Abstimmungen & Wahlen".

Neben diesen drei häufig genannten Bereichen wurden zahlreiche Themen von einigen wenigen Gemeinden erwähnt. Themen, die nur von einzelnen Gemeinden aufgeführt wurden, sind unter Diverse zusammengefasst.

2.4 Elektronische interne Zusammenarbeit

Zum internen E-Government-Angebot zählt die Grundausstattung mit E-Mail, Internet und Intranet bzw. internem Netzwerk. Weiter werden verschiedene Anwendungsmöglichkeiten eines Intranets bzw. eines internen Netzwerks abgefragt.

Beinahe alle Gemeinden haben Zugang zum Internet und nutzen diesen auch. Der Anteil der Gemeinden, die den Internetzugang stark nutzen, ist in den letzten zwei Jahren um 13 Prozent auf 23 Prozent gestiegen. Gesunken ist sowohl der Prozentsatz der Gemeinden ohne Internetzugang (-3%), als auch der Anteil der Gemeinden, die den Internetzugang wenig oder gar nicht nutzt (-11%).

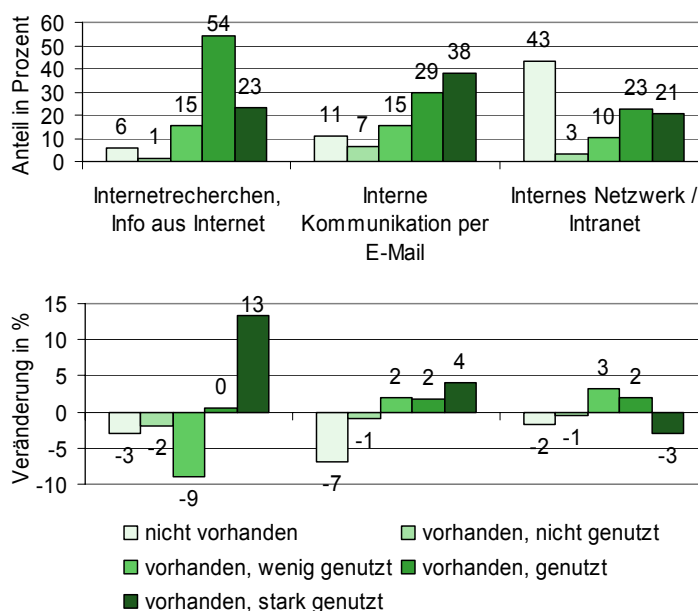
E-Mail wird von mehr als vier Fünfteln der Gemeinden zur internen Kommunikation genutzt. Fast zwei Fünftel nutzen E-Mail stark. Der Anteil, der E-Mail intern nicht nutzt, ist von 18 auf elf Prozent gesunken.

Am wenigsten verbreitet sind interne Netzwerke bzw. Intranets. 43 Prozent der Gemeinden verfügen über kein solches Netzwerk, zwei Prozent weniger als im Jahr 2002. Bei den übrigen ist die Nutzungsintensität des internen Netzwerks in etwa gleich geblieben.

Diejenigen Gemeinden, die über ein internes Netzwerk/Intranet verfügen, nutzen dieses am häufigsten zum Austausch und zur Ablage von Dokumenten sowie für den Einsatz von Planungsinstrumenten (Termine, Projekte, usw.). Weiter entwickelte Anwendungen wie elektronische Dossiers, E-Learning-Anwendungen oder eine IT-gestützte Vorgangsbearbeitung sind eher selten vorzufinden.

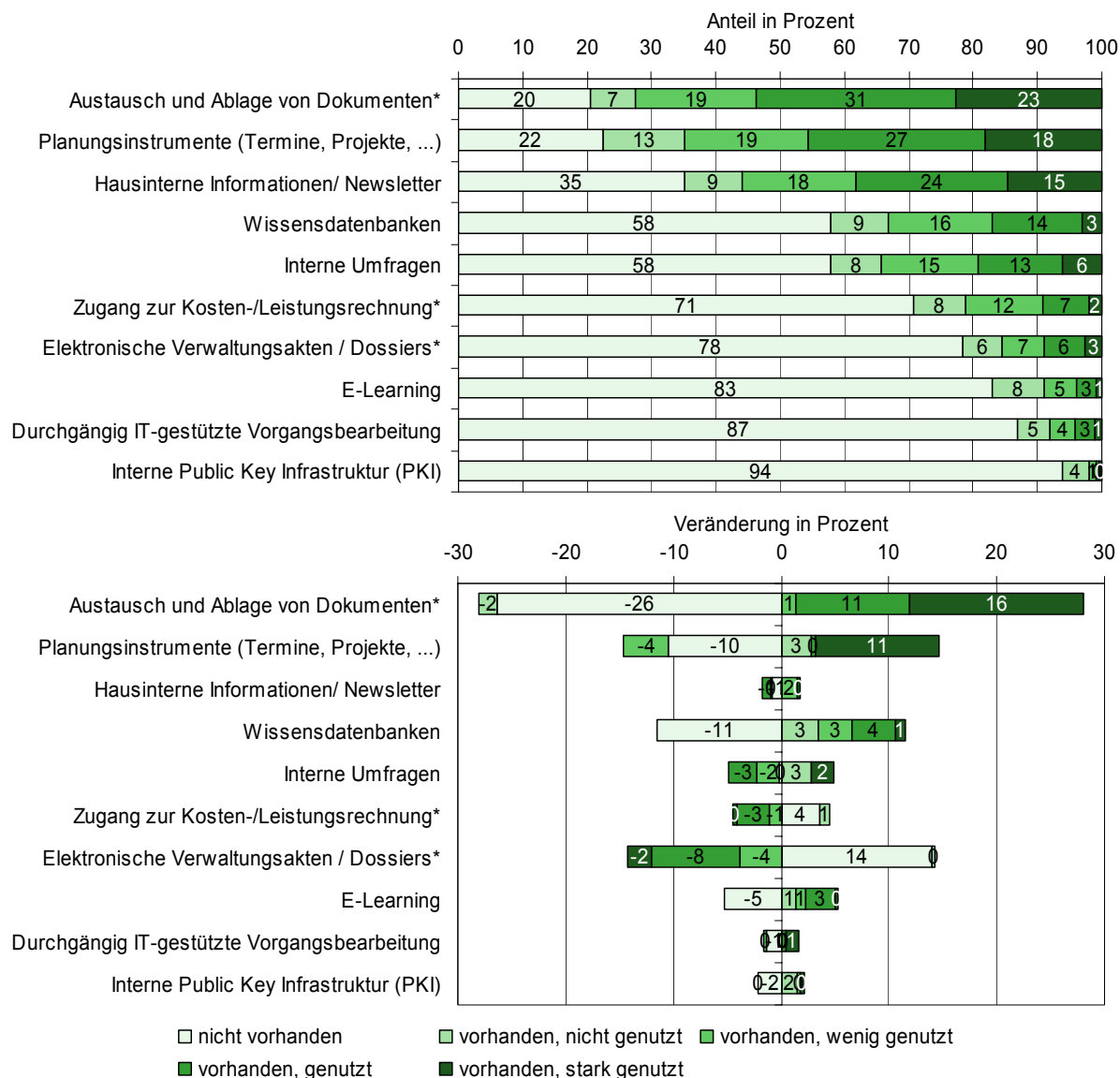
Markant zugenommen hat der Einsatz des internen Netzwerks zum Austausch und zur Ablage von Dokumenten, wobei diese Rubrik im Jahr 2002 "Dokumentenmanagement / Archive" genannt wurde. Ebenfalls stark zugenommen hat der Einsatz von Planungsinstrumenten und von Wissensdatenbanken. Abgenommen hat dagegen der Anteil der Gemeinden, die elektronische Verwaltungsakten / Dossiers einsetzen.

Abb. 32: Interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet



n(02)=493, n(04)=507: Nur Gemeinden mit Website, die alle drei Anwendungen beurteilt haben. Frage: Bitte geben Sie an, in welchem Ausmass Ihre Verwaltung die folgenden E-Government-Anwendungen intern nutzt:

Abb. 33: Nutzung des internen Netzwerks/Intranets



* Bezeichnung der Anwendung wurde geändert. n(02)=222, n(04)=259: Nur Gemeinden mit Website, 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.

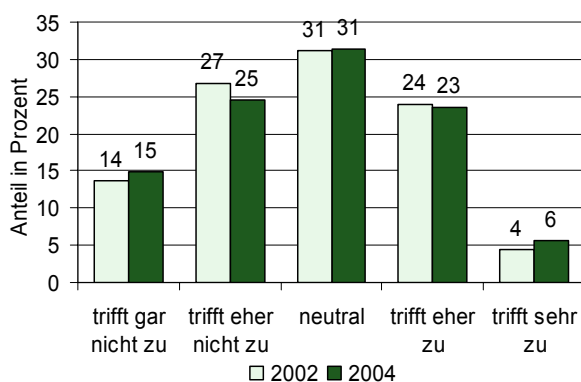
3 Managementbereiche

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

3.1 Strategie

Der Abschnitt Strategie untersucht die Bedeutung des Themas für die Verwaltungsführung und die Formulierung einer Strategie. Weiter werden die Motive für die Einführung von E-Government betrachtet und es wird erläutert, durch wen und wie E-Government initiiert wird.

Abb. 34: E-Government als zentrales Thema für die Verwaltungsführung



n(02)=542, n(04)=541: Nur Gemeinden mit Website. Frage: E-Government ist für die Verwaltungsführung ein zentrales Thema.

Abb. 34 zeigt die Bedeutung, die E-Government für die Verwaltungsführung hat. Knapp 30 Prozent der Gemeinden stimmen der Aussage zu, dass E-Government ein zentrales Thema für die Verwaltungsführung sei. Ein Drittel ist dieser Aussage gegenüber neutral eingestellt und zwei Fünftel sehen das eher nicht so.

Damit hat sich die Bedeutung von E-Government für die Verwaltungsführung in den vergangenen zwei Jahren kaum verändert und liegt deutlich unter dem Niveau der kantonalen Verwaltungen und der Bundesverwaltung. Insbesondere in der Bundesverwaltung ist die Bedeutung von E-Government für die Verwaltungsführung in den

vergangenen zwei Jahren nochmals gestiegen.

Die relativ geringe Bedeutung von E-Government für die Verwaltungsführung zeigt sich wohl auch in der Tatsache, dass mehr als vier Fünftel der Gemeinden keine E-Government Strategie formuliert haben. Die übrigen haben teilweise Visionen bzw. Leitbilder entwickelt, Ziele definiert und konkrete Schritte und/oder Zeitpläne abgeleitet.

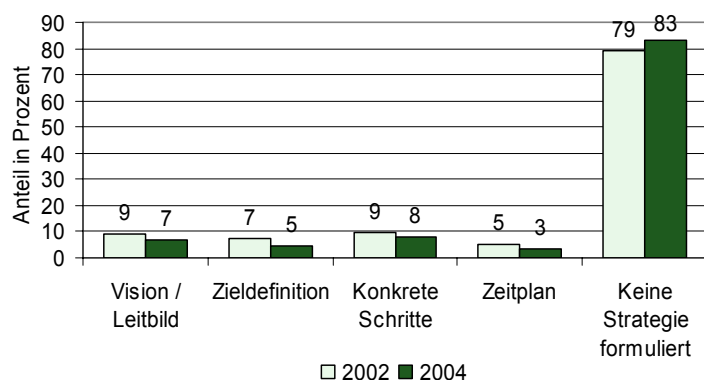
Der Anteil der Gemeinden ohne eigene E-Government-Strategie ist ganz leicht gestiegen.

Auch hier liegen die Gemeinden hinter den Kantonen und dem Bund zurück. Dort hat jeweils rund die Hälfte der Ämter keine eigene E-Government-Strategie formuliert.

Der Bund lädt die Kantone und Gemeinden dazu ein, die von ihm im Februar 2002 verabschiedete E-Government-Strategie zu übernehmen oder sich daran zu orientieren. Zwei

Fünftel der Gemeinden, die eine eigene Strategie formuliert haben, folgten diesem Aufruf und orientierten sich an der E-Government-Strategie des Bundes. Die Hälfte der Gemeinden kennt die Strategie des

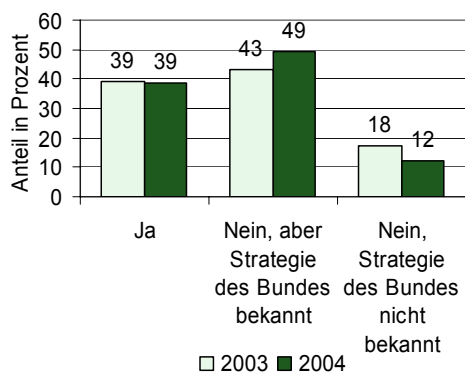
Abb. 35: Elemente der E-Government-Strategie



n(02)=519, n(04)=524: Nur Gemeinden mit Website. Frage: In unserer E-Government-Strategie sind folgende Elemente schriftlich festgehalten.

Bundes, hat sich aber bei der Ausarbeitung der eigenen Strategie nicht danach gerichtet. Der Anteil der Gemeinden, denen die Bundesstrategie nicht bekannt ist, sank im vergangenen Jahr von 18 auf zwölf Prozent.

Abb. 36: Orientierung an der E-Government-Strategie des Bundes



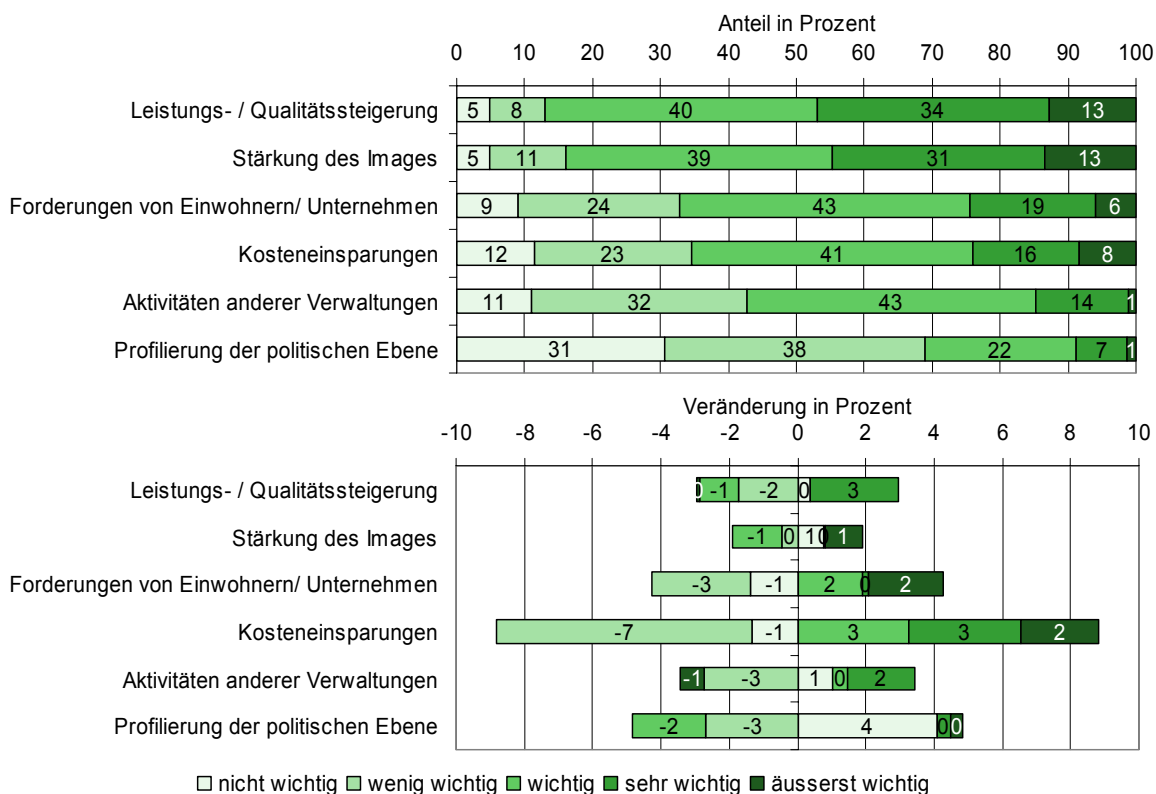
n(03)=97, n(04)=75: Nur Gemeinden mit Website und einer Strategie. Frage: Wenn eine eigene E-Government-Strategie formuliert wurde: Unsere Strategie orientiert sich an der E-Government-Strategie des Bundes.

Wie bereits in den vergangenen beiden Jahren steht das Ziel an oberster Stelle, mit E-Government eine Leistungs- bzw. Qualitätssteigerung zu erzielen. Beinahe gleich bedeutsam ist die Absicht, E-Government zur Stärkung des Images der Verwaltung einzusetzen. Die Motive "Forderungen von Einwohnern/Unternehmen" und "Kosteneinsparungen" bilden die zweite Gruppe. Die Aktivitäten anderer Verwaltungen sind für mehr als zwei Fünftel der Gemeinden nicht oder wenig wichtig. Nur in wenigen Gemeinden wird das Profilierungsbedürfnis der Politiker/innen als ein Treiber zur Einführung von E-Government gesehen.

An der Reihenfolge der sechs Motive hat sich über die letzten zwei Jahre hinweg nichts verändert. Wie der untere Teil der Abb. 37 aber zeigt, sind die einzelnen Motive im Jahr 2002 und 2004 durchaus unterschiedlich bewertet worden.

Am meisten an Wichtigkeit gewonnen hat das Ziel, durch E-Government Kosteneinsparungen zu erzielen. Der Anteil derer, die dieses Ziel als nicht oder wenig wichtig bewerten, ist um acht Prozent gesunken. Ebenfalls an Bedeutung gewonnen haben die Forderungen-

Abb. 37: Motive für die Einführung von E-Government

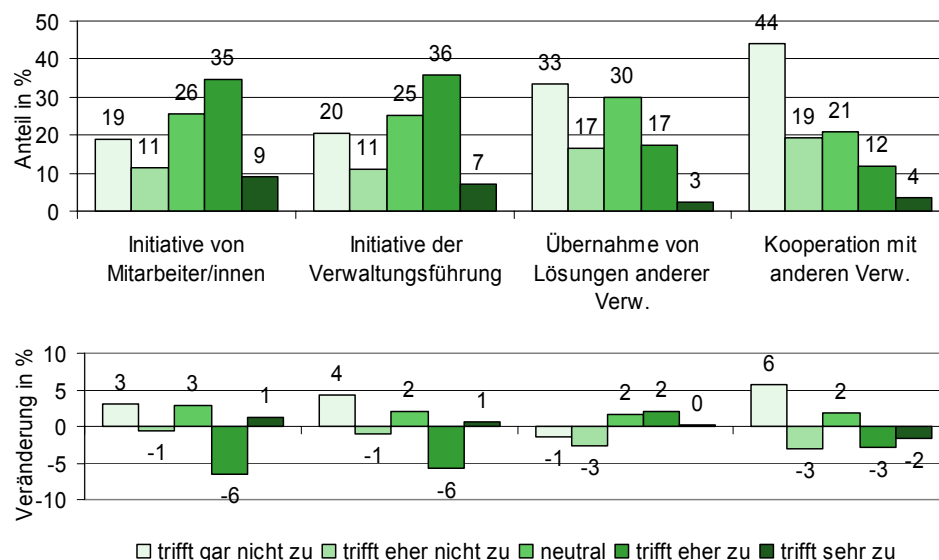


n(02)=474, n(04)=502: Nur Gemeinden mit Website, die alle Faktoren beurteilt haben. Frage: Wie wichtig sind folgende Faktoren für die Einführung von E-Government in Ihrer Verwaltung?

gen von Einwohnern und Unternehmen. Dagegen hat der Profilierungswunsch der Politik als Motiv zur Einführung von E-Government weiter an Wichtigkeit verloren.

Auch bei den Bundesämtern und den kantonalen Verwaltungen sind Kosteneinsparungen als Motiv für E-Government wichtiger geworden. Der Bedeutungszuwachs war dort aber deutlich grösser, so dass Kosteneinsparungen jeweils unter den ersten drei Motiven rangieren

Abb. 38: Initiative für E-Government-Projekte



n(02)=479, n(04)=508: Nur Gemeinden mit Website, die alle Aussagen beurteilt haben. Frage: Geben Sie bitte an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Die Initiative für E-Government-Projekte geht in den Gemeinden etwa gleich häufig von der Verwaltungsführung wie von Mitarbeiter/innen aus.

Daran hat sich in den letzten zwei Jahren wenig geändert, ausser dass die Verteilungskurve etwas abgeflacht ist.

Die Aussage, die Verwaltung über-

nehme E-Government-Lösungen von anderen Verwaltungen, trifft für die Hälfte der Gemeinden gar nicht oder eher nicht zu. Für ein Fünftel der Gemeinden trifft die Aussage zu. Die Bewertung dieser Aussage hat sich seit 2002 kaum verändert.

Auf grosse Ablehnung stösst die Aussage, die Verwaltung realisiere E-Government-Lösungen in Kooperation mit anderen Verwaltungen. Hier stimmen der Aussage nur 16 Prozent zu. Der Anteil der Gemeinden, für den diese Aussage gar nicht zutrifft, ist zwischen 2002 und 2004 um sechs Prozent gestiegen.

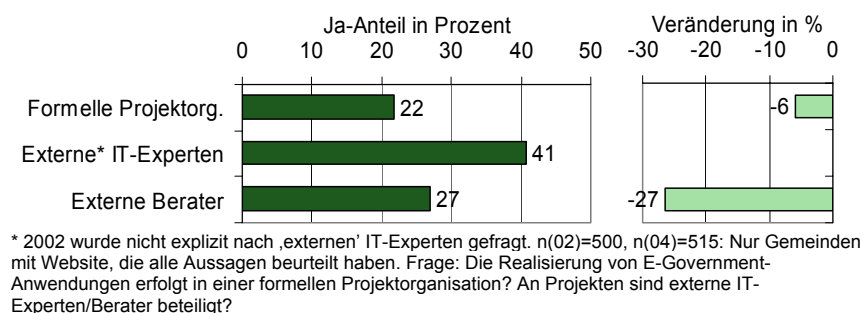
3.2 Struktur

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

Die E-Government-Projekte werden nur bei einem Fünftel der Gemeinden in formellen Projektorganisationen abgewickelt. In zwei von fünf Gemeinden sind externe IT-Experten an den Projekten beteiligt. Externe Berater sind bei gut einem Viertel der Gemeinden in die Projekte involviert. Der Anteil der Gemeinden, die externe Berater für E-Government-Projekte beschäftigen, hat sich in den letzten beiden Jahren halbiert.

Mit 60 bis 80 Prozent werden E-Government-Projekte auf kantonaler und Bundesebene deutlich häufiger in formellen Projektorganisationen abgewickelt als auf Gemeindeebene. Auch auf diesen Ebenen wurden weniger oft externe Berater in Projekte involviert als im Jahr 2002.

Abb. 39: Projektorganisation



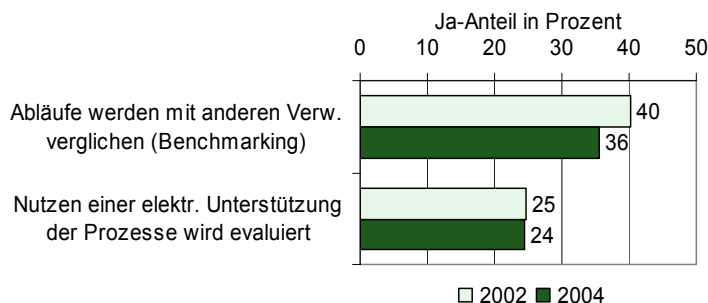
vergleichen (Benchmarking), zum anderen, ob sie den Nutzen einer elektronischen Unterstützung der Prozesse evaluieren. Die Antworten sind in Abb. 40 dargestellt.

Gut ein Drittel der Gemeinden - leicht weniger als vor zwei Jahren - vergleicht die Abläufe mit anderen Verwaltungen. Den Nutzen einer elektronischen Unterstützung evaluiert dagegen wie vor zwei Jahren nur ein Viertel der Gemeinden.

Auf Bundesebene vergleicht inzwischen die Hälfte der Ämter die Prozesse und drei von fünf Ämtern evaluieren eine elektronische Unterstützung der Prozesse. Die Kantone sind noch nicht ganz so weit, beschäftigen sich aber ebenfalls öfter mit Prozessen als die Gemeinden.

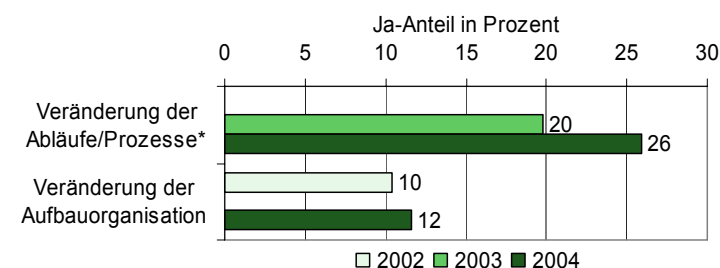
In einem Viertel der Gemeinden führte E-Government zu Veränderungen der Prozesse. Das sind sechs Prozent mehr als im Vorjahr.

Abb. 40: Beschäftigung mit Prozessen



n(02)=523, n(04)=520: Nur Gemeinden mit Website, die beide Aussagen beurteilt haben. Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu?

Abb. 41: Veränderung der Aufbau- und Ablauforganisation durch E-Government



* Frage wurde im 02 anders gestellt. n(02)=509, n(03)=501, n(04)=518: Nur Gemeinden mit Website, die beide Aussagen beurteilt haben. Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu? Durch E-Government haben wir die Abläufe/Prozesse verändert / E-Government-Projekte haben zu Veränderungen in der Aufbauorganisation geführt.

Veränderungen der Aufbauorganisation durch E-Government verzeichneten nur zwölf Prozent der Gemeinden, in etwa gleich viele wie vor zwei Jahren.

Organisatorische Veränderungen sind auf kantonaler und Bundesebene häufiger durch E-Government ausgelöst worden. Jeweils rund 60 Prozent der kantonalen und Bundesämter veränderten ihre Prozesse und etwa 30 Prozent erfuhren Veränderungen der Aufbauorganisation.

Informationen über E-Government-Projekte werden am häufigsten an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter abgegeben. Gut die Hälfte der Gemeinden informiert dagegen die politische Leitungsebene und Einwohner/innen und Unternehmen nicht aktiv über E-Government-Projekte.

Die aktive Information der politischen Leitungsebene hat in den letzten zwei Jahren leicht abgenommen. Auch bei der Information der Einwohner/innen und Unternehmen sowie der Mitarbeiter/innen ist ein leichter Abwärtstrend erkennbar.

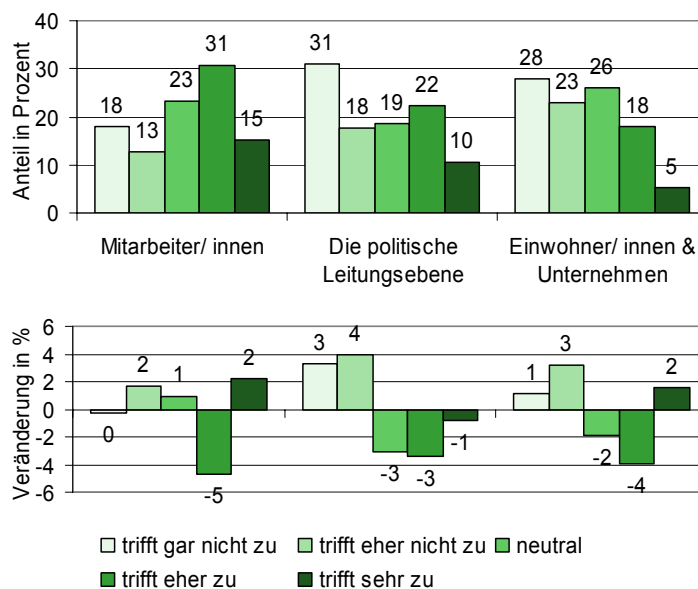
Im Vergleich zu den Gemeinden informieren kantonale und Bundesstellen vor allem die Mitarbeiter/innen stärker über E-Government-Projekte. Im Gegensatz zu den Gemeinden wurde dort auch die Information der politischen Leitungsebene verstärkt.

Wichtigster Kanal zur Information über E-Government-Projekte ist das Internet, gefolgt von Publikationen und Broschüren. Kaum eingesetzt werden Informationsveranstaltungen bzw. Ansprachen.

An dieser Situation hat sich in den vergangenen zwei Jahren wenig geändert. Einzig die Bedeutung von persönlichen Gesprächen hat abgenommen.

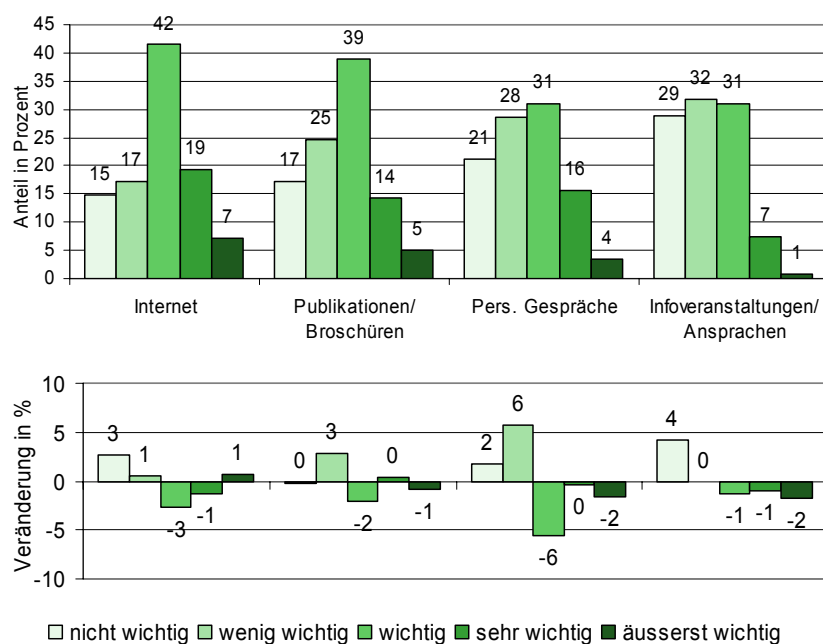
Auch in den Kantonen und beim Bund wird in erster Linie über das Internet informiert. Publikationen und Broschüren sind als Informationskanäle weniger wichtig als bei den Gemeinden.

Abb. 42: Information der Anspruchsgruppen



n(02)=506, n(04)=524: Nur Gemeinden mit Website, die alle Gruppen bewertet haben. Frage: Unsere Verwaltung informiert folgende Stellen aktiv über den Stand und die Entwicklung von E-Government-Projekten.

Abb. 43: Kommunikationskanäle für E-Government-Aktivitäten



n(02)=473, n(04)=509: Nur Gemeinden mit Website, die alle Kanäle bewertet haben. Frage: Wie wichtig sind folgende Kommunikationswege für Ihre Verwaltung zur Information über E-Government-Aktivitäten?

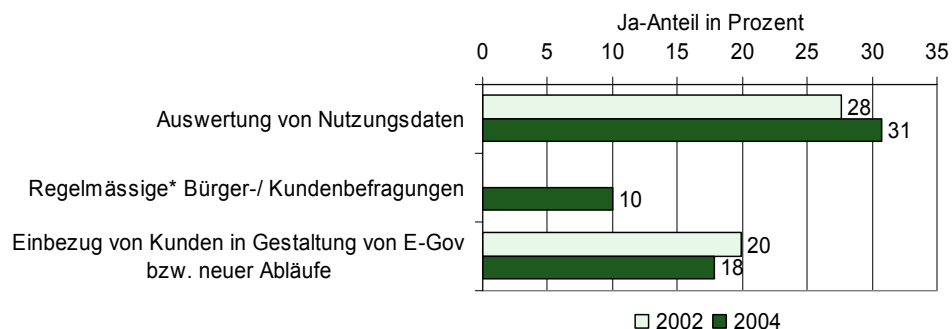
Neben der Information von Anspruchsgruppen interessiert auch, inwiefern die Bedürfnisse von Kunden berücksichtigt werden. Dazu kann beispielsweise das Nutzungsverhalten der Websitebesucher ausgewertet werden. Es können aber auch Kunden- bzw. Bürgerbefragungen durchgeführt oder Kunden in die Entwicklung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

Die Nutzungsdaten der Website werden von knapp einem Drittel der Gemeinden ausgewertet. Das sind kaum mehr als vor zwei Jahren. 2004 führen zehn Pro-

zent regelmässige Kundenbefragungen durch. Fast doppelt so viele Gemeinden beziehen Kunden in die Gestaltung von Prozessen und E-Government mit ein. Das sind jedoch leicht weniger als vor zwei Jahren.

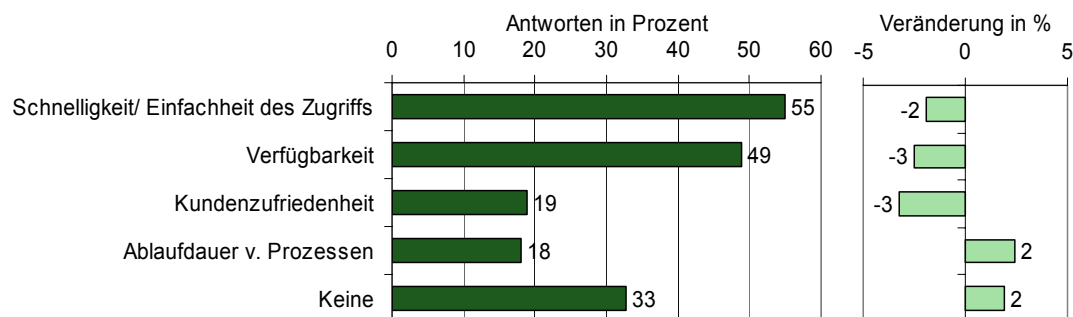
Vor allem die Bundesämter erfassen Kundenbedürfnisse häufiger als die Gemeinden. Vier von fünf Bundesämtern werten Nutzungsdaten der Website aus und die Hälfte führt regelmässig Kundenbefragungen durch. Die kantonalen Ämter orientieren sich ebenfalls häufiger an den Kundenbedürfnissen, jedoch noch nicht auf dem Niveau der Bundesämter.

Abb. 44: Erfassung von Kundenbedürfnissen



* Regelmässig wurde 2002 mit mind. alle 2 Jahre, 2004 mit mind. alle 4 Jahre definiert. n(02)=507, n(04)=520: Nur Gemeinden mit Website, die alle Aussagen beurteilt haben. Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu? Durch die Nutzung der Website erzeugte Daten werden ausgewertet (Nutzungsstatistik) / Wir führen regelmässig Bürger- bzw. Kundenbefragungen durch / Wir beziehen interne & externe Kunden in die Gestaltung von E-Government und neuer Abläufe mit ein.

Abb. 45: Überprüfung von Qualitätsaspekten



n(03)=470, n(02)=481: Nur Gemeinden mit Website, die mind. eine Antwort ausgewählt haben. Frage: Welche Aspekte der Qualität von E-Government werden systematisch überprüft?

Zwei Drittel der Gemeinden überprüfen zumindest einzelne Qualitätsaspekte. Am häufigsten wird die Schnelligkeit bzw. Einfachheit des Zugriffs überprüft, dicht gefolgt von der Verfügbarkeit der Website. Wesentlich seltener - etwa von einem Fünftel - werden Kundenzufriedenheit und die Ablaufdauer von Prozessen kontrolliert.

An diesen Aussagen hat sich in den vergangenen zwei Jahren wenig geändert. Die Werte für die drei am häufigsten überprüften Aspekte sind sogar ganz leicht gesunken.

3.3 Potenziale

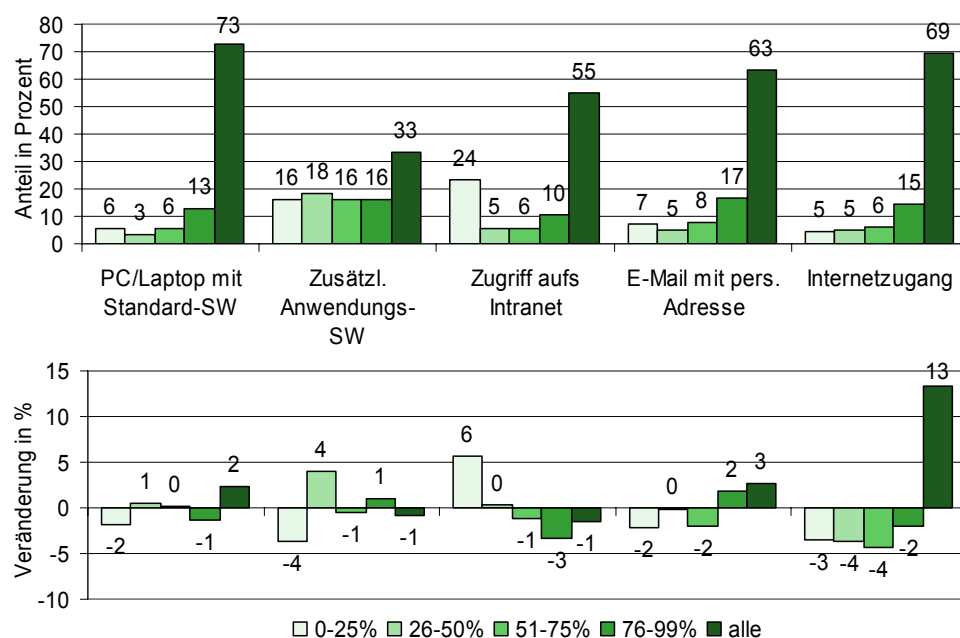
Das Thema Potenziale wird in die drei Felder Technik, Personal und Finanzen aufgeteilt.

3.3.1 Technik

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

In fast drei Vierteln der Gemeinden sind sämtliche Arbeitsplätze mit einem PC/Laptop mit Standardsoftware ausgestattet. In sechs Prozent der Gemeinden sind jedoch noch immer weniger als ein Viertel der Arbeitsplätze mit Computern ausgerüstet.

Abb. 46: Technische Ausstattung der Arbeitsplätze



n(02)=476, n(04)=485: Nur Gemeinden mit Website, die alle Punkte bewertet haben. Frage: Welcher Anteil aller Mitarbeiter/innen ist für den beruflichen Gebrauch mit folgender Technik ausgestattet?

und Internetzugang ausgestattet.

Die Ausstattung der Arbeitsplätze wurde in den vergangenen zwei Jahren verbessert. Der Anteil der Gemeinden, in denen alle Arbeitsplätze mit einem Internetzugang ausgestattet sind, ist um 13 Prozent gestiegen. Auch persönliche E-Mail-Adressen sind häufiger vorhanden.

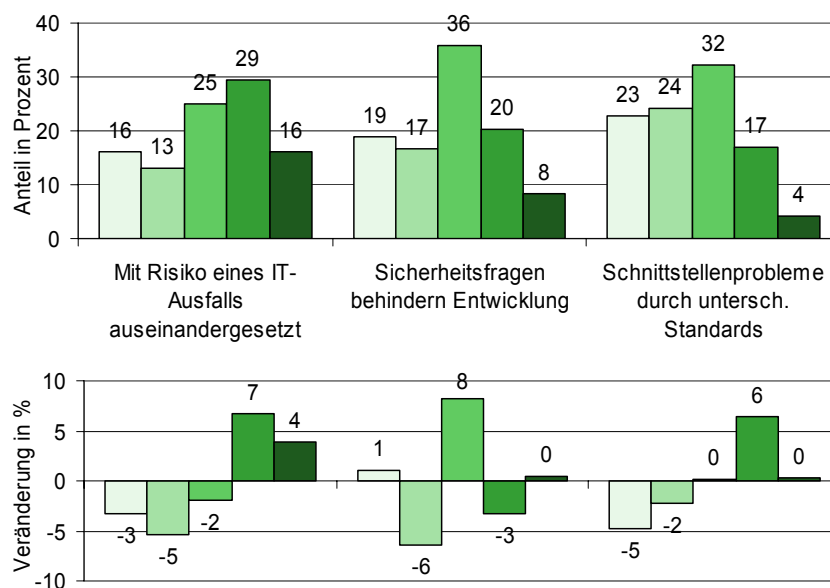
Mit diesen Werten sind die Gemeinden nur noch wenig hinter den Bundesämtern und den kantonalen Verwaltungsstellen platziert. Auf Stufe Gesamtkanton ist die Ausstattung der Arbeitsplätze sogar klar weniger ausgebaut.

Fast 70 Prozent aller Gemeinden ermöglicht den Internetzugang an allen Arbeitsplätzen und in über 60 Prozent der Gemeinden haben alle Mitarbeitenden eine persönliche E-Mail-Adresse. In rund zehn Prozent der Gemeinden sind weniger als die Hälfte der Arbeitsplätze mit persönlicher E-Mail-Adresse

Die technischen Herausforderungen werden durch die Gemeinden sehr unterschiedlich beurteilt. 45 Prozent der Gemeinden geben an, sich mit dem Risiko eines Ausfalls der IT auseinanderzusetzen zu haben. Dagegen sehen nur knapp 30 Prozent Sicherheitsfragen als einen Hinderungsgrund für die E-Government-Entwicklung an und noch weniger (21 Prozent) sind der Meinung, dass grosse Schnittstellenprobleme durch unterschiedliche Standards bestehen.

Gegenüber 2002 haben sich mehr Gemeinden mit dem Risiko eines Ausfalls der IT beschäftigt und mehr Gemeinden sehen Schnittstellenprobleme durch unterschiedliche Standards verursacht, wogegen die Beurteilung der Sicherheitsfragen eher in Richtung neutral tendieren.

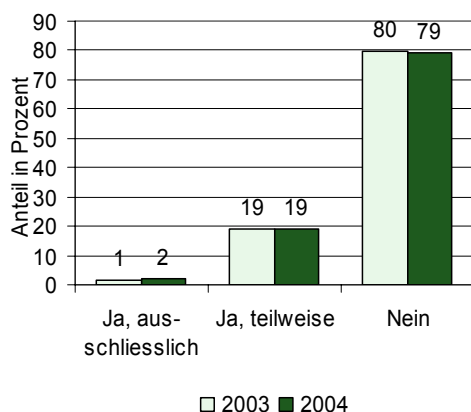
Abb. 47: Technische Herausforderungen



□ trifft gar nicht zu ■ trifft eher nicht zu ■ neutral ■ trifft eher zu ■ trifft sehr zu

n(02)=503, n(04)=511: Nur Gemeinden mit Website, die alle drei Aussagen beurteilt haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Abb. 48: Einsatz von Open Source Software



n(03)=438, n(04)=479: Nur Gemeinden mit Website. Frage: Kommt in Ihrer Verwaltung Open Source Software zum Einsatz?

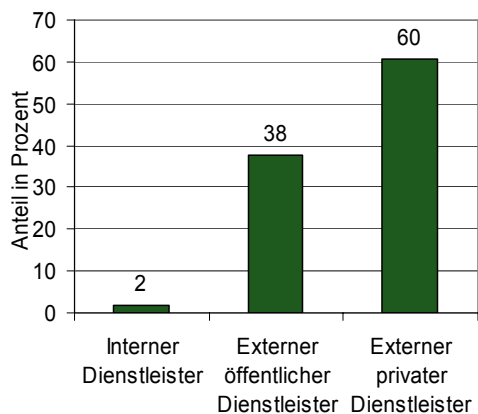
Diese Beurteilungen unterscheiden sich von denen der Kantone und der Bundesverwaltung. Allen drei Aussagen wird von diesen stärker zugestimmt, insbesondere die Schnittstellenprobleme werden stärker wahrgenommen.

Am Einsatz von Open Source Software hat sich 2004 gegenüber dem Vorjahr fast nichts verändert. Nach wie vor setzen rund vier Fünftel der Gemeinden keine Open Source Software ein, während fast ein Fünftel dies teilweise tut. Einige wenige Gemeinden setzen ausschliesslich Open Source Software ein.

Im Vergleich mit den Kantonen und dem Bund setzen die Gemeinden weniger häufig Open Source Software ein.

Ein Drittel der Gemeinden hat die IT oder Teile davon ausgelagert. Am häufigsten wurde die Website/der (Web)Server ausgelagert, gefolgt von spezifischer Verwaltungssoftware und dem Rechenzentrum. Weiter wurden in absteigender Häufigkeit genannt: Alles ausgelagert, Support, Wartung, Mail-Server, Internet-Providing, Netzwerk-Management

Abb. 50: Outsourcing-Partner

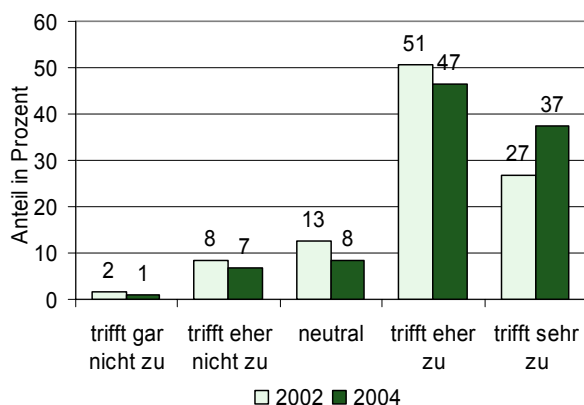


n(04)=162: Nur Gemeinden mit Website, die (Teile der) IT ausgelagert haben. Wenn auf dem Papierfragebogen mehrere Antworten angekreuzt waren, so wurde der externe dem internen und der private dem öffentlichen Dienstleister vorgezogen. Frage: An wen haben Sie ausgelagert?

Dienstleister ausgelagert.

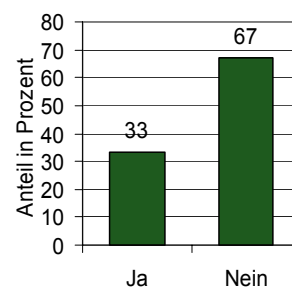
Sowohl auf Stufe Bund als auch auf Stufe Kanton wird die IT oder Teile davon häufiger ausgelagert. Bei den kantonalen und den Bundesämtern ist es jedoch meist ein interner Dienstleister, an den ausgelagert wird.

Abb. 51: Zufriedenheit mit der technischen Ausstattung



n(02)=528, n(04)=533: Nur Verwaltungen mit Website. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgende Aussage auf Ihre Verwaltung zutrifft: In unserer Verwaltung ist die jetzige technische Ausstattung ausreichend.

Abb. 49: Auslagerung der IT



n(04)=507: Nur Gemeinden mit Website. Frage: Haben Sie ihre IT oder Teile davon ausgelagert?

Abb. 50, zeigt an wen ausgelagert wurde. Eigentlich war nur eine Antwortmöglichkeit vorgesehen. Im Papierfragebogen haben aber derart viele Gemeinden mehrerer Antworten angekreuzt, dass folgendes Vorgehen gewählt wurde: Wenn auf dem Papierfragebogen mehrere Antworten angekreuzt waren, so wurde der externe dem internen und der private dem öffentlichen Dienstleister vorgezogen. Die Grafik ist deshalb wie folgt zu lesen: 60 Prozent der Gemeinden, die ihre IT oder Teile davon ausgelagert haben, haben zumindest einen Teil an einen externen privaten Dienstleister ausgelagert. Allenfalls haben sie andere Teile auch an öffentliche

Insgesamt sind die Gemeinden mit ihrer technischen Ausstattung zufrieden. Über 80 Prozent stimmen der Aussage eher oder sehr zu, dass die jetzige technische Ausstattung ausreichend sei. Der Anteil, für den diese Aussage sehr zutrifft, ist seit 2002 um zehn Prozent gestiegen.

Dabei haben vor allem Gemeinden, die der Aussage bisher neutral oder eher zustimmend gegenüber standen, zu den sehr zufriedenen gewechselt. Der Anteil an Gemeinden, die mit ihrer technischen Ausstattung nicht zufrieden sind, ist kaum gesunken und beträgt fast zehn Prozent.

Auch die Verwaltungsstellen bei Bund und Kantonen sind grossmehrheitlich (sehr) zufrieden mit der technischen Ausstattung.

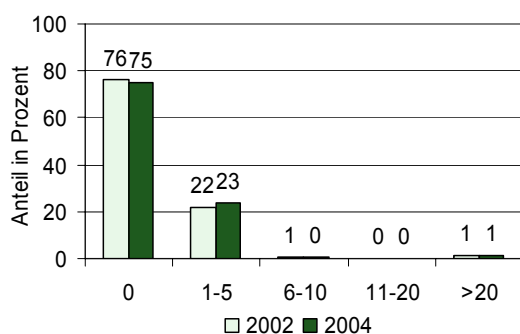
3.3.2 Personal

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

Fast die Hälfte der Gemeinden verfügt 2004 über eine/n E-Government-Beauftragte/n oder -Verantwortliche/n. Dieser Wert ist im Vergleich zum Jahr 2002 um 8 Prozent gestiegen.

Drei Viertel der Kantone sowie rund 60 Prozent der kantonalen Ämter und Bundesämter verfügen ebenfalls über E-Government-Verantwortliche.

Abb. 53: IT-Spezialisten



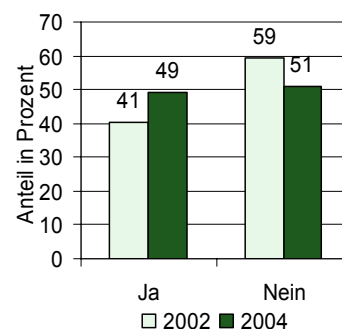
n(02)=524, n(04)=538: Nur Gemeinden mit Website. Frage: Wie viele IT-Spezialisten (VZÄ) beschäftigt Ihre Verwaltung?

Die EDV-Kenntnisse und die Lernfähigkeiten der Mitarbeitenden werden durch die Gemeinden mehrheitlich als gut bewertet. Fast drei Viertel der Gemeinden sind der Ansicht, ihre Mitarbeitenden würden neue Anwendungen ohne grössere Probleme erlernen. Mehr als die Hälfte der Gemeinden gibt an, die EDV-Kenntnisse der Mitarbeitenden würden für E-Government-Projekte ausreichen, 15 Prozent sehen das anders.

Jedoch wird die Lernfähigkeit der Mitarbeitenden weniger gut bewertet als vor zwei Jahren. Die Beurteilung der EDV-Kenntnisse hat sich nur unmerklich verändert.

Die Bewertung der Mitarbeitenden bezüglich deren EDV-Kenntnisse und -Lernfähigkeit ist auf allen drei föderalen Ebene in etwa gleich ausgefallen, wobei die Mitarbeitenden der kantonalen Ämter am besten abschneiden.

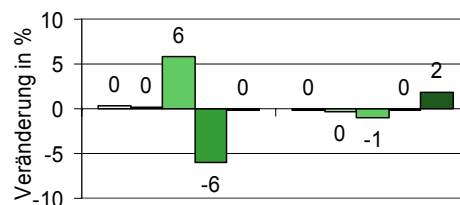
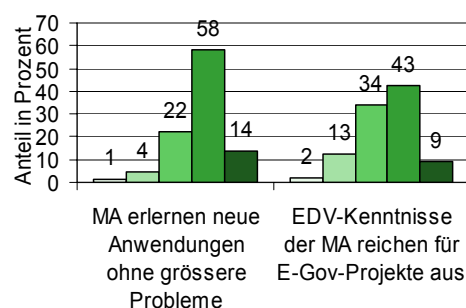
Abb. 52: E-Government-Verantwortliche



n(02)=528, n(04)=534: Nur Gemeinden mit Website. Frage: Haben Sie eine/n E-Government-Beauftragte/n oder Hauptverantwortliche/n?

Die Zahl der IT-Spezialisten ist gegenüber 2002 konstant geblieben. Drei Viertel der Gemeinden beschäftigen keine eigenen IT-Spezialisten, 23 Prozent verfügen über einen bis fünf IT-Spezialisten und nur einzelnen Gemeinden stehen mehr als fünf IT-Spezialisten zur Verfügung.

Abb. 54: EDV-Kenntnisse der Mitarbeiter/innen



□ trifft gar nicht zu □ trifft eher nicht zu
■ neutral ■ trifft eher zu
■ trifft sehr zu

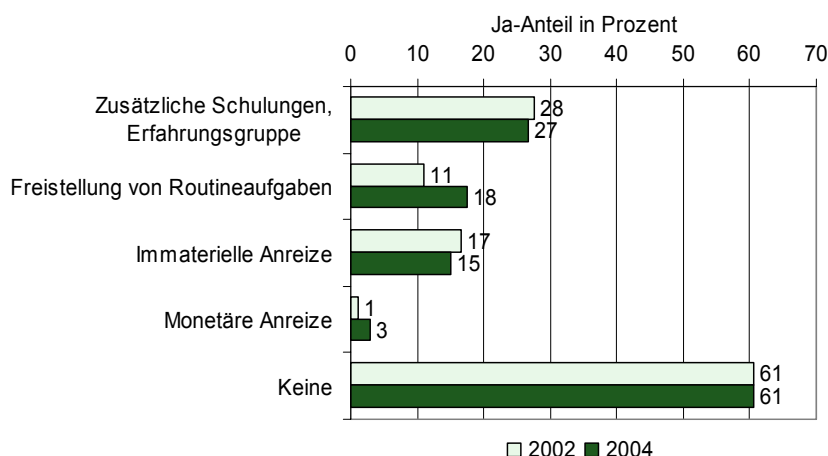
n(02)=521, n(04)=530: Nur Gemeinden mit Website, die beide Fragen beantwortet haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Spezielle E-Government- und/oder IT-Schulungen bietet die Hälfte der Gemeinden an. 8 Prozent bieten sogar 3 bis 5 Tage pro Mitarbeiter und Jahr an. Der Prozentsatz der Gemeinden, die Schulungen anbieten, ist seit 2002 um 4 Prozent gestiegen.

Wie vor zwei Jahren schaffen auch 2004 60 Prozent der Gemeinden keine speziellen Anreize zur Mitarbeit in E-Government-Projekten. Von den anderen bietet gut ein Viertel zusätzliche Schulungen bzw. Erfahrungsgruppen an, 18 Prozent stellen die Mitarbeitenden von bestimmten Routineaufgaben frei und 15 Prozent schaffen andere immaterielle Anreize. Monetäre Anreize sind nur bei drei Prozent der Gemeinden vorgesehen.

Gegenüber 2002 hat sich der Anteil der Gemeinden erhöht, die ihre Mitarbeitenden von Routineaufgaben freistellen, um ihnen die Mitarbeit in E-Government-Projekten zu erleichtern. Bei den anderen Anreizen hat sich im Vergleich zum Jahr 2002 nicht viel verändert.

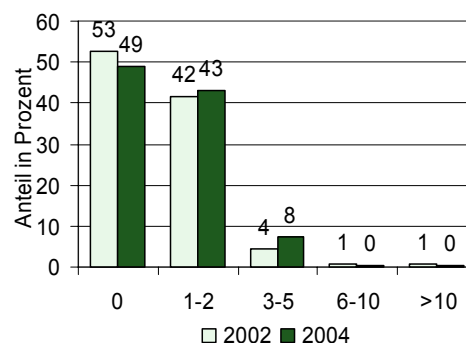
Abb. 56: Anreize zur Mitarbeit in E-Government-Projekten



n(02)=498, n(04)=499: Frage: Nur Gemeinden mit Website, die mind. eine Möglichkeit ausgewählt haben. Welche Anreize werden für die Mitarbeit in E-Government-Aktivitäten geschaffen?

Die Bundesämter, aber vor allem die kantonalen Verwaltungsstellen, beurteilen die Wirkung von E-Government auf die Mitarbeitermotivation deutlich positiver. Auf Stufe Gesamtkanton sind 57 Prozent der Ansicht, E-Government-Projekte wirken motivierend.

Abb. 55: Schulungen für Mitarbeiter/innen

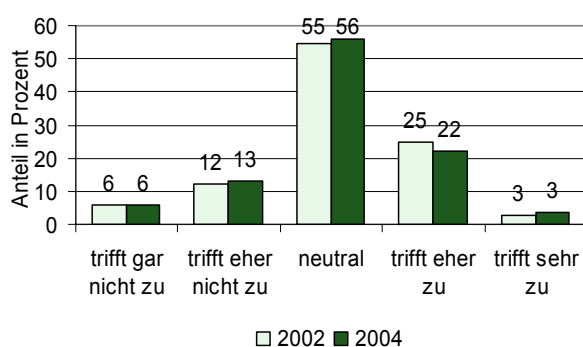


n(02)=527, n(04)=531: Nur Gemeinden mit Website. Frage: Wie viele Schulungsmassnahmen wurden in Ihrer Verwaltung im vergangenen Jahr für Mitarbeiter/innen zum Thema IT und/oder E-Government durchgeführt (durchschnittliche Anzahl Tage pro MA/Jahr)?

Die Wirkung von E-Government-Projekten auf die Mitarbeitermotivation wird von mehr als der Hälfte der Gemeinden als neutral beurteilt. Ein Viertel ist der Ansicht, E-Government-Projekte würden motivierend auf die Mitarbeitenden wirken.

Die Beurteilung entspricht ziemlich genau derjenigen aus dem Jahr 2002.

Abb. 57: Wirkung von E-Gov-Projekten auf die Motivation



n(02)=528, n(04)=512: Nur Gemeinden mit Website. Frage: E-Gov-Projekte wirken motivieren auf die Mitarbeiter/innen?

3.3.3 Finanzen

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

In Tab. 2 sind die IT-Budgets der Gemeinden für die Jahre 2003 und 2004 beschrieben. Für 2004 variieren die Budgetzahlen zwischen CHF 500 und CHF 22 Millionen. Der Median liegt bei CHF 22'000 und der Mittelwert bei rund CHF 260'000.

Im Vergleich zum Vorjahr ist der Höchstwert um gut CHF 50 Millionen tiefer. Da dies aber einzelne Spitzenwerte sind, hat sich der Median kaum verändert. Nach wie vor hat die Hälfte der Gemeinden ein IT-Budget von weniger als CHF 20'000. Der Mittelwert und die Standardabweichung sind auf Grund des tieferen Höchstwertes markant gesunken.

Tab. 2: IT-Budget für das Jahr 2004

	Minimum	Maximum	Median	Mittelwert	Standard-abweichung
IT-Budget 2003	200	75'000'000	20'000	377'715	4'203'347
IT-Budget 2004	500	22'000'000	22'000	257'289	1'678'300
IT-Budget 03 pro Einw.	0.1	209.2	11.9	19.2	26.3
IT-Budget 04 pro Einw.	0.4	230.8	14.5	21.4	23.5

n(03)=326, n(04)=357: Nur Gemeinden mit Website.

Frage: Wie gross ist das IT-Budget Ihrer Verwaltung 2004 (2003) in CHF?

Pro Einwohner stehen den Gemeinden zwischen CHF 0.4 und CHF 230 zur Verfügung. Die mittlere Gemeinde kann CHF 15 pro Einwohner für IT ausgeben. Der Mittelwert liegt bei CHF 21. Auch hier sind die Werte im Vergleich zum Vorjahr stabil geblieben.

Neben dem allgemeinen IT-Budget interessiert auch, ob spezielle Projektbudgets für E-Government vorgesehen sind. Ein Viertel der Gemeinden gibt an, über spezielle E-Government-Projektbudgets zu verfügen. Das sind rund fünf Prozent mehr als im Vorjahr.

Die E-Government-Projektbudgets reichen von CHF 500 bis CHF 4 Millionen, wobei das zweitgrösste Projektbudget noch CHF 1 Millionen beträgt. Der Mittelwert liegt ohne den Maximalbetrag bei CHF 40'000. Im Vergleich zum Vorjahr sind die Projektbudgets leicht gewachsen.

Tab. 3: E-Government-Projektbudgets für das Jahr 2004

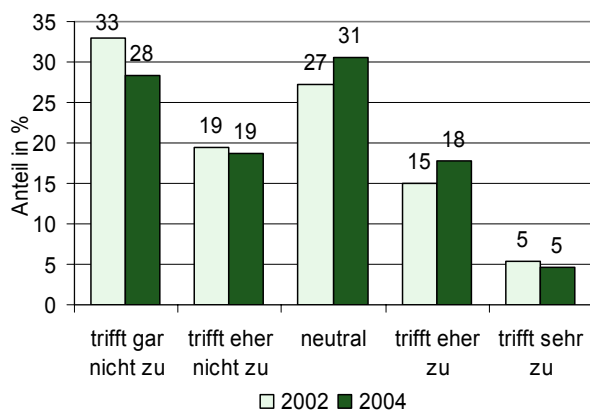
	Minimum	Maximum	Mittelwert	Standard-abweichung
Projektbudget 2003	200	400'000	27'304	64'538
Projektbudget 2004	500	4'088'270	79'577	422'982
Projektbudget 2004 (ohne max)	500	1'000'000	39'085	122'912
Projektbudget 2003 pro Einw.	0.3	241.5	9.2	30.5
Projektbudget 2004 pro Einw.	0.4	35.5	4.9	6.6
Projektbudget 2004 pro Einw. (o. max)	0.4	35.5	4.7	6.4

n(03)=95, n(04)=100: Nur Gemeinden mit Website.

Frage: Wie gross ist die Summe der Projekt-Budgets in CHF?

Legt man die Projektbudgets auf die Anzahl Einwohner um, so reichen die Werte von CHF 0.4 bis CHF 36 pro Einwohner. Im Schnitt verfügte eine Gemeinde über CHF 5 pro Einwohner an E-Government-Projektbudgets.

Abb. 58: Budgetrestriktionen



n(03)=486, n(02)=506: Nur Gemeinden mit Website. Frage: Inwiefern trifft folgende Aussage auf Ihre Verwaltung zu: Budgetrestriktionen führen dazu, dass E-Gov-Projekte gestoppt oder unvollständig ausgeführt werden.

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

Bei knapp einem Viertel der Gemeinden trifft die Aussage zu, dass Budgetrestriktionen dazu geführt haben, dass E-Government-Projekte gestoppt oder unvollständig ausgeführt wurden. Für fast die Hälfte der Gemeinden trifft diese Aussage nicht oder eher nicht zu.

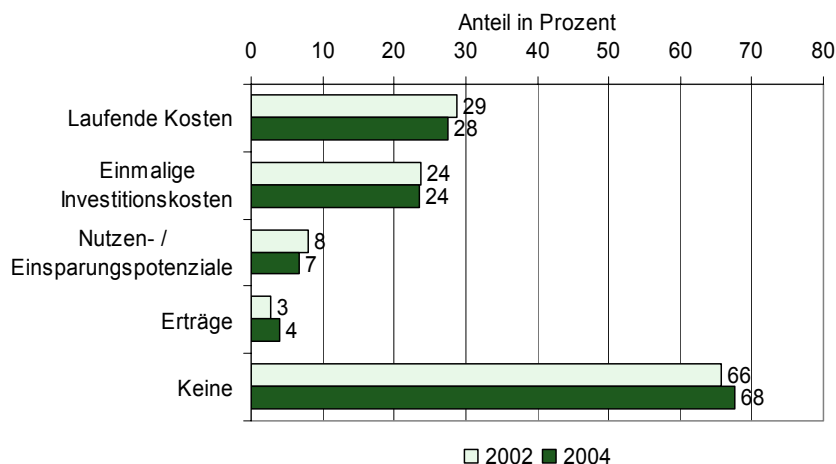
Im Vergleich zum Jahr 2002 haben in mehr Gemeinden Budgetrestriktionen zu Problemen geführt.

Im Vergleich zu kantonalen Verwaltungsstellen und zur Bundesverwaltung haben die Gemeinden aber weniger finanzielle Probleme. Insbesondere den grossen Anteil, für den diese Aussage gar nicht zutrifft, findet man auf den anderen föderalen Ebenen nicht.

Dies könnte mit ein Grund sein, warum auf Gemeindeebene relativ wenig finanzielle Kalkulationen für E-Government-Projekte durchgeführt werden. Gut zwei Drittel der Gemeinden führen überhaupt keine Kalkulationen durch. Fast 30 Prozent berechnen die laufenden Kosten und ein Viertel eruiert die Investitionskosten. Berechnungen von Nutzen- oder Einsparpotenzialen werden lediglich von 7 Prozent der Gemeinden durchgeführt.

Diese Werte liegen klar unter denen der Bundesämter und der kantonalen Verwaltungsstellen. Auf Bundesebene berechnen drei Viertel der Ämter die Investitionskosten und 70 Prozent die laufenden Kosten. Auf kantonomer Ebene ist es knapp die Hälfte der Ämter, die solche Kalkulationen durchführt.

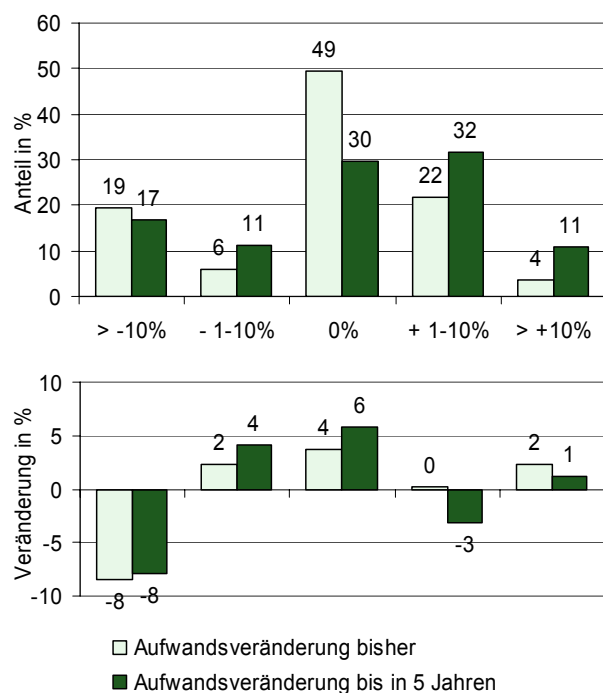
Abb. 59: Kalkulationen



n(02)=495, n(04)=493: Nur Gemeinden mit Website und mind. einer Auswahl. (Im Vorjahr wurden für 2002 die Werte für alle Gemeinden, auch die ohne Website, berechnet.) Frage: Für E-Gov-Projekte werden in unserer Verwaltung Kalkulationen durchgeführt für...

Abb. 60 zeigt den Einfluss von E-Government auf der Aufwandseite der Gemeinden. Knapp die Hälfte der Gemeinden gibt an, dass E-Government bisher keinen Einfluss auf die Aufwände gehabt habe (helle Säule in der oberen Grafik). Bei je einem Viertel führe E-Government zu Aufwandsteigerungen bzw. zu Aufwandminderungen.

Abb. 60: Veränderung der Aufwände durch E-Government



n(02)=442, n(04)=460: Nur Gemeinden mit Website, die beide Fragen beantwortet haben. Frage: Wie haben sich bisher durch E-Government die Aufwände in Ihrer Verwaltung verändert, bzw. wie werden sie sich in den nächsten fünf Jahren verändern? (Bezogen auf das gesamte Budget Ihrer Verwaltung)

Über 40 Prozent der Gemeinden glauben, dass ihre Aufwände durch E-Government bis in fünf Jahren steigen werden (dunkle Säule in der oberen Grafik). 30 Prozent sind der Meinung, E-Government werde auch in fünf Jahren keinen Einfluss auf ihre Aufwände haben.

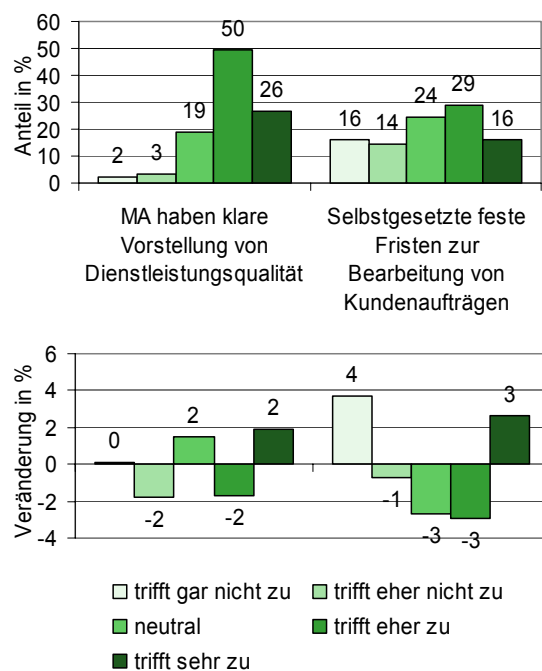
Im Vergleich zum Jahr 2002 ist damit der Anteil der Gemeinden um acht Prozent gesunken, bei denen E-Government bisher zu Einsparungen von über zehn Prozent geführt hat (helle Säule in der unteren Grafik). Um gleich viel ist auch der Anteil der Gemeinden gesunken, die sich Einsparungen von über zehn Prozent bis in fünf Jahren erhofften (dunkle Säule in der unteren Grafik).

Diese Veränderungen findet man in unterschiedlichem Ausmass auch auf kantonaler und Bundesebene. Bei den meisten Verwaltungsstellen hat E-Government bisher zu Aufwandssteigerungen geführt und die meisten Verwaltungsstellen gehen davon aus, dass dies auch in fünf Jahren so sein wird.

3.4 Kultur

Der letzte Bereich im Teil Management ist die Kultur. Wie in Abschnitt 1.2 bereits erläutert, wird davon ausgegangen, dass kulturelle Aspekte nicht direkt beeinflusst werden können, dass aber durch die Veränderung anderer Faktoren durchaus Einfluss auf die Kultur genommen werden kann. Untersucht werden Fragen der Dienstleistungskultur, der Veränderungskultur sowie die Einstellung zum eigenen Image und zum Öffentlichkeitsprinzip.

Abb. 61: Dienstleistungskultur



n(02)=486, n(04)=511: Nur Gemeinden mit Website, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

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

Drei Viertel der Gemeinden attestieren ihren Mitarbeitenden eine klare Vorstellung von Dienstleistungsqualität. Nur fünf Prozent der Gemeinden sehen das anders.

45 Prozent der Gemeinden geben an, dass sie sich selber feste Fristen zur Bearbeitung von Kundenaufträgen gesetzt haben (z.B. auf ein E-Mail muss innerhalb von 24 Stunden eine erste Rückmeldung erfolgen). 30 Prozent sind der Meinung, dies treffe auf ihre Gemeinde eher oder gar nicht zu.

Während sich bei der ersten Aussage im Vergleich zum Jahr 2002 kaum etwas verändert hat, fand bei der zweiten Aussage eine Polarisierung der Antworten statt.

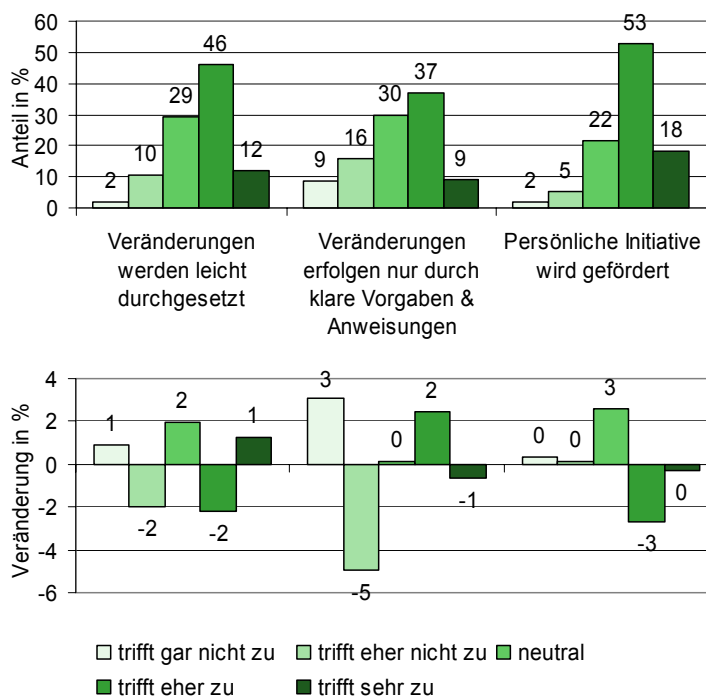
Fast 60 Prozent der Gemeinden sind der Meinung in ihrer Verwaltung liessen sich Veränderungen leicht durchsetzen und nur zwölf Prozent sind gegenteiliger Meinung. Daran hat sich in den letzten zwei Jahren nicht viel geändert.

Ein Viertel der Gemeinden gibt an, die Aussage, Veränderungen erfolgten nur durch klare Vorgaben und Anweisungen, treffe auf ihre Verwaltung nicht zu. Für 46 Prozent der Gemeinden trifft dies jedoch zu. Insgesamt ist der Anteil Gemeinden, der die Aussage ablehnt, leicht gesunken.

Die Aussage, in ihrer Verwaltung werde persönliche Initiative gefördert, unterstützen über 70 Prozent der Gemeinden. Nur gerade sieben Prozent lehnen die Aussage ab. Die Unterstützung hat im Vergleich zum Jahr 2002 ganz leicht abgenommen.

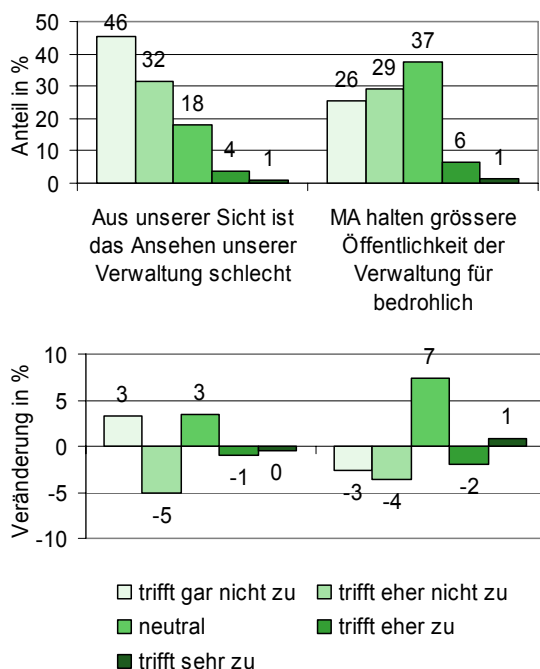
Dass ihre Gemeindeverwaltung ein schlechtes Image habe, bestreiten fast vier Fünftel der Gemeinden und nur fünf Prozent stimmen der Aussage zu. Im Vergleich zum Jahr 2002 hat sich an dieser Einschätzung nur wenig geändert.

Abb. 62: Veränderungskultur



n(02)=486, n(04)=511: Nur Gemeinden mit Website, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Abb. 63: Image und Öffentlichkeitsprinzip



n(02)=486, n(04)=511: Nur Gemeinden mit Website, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Die Verneinung eines schlechten Images ist auch auf kantonaler und Bundesebene feststellbar, jedoch nicht so deutlich wie bei den Gemeinden.

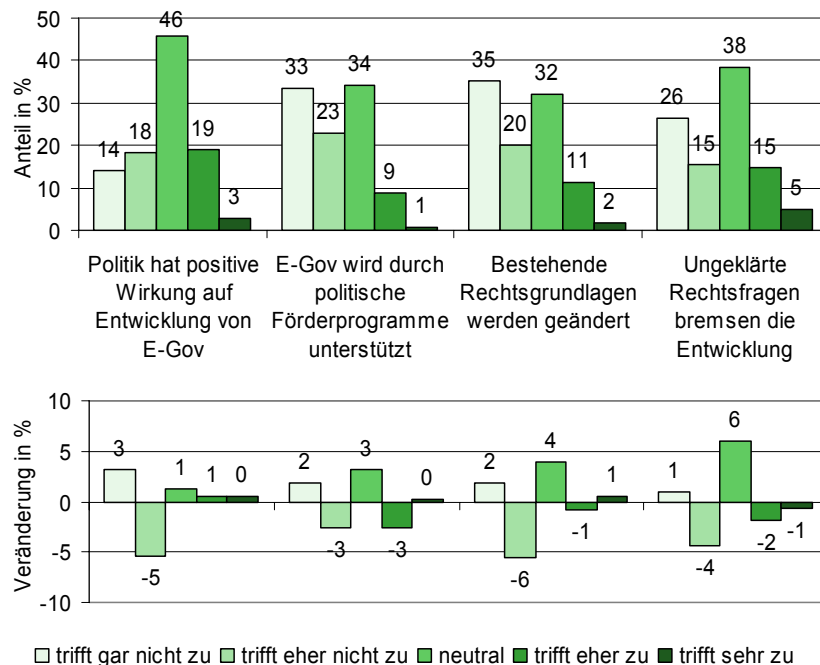
Auch die zweite Aussage wird deutlich abgelehnt. Die Gemeinden sind nicht der Ansicht, dass ihre Mitarbeiter eine grössere Öffentlichkeit der Verwaltung als bedrohlich empfinden würden. Gegenüber 2002 hat der Anteil der Gemeinden, welche diese Aussage mit neutral beurteilten, um sieben Prozent zugenommen. Abgenommen hat vor allem der ablehnende Anteil der Gemeinden.

Diese Aussage wird durch die Bundesämter und die kantonalen Verwaltungsstellen in etwa gleich bewertet.

4 Rahmenbedingungen

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

Abb. 64: Politische und rechtliche Rahmenbedingungen



n(02)=482, n(04)=510: Nur Gemeinden mit Website, die alle Aussagen beurteilten. Frage: Bitte geben Sie an, welche der folgenden Aussagen aktuell auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Rechtsgrundlagen geändert wurden, mit über 50 Prozent deutlich abgelehnt. Zwei Fünftel lehnen diese Aussage ab. Folgende Themenbereiche beinhalten ungeklärte Rechtsfragen (in absteigender Reihenfolge der Anzahl Nennungen): Elektronische Unterschrift, Datenschutz, Wahlen/Abstimmungen, Diverse.

Der Anteil der Gemeinden, die der Politik keinen positiven Einfluss auf die E-Government-Entwicklung zugestehen, ist seit 2002 ganz leicht gesunken. An der Unterstützung durch politische Förderprogramme hat sich kaum etwas verändert. Der Anteil der Gemeinden, die zur Einführung von E-Government keine Rechtsgrundlagen geändert haben, ist ebenfalls leicht gesunken. Bei der Beurteilung, ob ungeklärte Rechtsfragen die Entwicklung behindern, hat die neutrale Gruppe zugelegt, während sowohl die zustimmende als auch die ablehnende Gruppe verloren haben.

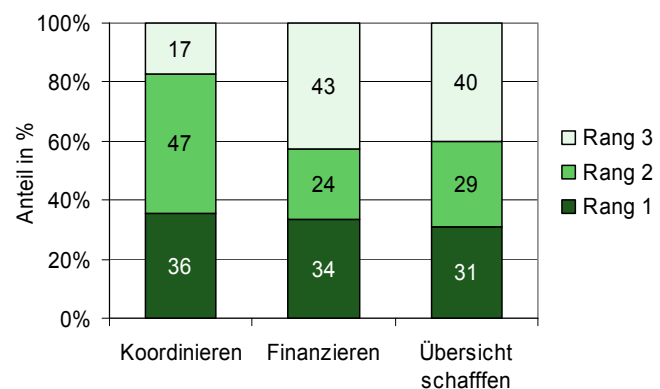
Während die Bundesämter die Rolle der Politik weniger positiv bewerten, sind die kantonalen Verwaltungsstellen häufiger der Ansicht, die Politik habe einen positiven Einfluss. Politische Förderprogramme fin-

Für ein Fünftel der Gemeinden hat die Politik einen positiven Einfluss auf die E-Government-Entwicklung. Für fast ein Drittel trifft dies aber nicht zu.

Nur für zehn Prozent der Gemeinden trifft die Aussage zu, dass E-Government durch politische Förderprogramme unterstützt wird. Mehr als die Hälfte lehnt diese Aussage ab.

Obwohl ein Fünftel der Gemeinden der Ansicht ist, dass ungeklärte Rechtsfragen die E-Government-Entwicklung bremsen, wird die Aussage, dass für E-Government bestehende

Abb. 65: Rolle des Bundes



n=301: Nur Gemeinden mit Website, die alle drei Rollen bewertet haben. Welche Rolle soll der Bund in der E-Government-Entwicklung der Schweiz einnehmen?

den sich dagegen sowohl auf Bundesebene als auch bei den Kantonen häufiger als bei den Gemeinden. Beiden Aussagen zum Recht stimmen die Bundesämter und die kantonalen Stellen stärker zu als die Gemeinden.

Gefragt nach der Rolle, die der Bund bei der Entwicklung von E-Government einnehmen soll, verlangen die Gemeinden in erster Linie die Koordination von E-Government-Aktivitäten durch den Bund. Auf Platz zwei ist die Forderung nach der Finanzierung von E-Government-Aktivitäten und an dritter Stelle der Wunsch nach mehr Übersicht.

Allerdings wurden alle drei Aktivitäten fast gleich oft auf Rang 1 gesetzt. Den Unterschied machten somit die Ränge 2 und 3 aus. "Koordinieren" wurde klar am häufigsten auf Rang 2 gesetzt und am seltensten auf den 3. Rang. "Finanzieren" wurde von über 40 Prozent auf den 3. Rang gesetzt und nur ein Viertel platzierte den Wunsch nach der Finanzierer-Rolle auf Platz 2.

Diese Rangfolge entspricht derjenigen aus dem Vorjahr. Sie unterscheidet sich jedoch von denjenigen der Bundesämter und kantonalen Verwaltungen. Beide anderen föderalen Ebenen setzen Finanzieren auf den 3. Platz. Die Bundesämter sehen den Bund als die Stelle, die primär Übersicht schafft, die Kantone wollen vom Bund in erster Linie koordinative Aufgaben erfüllt sehen.

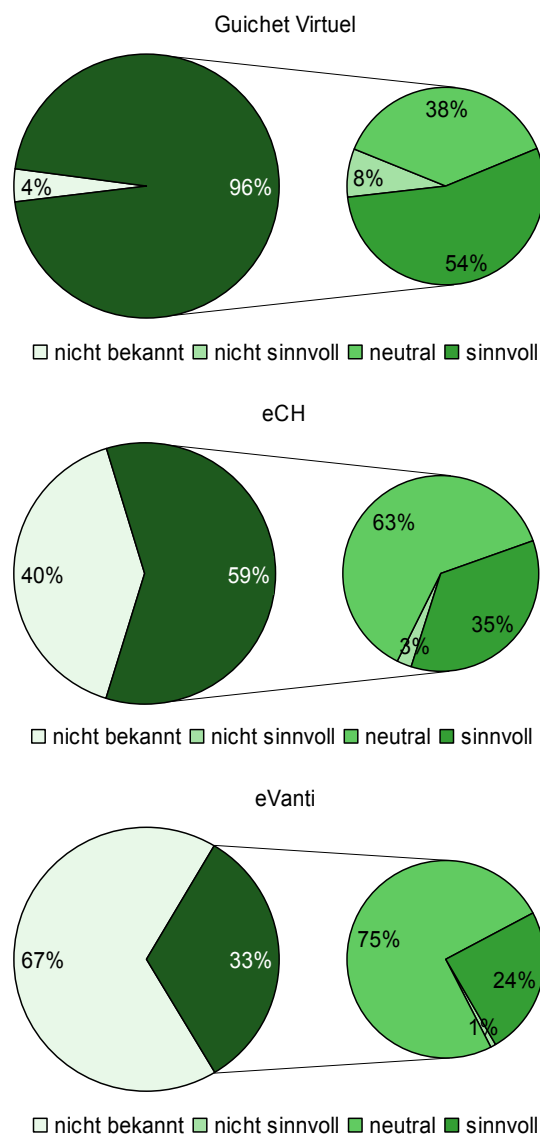
Auch 2004 wurden die Meinungen zum gesamtschweizerischen Behördenportal Guichet Virtuel (www.ch.ch) und zur Standardisierungsorganisation eCH (www.ech.ch) eingeholt. Neu wurde auch eine Bewertung des Projektes eVanti (www.evanti.ch) erfragt.

Bei den Gemeinden hat der Guichet Virtuel einen hohen Bekanntheitsgrad. 96 Prozent der Gemeinden kennen den Guichet Virtuel und von diesen beurteilt ihn mehr als die Hälfte als sinnvoll. Knapp zehn Prozent erachten den Guichet Virtuel als nicht sinnvoll.

Den Standardisierungsverein eCH kennen drei Fünftel der Gemeinden. Von den Gemeinden, die eCH kennen, beurteilt ein Drittel eCH als sinnvoll. Nur drei Prozent finden, eCH sei nicht sinnvoll. Die Mehrheit ist eCH gegenüber neutral eingestellt.

Den geringsten Bekanntheitsgrad der drei Projekte hat eVanti. Ein Drittel der Gemeinden kennt eVanti. Von diesen findet ein Viertel eVanti sinnvoll, drei Viertel sind neutral eingestellt.

Abb. 66: Guichet Virtuel, eCH und eVanti



n(03)=516, n(04)=526: Nur Gemeinden mit Website, die alle drei Projekte bewertet haben. Frage: Wie beurteilen Sie den Guichet Virtuel (www.ch.ch)? Wie beurteilen Sie eCH? Wie beurteilen Sie eVanti?

Gegenüber 2002 konnte der Guichet Virtuel seine Bekanntheit nochmals leicht steigern, eCH hat an Bekanntheit verloren (- 6%). Von den Gemeinden, die den Guichet Virtuel kennen, sind drei Prozent mehr der Ansicht er, sei sinnvoll, zwei Prozent mehr sind der Meinung der Guichet Virtuel sei nicht sinnvoll. Bei den Gemeinden, die eCH kennen, sind acht Prozent weniger als 2003 der Ansicht, eCH sei sinnvoll.

5 Fazit zur Studie

Mit diesem Bericht wird eine erste Phase des E-Government Barometers abgeschlossen. Erstmals wurde in der Schweiz flächendeckend, d.h. über alle Verwaltungseinheiten aller Staatsebenen hinweg, ein Modernisierungsansatz über mehrere Jahre beobachtet. Dank der finanziellen Unterstützung des Bundes, dreier Kantone und dreier Unternehmen liegen nun nicht nur unschätzbare Datengrundlagen für die Forschung, sondern vor allem Erkenntnisse über die Entwicklung des E-Government in der Praxis vor. Dies ist umso wichtiger, als die Schweiz im internationalen Vergleich eine eher zurückhaltende Entwicklung auszuweisen hat. Wie sieht das Bild nun aus der Sicht der Verwaltungen aus? Einige grundsätzliche Aussagen dazu können heute festgehalten werden.

1. Das Potenzial für eine raschere Entwicklung wäre in den Verwaltungen vorhanden

Auf allen drei Ebenen (am stärksten in den Kantonen) sind die Befragten der Meinung, die Mitarbeitenden seien für E-Government vorbereitet und motiviert. Vor allem grössere Verwaltungen investieren dennoch in die weitere Schulung. Zudem sind die Ausstattung mit IT-Mitteln sowie der Zugang zum Internet praktisch durchwegs selbstverständlich, und wo notwendig, werden externe IT-Experten engagiert. Dass E-Government vor allem als technisches Projekt angesehen wird, zeigt die Tatsache, dass immer weniger allgemeine Beratung dafür beansprucht wird. Hier liesse sich allenfalls kritisch anmerken, dass wohl die kulturellen Hemmnisse unterschätzt werden, die einer Einführung von E-Government entgegenstehen können.

2. Die praktische Bedeutung von E-Government wird im Allgemeinen noch nicht sehr hoch eingestuft

Zwar ist E-Government auf allen drei Ebenen zunehmend ein Thema für die Verwaltungsführung und die Politik, doch bewegt sich diese Entwicklung auf nach wie vor tiefem Niveau. Auf Gemeindeebene wird beispielsweise der Politik nur gerade von einem Fünftel der Befragten ein positiver Einfluss zugestanden. Die Verbesserung des Images wird von den Gemeinden wie auch den Bundesämtern als ein Hauptmotiv für E-Government angegeben - dabei geben aber genau dieselben Befragten an, kein Problem mit ihrem Image zu haben. Und obwohl die Kosteneinsparung für alle drei Ebenen eine deutliche steigende Bedeutung erfährt, erwartet die Mehrheit der Befragten, dass mit E-Government eher mehr als weniger Kosten entstehen werden. Mit wenigen Ausnahmen - auf Gemeindeebene etwa in den Bereichen Steuern und Einwohnerwesen - scheint E-Government seinen praktischen Nutzen demnach noch nicht aufgezeigt zu haben.

3. Das Geld wird als Einschränkung der Möglichkeiten unterschätzt - die Knappheit schafft aber Notwendigkeiten, die eine Chance sein können

Im Vergleich zur ersten Befragung im Jahr 2002 geben heute auf allen Ebenen mehr Befragte an, Projekte hätten wegen Geldmangels abgebrochen oder gekürzt werden müssen. An sich ist dieses Phänomen in der öffentlichen Verwaltung nicht neu: in Zeiten knapper finanzieller Mittel wird oft zuerst bei den Investitionen gekürzt, da sie die politisch einfachste Manövriermasse darstellen. Dennoch könnte erwartet werden, dass gerade jetzt Rationalisierungspotenziale ausgeschöpft würden. Damit E-Government aber tatsächlich zu Kosteneinsparungen führt, müssen Entscheide gefällt werden: Prozesse müssen neu definiert und eingesparte Ressourcen (d.h. Stellen) gekürzt werden. Nur dann kann E-Government sein Kostensenkungspotenzial ausschöpfen.

Wichtig ist aber auch die Aussage, dass 50 % der Gemeinden ein jährliches IT-Budget von weniger als CHF 22'000 haben, hingegen 50 % der Kantone mehr als Sfr. 8,4 Millionen. Hier drängen sich aus rein finanzieller Sicht Verbundlösungen auf, die massgeblich von den Kantonen finanziert werden. Gerade

kleine Landgemeinden werden nie über die Mittel verfügen, die eine komfortable E-Government Lösung beansprucht, wenn sie isoliert aufgebaut werden muss. Zudem muss von der heute üblichen Praxis weg-gekommen werden, dass das Rad immer und immer wieder neu erfunden wird. Initiativen wie eVanti (um die Zusammenarbeit in der Schweiz zu fördern) oder eCH (um gemeinsame Standards zu entwickeln) sind daher von besonderer Bedeutung, auch wenn diese im Moment noch eher neutral eingeschätzt werden.

4. Die Nutzung der technischen Möglichkeiten nimmt langsam, aber dennoch auf breiter Basis zu

Obwohl bislang der Grundtenor unseres Fazits eher kritisch war, so ist dennoch eine spürbare - wenn auch noch langsame - Entwicklung zu erkennen. Das Internet wird auf allen drei Staatsebenen immer selbstverständlicher als Informationsquelle genutzt, was das Bewusstsein für die Wichtigkeit eines eigenen guten Auftritts fördern wird. Innerhalb der Verwaltung, aber auch zwischen den Verwaltungen und sogar mit Dritten wird immer häufiger nicht mehr der schriftliche, sondern der "virtuelle" Weg der Kommunikation gewählt. Häufiger als 2002 werden heute Einkäufe über das Internet getätigt. Für alle drei Ebenen ist die Leistungs- und Qualitätssteigerung die Hauptmotivation für E-Government. Das bedeutet, dass gerade auf diesem Gebiet noch einige Entwicklung zu erwarten sein wird.

Auch die Kundinnen und Kunden nutzen die Angebote deutlich häufiger als noch 2002. Dies gilt für alle drei Ebenen, wobei vor allem die Bundesämter und die Kantone ihre Kundinnen und Kunden am intensivsten in die Weiterentwicklung ihrer Angebote mit einbeziehen. Beim Bund hat die Kundenzufriedenheit mit 31 % eine markante Bedeutungszunahme erfahren. Wird dies konsequent umgesetzt, so dürfte die Nutzung auch zukünftig weiter steigen.

5. Das (fehlende) Recht wird zunehmend zu einem Hinderungsgrund

Auf allen drei Ebenen geben heute deutlich mehr Befragte an, fehlende rechtliche Grundlagen würden zu einem Problem für die weitere Entwicklung des E-Government in ihrem Bereich. Ausserdem beklagen etwa 20 % der Gemeinden fehlende Standards für den Datenaustausch mit Dritten, was das E-Government zusätzlich hemmt. Hier dürfte dem Bund eine Schlüsselrolle zufallen, indem er mit einem Bundesgesetz einheitliche Grundlagen für die ganze Schweiz schaffen könnte, damit die Entwicklung weiter gehen kann. Das Beispiel unseres Nachbarlandes Österreich zeigt, dass mit einem klaren Vorgehen auf nationaler Ebene die Entwicklung eines ganzen Landes markant positiv beeinflusst werden kann.

Kommentar der Autoren

Die Ergebnisse unserer Befragungen in den vergangenen drei Jahren machen deutlich, dass E-Government zwar ein spannendes Ereignis ist, dass es aber die Mehrheit der Verwaltungen noch nicht voll erfasst hat. Die Tatsache, dass die Schweiz international unter "ferner liefen" geführt wird, scheint hierzulande weder die Politik noch die Verwaltungsführung nachhaltig zu beunruhigen. Würde dem E-Government ein grösserer politischer oder wirtschaftlicher Stellenwert zugemessen, so wäre dies wohl anders. So aber steht die Politik dem Thema neutral - d.h. wohlwollend gleichgültig - gegenüber, und so lange die Rationalisierungspotenziale des E-Government nicht effektiv ausgeschöpft werden, dürfte sich daran auch in naher Zukunft nichts ändern.

Allerdings will uns scheinen, dass die nicht-monetären Vorteile einer besseren Integration der Verwaltungen mit E-Government unterschätzt werden. Die Leistungsqualität kann beispielsweise erheblich verbessert werden, wenn über die Grenzen der Verwaltung hinaus konzipiert wird, d.h. wenn die notwendigen Vor- und Nacharbeiten bei den Privaten in die Gestaltung der Verwaltungsprozesse mit einbezogen

werden. Es genügt nicht, wenn sich die Verwaltung selbst effizienter organisiert - das Optimum wäre, einen gesamten Prozess von der Entstehung beim Privaten bis zum Abschluss beim Privaten durchgängig und effektiv zu gestalten. Hiervon sind wir noch weit entfernt, und wenn die Befragten angeben, E-Government soll primär eine Leistungs- und Qualitätssteigerung erwirken, so müssen dies vor allem die Einwohnerinnen und Einwohner, aber auch die Unternehmen in der Schweiz, deutlich spüren.

Der E-Government Barometer hat sich unseres Erachtens bewährt. Er soll auch in Zukunft weiter erhoben werden. Es hat sich allerdings gezeigt, dass ein zweijähriger Befragungsrhythmus ausreichend sein wird. Ausserdem sollen die Fragebogen selbst schlanker und auf die Befragten besser angepasst sein, ohne den Aussagegehalt der Studie insgesamt zu schwächen. All jenen, die bisher unsere Studie mit Geld, Arbeitsstunden und/oder Antworten ermöglicht haben, danken wir an dieser Stelle herzlich. Mögen Sie uns auch zukünftig tatkräftig unterstützen, um die weitere Entwicklung des E-Government in der Schweiz zu verfolgen.