



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

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

IDT-Working Paper Nr. 8b

Kuno Schedler
Lukas Summermatter
St. Gallen, Februar 2004

Mit Unterstützung durch:



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

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

ISBN 3-9522667-3-6

Alle Rechte vorbehalten

Copyright © 2004 by

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

Jede Art der Vervielfältigung ohne Genehmigung des Verlages ist unzulässig.

www.electronic-government.ch

Management Summary

Mit dem Projekt „E-Government-Barometer“ wird innerhalb von drei Jahren jährlich der Stand und die Entwicklung von E-Government in der Schweiz untersucht. Im Herbst 2003 wurde die zweite Befragungsrunde durchgeführt.¹ Wiederum wurden sämtliche Schweizer Gemeinden, kantonale Ämter, Departemente und Staatskanzleien sowie alle Ämter und Departemente des Bundes angeschrieben. Im Folgenden werden die Ergebnisse der kantonalen Ebene zusammengefasst.

In den Kantonen wurden an 1054 Ämter und 159 Departemente Fragebogen versendet. Die Staatskanzleien erhielten zusätzlich einen Fragebogen für den gesamten Kanton. Bei den Ämtern betrug die Rücklaufquote 25, bei den Departementen 43 und bei den Gesamtkantonen 65 Prozent. Im Vergleich zum Vorjahr liegt die Rücklaufquote 2003 bei den Ämtern 13 Prozent und bei den Gesamtkantonen acht Prozent tiefer, bei den Departementen blieb sie unverändert.

Sämtliche Kantone und alle Departemente beschäftigen sich mit E-Government. Wie bereits 2002 geben auch 2003 fünf Prozent der Ämter an, sich nicht mit E-Government zu beschäftigen. Mit 99 Prozent der Ämter kann per E-Mail kommuniziert werden und 81 Prozent geben an, über eine Website zu verfügen.

Das Grundangebot an allgemeinen Informationen ist auf der Stufe Gesamtkanton gut ausgebaut, bei den Ämtern variiert es stark. So sind Basisinformationen wie Adressen und Telefonnummern bei 97 Prozent abrufbar, Informationen über Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oder Hilfe bei Verwaltungsvorgängen bieten knapp 70 Prozent an. Solche Hilfestellungen werden 2003 von 12 Prozent mehr Ämtern angeboten als 2002. Bei den Departementen hat die Rubrik ‚Häufig gestellte Fragen‘ mit plus 12 Prozent am stärksten zugelegt, auf Stufe Gesamtkanton sind es Termine / Kalender mit plus 16 Prozent.

Zu über 70 Prozent der wichtigsten Leistungen der kantonalen Ämter sind Informationen online abrufbar. Das sind sechs Prozent mehr als im Vorjahr. Zudem ist das Angebot an Formularen, sowohl zum Herunterladen als auch zum online Ausfüllen, gewachsen. Mit fünf Prozent konstant geblieben ist der Anteil der Leistungen, die komplett online abgewickelt werden können.

Die Websites der kantonalen Verwaltungen sind vermehrt mit Zusatzfunktionen wie Suchmöglichkeiten, Sitemaps, druckerfreundlicher Version oder mehreren Sprachversionen ausgestattet. Dennoch verfügen nur 58 Prozent der Ämter über eine Suchfunktion und nur ein Drittel der Websites der Ämter ist auch in einer druckerfreundlichen Version abrufbar.

Nur noch zwei Prozent der Ämter nutzen E-Mail zum Informationsaustausch mit Einwohner/innen bzw. Unternehmen überhaupt nicht. Dagegen verwenden bereits 23 Prozent E-Mail häufiger als herkömmliche Kommunikationskanäle. Zum Informationsaustausch mit anderen Verwaltungen nutzen 54 Prozent E-Mail häufiger als traditionelle Kanäle. Das ist ein Zuwachs von 13 Prozent gegenüber 2002.

Die Nutzung der Websites ist ungefähr gleich geblieben. Noch immer wissen jedoch 55 Prozent der Ämter nicht, wie oft ihre Website besucht wird. Leicht zugenommen hat die Aktualisierungshäufigkeit der Websites. 94 Prozent der Kantone aktualisieren ihre Website mehrmals pro Woche.

Das Angebot im Bereich „Elektronische Demokratie und Partizipation“ wird hauptsächlich auf Stufe Gesamtkanton bereitgestellt. Bei allen Kantonen sind Wahl- und Abstimmungsinformationen online

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

verfügbar und fast alle bieten Informationen zum aktuellen politischen Geschehen sowie allgemeine politische Informationen an. Chats und Foren sind weiterhin nur bei einzelnen Stellen vorhanden.

Für Parlamentarierinnen und Parlamentarier sind nur vereinzelt Angebote vorhanden. 84 Prozent der Ämter und drei Viertel der Departemente haben für sie kein Online-Angebot. Bei rund 30 Prozent der Gesamtkantone können einfache Anfragen online eingereicht werden.

Im Themengebiet „Elektronische Produktionsnetzwerke“ wurde unter anderem nach speziellen Kommunikationswegen für Lieferanten gefragt. Immerhin ein Fünftel der Kantone ist in ein Netzwerk mit Lieferanten eingebunden.

Für Ausschreibungen werden von zwei Dritteln der Gesamtkantone, mehr als der Hälfte der Departemente und einem Fünftel der Ämter Informationen auf der Website bereitgestellt. Bei knapp der Hälfte der Gesamtkantone und Departemente können Formulare für die Offerteneinreichung heruntergeladen werden. Dieses Angebot ist im Vergleich zum Vorjahr ausgebaut worden.

Mehr als 90 Prozent der Leistungserstellung, die gemeinsam mit privaten Unternehmen erfolgt, wird bei den Ämtern elektronisch unterstützt. Meist wird E-Mail zur Kommunikation eingesetzt, bei einem Viertel der Leistungen werden Daten über das Internet bzw. ein gemeinsames Netzwerk ausgetauscht. Diese Situation hat sich im Vergleich zum Vorjahr kaum verändert.

Die Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungsstellen wird gegenüber dem Vorjahr häufiger elektronisch unterstützt. Vor allem die Nutzung von E-Mail zur Kommunikation ist weiter verbreitet.

E-Mail und Internet sind bei allen Kantonen und Departementen und 99 Prozent der Ämter vorhanden. Die interne Nutzung dieser Technologien ist 2003 nochmals höher als 2002. Das interne Netzwerk oder Intranet, das bei fast allen Stellen vorhanden ist, wird von den Ämtern primär für den Einsatz von Planungsinstrumenten sowie zum Austausch und zur Ablage von Dokumenten verwendet. Diese zwei Anwendungsmöglichkeiten haben 2003 auch den grössten Zuwachs verzeichnet.

Sowohl bei den Ämtern und Departementen als auch auf Stufe Gesamtkanton ist E-Government ein zentrales Thema für die Verwaltungsführung. Auf Stufe Departemente hat das Thema an Bedeutung gewonnen, auf Stufe Gesamtkanton verloren.

Der Anteil der Kantone, die keine E-Government-Strategie formuliert haben, ist 2003 von 42 Prozent auf 29 Prozent gesunken. Bei den Ämtern sind es 53 Prozent, bei den Departementen 59 Prozent. Vier Fünftel der Ämter und Departemente ohne eigene E-Government-Strategie geben an, dass eine solche auf übergeordneter Ebene bestehe.

Wie im Vorjahr sind auch 2003 die Leistungs- und Qualitätssteigerung sowie die Stärkung des Images die Hauptgründe zur Einführung von E-Government. Deutlich an Bedeutung gewonnen haben Kosteneinsparungen und auf Stufe Gesamtkanton die Aktivitäten anderer Verwaltungen.

Die Auswirkungen von E-Government auf die Organisationsstrukturen sind unterschiedlich. Auf Stufe Gesamtkanton führte E-Government bei 80 Prozent zu Veränderungen der Prozesse und bei 38 Prozent zu Veränderungen der Aufbauorganisation. Bei den Ämtern wurden bei 42 Prozent Prozesse und bei 21 Prozent die Aufbauorganisation verändert.

Die Hälfte der Ämter und Departemente und fast alle Gesamtkantone führen ihre E-Government-Projekte in formellen Projektorganisationen durch. Meist sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Projekte integriert. Die Beteiligung von externen Beratern hat abgenommen und liegt nun auf Stufe Gesamtkanton bei 76 Prozent.

Die technische Ausstattung der Mitarbeitenden ist nach wie vor ausgezeichnet. In rund 80 Prozent der Ämter sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für den beruflichen Gebrauch mit PC, Intranetzugang und persönlicher E-Mail-Adresse ausgestattet. In über 60 Prozent der Ämter haben alle Mitarbeitenden Zugang zum Internet.

Open Source Software ist in der kantonalen Verwaltung wenig verbreitet. Drei Viertel der Ämter und 70 Prozent der Gesamtkantone geben an, keine Open Source Software zu verwenden. Die anderen setzen Open Source Software teilweise ein. Zwei Prozent der Ämter verwenden ausschliesslich Open Source Software.

Mit der technischen Ausstattung sind die kantonalen Verwaltungen mehrheitlich zufrieden. Bei den Gesamtkantonen ist die Unzufriedenheit zurückgegangen, bei den Departementen gewachsen und bei den Ämtern konstant geblieben.

Die Ausstattung der Ämter mit IT-Spezialisten hat sich gegenüber dem Vorjahr nicht verändert. Etwas weniger als die Hälfte verfügen über keine eigenen IT-Spezialisten, weitere zwei Fünftel beschäftigen einen bis fünf Spezialisten und der Rest mehr als sechs.

2003 existieren nach wie vor in knapp einem Viertel der Ämter Arbeitsplätze, für die keine EDV-Kenntnisse notwendig sind. 97 Prozent der Ämter verlangen aber für die Mehrheit der Arbeitsplätze zumindest EDV-Anwenderwissen. Leicht skeptischer werden die EDV-Kenntnisse der Mitarbeitenden beurteilt.

Ein Fünftel der Ämter schult seine Mitarbeitenden nicht in den Bereichen IT oder E-Government. 60 Prozent bieten einen bis zwei Schultage pro Jahr und Mitarbeitenden an.

Sehr gross sind die Unterschiede bei den finanziellen Ressourcen. Die Angaben zum IT-Budget schwanken bei den Ämtern zwischen CHF 1'000 und CHF 30 Millionen. Ein Drittel der Ämter, fast die Hälfte der Departemente und 86 Prozent der Gesamtkantone haben für 2003 Mittel für E-Government-Projekte in ihren Budgets vorgesehen.

Budgetrestriktionen führen 2003 häufiger zum Stopp oder zur unvollständigen Ausführung von E-Government-Projekten als 2002. Trotz dieser verschärften Budgetsituation berechnen nur zwei Fünftel der Ämter die Investitions- und laufenden Kosten von E-Government-Projekten. Ein Viertel führt Kalkulationen zu Nutzen- oder Einsparpotenzialen durch.

Die Einschätzung der Auswirkungen von E-Government auf die finanziellen Aufwände hat sich zwischen 2002 und 2003 verändert. Die Anteile der Departemente und Kantone, die bis in fünf Jahren Aufwandsteigerungen erwarten, sind deutlich zurückgegangen. Auf Stufe Gesamtkanton hat sich gleichzeitig auch der Anteil verkleinert, der sich Aufwandreduktionen von über 10 Prozent erhofft.

Bei gut einem Drittel der Ämter führte E-Government bisher zu Aufwandsteigerungen, bei 21 Prozent zu Aufwandminderungen. Bis in fünf Jahren rechnen 47 Prozent mit höherem Aufwand und 21 Prozent mit sinkenden Aufwänden.

Nach wie vor wird bei den Ämtern davon ausgegangen, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine klare Vorstellung von Dienstleistungsqualität haben. Gesunken ist der Anteil der Ämter, die sich selber feste Fristen zur Bearbeitung von Kundenaufträgen gesetzt haben.

Während Ämter und Departemente der Aussage, dass Veränderungen leicht durchgesetzt würden, eher zustimmen, wird diese von den Gesamtkantonen eher abgelehnt. Deutliche Zustimmung bei den Ämtern und Departementen findet die Aussage, dass man persönliche Initiative fördere.

Wie schon im Vorjahr wird auch 2003 die Behauptung ganz klar verworfen, das Ansehen der Verwaltung sei schlecht. Am wenigsten deutlich geschieht dies auf Stufe Gesamtkanton. Fast gleich klar abgelehnt wird die Aussage, die Mitarbeitenden hielten eine grössere Öffentlichkeit der Verwaltung für bedrohlich.

Die Wirkung der Politik auf die Entwicklung von E-Government wird von den Ämtern und Departementen als neutral eingeschätzt, von den Gesamtkantonen eher positiv. Auf Stufe Departement und Gesamtkanton wird die Wirkung der Politik aber weniger positiv beurteilt als im Vorjahr. Eher selten werden für E-Government bestehende Rechtsgrundlagen geändert. Ungeklärte Rechtsfragen werden selten als Hinderungsgrund für die Entwicklung von E-Government gesehen.

Erstmals wurde nach der Rolle gefragt, die der Bund nach Ansicht der Befragten in der Entwicklung von E-Government in der Schweiz einnehmen soll. Die Antworten der drei befragten Stufen unterscheiden sich deutlich. Für die Gesamtkantone klar an erster Stelle steht die Rolle des Bundes als Koordinator. Bei den Departementen ist dies ebenfalls der Fall, jedoch weniger deutlich und fast auf gleicher Stufe wie die Rolle des Finanzierers. Über 50 Prozent der Ämter wünschen sich hingegen mehr Übersicht über die E-Government-Aktivitäten.

Ebenfalls zum ersten Mal wurde nach der Einstellung gegenüber den zwei verwaltungsübergreifenden Projekten Guichet virtuel (www.ch.ch) und eCH (www.ech.ch) gefragt. Ein Fünftel der Ämter gibt an, den Guichet virtuel nicht zu kennen, ebenso sieben Prozent der Departemente. Über 70 Prozent der Gesamtkantone und 47 Prozent der Ämter beurteilen den Guichet virtuel als sinnvoll.

Deutlich weniger bekannt ist die Standardisierungsorganisation eCH. Zwar kennen alle Gesamtkantone eCH und über 70 Prozent beurteilen eCH als sinnvoll, doch rund die Hälfte der Ämter und Departemente kennt eCH nicht. Von den anderen sind je die Hälfte der Ansicht eCH sei sinnvoll bzw. beurteilen eCH neutral.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	8
Tabellenverzeichnis	11
1 Theoretische Grundlagen	12
2 Qualität der Beobachtungsmenge	13
3 Stand von E-Government	15
3.1 Elektronische öffentliche Leistungen	16
3.2 Elektronische Demokratie und Partizipation	22
3.3 Elektronische Produktionsnetzwerke	25
3.4 Elektronische interne Zusammenarbeit	28
4 Managementbereiche	32
4.1 Strategie	32
4.2 Struktur	35
4.3 Potenziale	41
4.3.1 Technik	41
4.3.2 Personal	45
4.3.3 Finanzen	49
4.4 Kultur	53
5 Rahmenbedingungen	56
6 Fazit	59

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	E-Government-Modell	12
Abbildung 2:	Ämter nach Kantonen	14
Abbildung 3:	Beschäftigung mit E-Government	15
Abbildung 4:	E-Mail und Website in den Ämtern	15
Abbildung 5:	Grundangebot an allgemeinen Informationen (Stand 03)	16
Abbildung 6:	Grundangebot an allgemeinen Informationen (Veränderung)	17
Abbildung 7:	Online-Verfügbarkeit der wichtigsten Leistungen der Ämter	18
Abbildung 8:	Online-Leistungsumfang der Ämter	18
Abbildung 9:	Gliederung des Online-Angebots	19
Abbildung 10:	Zusatzfunktionen auf den Websites (Stand 03)	19
Abbildung 11:	Zusatzfunktionen auf den Websites (Veränderung)	20
Abbildung 12:	Nutzung von E-Mail durch die Ämter im Vergleich zu herkömmlichen Kanälen	20
Abbildung 13:	Besuche pro Tag auf den Websites der Ämter	21
Abbildung 14:	Aktualisierungsintervall der Websites	21
Abbildung 15:	Angebot im politischen Bereich (Stand 03)	22
Abbildung 16:	Angebot im politischen Bereich (Veränderung)	23
Abbildung 17:	Angebot für Parlamentarier/innen (Stand 03)	24
Abbildung 18:	Angebot für Parlamentarier/innen (Veränderung)	24
Abbildung 19:	Kommunikationswege für Lieferanten (Stand 03)	25
Abbildung 20:	Kommunikationswege für Lieferanten (Veränderung)	25
Abbildung 21:	Angebot im Zusammenhang mit Vergabeverfahren (Stand 03)	26
Abbildung 22:	Angebot im Zusammenhang mit Vergabeverfahren (Veränderung)	27
Abbildung 23:	Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit der Ämter mit privaten Unternehmen	27
Abbildung 24:	Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit der Ämter mit anderen Verwaltungen	28
Abbildung 25:	Interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet durch die Ämter	28
Abbildung 26:	Interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet durch die Departemente	29
Abbildung 27:	Interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet durch die Kantone	29
Abbildung 28:	Nutzung des internen Netzwerks/Intranets durch die Ämter (Stand 03)	30
Abbildung 29:	Nutzung des internen Netzwerks/Intranets durch die Ämter (Veränderung)	31
Abbildung 30:	Bedeutung von E-Government für die Verwaltungsführung	32

Abbildung 31:	Bestandteile der E-Government-Strategien	33
Abbildung 32:	Orientierung an der Strategie des Bundes	33
Abbildung 33:	Gründe für die Einführung von E-Government (Stand 03)	34
Abbildung 34:	Gründe für die Einführung von E-Government (Veränderung)	34
Abbildung 35:	Initiative und Kooperation für E-Government-Projekte (Stand 03)	35
Abbildung 36:	Initiative und Kooperation für E-Government-Projekte (Veränderung)	35
Abbildung 37:	Beschäftigung mit Prozessen	36
Abbildung 38:	Veränderung der Organisationsstrukturen	36
Abbildung 39:	Projektstruktur	37
Abbildung 40:	Kanäle für den Erfahrungsaustausch	37
Abbildung 41:	Information der Anspruchsgruppen (Stand 03)	38
Abbildung 42:	Information der Anspruchsgruppen (Veränderung)	38
Abbildung 43:	Kommunikationskanäle für E-Government-Aktivitäten (Stand 03)	39
Abbildung 44:	Kommunikationskanäle für E-Government-Aktivitäten (Veränderung)	39
Abbildung 45:	Einbezug der Kunden	40
Abbildung 46:	Überprüfung von Qualitätsaspekten (Stand 03)	40
Abbildung 47:	Überprüfung von Qualitätsaspekten (Veränderung)	41
Abbildung 48:	Technische Ausstattung der Arbeitsplätze der Ämter (Stand 03)	41
Abbildung 49:	Technische Ausstattung der Arbeitsplätze der Ämter (Veränderung)	42
Abbildung 50:	Technische Ausstattung der Arbeitsplätze der Kantone (Stand 03)	42
Abbildung 51:	Technische Ausstattung der Arbeitsplätze der Kantone (Veränderung)	43
Abbildung 52:	Einsatz von Open Source Software	43
Abbildung 53:	Zufriedenheit mit der technischen Ausstattung	44
Abbildung 54:	Technische Herausforderungen (Stand 03)	44
Abbildung 55:	Technische Herausforderungen (Veränderung)	45
Abbildung 56:	Auslagerung der IT-Infrastruktur	45
Abbildung 57:	Anforderungen an die EDV-Kenntnisse in den Ämtern	46
Abbildung 58:	EDV-Kenntnisse der Mitarbeiter/innen der Ämter	47
Abbildung 59:	Schulungen für Mitarbeiter/innen der Ämter	47
Abbildung 60:	Anreize für die Mitarbeit in E-Government-Projekten (Stand 03)	48
Abbildung 61:	Anreize für die Mitarbeit in E-Government-Projekten (Veränderung)	48
Abbildung 62:	Budgetrestriktionen (Stand 03)	50
Abbildung 63:	Budgetrestriktionen (Veränderung)	50

Abbildung 64:	Kalkulationen für E-Government-Projekte (Stand 03)	51
Abbildung 65:	Kalkulationen für E-Government-Projekte (Veränderung)	51
Abbildung 66:	Veränderung der Aufwände durch E-Government (Stand 03)	52
Abbildung 67:	Veränderung der Aufwände durch E-Government (Veränderung)	53
Abbildung 68:	Dienstleistungskultur (Stand 03)	53
Abbildung 69:	Dienstleistungskultur (Veränderung)	54
Abbildung 70:	Veränderungskultur (Stand 03)	54
Abbildung 71:	Veränderungskultur (Veränderung)	55
Abbildung 72:	Image und Öffentlichkeitsprinzip (Stand 03)	55
Abbildung 73:	Image und Öffentlichkeitsprinzip (Veränderung)	55
Abbildung 74:	Politische und rechtliche Rahmenbedingungen (Stand 03)	56
Abbildung 75:	Politische und rechtliche Rahmenbedingungen (Stand 03)	57
Abbildung 76:	Rolle des Bundes	57
Abbildung 77:	Guichet virtuel und eCH	58

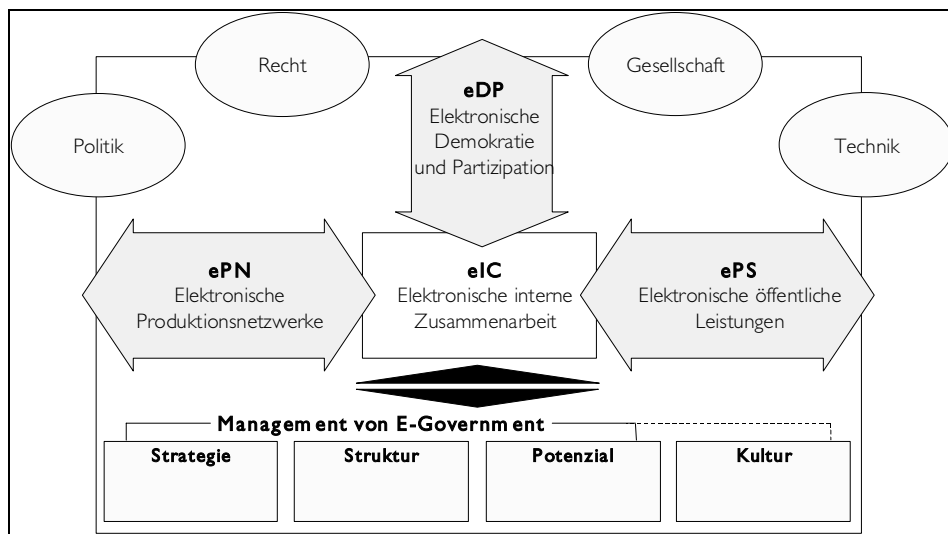
Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Ämter nach Sprachen	13
Tabelle 2:	Departemente nach Sprachen	13
Tabelle 3:	Kantone nach Sprachen	13
Tabelle 4:	Teilnahmehäufigkeit der Verwaltungen	14
Tabelle 5:	IT-Spezialisten	46
Tabelle 6:	IT-Budget für das Jahr 2003	49
Tabelle 7:	Projektbudget für das Jahr 2003	49

1 Theoretische Grundlagen

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

Abbildung 1: E-Government-Modell



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

Der Bereich "Elektronische öffentliche Leistungen" umfasst die elektronische Erbringung von öffentlichen Leistungen sowohl für Einzelpersonen als auch für Gruppen. Gruppen können zum Beispiel Interessenverbände oder Unternehmen sein. Mit "Elektronische Demokratie und Partizipation" bezeichnen wir die elektronische Abbildung und Unterstützung demokratisch legitimierender Entscheidungsverfahren sowie deren Vorbereitung. Unter "Elektronischen Produktionsnetzwerken" wird die elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit zwischen öffentlichen und privaten und zwischen öffentlichen und öffentlichen Institutionen verstanden. Im vierten und letzten Element, der "Elektronischen internen Zusammenarbeit", wird der Bereich der internen Prozesse und Kommunikationsvorgänge betrachtet.

Das Management von E-Government wird durch die drei direkt beeinflussbaren Bereiche Strategie, Struktur und Potenzial, sowie den indirekt beeinflussbaren Faktor Kultur beschrieben.²

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

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

2 Qualität der Beobachtungsmenge

Anfang September wurden an 1054 kantonale Ämter und 159 kantonale Departemente Fragebogen versendet. Gleichzeitig wurde an die Staatskanzleien der 26 Kantone ein Fragebogen für den gesamten Kanton versendet. Elektronisch oder auf Papier ausgefüllte Fragebogen gingen für 260 kantonale Ämter (25 Prozent Rücklaufquote), 43 Departemente (27 Prozent Rücklaufquote) und 17 Gesamtkantone (65 Prozent Rücklaufquote) ein.

Bei den kantonalen Ämtern ist die Deutschschweiz mit einer Rücklaufquote von 27 Prozent gegenüber der Romandie mit 18 und dem Tessin mit 21 Prozent leicht übervertreten. Somit stammen dieses Jahr 77,7 Prozent der Fragebogen aus der Deutschschweiz, 19,6 Prozent aus der Romandie und 2,7 Prozent aus dem Tessin. In der Grundgesamtheit ist die Verteilung 70,1 Prozent Deutschschweiz, 26,7 Prozent Romandie und 3,1 Prozent Tessin. 2002 war die Verteilung 79,8, 17,7 und 2,5 Prozent.

Tabelle 1: Ämter nach Sprachen

Sprache	D	F	I	Total
Beobachtungsmenge 03 (in %)	202 (27)	51 (18)	7 (21)	260 (25)
Grundgesamtheit 03	740	281	33	1054
Beobachtungsmenge 02 (in %)	324 (42)	72 (26)	10 (31)	406 (38)

Die Verteilung des Rücklaufs aus den kantonalen Departementen über die Sprachregionen ist in etwa identisch mit derjenigen der kantonalen Ämter. Die Deutschschweiz ist etwas stärker vertreten.

Tabelle 2: Departemente nach Sprachen

Sprache	D	F	I	Total
Beobachtungsmenge 03 (in %)	35 (30)	7 (19)	1 (20)	43 (27)
Grundgesamtheit 03	118	36	5	159
Beobachtungsmenge 02 (in %)	36 (30)	8 (22)	1 (20)	45 (27)

Von den vier auf Französisch angeschriebenen Kantonen haben alle einen Fragebogen für den Gesamtkanton ausgefüllt, ebenso der Kanton Tessin. Bei den anderen Kantonen haben 12 von 21 einen Fragebogen für den Gesamtkanton ausgefüllt.

Tabelle 3: Kantone nach Sprachen

Sprache	D	F	I	Total
Beobachtungsmenge 03 (in %)	12 (57)	4 (100)	1 (100)	17 (65)
Grundgesamtheit 03	21	4	1	26
Beobachtungsmenge 02 (in %)	15 (71)	3 (75)	1 (100)	19 (73)

Um zu beurteilen, wie gut die Ergebnisse der beiden Beobachtungsmengen miteinander vergleichbar sind, werden im Folgenden einige Strukturmerkmale der beiden Beobachtungsmengen und der Grundgesamtheit analysiert.

Als erstes wird betrachtet, wie viele Verwaltungen noch nie, wie viele nur 2002, wie viele nur 2003 und wie viele beide Male an der Befragung teilgenommen haben. In der Spalte 02 & 03 ist die Anzahl Verwaltungen angegeben, die sowohl 2002 als auch 2003 an der Befragung teilgenommen haben. Zum einen ist die absolute Zahl angegeben, zum anderen der Wert als Prozentsatz aller Verwaltungen, die 2003 an der Befragung teilgenommen haben. 62 Prozent der Ämter in der Beobachtungsmenge 03

haben bereits im Vorjahr einen Fragebogen ausgefüllt. Bei den Departementen sind es gut zwei Fünftel und auf Stufe Gesamtkanton zwei Drittel.

Erwähnenswert ist die Tatsache, dass die Fragebogen in der Beobachtungsmenge 03 deutlich häufiger vollständig ausgefüllt worden sind als vor einem Jahr.

Tabelle 4: Teilnahmehäufigkeit der Verwaltungen

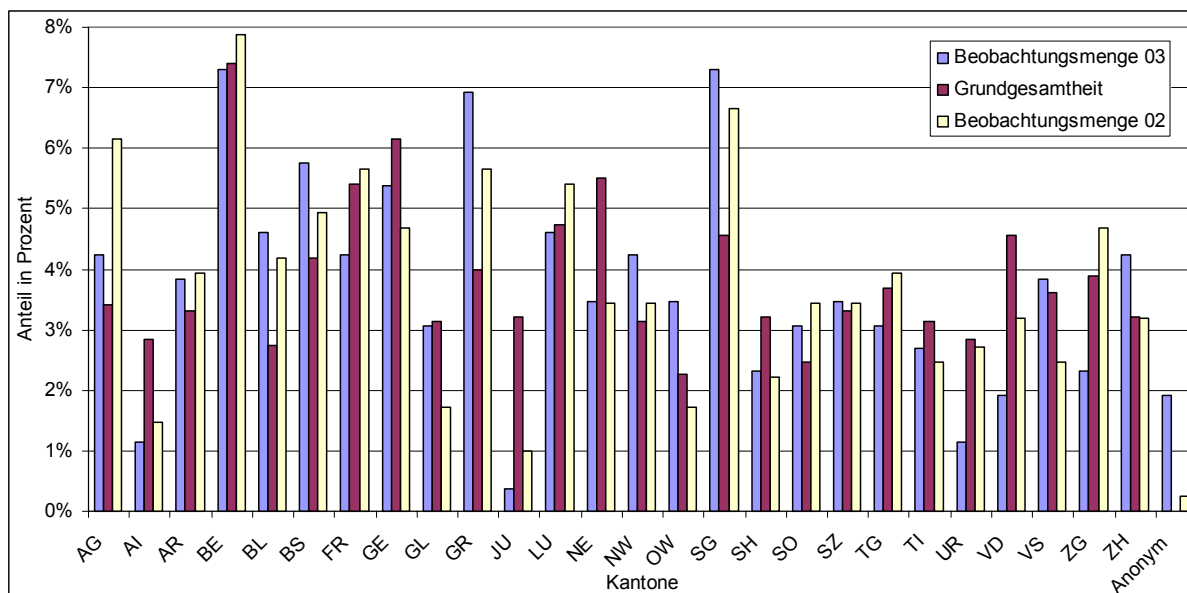
	Nie	Nur 02	Nur 03	02 & 03		Total
				Absolut	% der Teiln. 03	
n Amt (in %)	569 (53)	245 (23)	93 (9)	160 (15)	62 %	1067
n Departement (in %)	95 (58)	27 (17)	23 (14)	18 (11)	42 %	163
n Gesamtkanton (in %)	4 (15)	5 (19)	4 (15)	13 (50)	67 %	26

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

Ein weiteres Strukturmerkmal das zu Vergleichszwecken herangezogen wird, ist die Verteilung über die Kantone. Zur Wahrung der Anonymität werden diese Vergleiche nur für die kantonalen Ämter durchgeführt.

Die untenstehende Abbildung 2 zeigt die Verteilung der Ämter nach Kantonen. Mehrheitlich stimmen die Verteilungen in der Grundgesamtheit und in den beiden Beobachtungsmengen gut überein. In einigen Kantonen (AI, BL, GR, JU, NE, SG und VD) weichen beide Beobachtungsmengen von der Grundgesamtheit ab. In anderen Kantonen (AG, GL, OW, UR und ZG) weichen die beiden Beobachtungsmengen von einander ab.

Abbildung 2: Ämter nach Kantonen



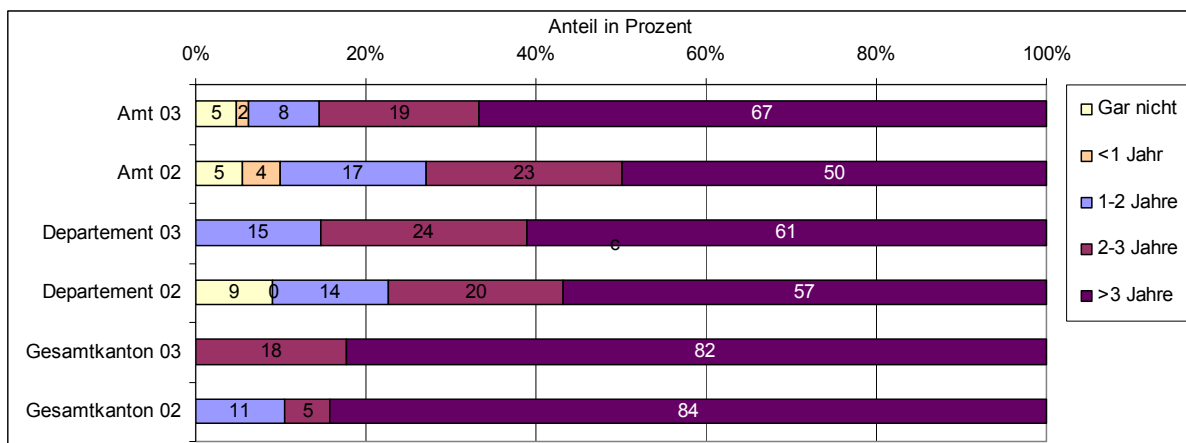
$n(03)=255$, $n(gg)=1054$, $n(02)=406$

Auf Grund des guten Rücklaufs in beiden Jahren und der oben beschriebenen hohen Übereinstimmung in den Strukturmerkmalen, wird angenommen, dass die beiden Beobachtungsmengen jeweils die Grundgesamtheit repräsentieren. Im Bericht wird deshalb nicht weiter zwischen Grundgesamtheit und Beobachtungsmenge unterschieden.

3 Stand von E-Government

Noch fünf Prozent der Ämter beschäftigen sich überhaupt nicht mit dem Thema E-Government. Dieser Anteil ist konstant geblieben. Im Gegensatz zum Vorjahr, als neun Prozent der Departemente angaben, sich nicht mit E-Government zu beschäftigen, setzen sich 2003 alle Departemente mit dem Thema auseinander. Alle Kantone beschäftigen sich bereits seit mehr als zwei Jahren mit dem Thema.

Abbildung 3: Beschäftigung mit E-Government

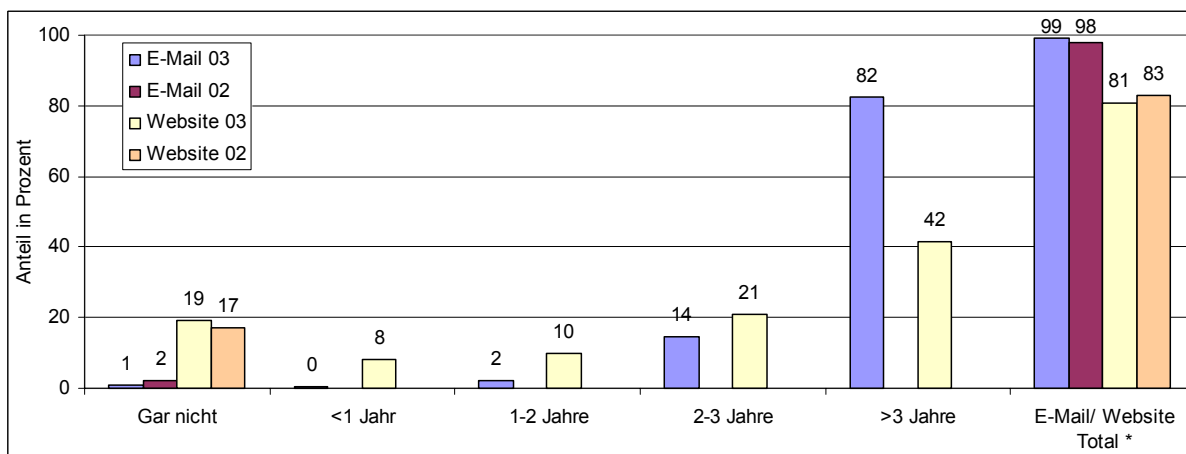


$n(\text{amt03})=255$, $n(\text{dep03})=41$, $n(\text{gk03})=17$, $n(\text{amt02})=402$, $n(\text{dep02})=44$, $n(\text{gk02})=19$

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

Auf die Frage, ob E-Mail und Website in den kantonalen Departementen und auf Ebene Gesamtkanton vorhanden sind, wurde dieses Jahr verzichtet. Die Ergebnisse für die kantonalen Ämter sind aus Abbildung 4 ersichtlich.

Abbildung 4: E-Mail und Website in den Ämtern



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

$n(\text{mail03})=256$, $n(\text{mail02})=406$, $n(\text{web03})=240$, $n(\text{web02})=400$

Frage: Seit wann kann man mit Ihrer Verwaltung über E-Mail kommunizieren? Seit wann verfügt Ihre Verwaltung über eine eigene Website?

Einige Ämter beantworteten die Frage nach einer Website nicht oder gaben an, über keine Website zu verfügen. Viele Ämter nannten aber dennoch Informationen und Leistungen, die sie online anbieten. Die meisten dieser Ämter haben einen Webaufttritt der in denjenigen der gesamten kantonalen Verwaltung

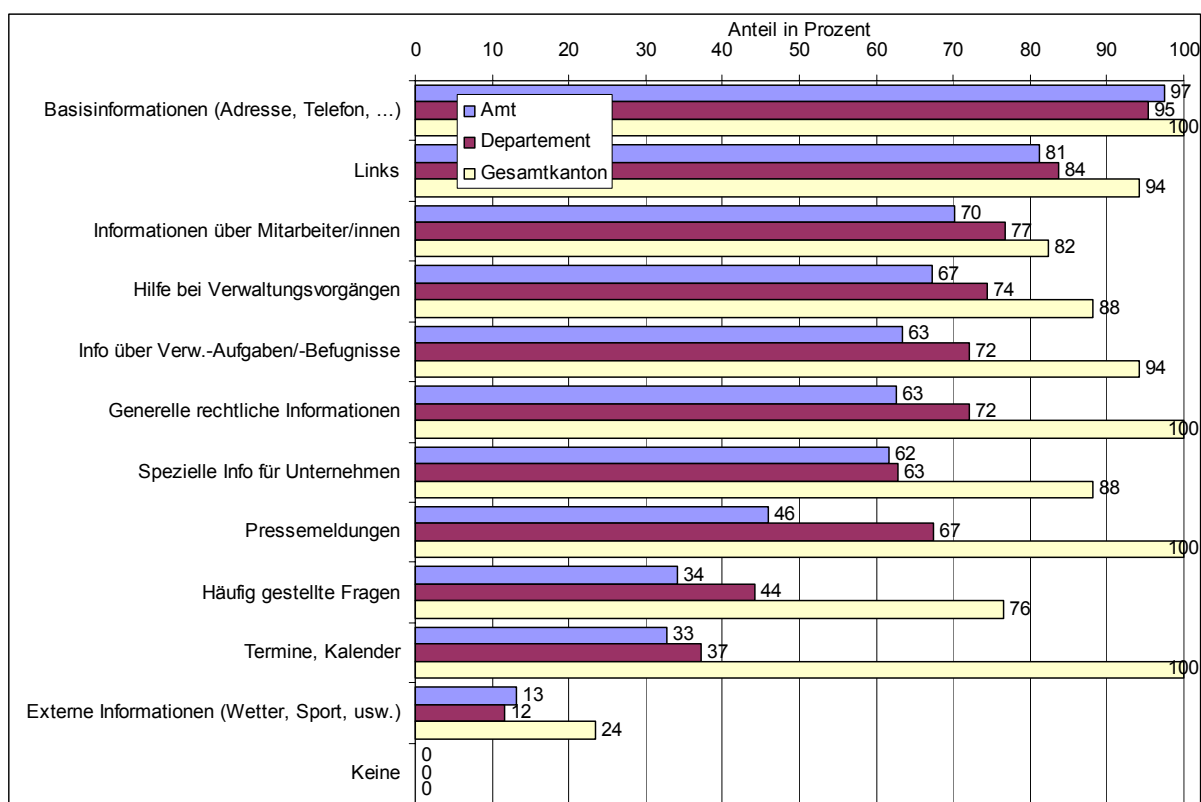
integriert ist. Rechnet man diese Ämter zu den Ämtern mit Website dazu, so liegt der Anteil der kantonalen Ämter ohne Webauftritt noch bei 8,2 Prozent. Wenn im Folgenden von den Ämtern mit Website die Rede ist, so sind diese Ämter ebenfalls mit einbezogen.

3.1 Elektronische öffentliche Leistungen

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

Fast alle kantonalen Verwaltungsstellen, die über eine Website verfügen, bieten darauf Basisinformationen an. Daneben unterscheidet sich das Angebot der einzelnen Ämter und Departemente von den Gesamtauftritten der Kantone. Alle Kantone bieten generelle rechtliche Informationen, Pressemeldungen und Terminübersichten oder Kalender an. Solche Informationen sind jedoch nur bei einem bis zwei Drittel der Ämter abrufbar.

Abbildung 5: Grundangebot an allgemeinen Informationen (Stand 03)



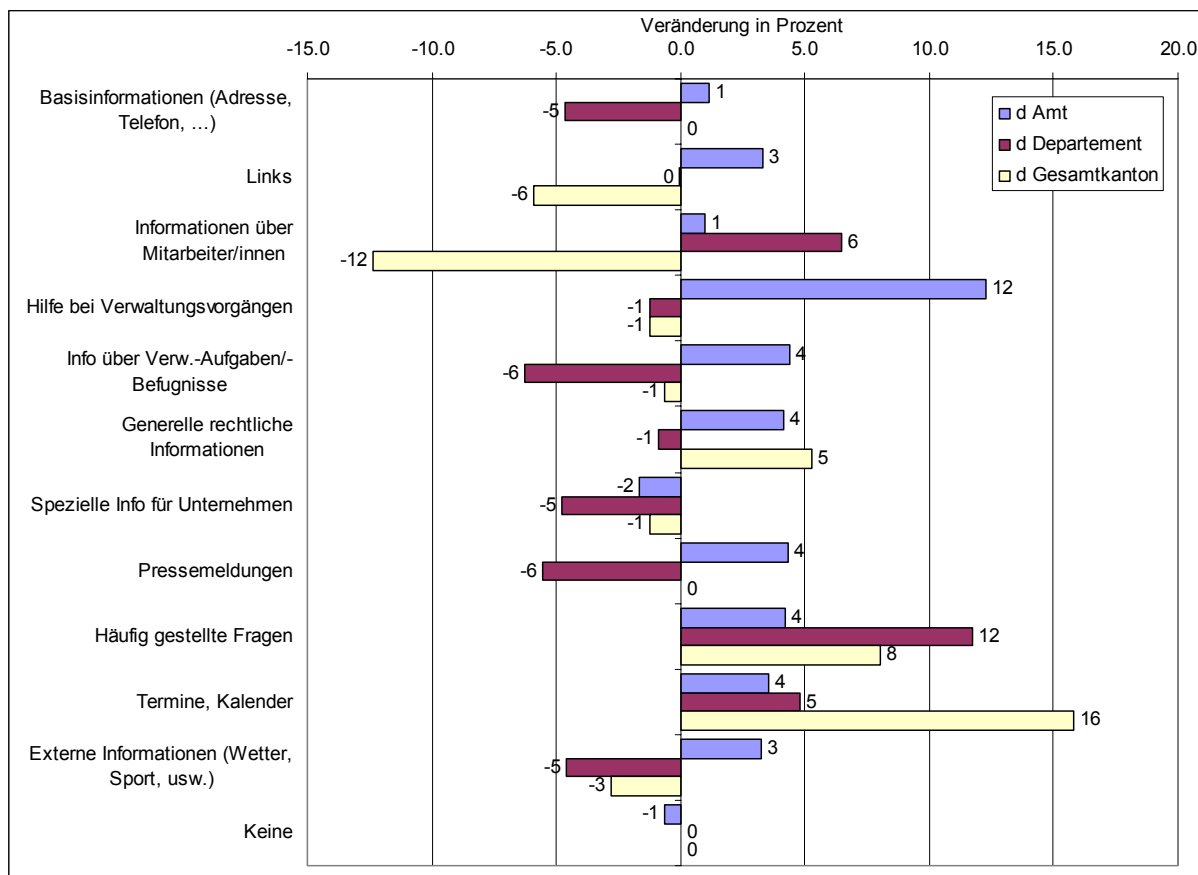
$n(\text{amt})=235$, $n(\text{dep})=43$, $n(\text{gk})=17$: Nur Verwaltungen, die über eine Website verfügen und mind. ein Element ausgewählt haben.

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

Die grösste Veränderung zum Vorjahr auf Stufe Amt ergab sich beim Angebot „Hilfe bei Verwaltungsvorgängen“ (+12%). Auf Stufe Departement wurde das Angebot „Häufig gestellte Fragen“ am stärksten ausgebaut (+12%). „Termine / Kalender“ und „Häufig gestellte Fragen“ sind Angebote, die 2003 den

grössten Zuwachs auf Stufe Gesamtkanton erzielt haben. 2003 weniger oft vorhanden sind „Informationen über Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“ auf Stufe Gesamtkanton.

Abbildung 6: Grundangebot an allgemeinen Informationen (Veränderung)

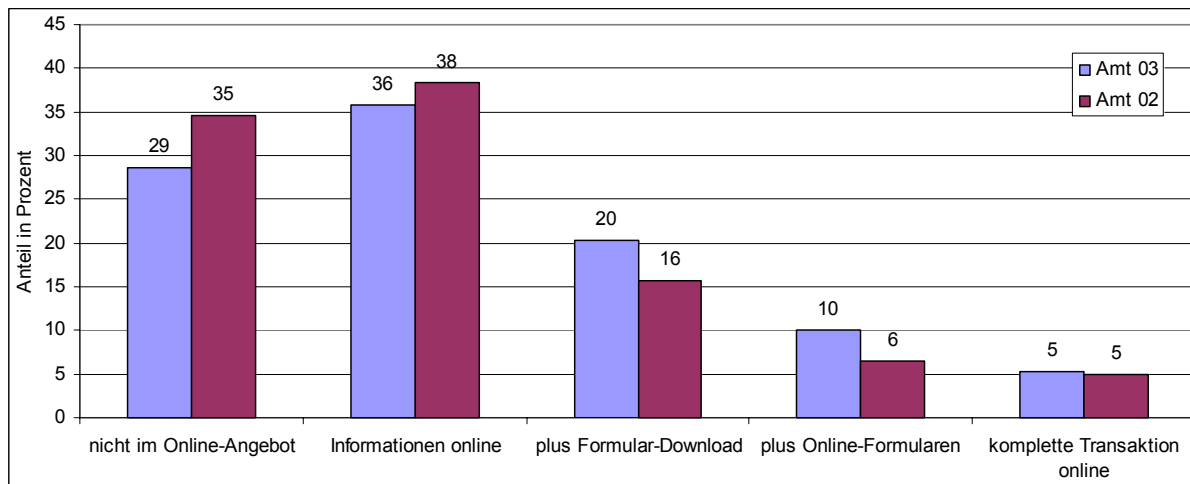


$n(\text{amt}03)=235$, $n(\text{dep}03)=43$, $n(\text{gk}03)=17$, $n(\text{amt}02)=322$, $n(\text{dep}02)=37$, $n(\text{gk}02)=19$: Nur Verwaltungen, die über eine Website verfügen und mind. ein Element ausgewählt haben.

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

Die kantonalen Ämter wurden gebeten, ihre fünf wichtigsten Leistungen zu notieren, und für jede Leistung zu bestimmen, inwieweit diese online verfügbar ist. 2003 wurden insgesamt 909 Leistungen notiert und bewertet. Zu 29 Prozent der Leistungen sind keine Informationen im Online-Angebot erhältlich, das sind sechs Prozent weniger als im Vorjahr. Auch der Prozentsatz der Leistungen, zu denen lediglich Informationen online sind, ist zurückgegangen. Je vier Prozent gestiegen sind dafür da Angebot an Formular-Downloads und an Online-Formularen.

Abbildung 7: Online-Verfügbarkeit der wichtigsten Leistungen der Ämter

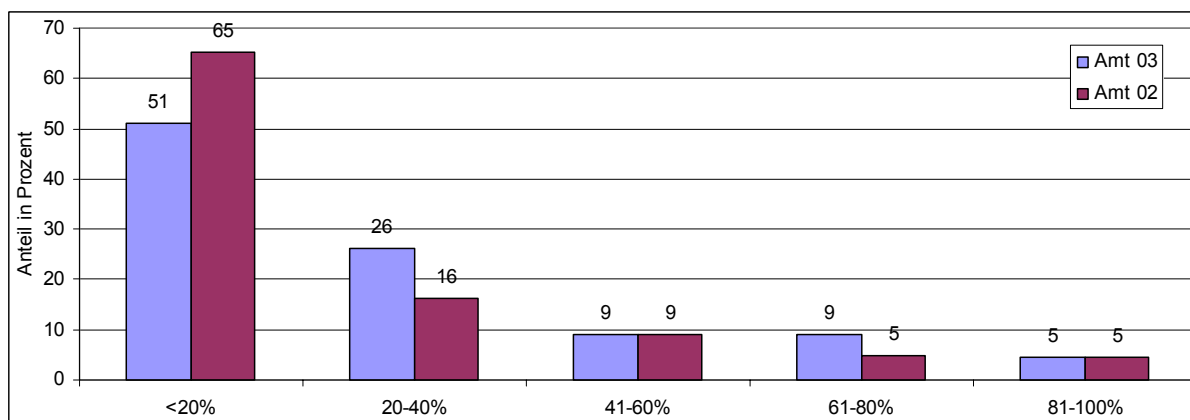


$n(03)=909$, $n(02)=1222$: Nur kantonale Ämter mit Website und mind. einer bewerteten Leistung.

Frage: Bitte geben Sie an, inwieweit die fünf wichtigsten Leistungen Ihrer Verwaltung online verfügbar sind?

Diese Veränderungen widerspiegeln sich auch im Anteil aller (Dienst-)Leistungen, die online verfügbar sind. 2002 gaben noch 65 Prozent der Ämter an, dass weniger als 20 Prozent der Leistungen online verfügbar sind. 2003 ist dieser Wert auf 51 Prozent gesunken. Ein weiterer Viertel der Ämter stellt zwischen 20 und 40 Prozent der Leistungen online zur Verfügung.

Abbildung 8: Online-Leistungsumfang der Ämter

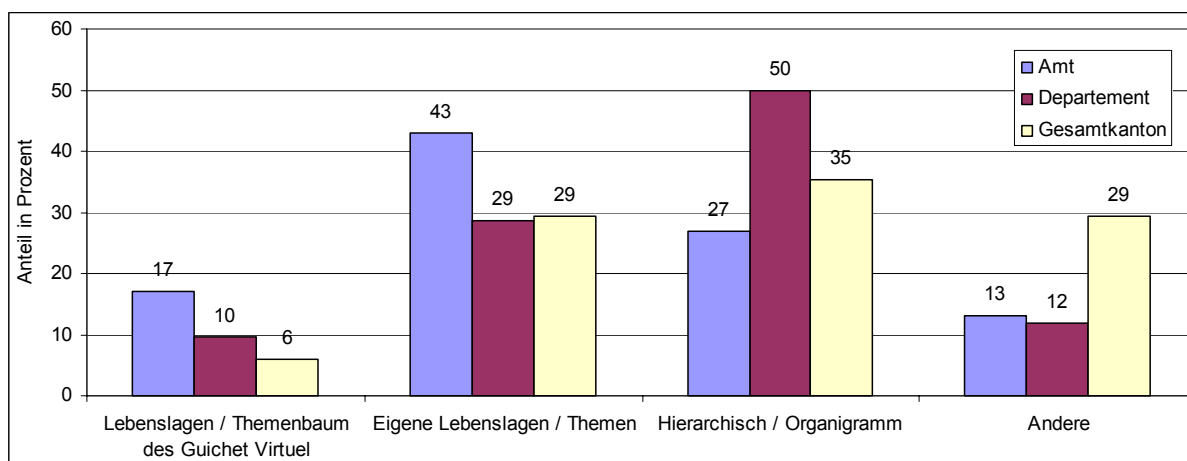


$n(03)=219$, $n(02)=330$: Nur Verwaltungen mit Website.

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

Gut ein Drittel der Kantone gliedert sein Angebot nach dem Organigramm, ein weiteres Drittel verwendet eigene Lebenslagen/Themen oder hat die Lebenslagen/Themen des Guichet virtuell übernommen. Die Websites der Ämter sind am häufigsten nach eigenen Lebenslagen/Themen gegliedert, wogegen die Hälfte der Websites der Departemente eine am Organigramm orientierte Gliederung aufweist.

Abbildung 9: Gliederung des Online-Angebots

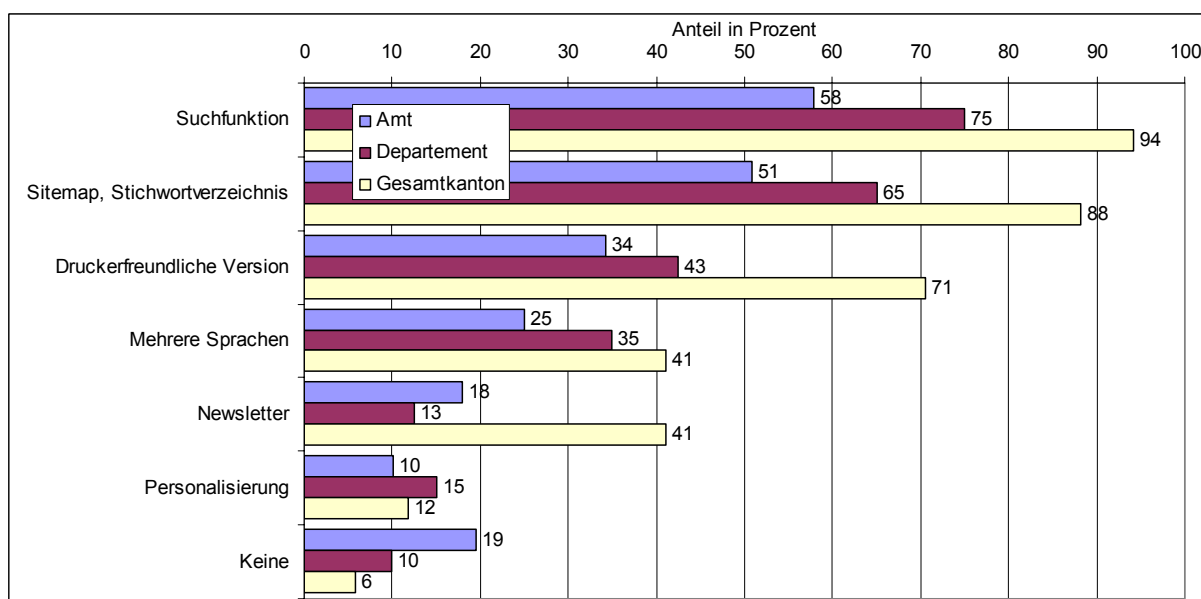


$n(\text{amt})=212$, $n(\text{dep})=42$, $n(\text{gk})=17$: Nur Verwaltungen, die über eine Website verfügen.

Frage: Wie ist das Online-Angebot Ihrer Verwaltung gegliedert?

Während der Grossteil der Kantone Suchfunktionen und Sitemaps bzw. Stichwortverzeichnisse anbietet, verfügt nur die Hälfte der Ämter über diese zusätzlichen Navigationshilfen. Zwei Fünftel der Kantone bieten ihre Website in mehreren Sprachen an.

Abbildung 10: Zusatzfunktionen auf den Websites (Stand 03)

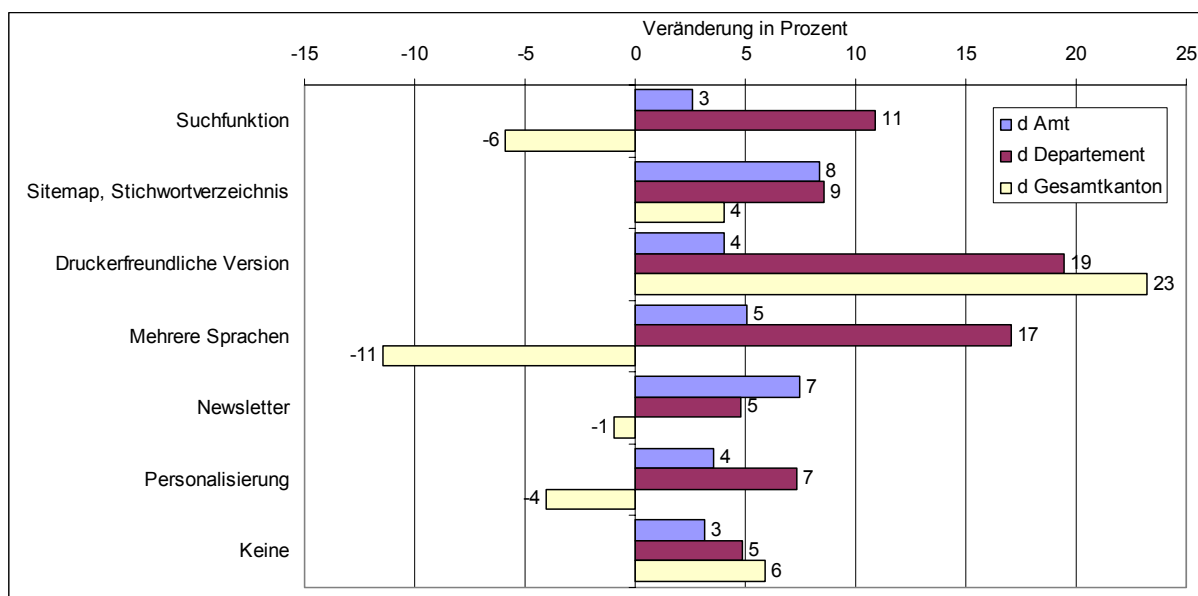


$n(\text{amt})=216$, $n(\text{dep})=40$, $n(\text{gk})=17$: Nur Verwaltungen, die über eine Website verfügen und mind. ein Element ausgewählt haben.

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

Abbildung 11 gibt die Veränderungen zwischen 2002 und 2003 bei den Zusatzfunktionen wieder. Bei den Ämtern haben vor allem Sitemaps bzw. Stichwortverzeichnisse und Newsletter zugenommen. Auf Stufe Gesamtkanton sind 23 Prozent mehr Websites in einer druckerfreundlichen Version vorhanden. Der Anteil mehrsprachiger Webauftritte ist dagegen um 11 Prozent zurückgegangen.

Abbildung 11: Zusatzfunktionen auf den Websites (Veränderung)

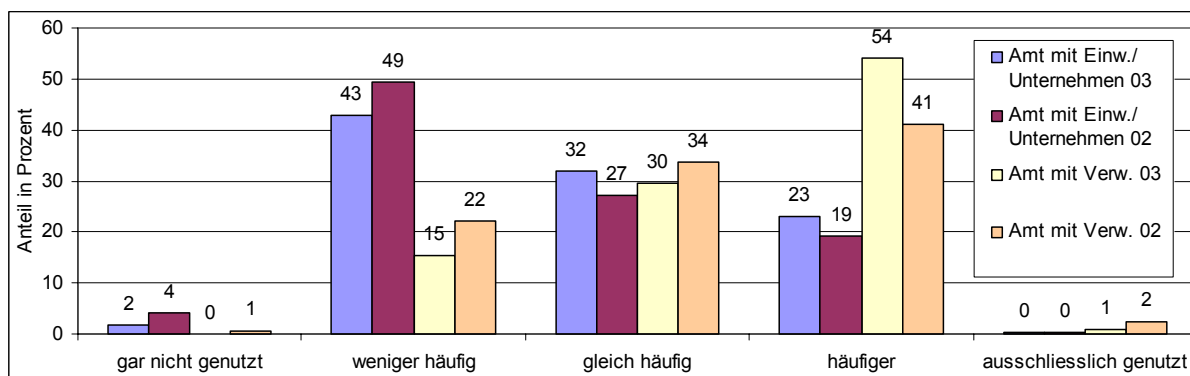


$n(\text{amt03})=216$, $n(\text{dep03})=40$, $n(\text{gk03})=17$, $n(\text{amt02})=331$, $n(\text{dep02})=39$, $n(\text{gk02})=19$: Nur Verwaltungen, die über eine Website verfügen und mind. ein Element ausgewählt haben.

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

E-Mail wird von mehr als der Hälfte der Ämter häufiger zum Informationsaustausch mit anderen Verwaltungen genutzt als die herkömmlichen Kommunikationskanäle. In der Kommunikation mit Einwohnerinnen und Einwohnern bzw. Unternehmen ist das erst bei 23 Prozent der Ämter der Fall. Beide Werte sind 2003 deutlich höher als 2002.

Abbildung 12: Nutzung von E-Mail durch die Ämter im Vergleich zu herkömmlichen Kanälen

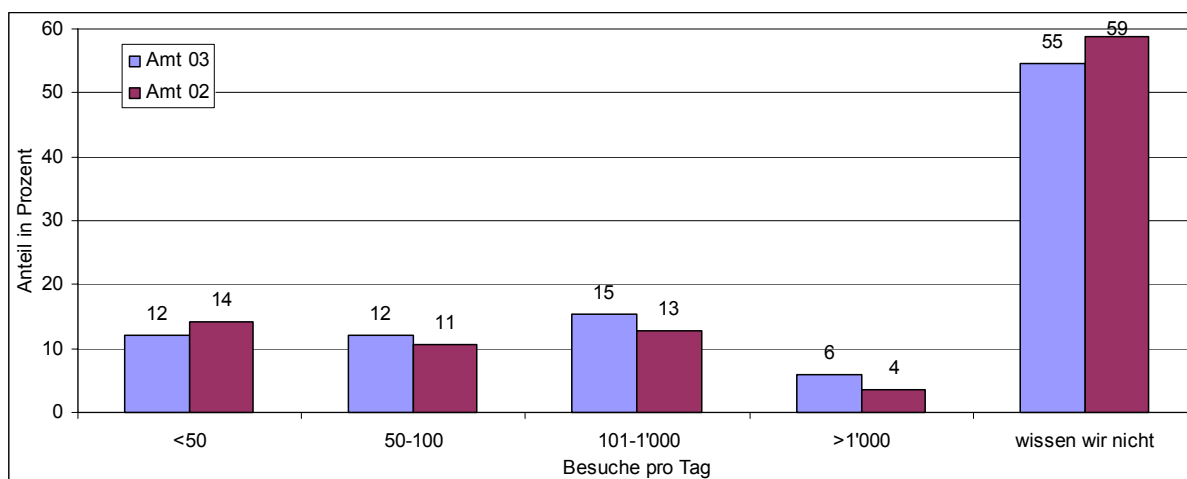


$n(03)=229$, $n(02)=361$: Nur Ämter die beide Fragen beantwortet haben.

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

Gemessen an der Anzahl Besuche pro Tag ist die Nutzung des Online-Angebots in etwa gleich geblieben. Auch 2003 weiss mehr als die Hälfte der Ämter nicht, wie oft ihre Website besucht wird.

Abbildung 13: Besuche pro Tag auf den Websites der Ämter

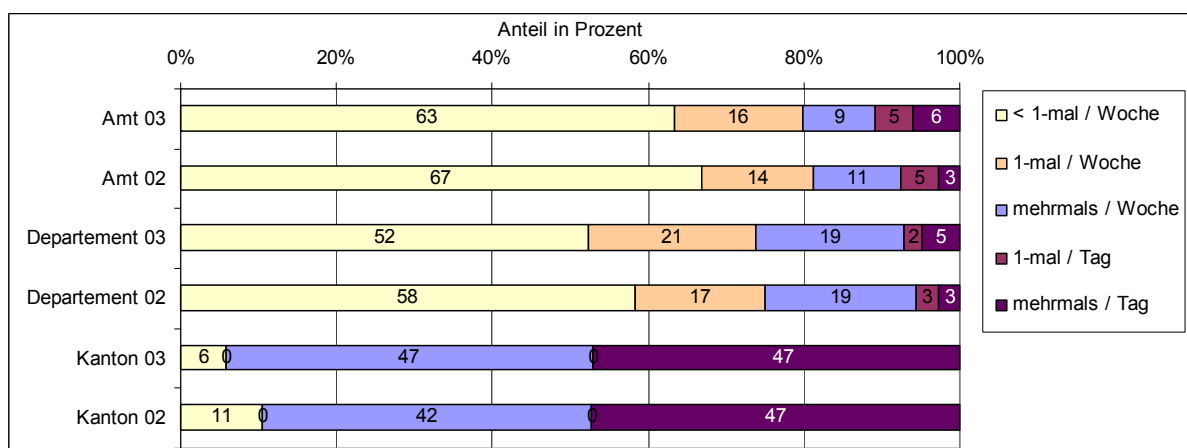


$n(03)=216$, $n(02)=303$: Nur kantonale Ämter mit Website
 Frage: Wie viele Besuche (Visits) verzeichnet Ihre Website?

Ein Drittel der Ämter und Departemente gibt an, dass die durch die Nutzung der Website erzeugten Daten gezielt ausgewertet werden. Auf Stufe Gesamtkanton sind es drei Viertel. Diese Werte sind in etwa identisch mit denen des Vorjahres.

Im Gegensatz zur Besucherfrequenz hat sich die Nutzung des Transaktionsangebots 2003 verbessert. Der Anteil der Ämter, die angeben, dass bei den online verfügbaren Leistungen weniger als 20 Prozent der Transaktionen auch online abgewickelt werden, ist von 74 auf 65 Prozent gesunken.

Abbildung 14: Aktualisierungsintervall der Websites



$n(amt03)=213$, $n(dep03)=42$, $n(gk03)=17$, $n(amt02)=304$, $n(dep02)=36$, $n(gk02)=19$: Nur Verwaltungen mit Website

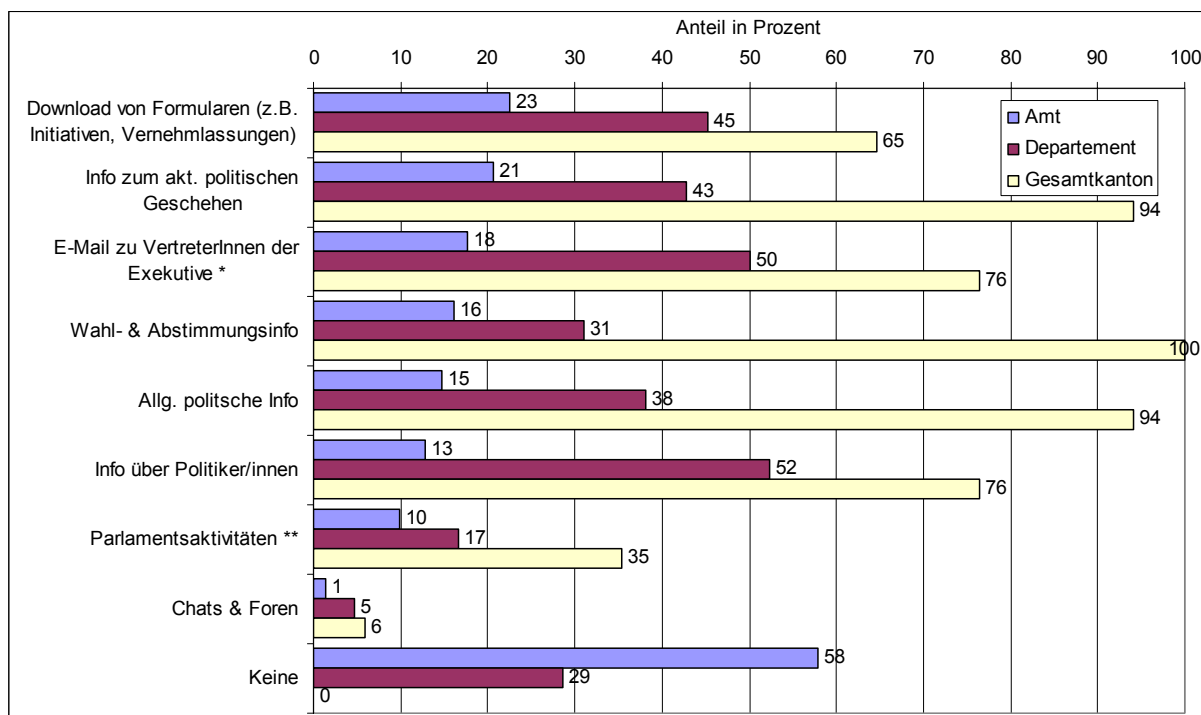
Frage: Wie häufig wird Ihre Website aktualisiert?

Nur etwa 10 Prozent der Ämter aktualisieren ihre Website ein- oder mehrmals pro Tag, der Rest macht das weniger oft. Fast 50 Prozent der Websites der Gesamtkantone werden mindestens ein Mal pro Tag aktualisiert. Insgesamt werden die Websites 2003 häufiger aktualisiert als 2002. Vor allem der Prozentsatz der Verwaltungen, die ihre Website weniger als ein Mal pro Woche auf den neuesten Stand bringen, ist gesunken.

3.2 Elektronische Demokratie und Partizipation

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

Abbildung 15: Angebot im politischen Bereich (Stand 03)



* 2002: E-Mail zu Politiker/innen, ** Neu in dieser Kategorie abgefragt.

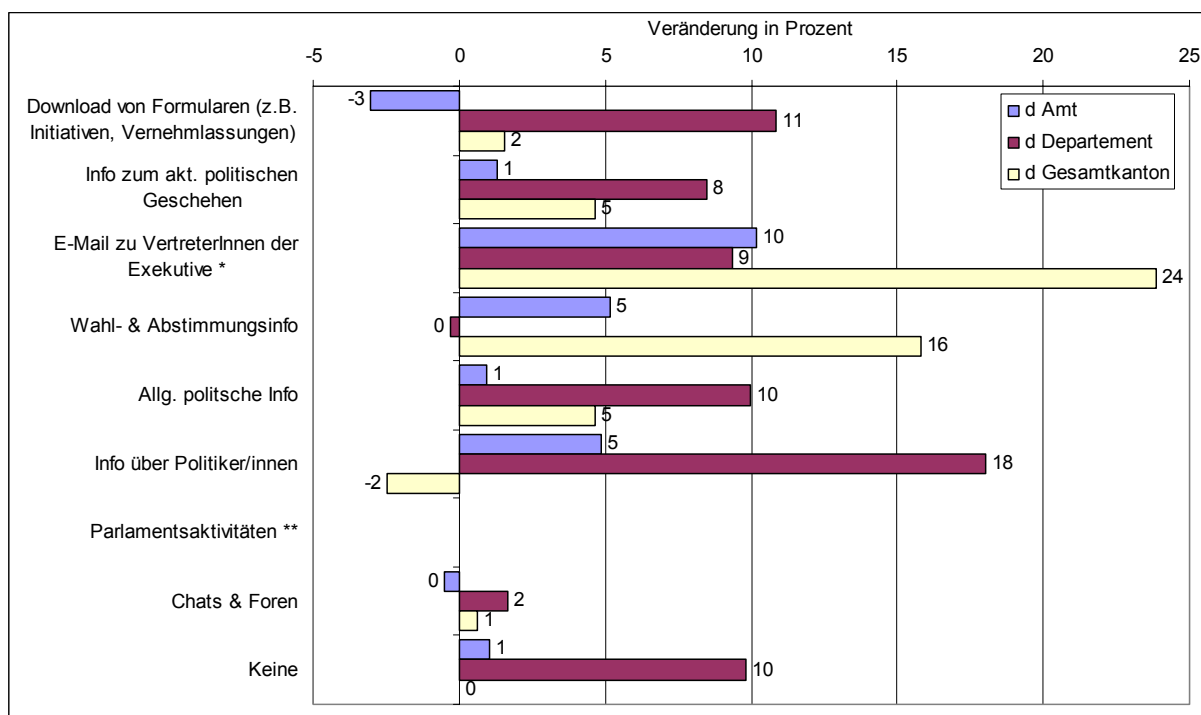
$n(\text{amt})=204$, $n(\text{dep})=42$, $n(\text{gk})=17$: Nur Verwaltungen, die über eine Website verfügen und mind. eine Antwort ausgewählt haben.

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

Auf den Websites von fast drei Fünfteln der Ämter finden sich keine Angebote im politischen Bereich. Wesentlich grösser ist das Angebot der Departemente und nochmals weiter ausgebaut sind die Angebote auf Stufe Gesamtkanton. Nur ganz wenige Stellen bieten Chats oder Foren zu politischen Themen an.

Wie aus Abbildung 16 ersichtlich ist, ist das Angebot im politischen Bereich auf allen Stufen deutlich ausgebaut worden. Das von „E-Mail zu Politiker/innen“ in „E-Mail zu Vertreter/innen der Exekutive“ umbenannte Item erzielte einen starken Zuwachs. Ob dieser durch die Einschränkung auf die Exekutive oder durch ein häufigeres Angebot entstanden ist, kann nicht gesagt werden. Auch der Anteil der Kantone, die Wahl- und Abstimmungsinformationen anbieten, ist mit einem Plus von 16 Prozent stark angestiegen. Bei den Ämtern erzielte dieses Angebot eine Steigerung von fünf Prozent. Der Anteil der Departemente, die Informationen über Politikerinnen und Politiker anbieten, ist um 18 Prozent, derjenige der Ämter, um fünf Prozent angestiegen.

Abbildung 16: Angebot im politischen Bereich (Veränderung)



* 2002: E-Mail zu Politiker/innen, ** Neu in dieser Kategorie abgefragt.

$n(\text{amt}03)=204$, $n(\text{dep}03)=42$, $n(\text{gk}03)=17$, $n(\text{amt}02)=254$, $n(\text{dep}02)=32$, $n(\text{gk}02)=19$: Nur Verwaltungen, die über eine Website verfügen und mind. eine Antwort ausgewählt haben.

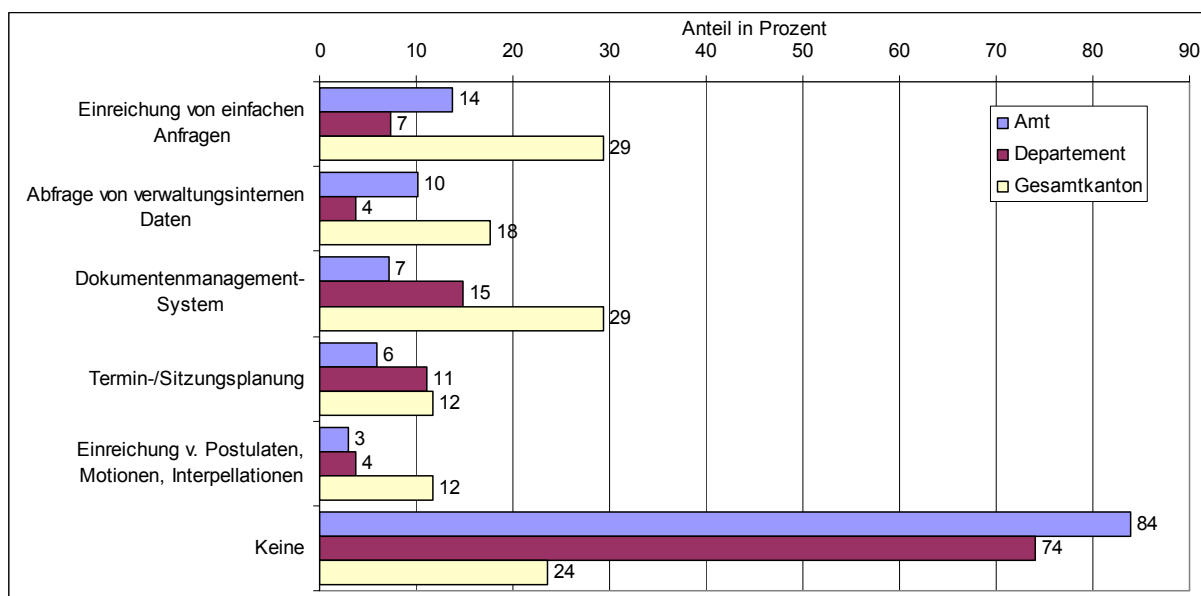
Frage: Welche der folgenden Informationen bietet Ihre Verwaltung online an?

Sechs der 17 Kantone, die einen Fragebogen für den Gesamtkanton ausgefüllt haben, geben an, dass in ihrem Kanton das Parlament eine eigene Website hat, vier betreiben ein Extranet für Parlamentarierinnen und Parlamentarier.

Ein Viertel der Kantone bietet den Parlamentarierinnen und Parlamentariern keine elektronischen Dienstleistungen an, bei den Departementen sind es 74 und bei den Ämtern 84 Prozent. Bei den Departementen und den Ämtern sind diese Werte 2003 sechs bzw. 11 Prozent höher als 2002.

Das Angebot ist selbst auf Stufe Gesamtkanton bescheiden. Mit 29 Prozent am häufigsten angeboten werden die Möglichkeit einfache Anfragen online einzureichen und Funktionalitäten eines Dokumentenmanagement-Systems. Diese zwei Anwendungsmöglichkeiten haben auch am wenigsten Prozentpunkte verloren. Alle anderen Möglichkeiten haben auf Stufe Gesamtkanton zwischen drei und neun Prozent verloren.

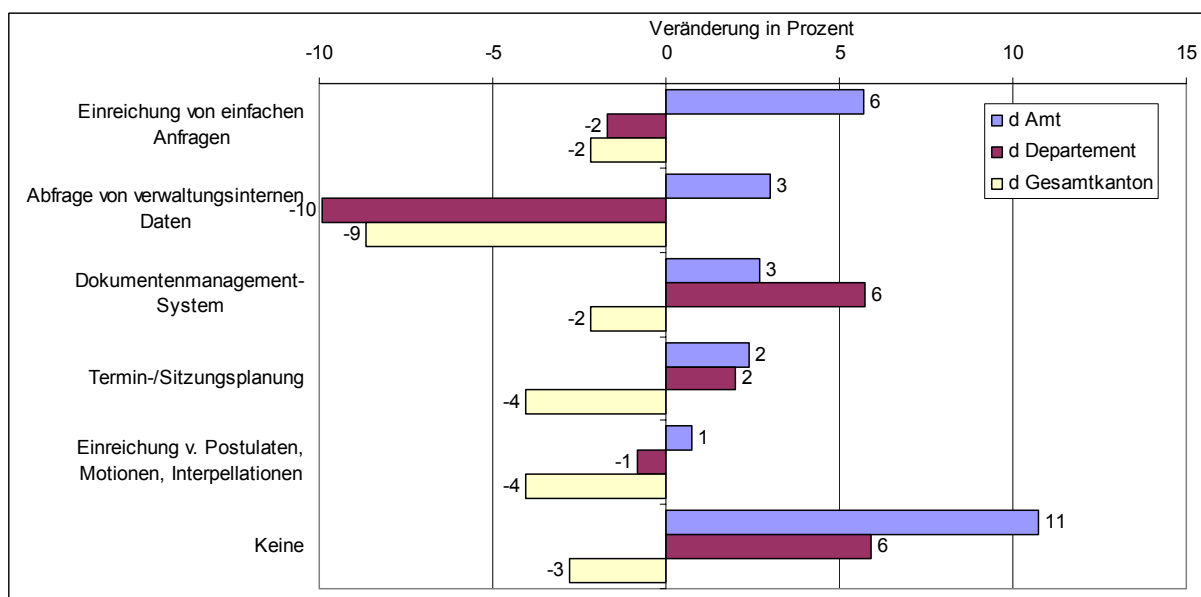
Abbildung 17: Angebot für Parlamentarier/innen (Stand 03)



$n(\text{amt})=176$, $n(\text{dep})=27$, $n(\text{gk})=17$: Nur Verwaltungen die mind. eine Antwort ausgewählt haben.

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

Abbildung 18: Angebot für Parlamentarier/innen (Veränderung)



$n(\text{amt}03)=176$, $n(\text{dep}03)=27$, $n(\text{gk}03)=17$, $n(\text{amt}02)=223$, $n(\text{dep}02)=22$, $n(\text{gk}02)=19$: Nur Verwaltungen die mind. eine Antwort ausgewählt haben.

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

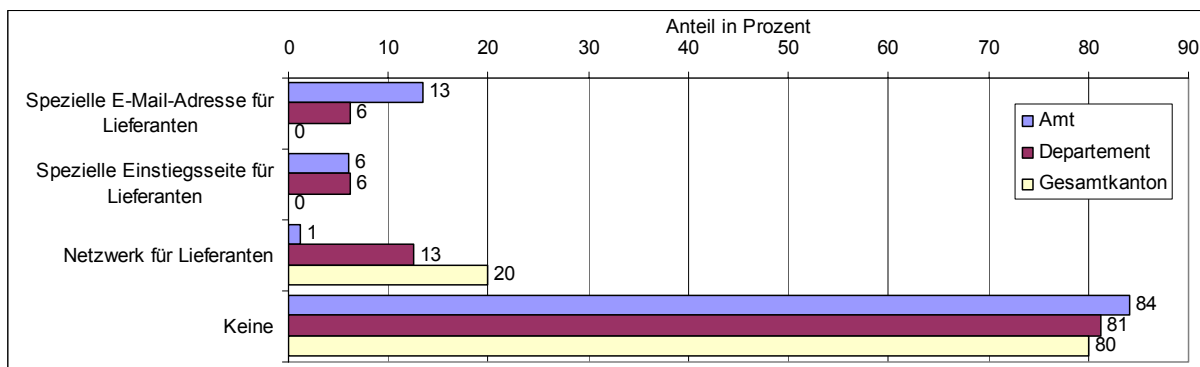
3.3 Elektronische Produktionsnetzwerke

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

Das Angebot für Lieferanten von Ämtern und Departementen wird nur bei jenen Verwaltungsstellen untersucht, die über einen eigenen Einkauf verfügen. Von den Ämtern sind das 41 Prozent, von den Departementen 44 Prozent.

Nur sehr selten werden für Lieferanten spezielle Kommunikationswege bereitgestellt. Über 80 Prozent aller kantonalen Stellen geben an, keine speziellen Kommunikationswege anzubieten. Auf Stufe Gesamtkanton betreiben die anderen 20 Prozent ein Netzwerk für Lieferanten. Im Angebot der Ämter rangiert mit 13 Prozent die spezielle E-Mail-Adresse für Lieferanten an erster Stelle.

Abbildung 19: Kommunikationswege für Lieferanten (Stand 03)

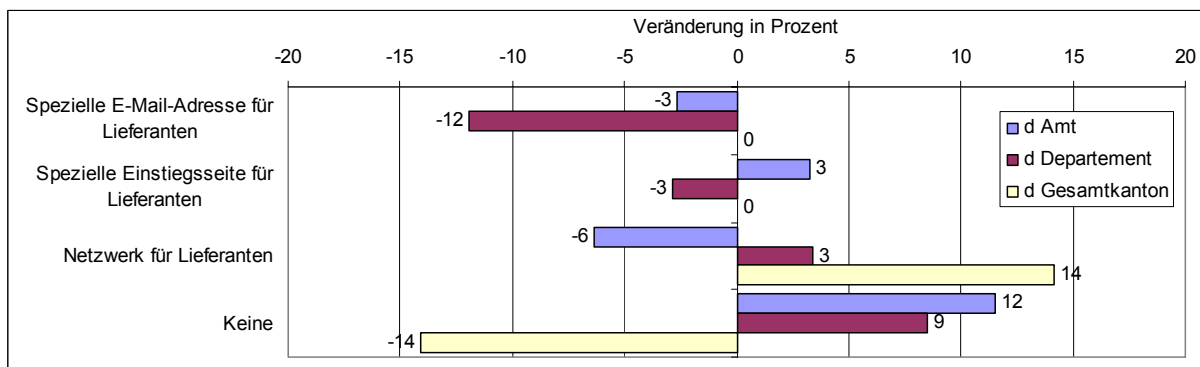


$n(\text{amt})=82$, $n(\text{dep})=16$, $n(\text{gk})=15$: Nur Verwaltungen die mind. eine Antwort ausgewählt haben und nur Ämter und Departemente mit eigenem Einkauf.

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

Der Prozentsatz der Kantone ist um 14 Prozent gestiegen, die Lieferanten ein Netzwerk anbieten. Daneben hat der Anteil der Ämter und Departemente ohne spezielle Angebote um 12 bzw. um neun Prozent zugenommen.

Abbildung 20: Kommunikationswege für Lieferanten (Veränderung)

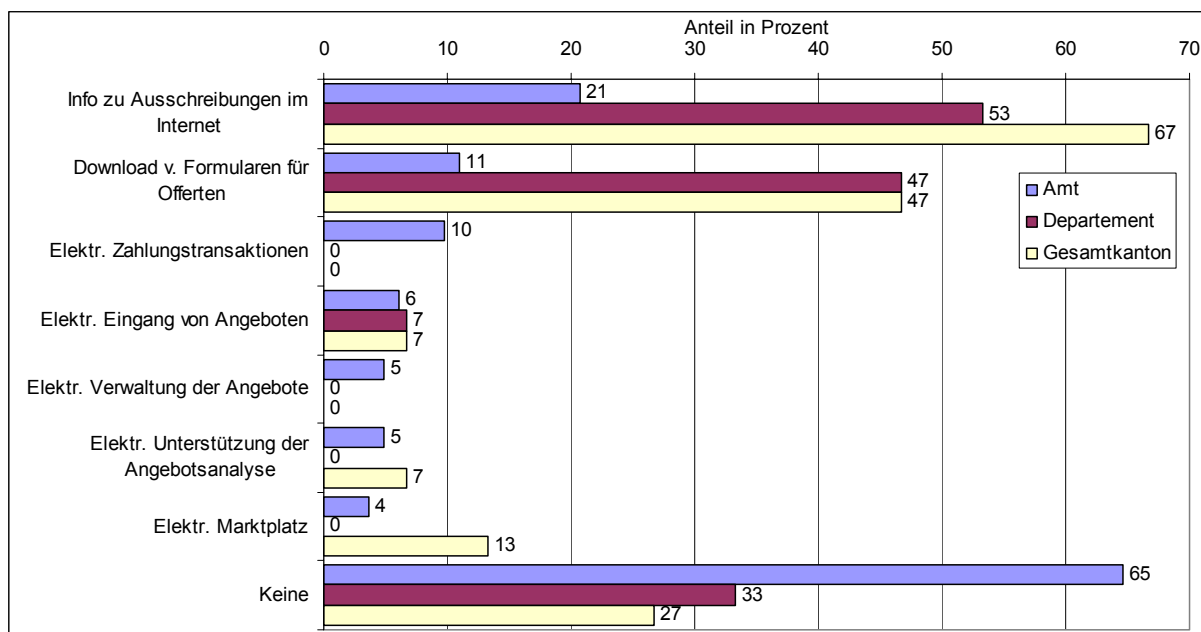


$n(\text{amt03})=82$, $n(\text{dep03})=16$, $n(\text{gk03})=15$, $n(\text{amt02})=106$, $n(\text{dep02})=11$, $n(\text{gk02})=17$: Nur Verwaltungen die mind. eine Antwort ausgewählt haben und nur Ämter und Departemente mit eigenem Einkauf.

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

Zu Ausschreibungen bieten zwei Drittel der Kantone Informationen im Internet an, bei knapp der Hälfte können Formulare zur Offerteneinreichung herunter geladen werden. Bei den Ämtern ist es ein Fünftel, der Ausschreibungsinformationen online anbietet und 10 Prozent führen Zahlungstransaktionen mit Lieferanten elektronisch durch. Alle anderen Möglichkeiten im Zusammenhang mit Vergabeverfahren werden lediglich von einzelnen Stellen genutzt.

Abbildung 21: Angebot im Zusammenhang mit Vergabeverfahren (Stand 03)

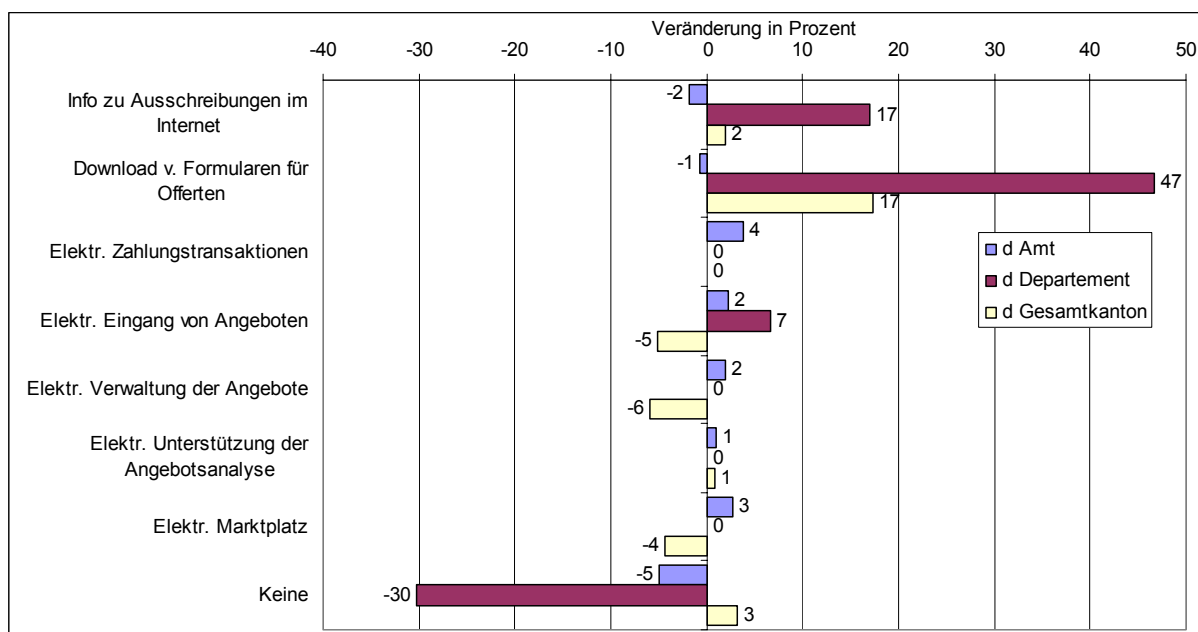


$n(\text{amt})=82$, $n(\text{dep})=15$, $n(\text{gk})=15$: Nur Verwaltungen die mind. eine Antwort ausgewählt haben und nur Ämter und Departemente mit eigenem Einkauf.

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

Verändert haben sich an der Angebotspalette im Zusammenhang mit Vergabeverfahren vor allem zwei Dinge. Erstens ist der Anteil der Departemente und Kantone, die Formulare für Offerten zum Download anbieten, stark gewachsen; auf Stufe Departement um 47 Prozent und auf Stufe Gesamtkanton um 17 Prozent. Zweitens hat der Anteil der Departemente, bei denen keine Angebote verfügbar sind, um 30 Prozent zugenommen.

Abbildung 22: Angebot im Zusammenhang mit Vergabeverfahren (Veränderung)



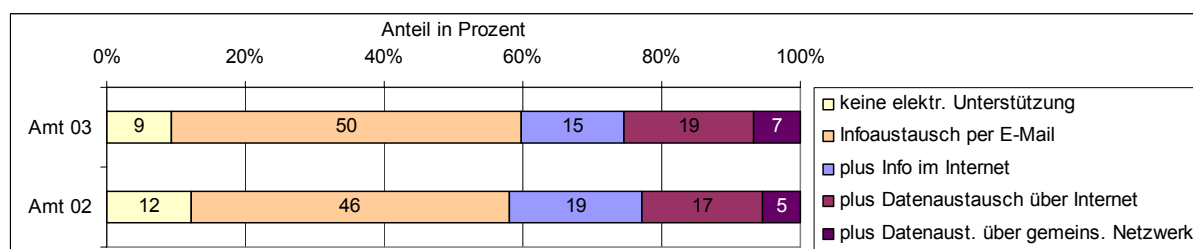
$n(\text{amt}03)=82$, $n(\text{dep}03)=15$, $n(\text{gk}03)=15$, $n(\text{amt}02)=102$, $n(\text{dep}02)=11$, $n(\text{gk}02)=17$: Nur Verwaltungen die mind. eine Antwort ausgewählt haben und nur Ämter und Departemente mit eigenem Einkauf.

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

Knapp zwei Fünftel der Ämter arbeiten zur Leistungserstellung mit privaten Unternehmen zusammen. Diese Ämter notierten 149 Leistungen, die sie zusammen mit Privaten erstellen, und beurteilten für jede Leistung, inwieweit die Zusammenarbeit elektronisch unterstützt wird.

Bei 90 Prozent aller Kooperationen wird zumindest E-Mail zum Informationsaustausch eingesetzt und ein Viertel tauscht zusätzlich Daten übers Internet oder ein gemeinsames Netzwerk aus. Der Prozentsatz der Leistungen, bei denen die Zusammenarbeit zwischen Amt und privatem Unternehmen in keiner Art und Weise elektronisch unterstützt wird, ist von 12 auf neun Prozent gesunken.

Abbildung 23: Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit der Ämter mit privaten Unternehmen



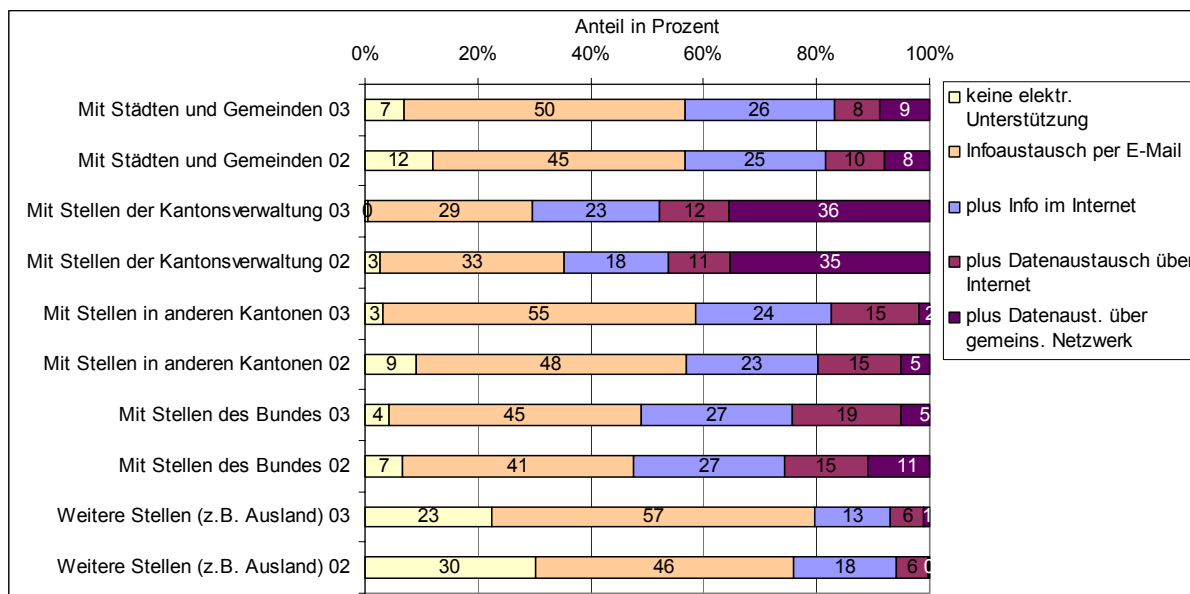
$n(03)=149$, $n(02)=334$: Nur Leistungen von Ämtern mit Website.

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

Doch nicht nur die Zusammenarbeit mit privaten Unternehmen wird verstärkt elektronisch unterstützt, sondern auch die Zusammenarbeit der Verwaltungsstellen untereinander. In der Zusammenarbeit mit Städten und Gemeinden setzten 93 Prozent zumindest E-Mail ein, das sind fünf Prozent mehr als im Vorjahr. In der kantonsinternen Zusammenarbeit setzten 100 Prozent E-Mail ein, fast die Hälfte nutzt zudem das Internet oder ein gemeinsames Netzwerk zum Datenaustausch. In der kantonsübergreifenden Zusammenarbeit wird E-Mail von 97 Prozent der Ämter eingesetzt, Daten werden von 17 Prozent

der Ämter über ein Netzwerk ausgetauscht. In der Zusammenarbeit mit dem Bund kommt es bei rund einem Viertel der Ämter zu elektronischem Datenaustausch über ein Netzwerk.

Abbildung 24: Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit der Ämter mit anderen Verwaltungen



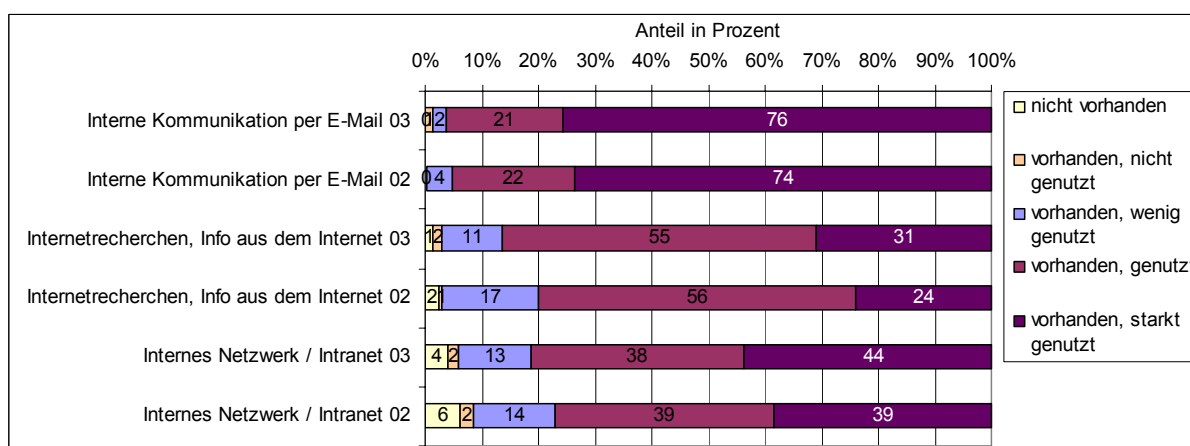
$n(03)=213$, $n(02)=300$: Nur Ämter, die alle Aussagen bewertet haben.

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

3.4 Elektronische interne Zusammenarbeit

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

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



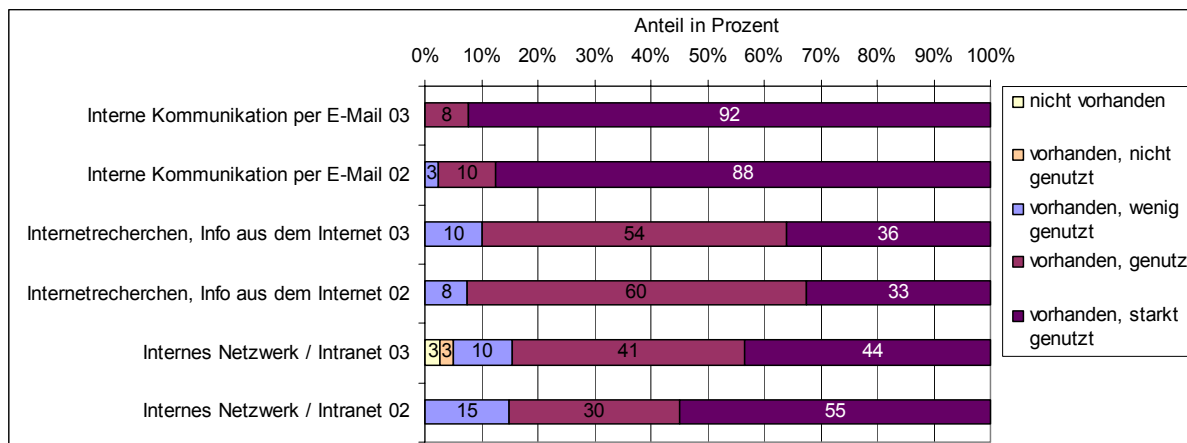
$n(03)=242$, $n(02)=361$: Nur Ämter, die alle Anwendungen beurteilt haben.

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

Bei den kantonalen Ämtern ist die Ausstattung mit und die interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet auf sehr hohem Niveau nochmals leicht ausgebaut worden. 2003 geben 31 Prozent der Ämter

(plus sieben Prozent gegenüber 2002) an, das Internet werde sehr stark genutzt. Bei allen drei Anwendungen - E-Mail, Internet und Intranet – ist der Anteil der Ämter gesunken, bei denen eine Anwendung vorhanden ist, diese aber wenig genutzt wird.

Abbildung 26: Interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet durch die Departemente

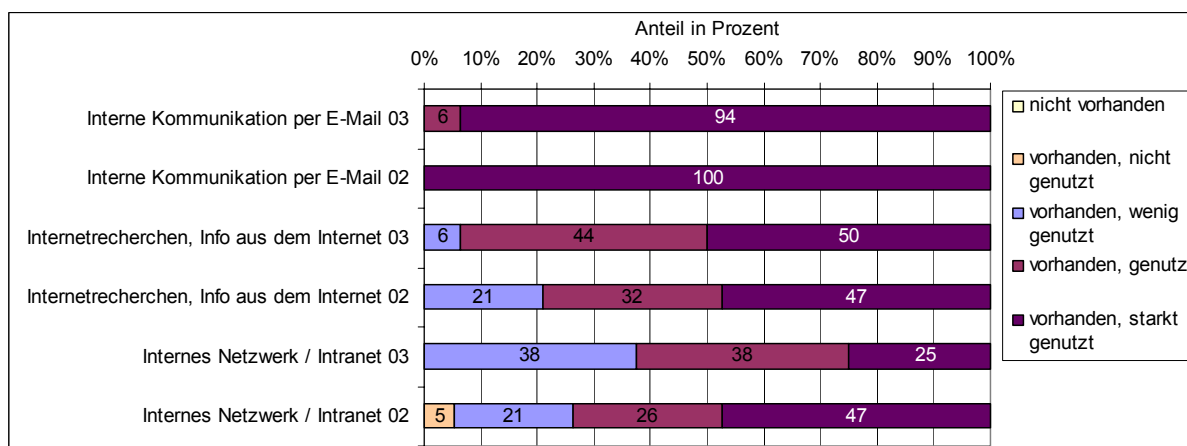


$n(03)=39$, $n(02)=40$: Nur Departemente, die alle Anwendungen beurteilt haben.

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

Auf Stufe Departement hat sich vor allem die Nutzung von E-Mail verändert. 92 Prozent der Departemente geben an, E-Mail werde intern stark genutzt. Das entspricht einer Steigerung um vier Prozent gegenüber dem Vorjahr. In einem Departement ist kein Intranet oder internes Netzwerk vorhanden und in einem anderen Departement ist ein solches zwar vorhanden, wird jedoch nicht genutzt.

Abbildung 27: Interne Nutzung von E-Mail, Internet und Intranet durch die Kantone



$n(03)=16$, $n(02)=19$: Nur Gesamtkantone, die alle Anwendungen beurteilt haben.

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

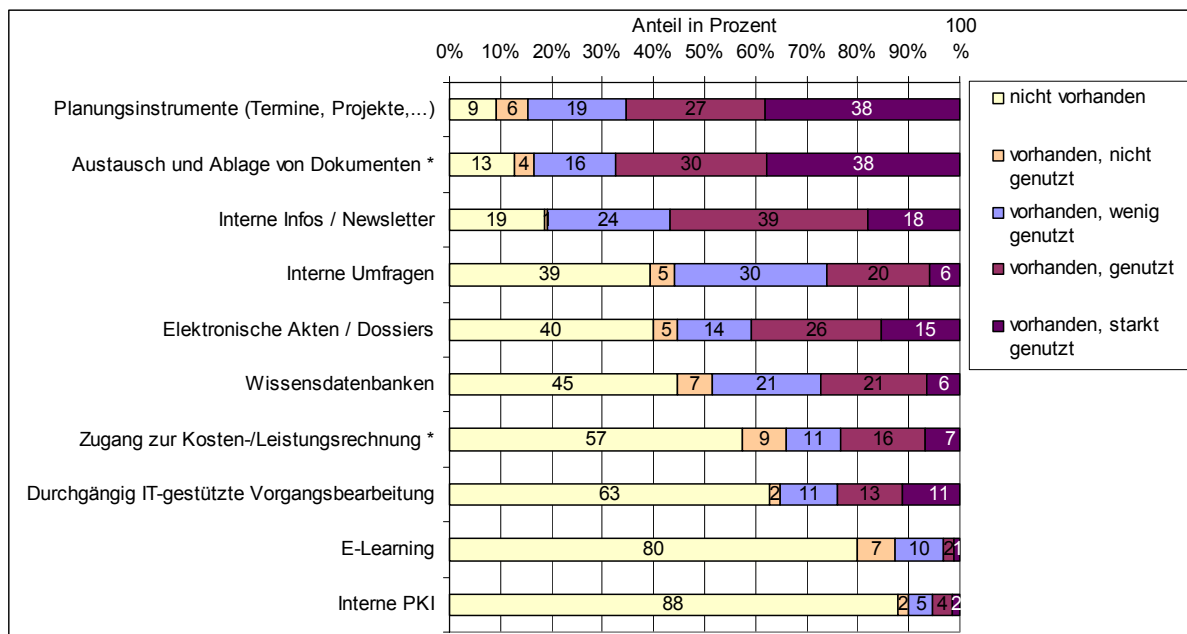
In allen Kantonen ausser einem wird E-Mail intern stark genutzt. Der Anteil der Kantone, bei denen das Internet nur wenig genutzt wird, ist 2003 von 21 Prozent auf sechs Prozent gesunken. 2003 wird das Intranet von einem Viertel der Kantone stark genutzt, das sind 22 Prozent weniger als vor einem Jahr.

Nach wie vor sind 2003 von allen Anwendungsmöglichkeiten des Intranets Planungsinstrumente am häufigsten vorhanden. Diese werden auch am stärksten genutzt. Fast gleich häufig wird das interne

Netzwerk bzw. das Intranet zum Austausch und zur Ablage von Dokumenten verwendet. Bei rund vier Fünfteln der Ämter werden interne Informationen oder Newsletter übers Intranet bereitgestellt.

Die zweite Gruppe von Anwendungen – von internen Umfragen bis zur IT-gestützten Vorgangsbearbeitung – wird von einem Drittel bis der Hälfte der Ämter genutzt. Selten vorhanden sind E-Learning-Anwendungen oder interne PKIs.

Abbildung 28: Nutzung des internen Netzwerks/Intranets durch die Ämter (Stand 03)



* Bezeichnung der Anwendung wurde geändert

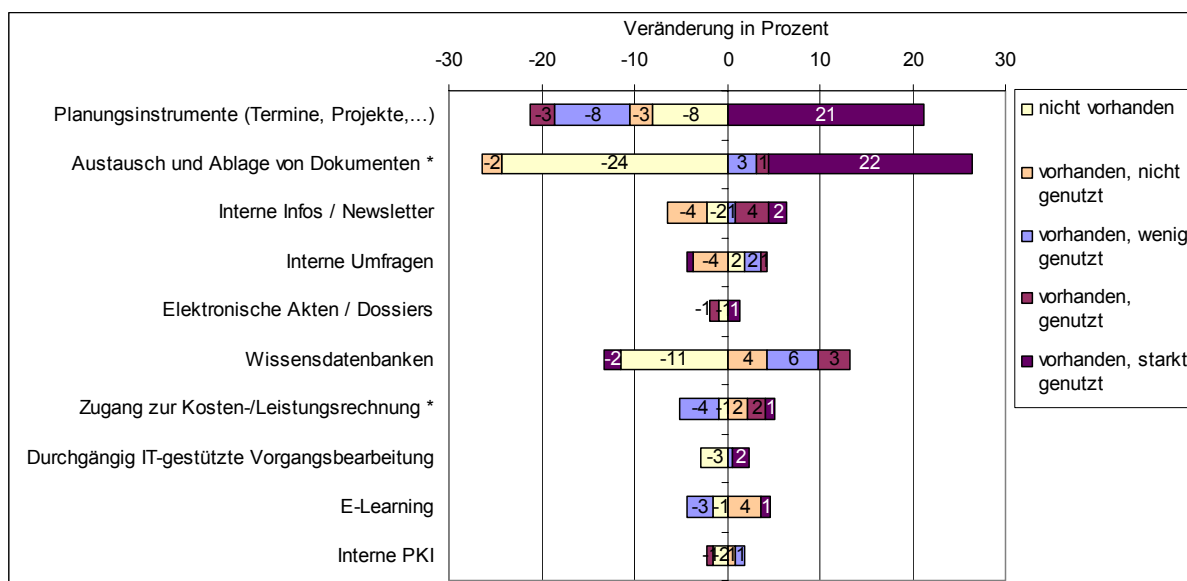
n=188: Nur Ämter, die alle Anwendungen beurteilt haben.

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

Die grösste Veränderung zwischen 2002 und 2003 hat sich bei der Anwendung „Austausch und Ablage von Dokumenten“ ergeben. Allerdings wurde die Bezeichnung dieser Anwendung für die zweite Befragungsrunde geändert.

Der Anteil der Ämter, die Planungsinstrumente stark nutzen ist um 21 Prozent gestiegen, gleichzeitig ist der Prozentsatz der Ämter, bei denen solche Instrumente gar nicht vorhanden sind, um acht Prozent gesunken. Ebenfalls häufiger als im Vorjahr sind Wissensdatenbanken vorhanden. Der Teil der Ämter ohne Wissensdatenbanken ist um 11 Prozent gesunken.

Abbildung 29: Nutzung des internen Netzwerks/Intranets durch die Ämter (Veränderung)



* Bezeichnung der Anwendung wurde geändert

$n(03)=188$, $n(02)=235$: Nur Ämter, die alle Anwendungen beurteilt haben.

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

Auf Stufe Departement und Gesamtkanton ist die Situation nahezu identisch. Bei den Kantonen sind interne Infos bzw. Newsletter der häufigste Verwendungszweck des Intranets. Sämtliche Kantone nutzen diese Anwendungsmöglichkeit. Alle Kantone bis auf einen setzten das Intranet zum Austausch und zur Ablage von Dokumenten und für Planungsinstrumente ein.

4 Managementbereiche

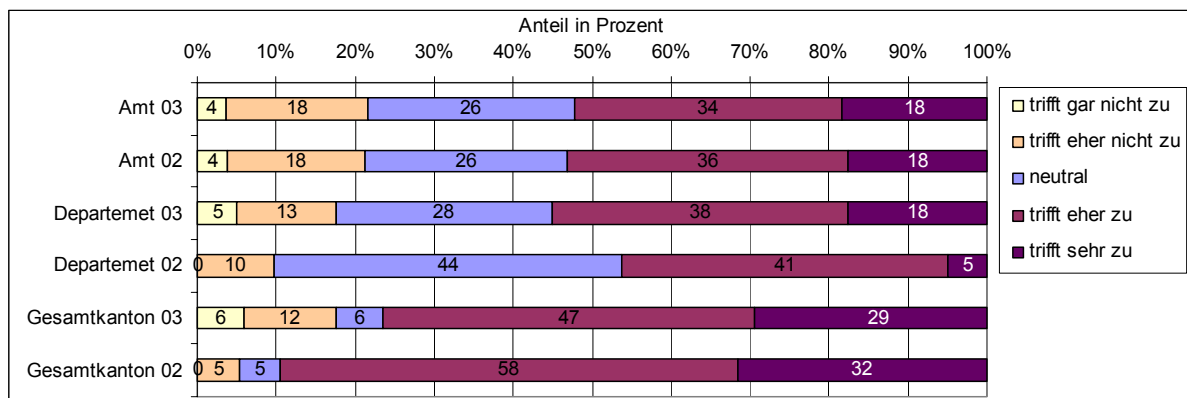
Der Teil Managementbereiche gliedert sich in die vier Abschnitte Strategie, Struktur, Potenzial und Kultur. Im Abschnitt Potenzial wird weiter zwischen Technik, Personal und Finanzen unterschieden.

4.1 Strategie

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

Was die Bedeutung des Themas E-Government für die Verwaltungsführung betrifft, so zeigt Abbildung 30 deutlich, dass für die Mehrheit der Befragten auf allen drei Stufen E-Government ein zentrales Thema ist. Es wird aber ebenfalls deutlich, dass das Thema vor allem auf Stufe Gesamtkanton an Bedeutung verloren hat.

Abbildung 30: Bedeutung von E-Government für die Verwaltungsführung



$n(\text{amt03})=245$, $n(\text{dep03})=40$, $n(\text{gk03})=17$, $n(\text{amt02})=371$, $n(\text{dep02})=41$, $n(\text{gk02})=19$

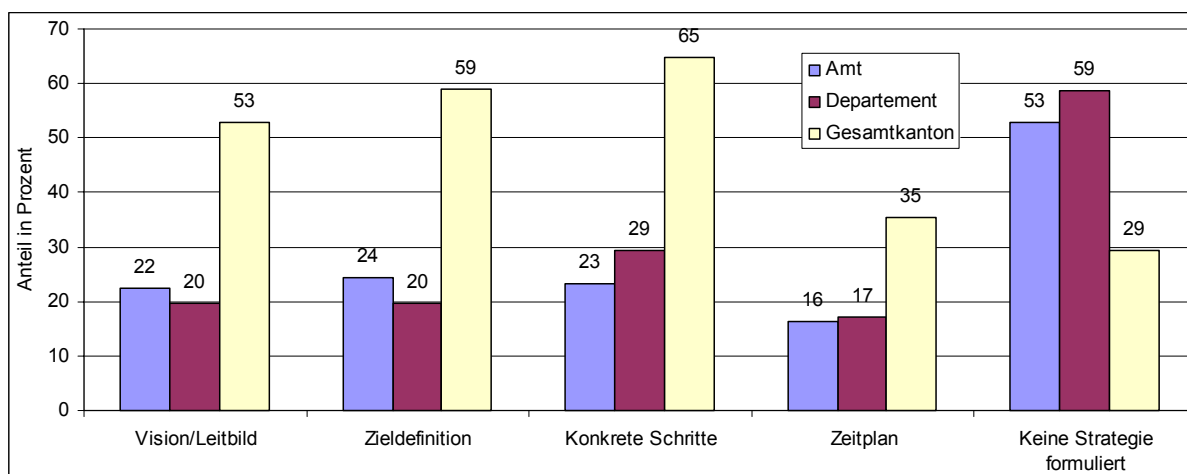
Frage: E-Government ist für die Verwaltungsführung ein zentrales Thema.

Welche Strategie mit E-Government verfolgt werden soll, hat rund ein Drittel der Kantone (noch) nicht festgelegt. Mehr als die Hälfte hat ein Leitbild bzw. eine Vision entwickelt und Ziele für E-Government definiert.

Bei den Ämtern und Departementen hat mehr als die Hälfte keine E-Government-Strategie definiert. Rund 80 Prozent der Ämter und Departemente, die keine eigene Strategie formuliert haben, geben an, dass auf übergeordneter Ebene (Departement bzw. Kanton) eine solche Strategie existiere.

Die Veränderungen zum Vorjahr sind auf Stufe Amt vernachlässigbar. Bei den Departementen haben fast 10 Prozent eine Vision oder ein Leitbild zu E-Government. Gleichzeitig ist der Anteil derjenigen, die keine Strategie formuliert haben, um 10 Prozent gestiegen. 28 Prozent mehr Kantone haben konkrete Schritte in ihrer Strategie festgehalten. Ebenfalls gestiegen ist der Anteil der Kantone mit einer Vision bzw. einem Leitbild zu E-Government. Insgesamt ist der Anteil der Kantone ohne Strategie um 13 Prozent gesunken.

Abbildung 31: Bestandteile der E-Government-Strategien

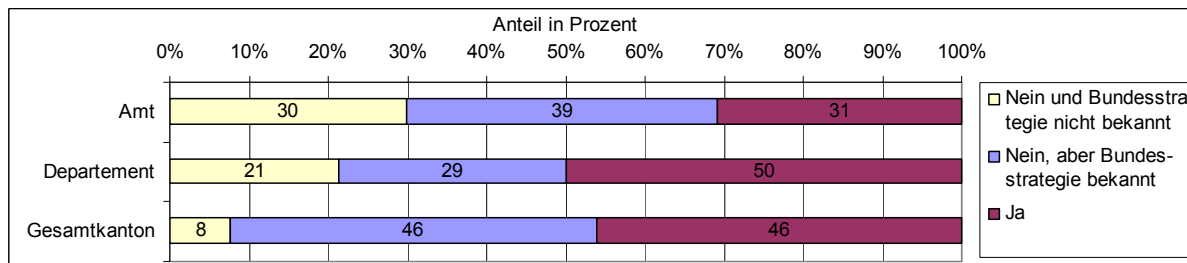


$n(\text{amt})=237$, $n(\text{dep})=41$, $n(\text{gk})=17$: Nur Verwaltungen, die mind. ein Element ausgewählt haben.

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

30 Prozent der Ämter und rund die Hälfte der Departemente und Gesamtkantone, die eine eigene E-Government-Strategie formuliert haben, gaben an, dass sich ihre Strategie an der E-Government-Strategie des Bundes orientiert. Ein Drittel der Ämter mit eigener E-Government-Strategie kennt die Bundesstrategie nicht. Dies trifft auch auf einen Fünftel der Departemente und einen Kanton mit eigener E-Government-Strategie zu.

Abbildung 32: Orientierung an der Strategie des Bundes



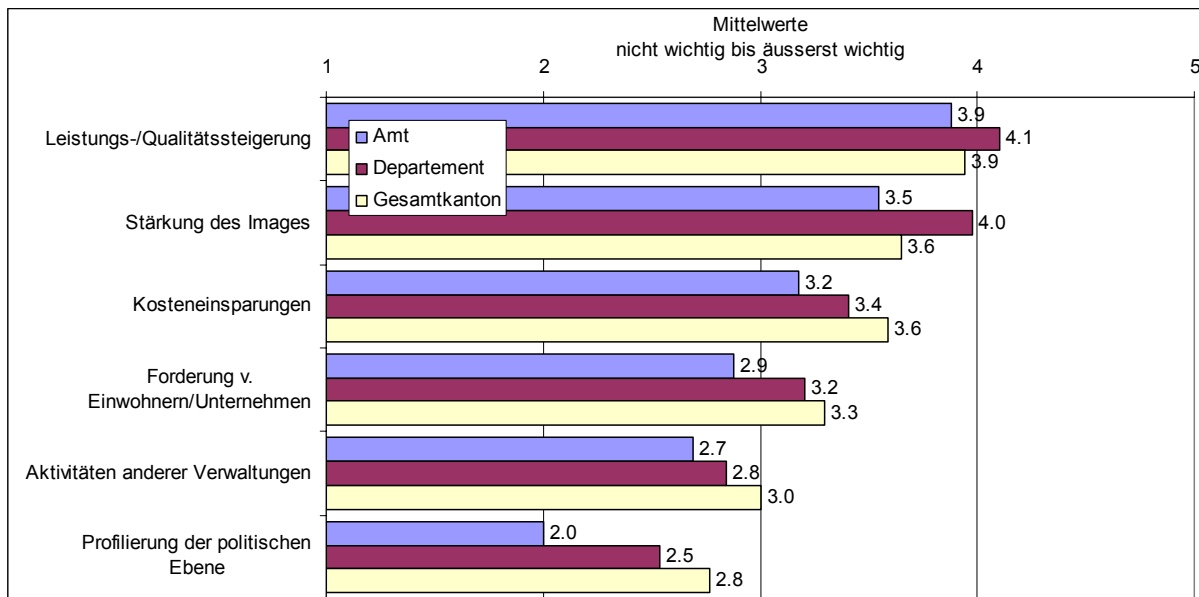
$n(\text{amt})=97$, $n(\text{dep})=14$, $n(\text{gk})=13$: Nur Verwaltungen, die eine eigene Strategie formuliert haben.

Frage: Wenn eine eigene E-Government-Strategie formuliert wurde: Unsere E-Government-Strategie orientiert sich an der E-Government-Strategie des Bundes.

An erster Stelle der Faktoren, die zur Einführung von E-Government führen, liegt das Ziel der Leistungs- und Qualitätssteigerung, gefolgt von der Absicht das Image der Verwaltung zu stärken. Eher unbedeutend, vor allem für die kantonalen Ämter, ist die Möglichkeit der Profilierung der politischen Ebene durch E-Government.

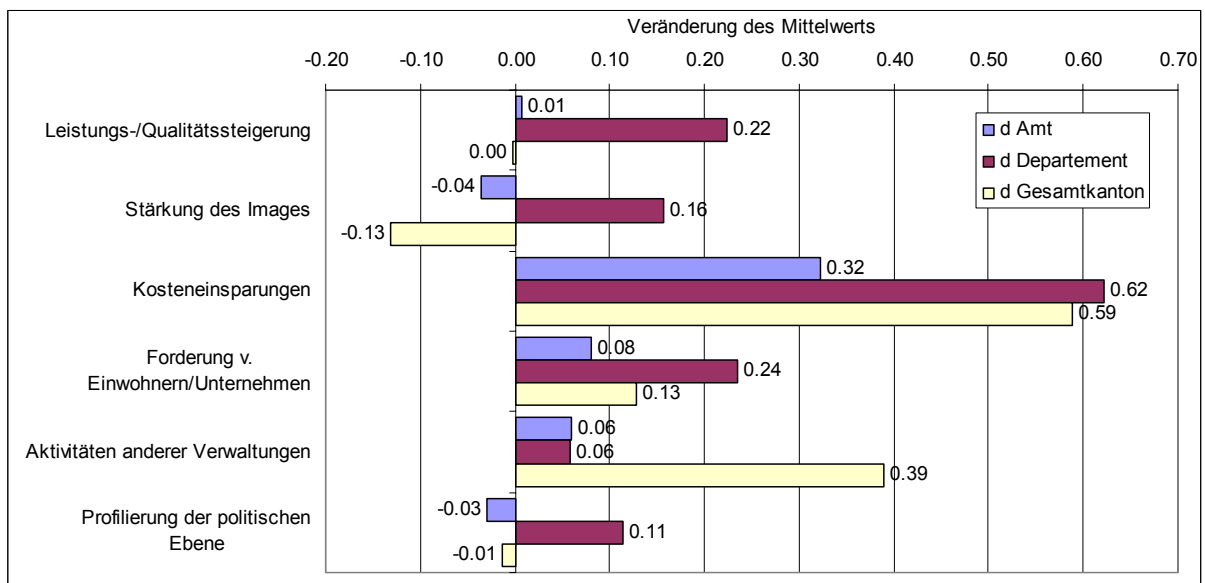
Betrachtet man die Veränderung der Mittelwerte zwischen 2002 und 2003, so stellt man fest, dass fast alle angestiegen sind. Umso interessanter ist die Tatsache, dass der Faktor „Image“ auf Ebene Gesamtkanton an Wichtigkeit verloren hat und die Möglichkeit der Profilierung der politischen Ebene auf gleichem Niveau geblieben ist. Auf allen drei Ebenen deutlich an Wichtigkeit gewonnen hat das Ziel, durch E-Government Kosteneinsparungen zu realisieren. Für die Kantone vergleichsweise stark zugelegt hat der Einfluss anderer Verwaltungen.

Abbildung 33: Gründe für die Einführung von E-Government (Stand 03)



$n(\text{amt})=218$, $n(\text{dep})=39$, $n(\text{gk})=17$: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen bewertet haben
Frage: Welches sind die Gründe für Ihre Verwaltung zur Einführung von E-Government?

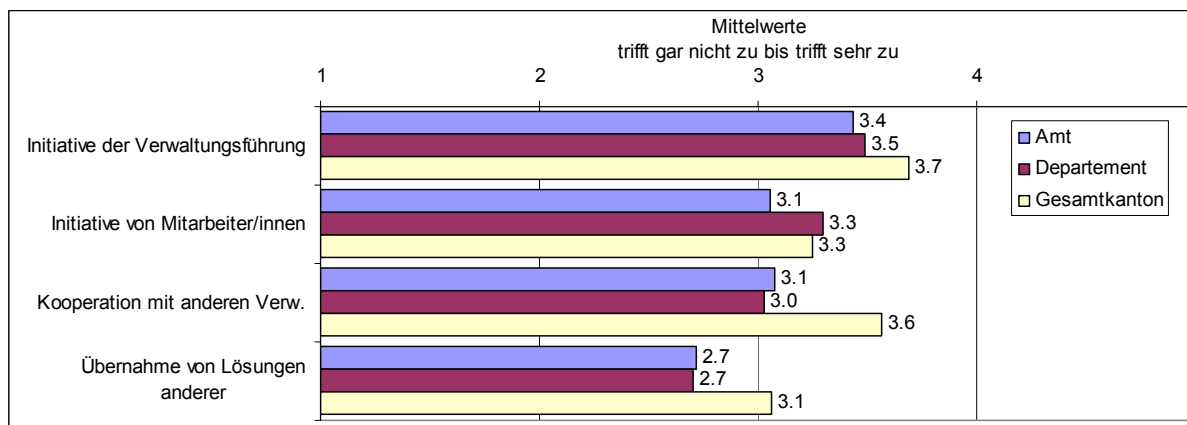
Abbildung 34: Gründe für die Einführung von E-Government (Veränderung)



$n(\text{amt03})=218$, $n(\text{dep03})=39$, $n(\text{gk03})=17$, $n(\text{amt02})=309$, $n(\text{dep02})=33$, $n(\text{gk02})=18$: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen bewertet haben
Frage: Welches sind die Gründe für Ihre Verwaltung zur Einführung von E-Government?

Bezüglich der Initiative für E-Government-Projekte findet die Aussage, dass E-Government-Lösungen durch die Verwaltungsführung initiiert werden, die grössere Zustimmung, als diejenige, dass die Initiative von Mitarbeitenden ausgeht. Was die Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen betrifft, so werden eher E-Government-Lösungen in Kooperation mit andern Verwaltungen erstellt, als dass fertige Lösungen von anderen übernommen werden.

Abbildung 35: Initiative und Kooperation für E-Government-Projekte (Stand 03)



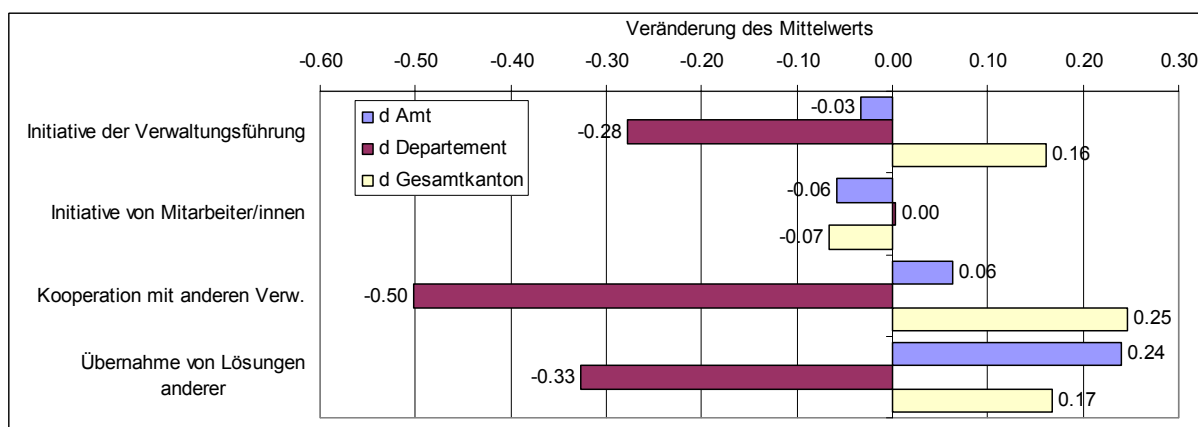
$n(\text{amt})=219$, $n(\text{dep})=37$, $n(\text{gk})=16$: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen beurteilt haben.

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

Die Rangfolge ist in beiden Jahren identisch. Auf Stufe Departement haben die Mitarbeitenden als Initianten im Vergleich zur Verwaltungsführung an Bedeutung gewonnen. Dagegen ist 2003 die Verwaltungsführung auf Stufe Gesamtkanton häufiger Initiatorin von E-Government-Projekten als im Jahr davor.

Bei den Ämtern und den Departementen ist der Unterschied zwischen Übernahme von Lösungen anderer und gemeinsamer Erstellung von Lösungen mit anderen kleiner geworden. Auf Stufe Gesamtkanton wird 2003 stärker als 2002 auf die Kooperation mit anderen Verwaltungen zur Realisierung von E-Government-Anwendungen gesetzt.

Abbildung 36: Initiative und Kooperation für E-Government-Projekte (Veränderung)



$n(\text{amt03})=219$, $n(\text{dep03})=37$, $n(\text{gk33})=16$, $n(\text{amt02})=281$, $n(\text{dep02})=34$, $n(\text{gk02})=19$: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen beurteilt haben.

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

4.2 Struktur

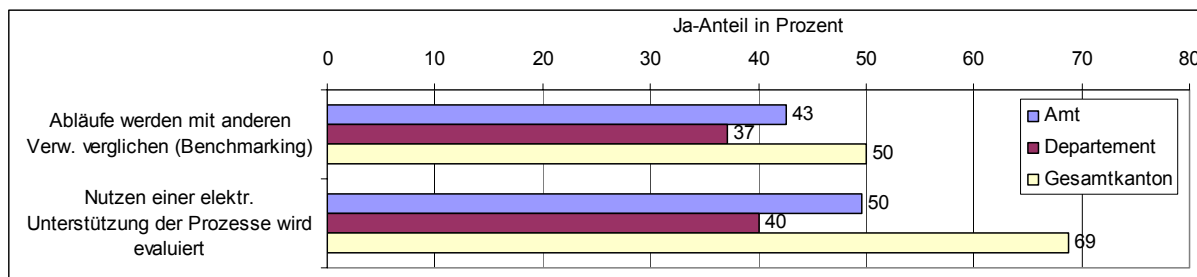
Der Teil Struktur beschäftigt sich mit der Aufbau- und der Ablauforganisation, der Projektorganisation, Informations- und Kommunikationsvorgängen sowie Qualitätsaspekten.

Der erste untersuchte Aspekt ist die Beschäftigung mit Prozessen. Die Auseinandersetzung mit Prozessen ist sehr eng mit E-Government-Aktivitäten verknüpft. 2003 vergleichen zwei Fünftel der Ämter ihre Abläufe mit denen anderer Verwaltungen. Das sind etwa gleich viele wie im Vorjahr. Auf Stufe Depart-

tement und Gesamtkanton ist der Anteil der Verwaltungen, die Benchmarking betreiben, leicht gestiegen.

Der Anteil der Kantone, die den Nutzen einer elektronischen Unterstützung für ihre Prozesse evaluieren, ist um 27 Prozent auf 69 Prozent gestiegen. Um neun auf 50 Prozent ist dieser Anteil bei den Ämtern angewachsen. Unverändert 10 Prozent tiefer liegt der Wert der Departemente.

Abbildung 37: Beschäftigung mit Prozessen

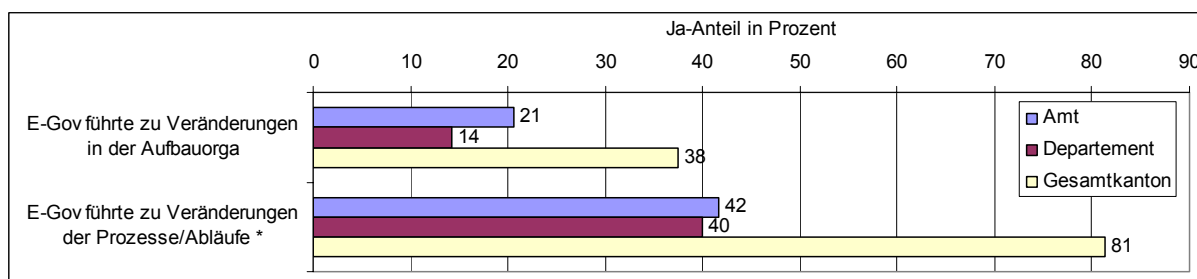


$n(\text{amt})=218$, $n(\text{dep})=35$, $n(\text{gk})=16$: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen beurteilt haben.

Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu.

Die Auswirkungen von E-Government auf die Organisationsstrukturen sind unterschiedlich. Während die Prozesse bei gut 40 Prozent der Ämter und Departemente und bei über 80 Prozent der Gesamtkantone durch E-Government Veränderungen erfuhren, war nur bei 21 Prozent der Ämter, 14 Prozent der Departemente und 38 Prozent der Gesamtkantone auch die Aufbauorganisation von Veränderungen betroffen. Der Anteil der Kantone, in denen die Aufbauorganisation durch E-Government verändert wurde, erhöhte sich um 16 Prozent. Da die Frage zu den Prozessen anders gestellt wurde, kann kein Vergleich zum Vorjahr gezogen werden.

Abbildung 38: Veränderung der Organisationsstrukturen



* Frage wurde im 02 ganz anders gestellt.

$n(\text{amt})=218$, $n(\text{dep})=35$, $n(\text{gk})=16$: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen beurteilt haben.

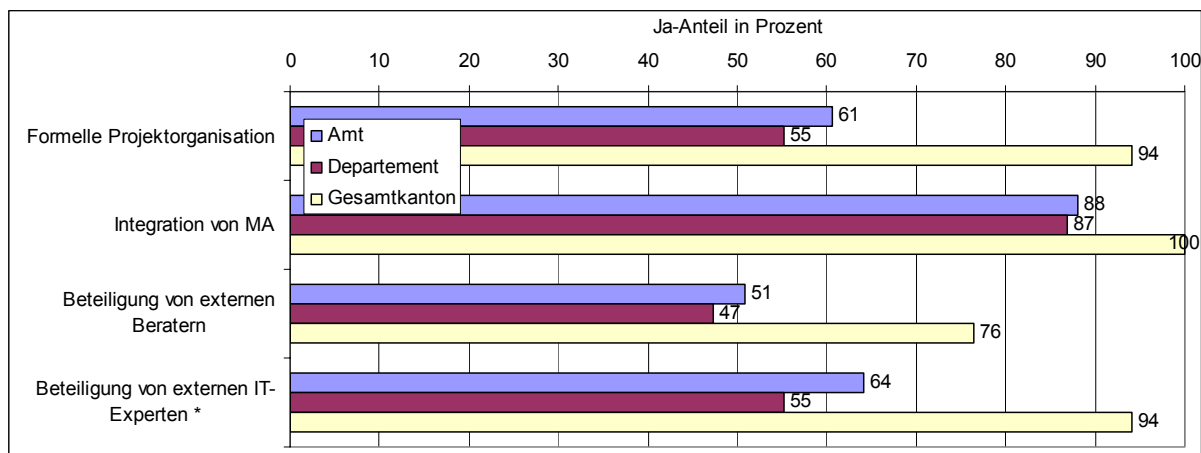
Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu?

Auf Stufe Amt und Departement geben mehr als die Hälfte der Befragten, auf Stufe Gesamtkanton sogar 94 Prozent an, dass die Einführung von E-Government in einer formellen Projektorganisation ablaufe. Das sind bei den Ämtern mehr, bei den Departementen 11 Prozent weniger und bei den Kantonen etwa gleich viele wie letztes Jahr.

Wie bereits im Vorjahr sind auf allen Stufen in fast allen Verwaltungen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Projekte integriert. Dagegen hat die Beteiligung von externen Beratern bei den Ämtern um fünf, bei den Departementen um acht und auf Stufe Gesamtkanton gar um 13 Prozent abgenommen. Noch immer sind in fast drei Vierteln der Kantone externe Berater in die Projekte integriert. Bei der Frage nach der Beteiligung von IT-Experten wurde die Aussage um 'extern' ergänzt. Somit sind die Antworten

der beiden Jahre nicht miteinander vergleichbar. Die Werte 2003 zeigen, dass externe IT-Experten etwas häufiger an Projekten beteiligt werden als externe Berater.

Abbildung 39: Projektstruktur



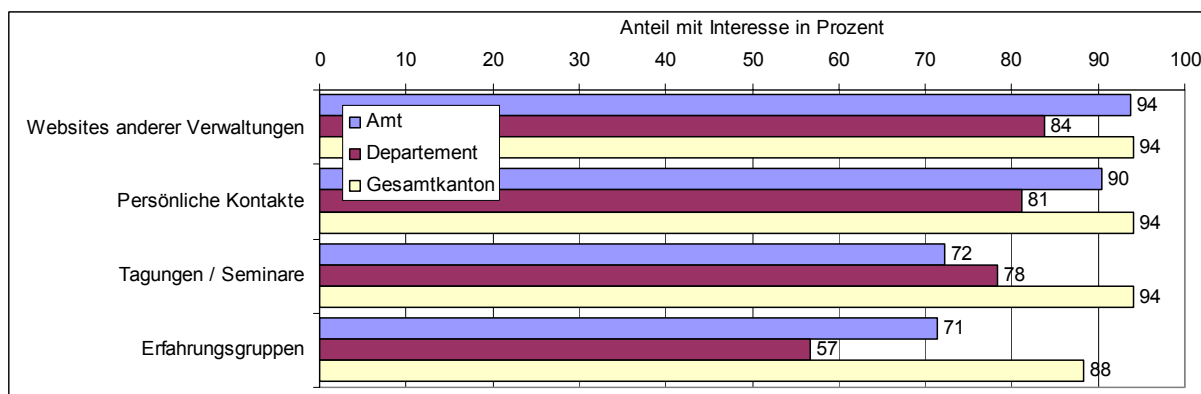
* Frage wurde um „extern“ ergänzt.

$n(\text{amt})=218$, $n(\text{dep})=38$, $n(\text{gk})=17$: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen beurteilt haben.

Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu?

Zum Erfahrungsaustausch nutzen die kantonalen Verwaltungen verschiedene Kanäle. Am häufigsten genutzt werden auf allen drei Ebenen die Websites anderer Verwaltungen und persönliche Kontakte. Weniger gross ist der Anteil der Ämter, welche Tagungen, Seminare und/oder Erfahrungsgruppen zu diesem Zweck besuchen.

Abbildung 40: Kanäle für den Erfahrungsaustausch

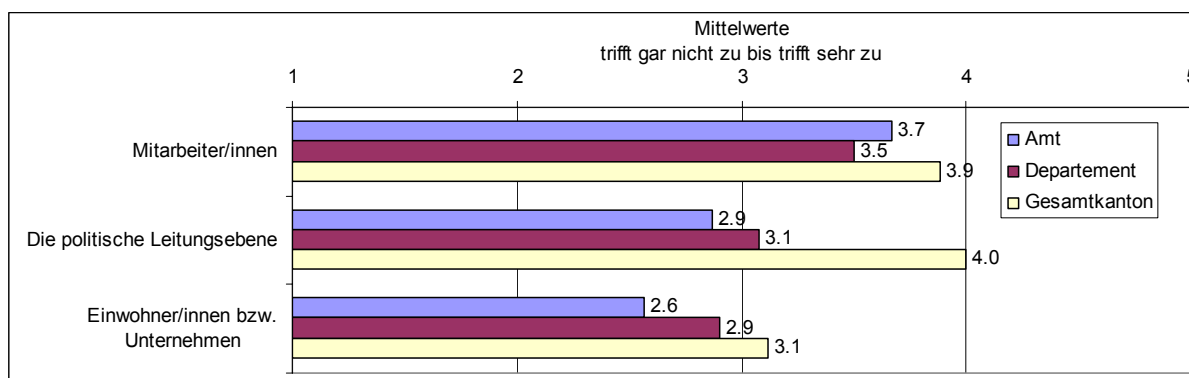


$n(\text{amt})=209$, $n(\text{dep})=37$, $n(\text{gk})=17$: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen beurteilt haben.

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

Während Ämter und Departemente am häufigsten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über E-Government-Projekte informieren, steht bei den Kantonen die Information der politischen Leitungsebene an erster Stelle. Alle drei Zielgruppen werden auf Stufe Gesamtkanton stärker informiert als auf Stufe Departement oder Amt.

Abbildung 41: Information der Anspruchsgruppen (Stand 03)

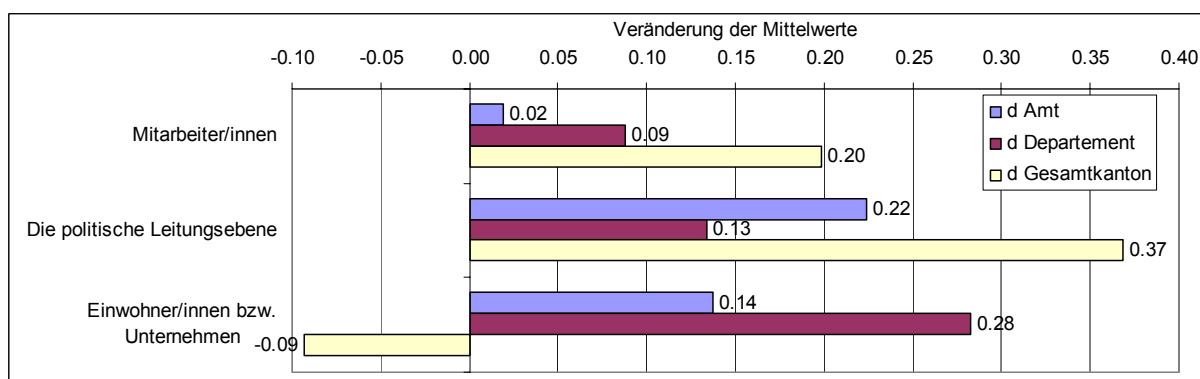


$n(\text{amt})=231$ $n(\text{dep})=40$, $n(\text{gk})=17$: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen beurteilt haben.

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

Insgesamt werden alle drei Zielgruppen gleich stark oder stärker als im Vorjahr über E-Government-Projekte informiert. Den grössten Unterschied zwischen den beiden Jahren besteht in der Information der politischen Leitungsebene durch die Gesamtkantone. Diese hat stark zugenommen. Auf Stufe Departement relativ an Bedeutung gewonnen, hat die Information der Einwohnerinnen und Einwohner bzw. der Unternehmen.

Abbildung 42: Information der Anspruchsgruppen (Veränderung)



$n(\text{amt}03)=231$ $n(\text{dep}03)=40$, $n(\text{gk}03)=17$, $n(\text{amt}02)=342$ $n(\text{dep}02)=34$, $n(\text{gk}02)=19$: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen beurteilt haben.

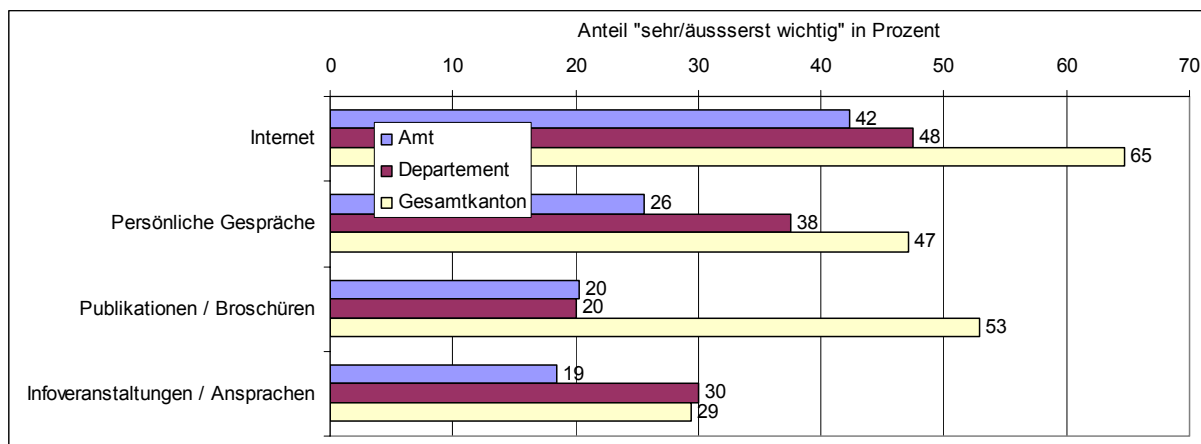
Frage: Unsere Verwaltung informiert folgende Stellen aktiv über den Stand und die Entwicklung von E-Government-Projekten.

Die Zielgruppe, welche nach wie vor am wenigsten über E-Government informiert wird, sind Einwohnerinnen und Einwohner bzw. Unternehmen, also die Abnehmer der elektronischen öffentlichen Leistungen. In die Gestaltung von E-Government und neuer Abläufe werden interne oder externe Kunden von etwa einem Fünftel der kantonalen Verwaltungen mit einbezogen. 2003 sind diese Werte auf allen drei kantonalen Ebenen tiefer als 2002. Auf Stufe Gesamtkanton sind sie um 33 Prozent gesunken, bei den Departementen um 20 und auf Stufe Amt um acht Prozent.

Zur Information über E-Government-Aktivitäten dient am Häufigsten das Internet. Für die Ämter und Departemente stehen an zweiter Stelle die persönlichen Gespräche, auf Stufe Gesamtkanton sind es Publikationen und Broschüren. Diese sind für die Ämter und Departemente deutlich weniger wichtig. Ebenfalls stark unterschiedlich ist die Gewichtung von Informationsveranstaltungen und Ansprachen.

Während 30 Prozent der Departemente und Gesamtkantone diese als sehr oder gar äusserst wichtig einstufen, ist das nur bei 19 Prozent der Ämter der Fall.

Abbildung 43: Kommunikationskanäle für E-Government-Aktivitäten (Stand 03)

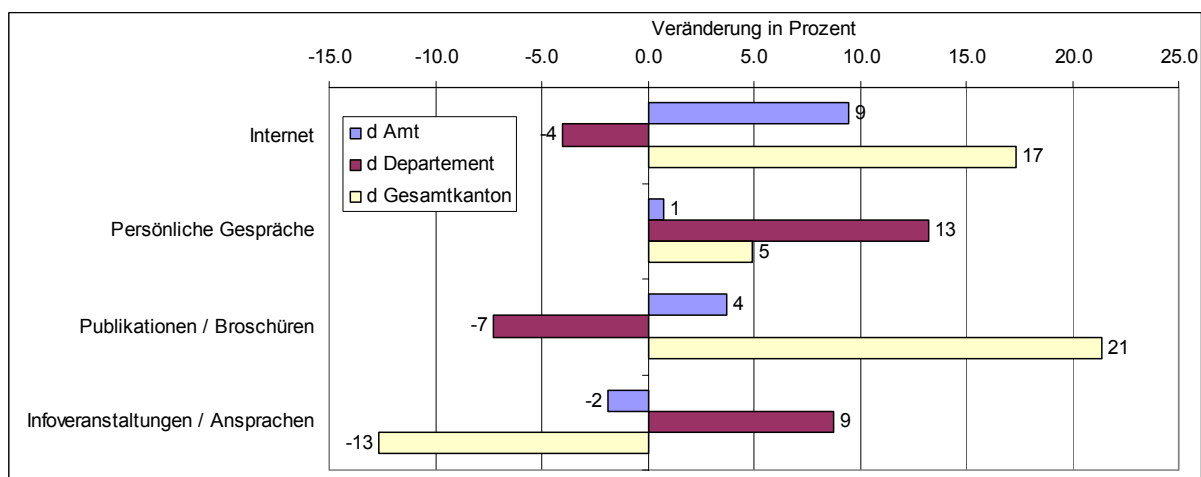


$n(\text{amt})=227$ $n(\text{dep})=40$, $n(\text{gk})=17$: Nur Verwaltungen, die alle Kanäle bewertet haben.

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

Diese Einschätzungen unterscheiden sich 2003 teilweise markant von denen des Vorjahrs. Bei den Ämtern hat das Internet als bevorzugter Informationskanal seine Stellung ausgebaut. Leicht gewonnen haben Publikationen und Broschüren. Auf Stufe Departement haben diese an Wichtigkeit eingebüsst. Dagegen sind persönliche Gespräche viel wichtiger geworden. Ebenfalls wichtiger wurden Informationsveranstaltungen und Ansprachen. Diese wiederum haben bei den Kantonen massiv an Wichtigkeit verloren. Viel stärker informiert wird dagegen auf Stufe Gesamtkanton über Internet und via Publikationen und Broschüren.

Abbildung 44: Kommunikationskanäle für E-Government-Aktivitäten (Veränderung)



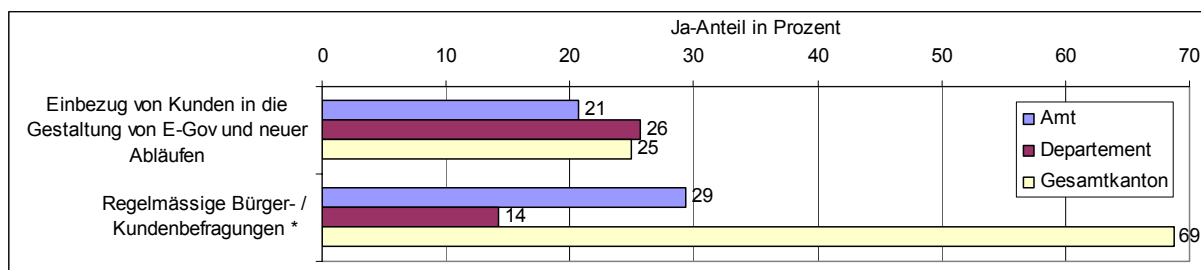
$n(\text{amt}03)=227$ $n(\text{dep}03)=40$, $n(\text{gk}03)=17$, $(\text{amt}02)=314$, $n(\text{dep}02)=33$, $n(\text{gk}02)=19$: Nur Verwaltungen, die alle Kanäle bewertet haben.

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

Regelmässige Kundenbefragungen, d.h. mind. alle vier Jahre, werden von 29 Prozent der Ämter und 69 Prozent der Gesamtkantone durchgeführt. Diese Werte sind auf allen Stufen angestiegen, wobei regel-

mässig in der Befragung 02 mit „mind. alle zwei Jahre“ und in der Befragung 03 mit „mind. alle vier Jahre“ definiert war. Der Anstieg – Amt plus 15 Prozent, Departement plus zwei Prozent und Gesamtkanton plus 58 Prozent – ist also wahrscheinlich zu einem grossen Teil auf die Erhöhung der Frist von zwei auf vier Jahre zurückzuführen.

Abbildung 45: Einbezug der Kunden



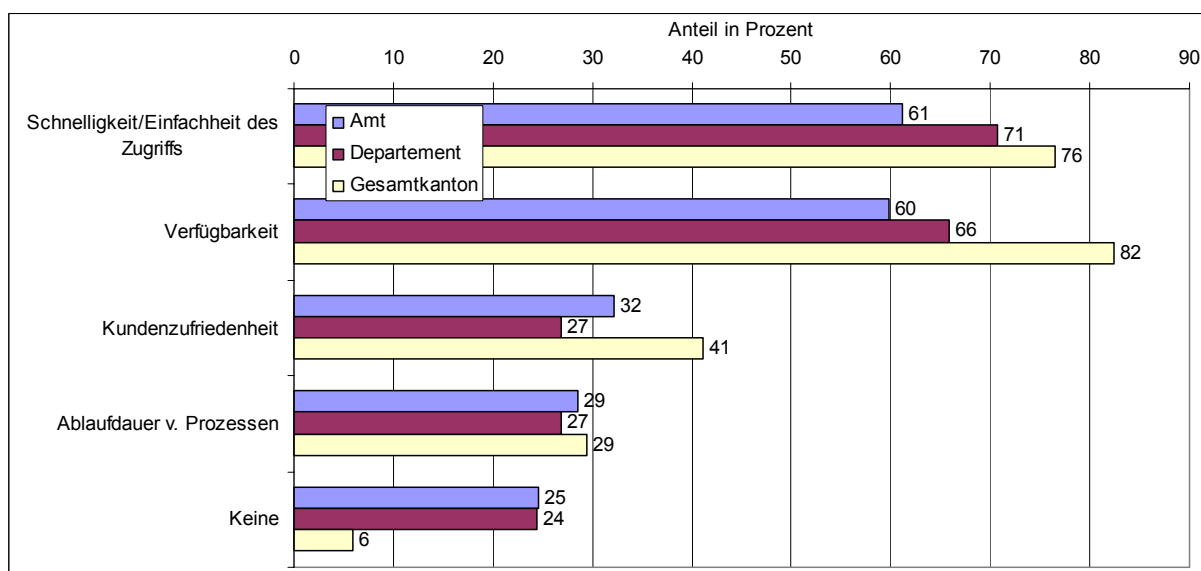
* Im 02 wurde regelmässig als mind. alle 2 Jahre, im 03 als mind. alle 4 Jahre definiert.

$n(\text{amt})=218$, $n(\text{dep})=35$, $n(\text{gk})=16$: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen beurteilt haben.

Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu?

Das letzte Element im Abschnitt Struktur betrachtet die systematische Überprüfung gewisser Qualitätsmerkmale. Ein Viertel der Ämter und Departemente überprüfen keine der in Abbildung 46 aufgeführten Qualitätsmerkmale. Von den anderen werden hauptsächlich die Schnelligkeit und Einfachheit des Zugriffs sowie die Verfügbarkeit des Angebots überprüft. Rund ein Drittel der Ämter und über 40 Prozent der Gesamtkantone gibt an, die Zufriedenheit der Kunden zu überprüfen. Etwas weniger als 30 Prozent der kantonalen Verwaltungen analysieren die Ablaufdauer der Prozesse.

Abbildung 46: Überprüfung von Qualitätsaspekten (Stand 03)

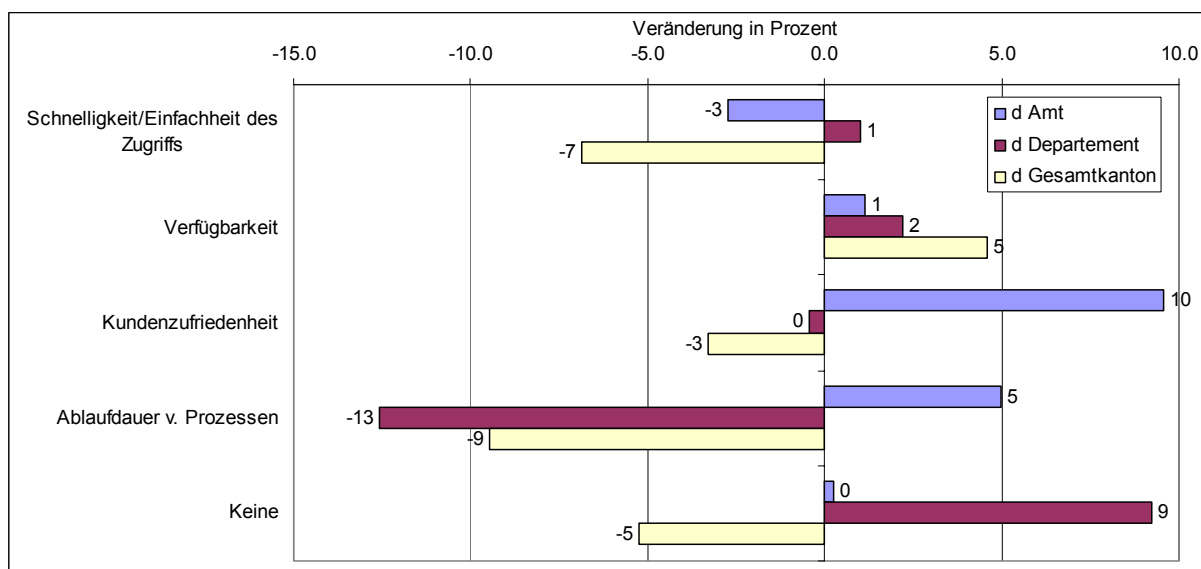


$n(\text{amt})=224$, $n(\text{dep})=41$, $n(\text{gk})=17$: Nur Verwaltungen, die über eine Website verfügen und mind. eine Antwort ausgewählt haben.

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

2003 ist der Anteil der kantonalen Ämter, welche die Kundenzufriedenheit überprüfen, um fast 10 Prozent gestiegen. Die grösste Veränderung bei den Departementen ist der Rückgang des Anteils der Departemente um 13 Prozent, welche die Ablaufdauer von Prozessen überprüfen. Gleichzeitig ist der Prozentsatz der Departemente, die keine der Merkmale überprüfen, um neun Prozent gestiegen.

Abbildung 47: Überprüfung von Qualitätsaspekten (Veränderung)



$n(\text{amt03})=224$, $n(\text{dep03})=41$, $n(\text{gk03})=17$, $n(\text{amt02})=288$, $n(\text{dep02})=33$, $n(\text{gk02})=18$: Nur Verwaltungen, die über eine Website verfügen und mind. eine Antwort ausgewählt haben.

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

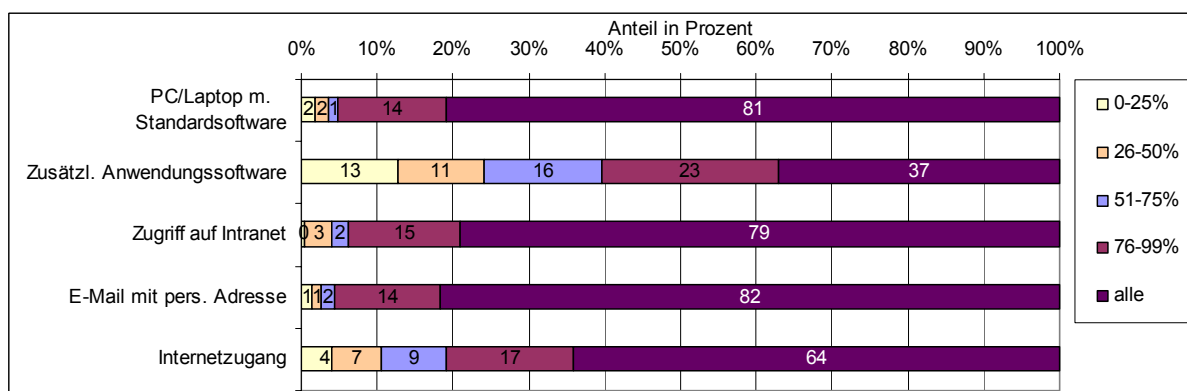
4.3 Potenziale

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

4.3.1 Technik

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

Abbildung 48: Technische Ausstattung der Arbeitsplätze der Ämter (Stand 03)



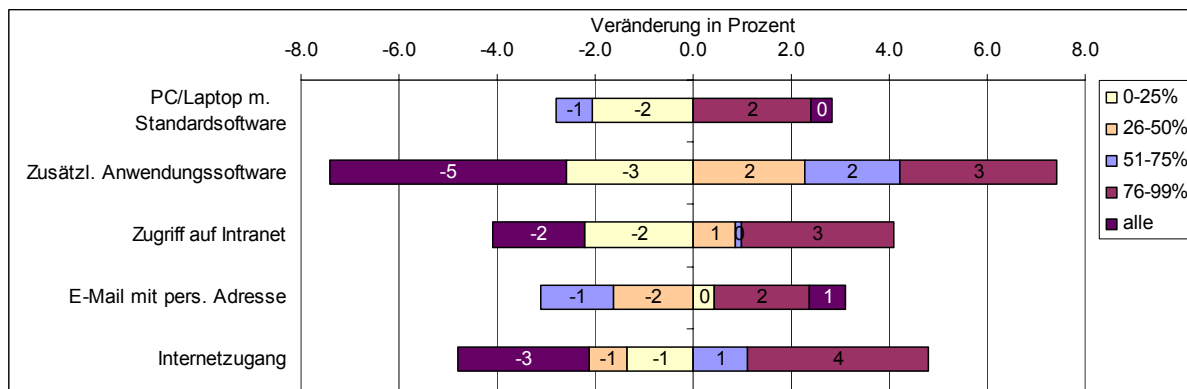
$n=229$: Nur Ämter, die alle Punkte bewertet haben.

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

In vier Fünfteln der Ämter sind sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für den beruflichen Gebrauch mit einem PC, einer persönlichen E-Mail-Adresse und Zugriff aufs Intranet ausgestattet. In weiteren 15

Prozent der Ämter sind 76-99 Prozent der Mitarbeitenden so ausgestattet. In 64 Prozent der Ämter haben alle Mitarbeitenden Zugriff aufs Internet. Bei einem weiteren Viertel sind es mehr als die Hälfte der Mitarbeitenden.

Abbildung 49: Technische Ausstattung der Arbeitsplätze der Ämter (Veränderung)



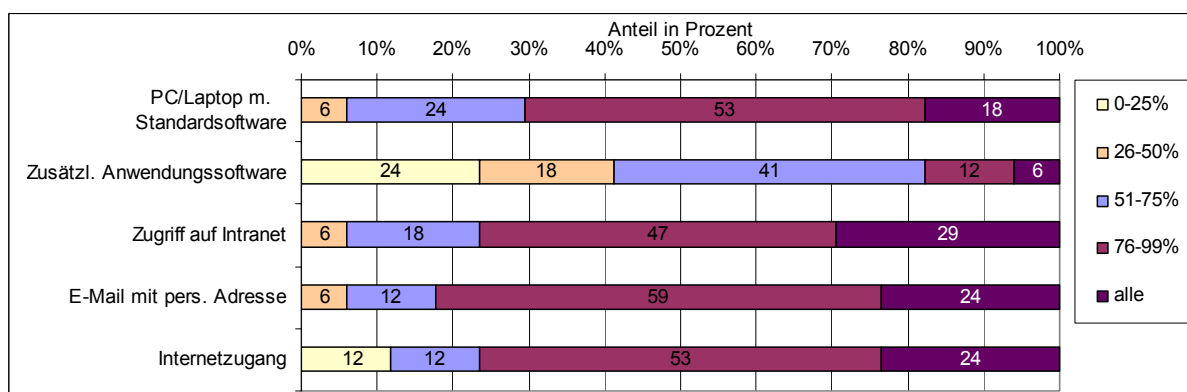
$n(03)=229$, $n(02)=341$: Nur Ämter, die alle Punkte bewertet haben.

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

Der Anteil der Ämter, in denen weniger als die Hälfte der Mitarbeitenden mit Informationstechnologie am Arbeitsplatz ausgestattet ist, ist leicht zurückgegangen. Ebenfalls zurückgegangen ist der Anteil der Ämter, in denen sämtliche Mitarbeitenden zusätzliche Anwendungssoftware benötigen.

Auf Stufe Gesamtkanton ist die Situation etwas anders. Ein Fünftel der Kantone gibt an, dass sämtliche Mitarbeitenden mit einem PC oder Laptop ausgestattet sind. Ein Viertel teilt allen Mitarbeitenden eine persönliche E-Mail-Adresse zu und ermöglicht ihnen den Internetzugang. Mehr als die Hälfte der Kantone stattet 76 bis 99 Prozent der Mitarbeitenden mit dieser Technologie aus.

Abbildung 50: Technische Ausstattung der Arbeitsplätze der Kantone (Stand 03)

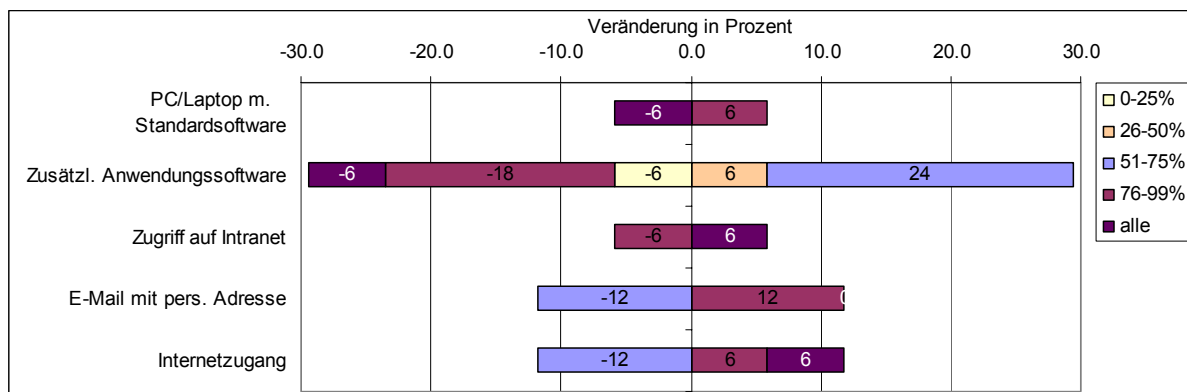


$n=17$: Nur Gesamtkantone, die alle Punkte bewertet haben.

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

Wie auf Stufe Amt ist auch auf Stufe Gesamtkanton der Anteil der Mitarbeitenden, die für ihre Arbeit zusätzliche Anwendungssoftware benötigen, zurückgegangen.

Abbildung 51: Technische Ausstattung der Arbeitsplätze der Kantone (Veränderung)

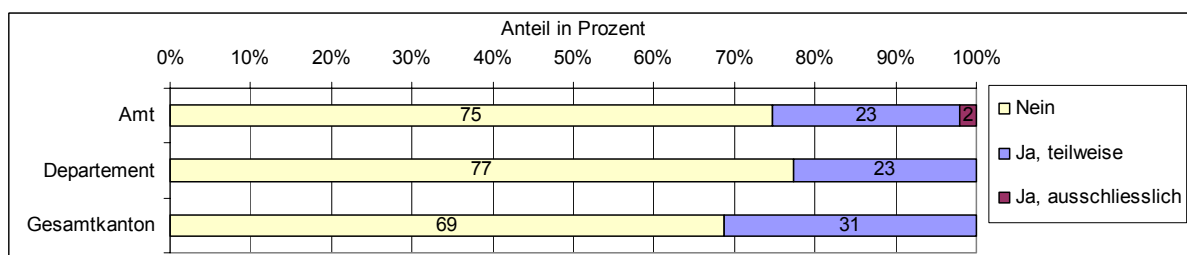


$n(03)=17$, $n(02)=17$: Nur Gesamtkantone, die alle Punkte bewertet haben.

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

Open Source Software kommt in den kantonalen Verwaltungen noch selten zum Einsatz. Auf allen drei Stufen gaben zwischen 69 und 77 Prozent der Befragten an, keine Open Source Software einzusetzen. Der Anteil der Befragten, der diese Frage beantwortet hat, liegt aber deutlich tiefer als bei anderen Fragen. Es ist deshalb denkbar, dass zahlreiche Befragte die Fragen nicht beantworteten, weil sie den Begriff Open Source Software nicht kannten. Zwei Prozent der kantonalen Ämter geben an, ausschliesslich Open Source Software einzusetzen.

Abbildung 52: Einsatz von Open Source Software

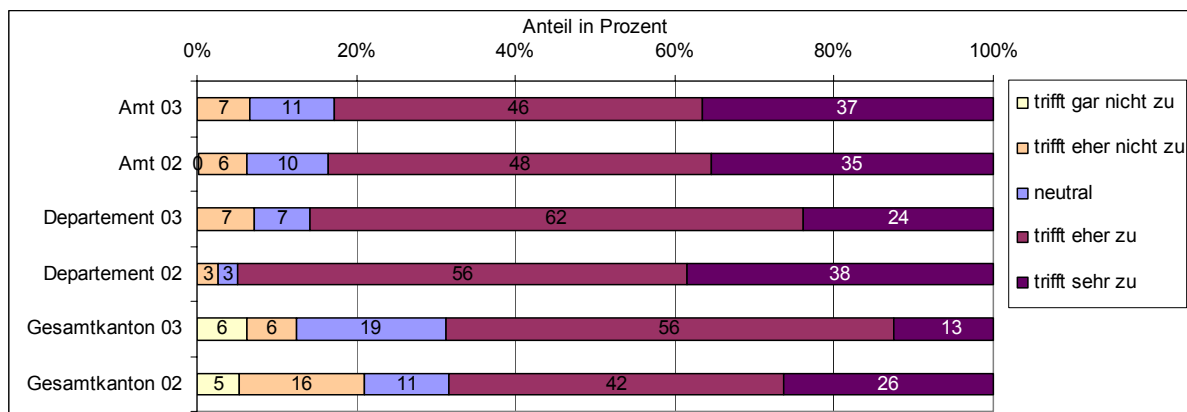


$n(amt)=190$, $n(dep)=31$, $n(gk)=16$

Frage: Kommt in Ihrer Verwaltung Open Source Software zum Einsatz?

Auf den Grossteil der kantonalen Verwaltungen trifft die Aussage eher oder sehr zu, dass die aktuelle technische Ausstattung ausreichend ist. Der Anteil der Verwaltungen, die mit ihrer Ausstattung nicht zufrieden sind, ist bei den Ämtern unverändert geblieben, hat sich bei den Departementen leicht erhöht und ist auf Stufe Gesamtkanton zurückgegangen.

Abbildung 53: Zufriedenheit mit der technischen Ausstattung

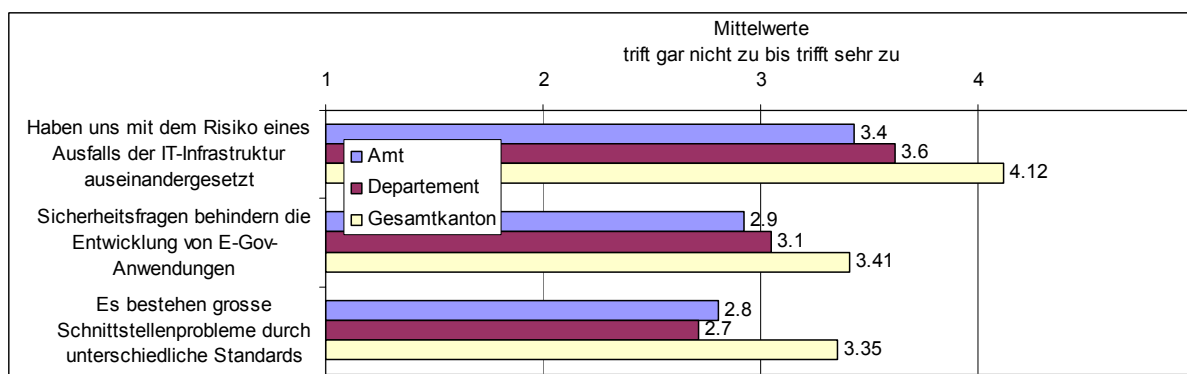


$n(\text{amt}03)=260$, $n(\text{dep}03)=43$, $n(\text{gk}03)=17$, $n(\text{amt}02)=370$, $n(\text{dep}02)=39$, $n(\text{gk}02)=19$

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

Allen drei Aussagen zu technischen Herausforderungen wird auf Stufe Gesamtkanton stärker zugestimmt als auf Stufe Amt oder Departement. Insbesondere das Risiko eines Ausfalls der IT-Infrastruktur ist auf Stufe Gesamtkanton häufiger thematisiert worden als auf den untergeordneten Ebenen.

Abbildung 54: Technische Herausforderungen (Stand 03)



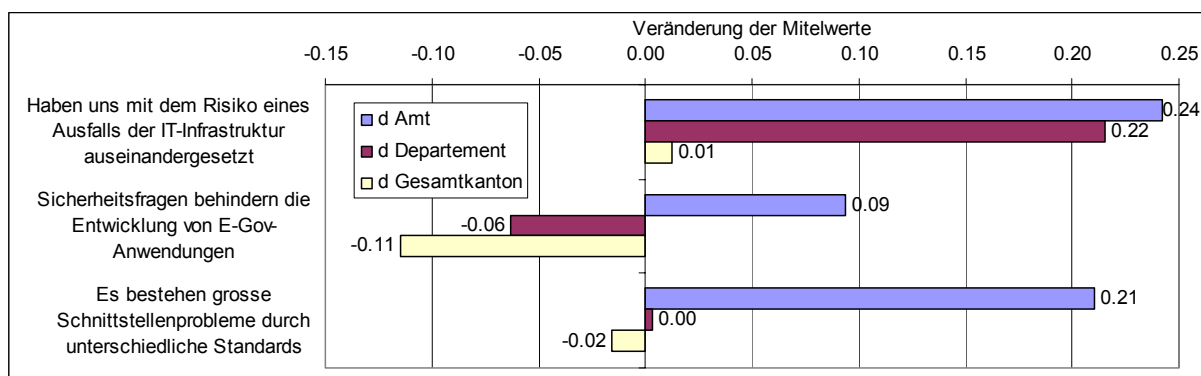
$n(\text{amt})=233$, $n(\text{dep})=39$, $n(\text{gk})=17$: Nur Verwaltungen, die alle Fragen beantwortet haben.

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

Dass wegen unterschiedlichen Standards Schnittstellenprobleme bestehen, trifft gemäss den Gesamtkantonen eher zu, Ämter und Departemente sind dagegen eher der Ansicht, das treffe nicht zu. Deutlich mehr Ämter als 2002 waren 2003 der Ansicht, dass Schnittstellenprobleme bestehen. Auch die Gefahren eines IT-Ausfalls sind 2003 häufiger thematisiert worden als im Vorjahr.

Die Aussage, die Entwicklung von E-Government werde durch Sicherheitsfragen behindert, findet 2003 vor allem auf Stufe Gesamtkanton weniger Zustimmung.

Abbildung 55: Technische Herausforderungen (Veränderung)



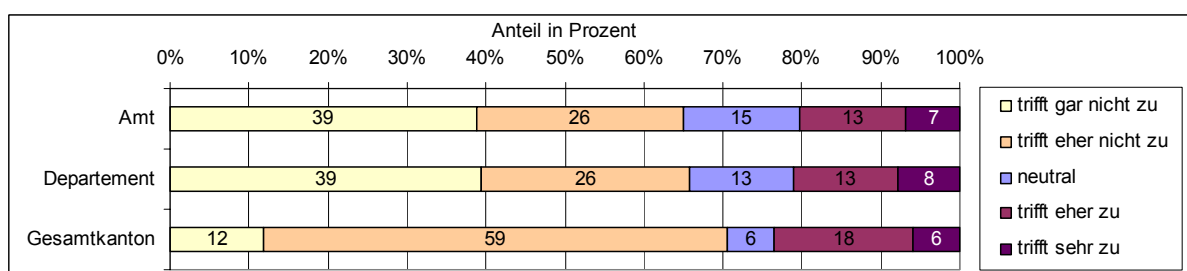
$n(\text{amt}03)=233$, $n(\text{dep}03)=39$, $n(\text{gk}03)=17$, $n(\text{amt}02)=342$, $n(\text{dep}02)=35$, $n(\text{gk}02)=19$: Nur Verwaltungen, die alle Fragen beantwortet haben.

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

Rund ein Fünftel der Ämter und Departemente und ein Viertel der Kantone haben grosse Teile der IT-Infrastruktur ausgelagert.

Da dieses Jahr nicht mehr nach der Absicht zur Auslagerung sondern nach dem Zustand gefragt wurde, sind die Antworten nicht vergleichbar. Letztes Jahr war aber nur eine Minderheit der Verwaltungen daran interessiert, grosse Teile der IT-Infrastruktur auszulagern.

Abbildung 56: Auslagerung der IT-Infrastruktur



$n(\text{amt})=233$, $n(\text{dep})=39$, $n(\text{gk})=17$: Nur Verwaltungen, die alle Fragen beantwortet haben.

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

4.3.2 Personal

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

Fast 40 Prozent der Ämter und Departemente und über 50 Prozent der Gesamtkantone verfügen über eine/n E-Government-Verantwortliche/n.

Die Ausstattung der Ämter mit IT-Spezialisten hat sich gegenüber dem Vorjahr nicht verändert. Etwas weniger als die Hälfte verfügen über keine eigenen IT-Spezialisten, weitere zwei Fünftel beschäftigen einen bis fünf Spezialisten und der Rest mehr als sechs.

Bei den Departementen ist der Anteil ohne eigene IT-Spezialisten von 27 auf 35 Prozent gestiegen und der Teil mit einem bis fünf Spezialisten von 38 auf 23 Prozent gesunken. Um fünf Prozent gestiegen ist dagegen der Anteil der Departemente die zwischen 11 und 20 Spezialisten beschäftigen.

Auf Stufe Gesamtkanton ist der Prozentsatz mit mehr als 50 IT-Spezialisten gesunken, dafür ist die Kategorie „21 bis 50 Spezialisten“ gewachsen.

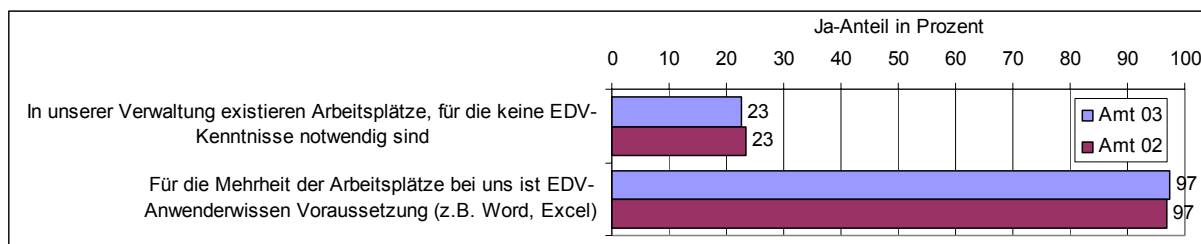
Tabelle 5: IT-Spezialisten

Anzahl IT-Spezialisten	Departement 03	Departement 02	Anzahl IT-Spezialisten	Gesamtkanton 03	Gesamtkanton 02
0	35.0	27.0	0	5.9	0.0
1 - 5	22.5	37.8	1 - 10	11.8	21.1
6 - 10	7.5	5.4	11 - 20	17.6	15.8
11 - 20	10.0	5.4	21 - 50	29.4	21.1
> 20	25.0	24.3	> 50	35.3	42.1

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

Wie im letzten Jahr existieren in einem Viertel der Ämter noch Arbeitsplätze, für die keine EDV-Kenntnisse notwendig sind. In 97 Prozent der Ämter ist für mehr als die Hälfte der Arbeitsplätze zumindest EDV-Anwenderwissen Voraussetzung.

Abbildung 57: Anforderungen an die EDV-Kenntnisse in den Ämtern



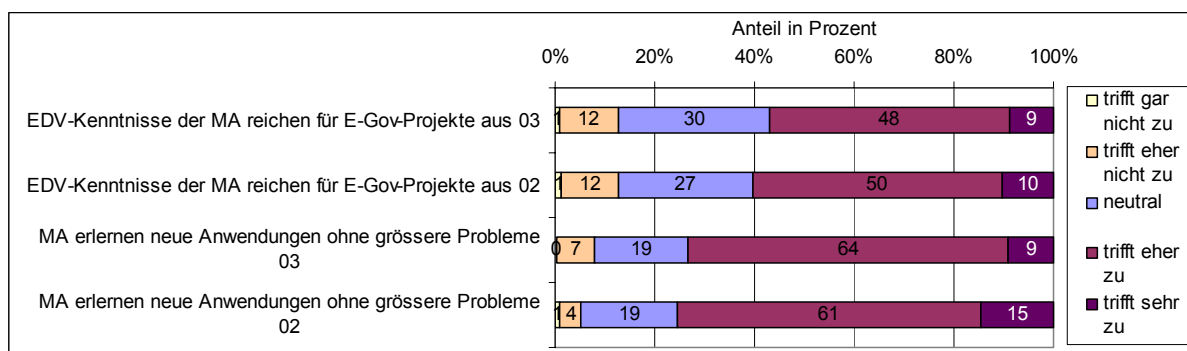
$n(03)=238$, $n(02)=355$: Nur Ämter, die beide Fragen beantwortet haben.

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

Über die Hälfte der Ämter sind der Meinung, dass die EDV-Kenntnisse der Mitarbeitenden für E-Government-Projekte ausreichen. Ein Drittel ist neutral und etwa 13 Prozent glauben, dies treffe nicht oder eher nicht zu.

Die Lernfähigkeit der Mitarbeitenden wird 2003 leicht schlechter eingeschätzt als 2002. Noch immer sind aber fast drei Viertel der Ansicht, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter neue Anwendungen ohne grössere Probleme erlernen.

Abbildung 58: EDV-Kenntnisse der Mitarbeiter/innen der Ämter

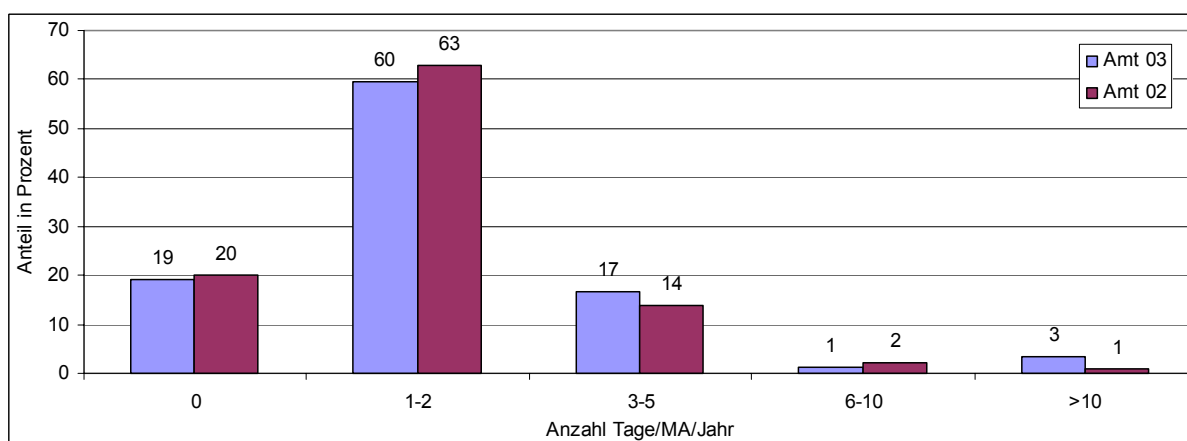


$n(03)=241$, $n(02)=364$: Nur Ämter, die beide Aussagen bewertet haben.

Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgende Aussage auf Ihre Verwaltung zutrifft.

Ein Fünftel der Ämter bietet den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern keine Schulungen im Bereich IT oder E-Government an. 60 Prozent der Ämter bieten einen bis zwei Tage pro Mitarbeiter/in und Jahr an und 17 Prozent – 2002 waren es noch 14 Prozent – bieten zwischen drei und fünf Tage an.

Abbildung 59: Schulungen für Mitarbeiter/innen der Ämter



$n(03)=235$, $n(02)=397$

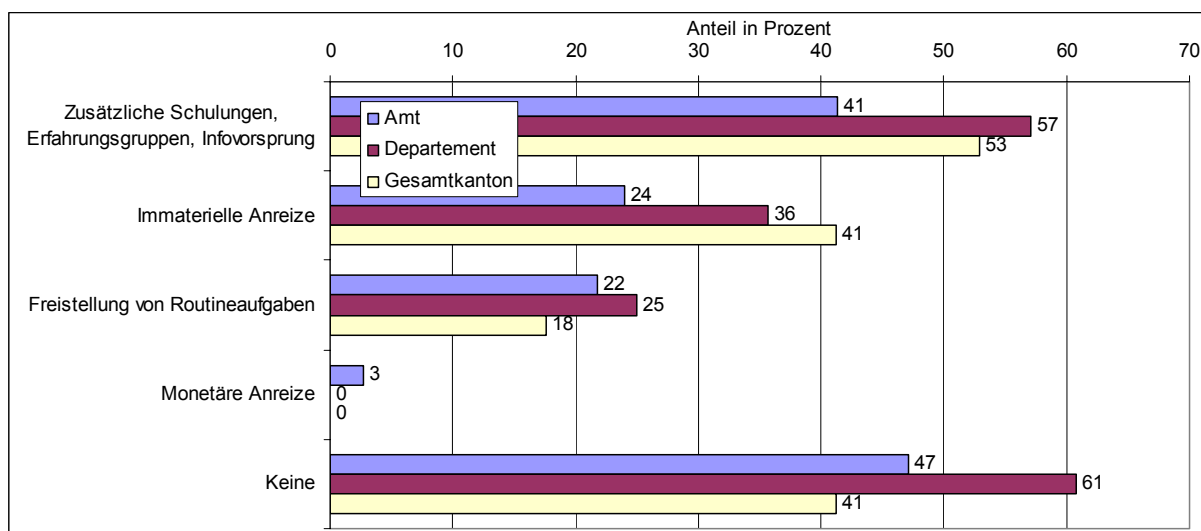
Frage: Wie viele Schulungsmassnahmen wurden in Ihrer Verwaltung im vergangenen Jahr für Mitarbeiter/innen zum Thema IT und/oder E-Government durchgeführt? (Durchschnittliche Anzahl Tage pro Mitarbeiter/in)

Auch 2003 werden nur von vereinzelten Verwaltungen monetäre Anreize zur Mitarbeit in E-Government-Projekten gesetzt. Am häufigsten werden zusätzliche Schulungen, Erfahrungsgruppen bzw. der Informationsvorsprung als Anreiz eingesetzt. Lediglich ein Fünftel bis ein Viertel der kantonalen Verwaltungen entlastet Mitarbeitende von Routineaufgaben, damit sie in E-Government-Projekten mitarbeiten können. In zwei Fünfteln der Kantone werden keine speziellen Anreize für die Mitarbeit in E-Government-Projekten geschaffen.

In den kantonalen Ämtern ist diese Situation 2003 etwa identisch mit derjenigen des Vorjahres. Lediglich der Anteil der Ämter, die ihre Mitarbeitenden von Routineaufgaben entlasten, ist um fünf Prozent gestiegen.

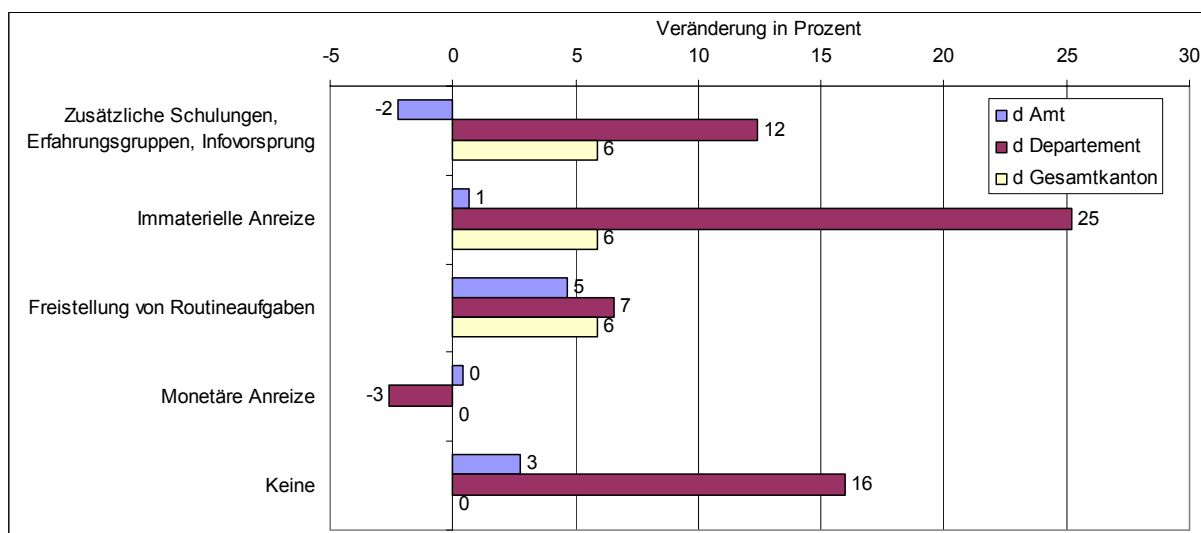
Der Anteil der Departemente, die keine Anreize schaffen, ist um 16 Prozent gestiegen. Diejenigen, die Anreize schaffen, bieten häufiger als 2002 mehrere Anreize gleichzeitig an. Auf der Stufe Gesamtkanton hat sich fast nichts verändert.

Abbildung 60: Anreize für die Mitarbeit in E-Government-Projekten (Stand 03)



$n(amt)=225$, $n(dep)=38$, $n(gk)=17$: Nur Verwaltungen, die mindestens eine Antwort ausgewählt haben.
Frage: Welche Anreize werden für die Mitarbeit in E-Government Aktivitäten geschaffen?

Abbildung 61: Anreize für die Mitarbeit in E-Government-Projekten (Veränderung)



$n(amt03)=225$, $n(dep03)=38$, $n(gk03)=17$, $n(amt02)=356$, $n(dep02)=38$, $n(gk02)=17$: Nur Verwaltungen, die mindestens eine Antwort ausgewählt haben.

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

Mehr als ein Drittel der Ämter und Gesamtkantone und über 50 Prozent der Departemente attestieren E-Government eine motivierende Wirkung auf die Mitarbeitenden.

4.3.3 Finanzen

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

Das IT-Budget variiert auf allen drei kantonalen Stufen sehr stark. Bei den Ämtern schwankt es zwischen CHF 1'000 und CHF 30 Millionen. Der Median liegt bei CHF 150'000 und im Durchschnitt beträgt das IT-Budget CHF 1,16 Millionen. In diesen Werten sind sämtliche Ämter mit berücksichtigt, also auch Ämter für Informatik, deren IT-Budget relativ gross ist.

Auf Stufe Gesamtkanton variieren die deklarierten IT-Budgets zwischen CHF 1,5 Millionen und CHF 179,2 Millionen, wobei die Hälfte der Kantone über ein IT-Budget von weniger als CHF 7,5 Millionen verfügt. Das pro Kopf IT-Budget reicht von CHF 22,19 bis CHF 432,86. Der Mittelwert liegt bei CHF 111,58.

Tabelle 6: IT-Budget für das Jahr 2003

	Minimum	Maximum	Median	Mittelwert	Standard-abweichung
IT-Budget 2003 Amt	1'000	30'000'000	150'000	1'164'613	3'871'429
IT-Budget 2003 Departement	5'000	32'000'000	800'000	4'542'580	7'810'330
IT-Budget 2003 Gesamtkanton	1'500'000	179'200'000	7'500'000	32'866'833	53'273'791
IT-Budget pro Kopf 2003 Gesamtkanton	22.19	423.86	87.06	111.58	105.07

$n(\text{amt})=144$, $n(\text{dep})=26$, $n(\text{gk})=12$: Nur Verwaltungen, die eine Angabe gemacht haben.

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

Neben den IT-Budgets interessieren auch die Budgets für E-Government-Projekte. Ein Drittel der Ämter, fast die Hälfte der Departemente und 86 Prozent der Kantone haben für 2003 Mittel für E-Government-Projekte in ihren Budgets vorgesehen. Einige davon haben die Höhe dieser Projekt-Budgets bekannt gegeben. Diese sind in Tabelle 7 wiedergegeben. Keines der Budgets überschreitet CHF 2,75 Millionen.

Tabelle 7: Projektbudget für das Jahr 2003

	Minimum	Maximum	Median	Mittelwert	Standard-abweichung
E-Gov-Projektbudget 2003 Ämter	4'000	2'750'000	42'500	181'559	441'761
E-Gov-Projektbudget 2003 Departemente	300	2'406'600	40'000	259'108	654'498
E-Gov-Projektbudget 2003 Gesamtkanton	20'000	2'500'000	425'000	619'100	757'195

$n(\text{amt})=68$, $n(\text{dep})=13$, $n(\text{gk})=10$: Nur Verwaltungen, die eine Angabe gemacht haben.

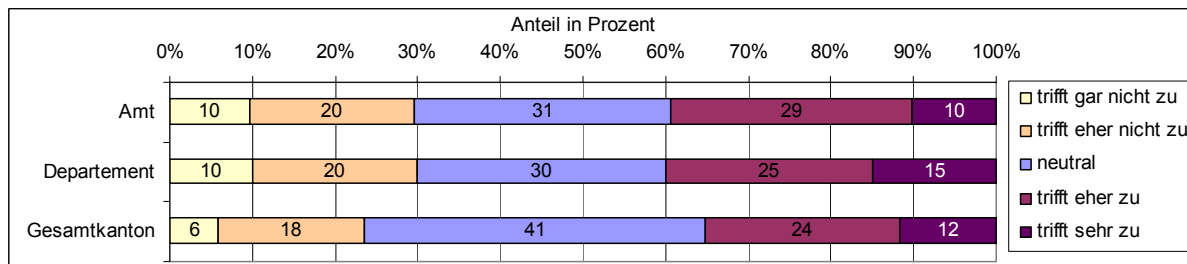
Frage: Sind im Budget 2003 Ihrer Verwaltung Mittel für E-Government-Projekte vorgesehen? Wenn ja, wie gross ist die Summe dieser Projekt-Budgets in CHF?

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

Bei rund 40 Prozent der Ämter und Departemente führten Budgetrestriktionen dazu, dass E-Government-Projekte gestoppt oder unvollständig ausgeführt wurden. Auf Stufe Gesamtkanton ist dies bei mehr als einem Drittel der Fall.

Im Vergleich zum Vorjahr haben sich 2003 die finanziellen Engpässe verschärft. Bei den Ämtern haben 14 Prozent mehr gesagt, es treffe eher oder sehr zu, dass Budgetrestriktionen zu Abbruch oder unvollständiger Ausführung von E-Government-Projekten führt. Bei den Departementen gleichen sich die Veränderungen etwa aus. Auf Stufe Gesamtkanton ist der Prozentsatz massiv zurückgegangen für den die Aussage eher oder gar nicht zu trifft.

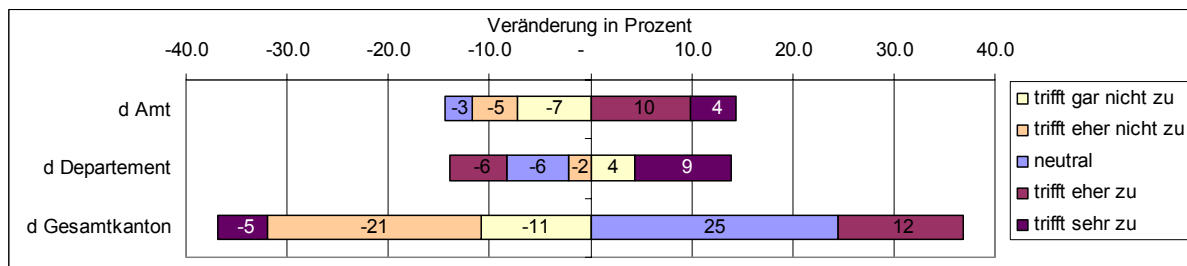
Abbildung 62: Budgetrestriktionen (Stand 03)



$n(\text{amt})=226$, $n(\text{dep})=40$, $n(\text{gk})=17$

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

Abbildung 63: Budgetrestriktionen (Veränderung)

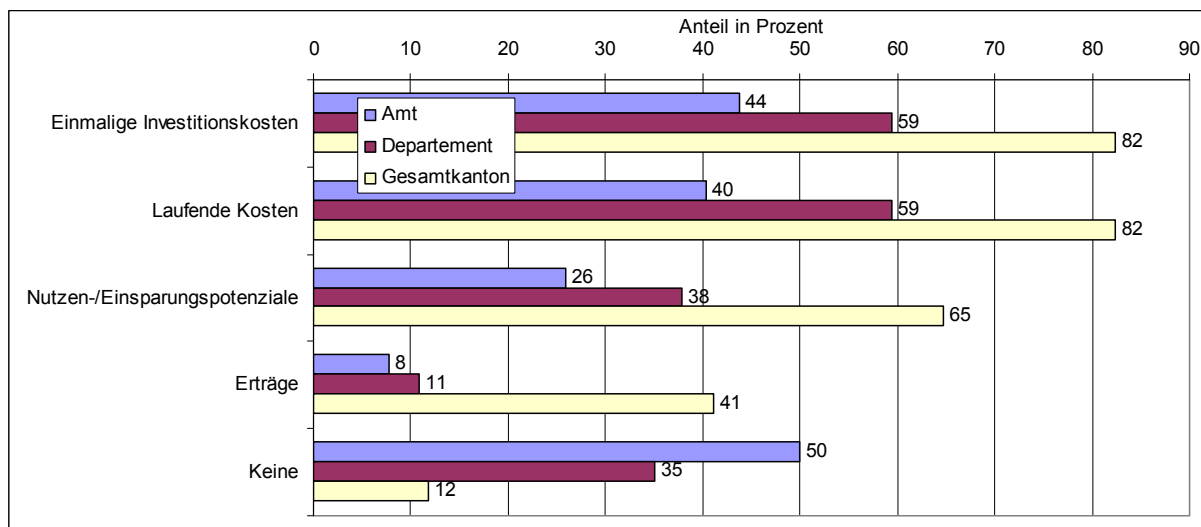


$(\text{amt}03)=226$, $n(\text{dep}03)=40$, $n(\text{gk}03)=17$, $(\text{amt}02)=343$, $n(\text{dep}02)=36$, $n(\text{gk}02)=18$

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

Wahrscheinlich auch auf Grund der knapperen Budgets werden vermehrt Kosten-/Nutzenüberlegungen angestellt. Die Hälfte der kantonalen Ämter, ein Drittel der Departemente und zwei von 17 Kantonen führen keine finanziellen Berechnungen für E-Government-Projekte durch.

Abbildung 64: Kalkulationen für E-Government-Projekte (Stand 03)

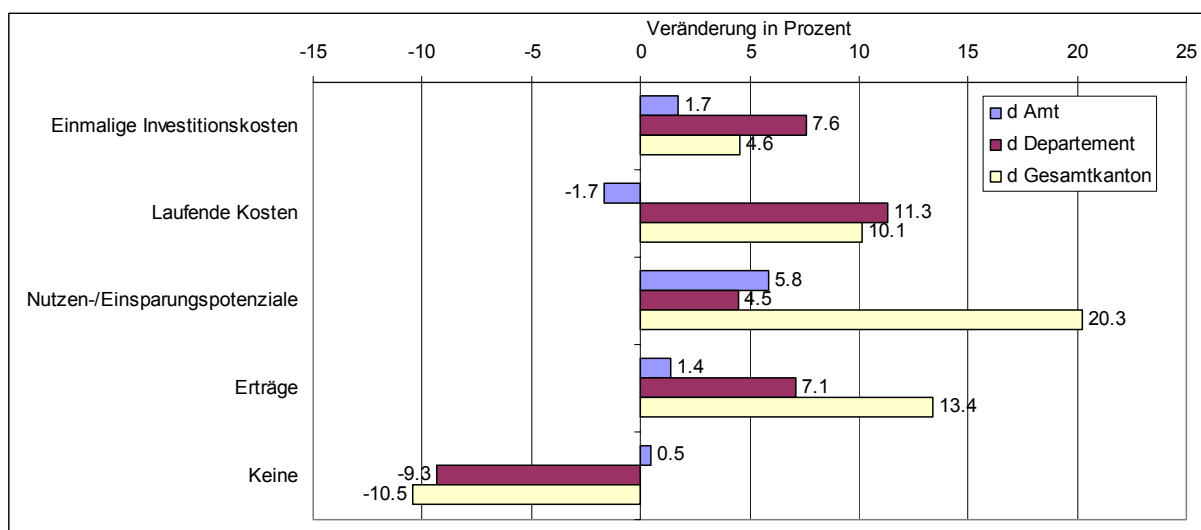


$n(\text{amt})=208$, $n(\text{dep})=37$, $n(\text{gk})=17$: Nur Verwaltungen, die mind. eine Antwort ausgewählt haben.
Frage: Für E-Government-Projekte werden in unserer Verwaltung Kalkulationen durchgeführt für:

Vier Fünftel der Kantone berechnen die Investitions- und laufenden Kosten und 65 Prozent stellen diesen Nutzen- bzw. Einsparpotenziale gegenüber. Auf Stufe Amt werden die einmaligen und laufenden Kosten von gut 40 Prozent, Nutzen- oder Einsparpotenziale von einem Viertel der befragten Ämter berechnet.

Der Prozentsatz der Kantone und Departemente, die keine Berechnungen durchführen, ist in 2003 gegenüber dem Vorjahr um je circa 10 Prozent gesunken. Auf Stufe Gesamtkanton und Amt am stärksten zugenommen haben die Berechnungen zu Nutzen- bzw. Einsparpotenzialen.

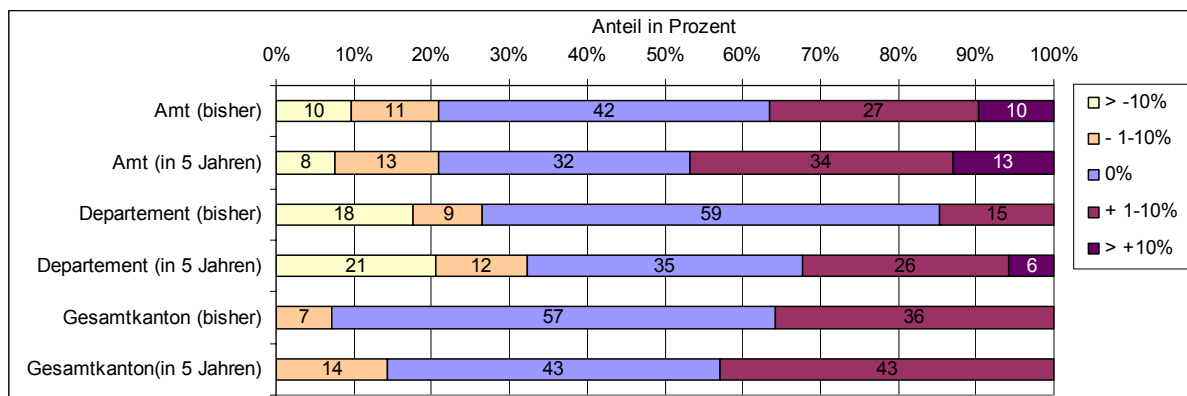
Abbildung 65: Kalkulationen für E-Government-Projekte (Veränderung)



$n(\text{amt}03)=208$, $n(\text{dep}03)=37$, $n(\text{gk}03)=17$, $n(\text{amt}02)=333$, $n(\text{dep}02)=27$, $n(\text{gk}02)=18$: Nur Verwaltungen, die mind. eine Antwort ausgewählt haben.
Frage: Für E-Government-Projekte werden in unserer Verwaltung Kalkulationen durchgeführt für:

Bei über 40 Prozent der Ämter und fast 60 Prozent der Departemente und Kantone hat E-Government bisher keine Auswirkungen auf die Aufwände gehabt. Ein Fünftel der Ämter, ein Viertel der Departemente und ein Kanton geben an, die Aufwände seien durch E-Government gesunken.

Abbildung 66: Veränderung der Aufwände durch E-Government (Stand 03)



$n(\text{amt})=186$, $n(\text{dep})=34$, $n(\text{gk})=14$: Nur Verwaltungen, die beide Fragen beantwortet haben.

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

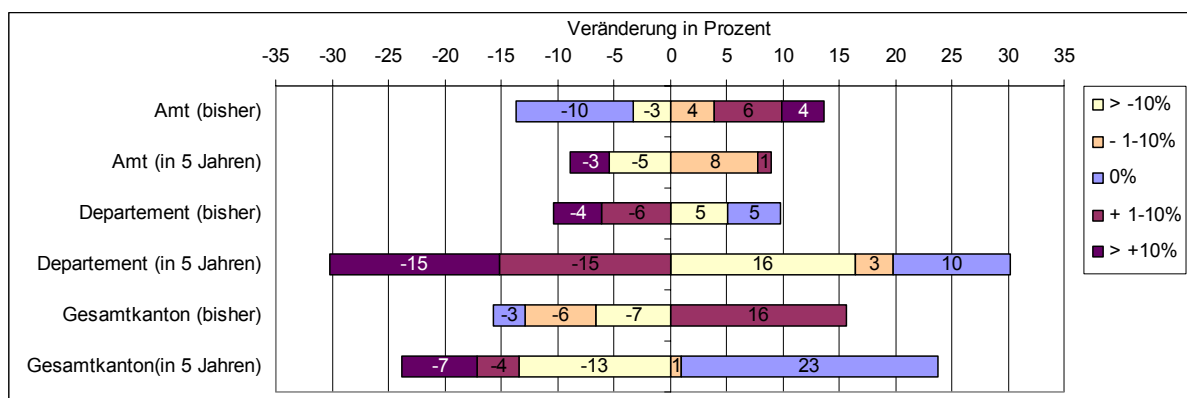
Bis in fünf Jahren rechnen 47 Prozent der Ämter, 32 Prozent der Departemente und 43 Prozent der Kantone mit Aufwandsteigerungen. 32 Prozent der Ämter, 35 Prozent der Departemente und 43 Prozent der Kantone glauben E-Government wirke sich nicht auf die Aufwände aus.

Die grösste Veränderung zum Vorjahr gab es bei der Einschätzung der Entwicklung bis in fünf Jahren durch die Departemente. Der Prozentsatz der Departemente, die mit höheren Aufwänden rechnen, ist um 30 Prozent gesunken. Massiv zugelegt haben die Departemente, die mit einer Reduktion der Aufwände von über 10 Prozent rechnen.

Auf Stufe Gesamtkanton hat sich im Vergleich zum Vorjahr ebenfalls einiges verändert. Der Anteil der Kantone, deren Aufwände bisher gestiegen sind, ist um 16 Prozent gewachsen. Für die Zukunft sind 23 Prozent mehr der Ansicht, E-Government werde keine Auswirkungen auf das Budget haben. Prozente verloren haben sowohl diejenigen, die eine Aufwandsteigerung erwarteten, als auch jene, die mit sinkenden Aufwänden rechneten.

Bei den Ämtern sind die Veränderungen geringer. Der Anteil der Ämter, deren Aufwände durch E-Government gestiegen sind, hat zugelegt. Für die Zukunft hat vor allem der Prozentsatz der Ämter zugelegt, die annehmen die Aufwände würden leicht zurückgehen.

Abbildung 67: Veränderung der Aufwände durch E-Government (Veränderung)



$n(\text{amt}03)=186$, $n(\text{dep}03)=34$, $n(\text{gk}03)=14$, $n(\text{amt}02)=287$, $n(\text{dep}02)=24$, $n(\text{gk}02)=15$: Nur Verwaltungen, die beide Fragen beantwortet haben.

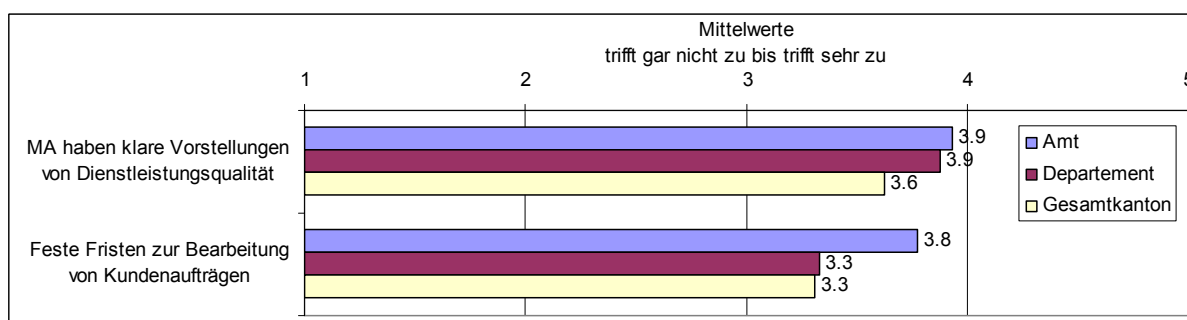
Frage: Wie haben sich bisher durch E-Government die Aufwände in Ihrer Verwaltung verändert, bzw. wie werden sie sich in den nächsten fünf Jahren verändern? (Bezogen auf das gesamte Budget Ihrer Verwaltung)

Verwaltungen, die durch E-Government neue Einnahmequellen erschliessen konnten, sind immer noch selten. Acht Prozent der Ämter – 2002 waren es sieben Prozent – geben an, durch E-Government neue Einnahmen generiert zu haben.

4.4 Kultur

Der letzte Bereich im Teil Management ist die Kultur. Wie im Kapitel 1 bereits erläutert, wird davon ausgegangen, dass kulturelle Aspekte nicht direkt beeinflusst werden können, dass aber durch die Veränderung anderer Faktoren durchaus Einfluss auf die Kultur genommen werden kann. Untersucht werden Fragen der Dienstleistungskultur, der Veränderungskultur sowie die Einstellung zum eigenen Image und zum Öffentlichkeitsprinzip.

Abbildung 68: Dienstleistungskultur (Stand 03)



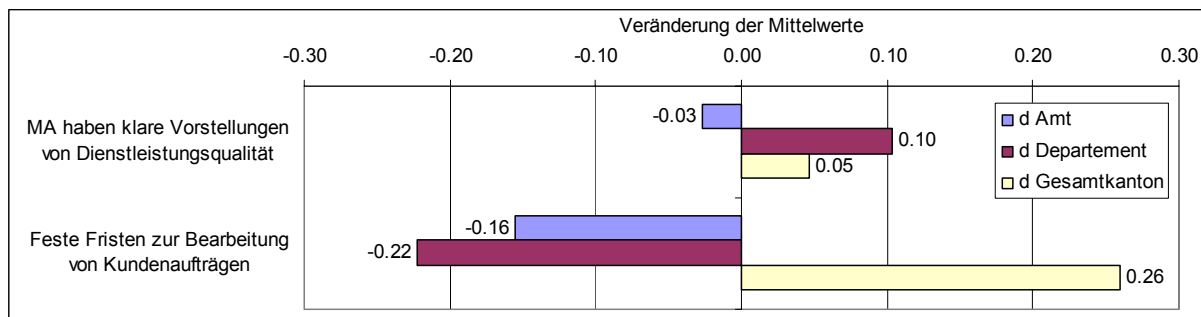
$n(\text{amt})=239$, $n(\text{dep})=42$, $n(\text{gk})=16$: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben.

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

Die zwei Aussagen zur Dienstleistungskultur werden durch die Befragten unterschiedlich beantwortet. Deutlich zugestimmt wird der Aussage, dass die Mitarbeitenden eine klare Vorstellung von Dienstleistungsqualität haben. Weniger deutlich ist die Zustimmung, wenn es um selbst festgelegte Fristen zur Bearbeitung von Kundenaufträgen geht (z.B. E-Mails müssen innerhalb von 24 Stunden beantwortet werden). Einzig für die Ämter treffen beide Aussagen etwa gleich stark zu.

Im Vergleich zu 2002 hat sich bei der ersten Aussage relativ wenig verändert. Bei der zweiten Aussage ist die Zustimmung der Ämter und Departemente jedoch deutlich zurückgegangen, während die Gesamtkantone stärker zustimmen.

Abbildung 69: Dienstleistungskultur (Veränderung)

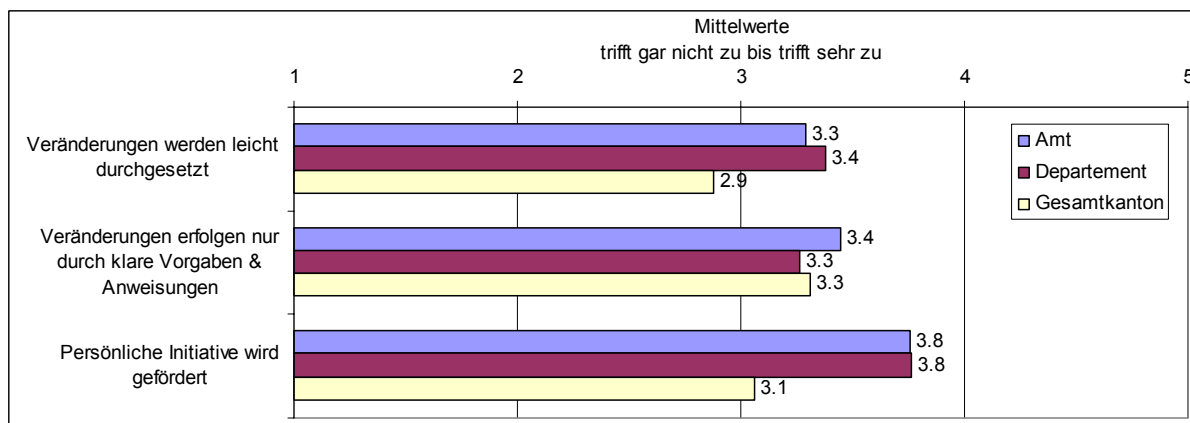


$n(\text{amt}03)=239$, $n(\text{dep}03)=42$, $n(\text{gk}03)=16$, $n(\text{amt}02)=347$, $n(\text{dep}02)=36$, $n(\text{gk}02)=19$: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben.

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

Ämter und Departemente sind eher der Ansicht, dass Veränderungen bei Ihnen leicht durchgesetzt werden, die Kantone sind eher gegenteiliger Ansicht. Auf allen drei Ebenen wird der Aussage zugestimmt, dass Veränderungen nur durch klare Vorgaben und Anweisungen erfolgen. Persönliche Initiative wird gemäss den Angaben der Befragten vor allem auf Stufe Amt und Departement gefördert. Die Gesamtkantone bewerten diese Aussage eher „neutral“.

Abbildung 70: Veränderungskultur (Stand 03)

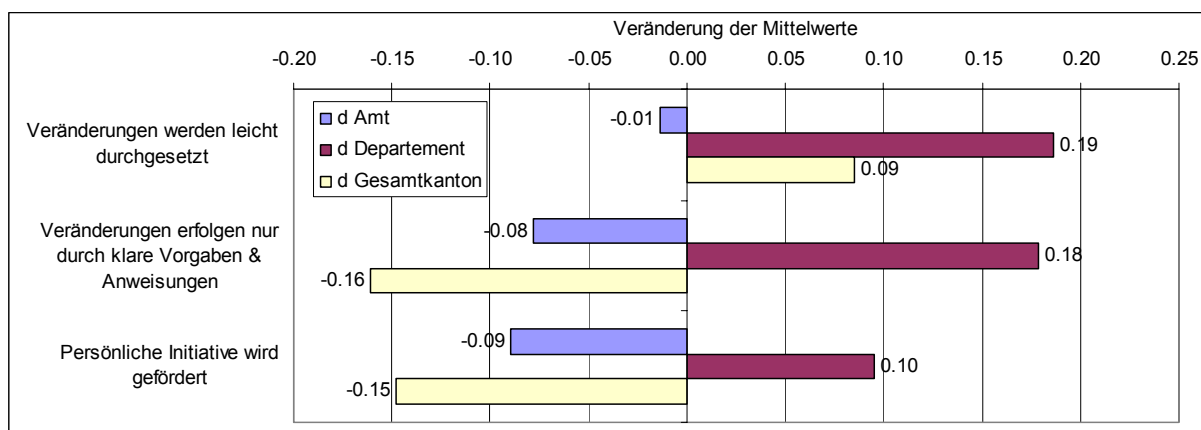


$n(\text{amt})=239$, $n(\text{dep})=42$, $n(\text{gk})=16$: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben.

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

Auf Stufe Amt hat sich an der Beurteilung der drei Aussagen wenig verändert. Die Zustimmung zu allen drei Aussagen hat abgenommen, am stärksten bezüglich der Förderung der persönlichen Initiative. Die Departemente stimmen allen drei Aussagen stärker zu. Die Gesamtkantone haben die Aussage zwei und drei dieses Jahr als weniger zutreffend eingestuft als im Vorjahr.

Abbildung 71: Veränderungskultur (Veränderung)



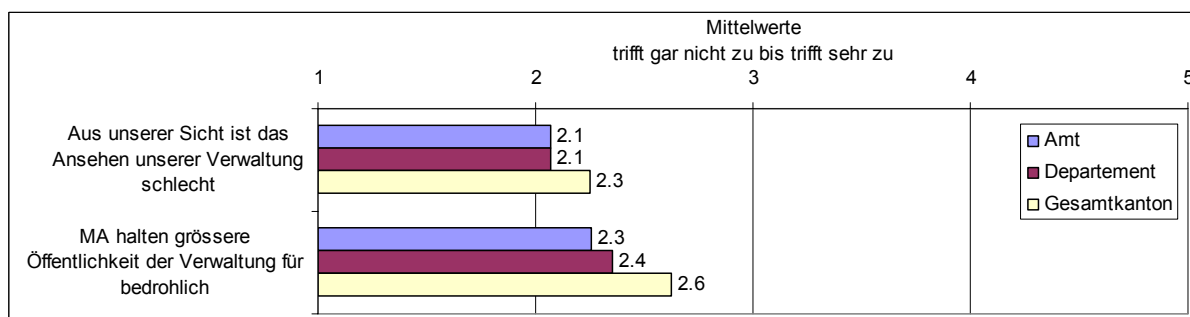
$n(\text{amt03})=239$, $n(\text{dep03})=42$, $n(\text{gk03})=16$, $n(\text{amt02})=347$, $n(\text{dep02})=36$, $n(\text{gk02})=19$: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben.

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

Dass das Image der Verwaltung schlecht ist, wird von den Befragten klar verneint. Etwas weniger deutlich wird die Aussage verworfen, dass die Mitarbeitenden eine grössere Öffentlichkeit der Verwaltung für bedrohlich halten.

Mit Abweichungen zwischen 0.02 und 0.07 decken sich die Einschätzungen der beiden Jahre ziemlich genau.

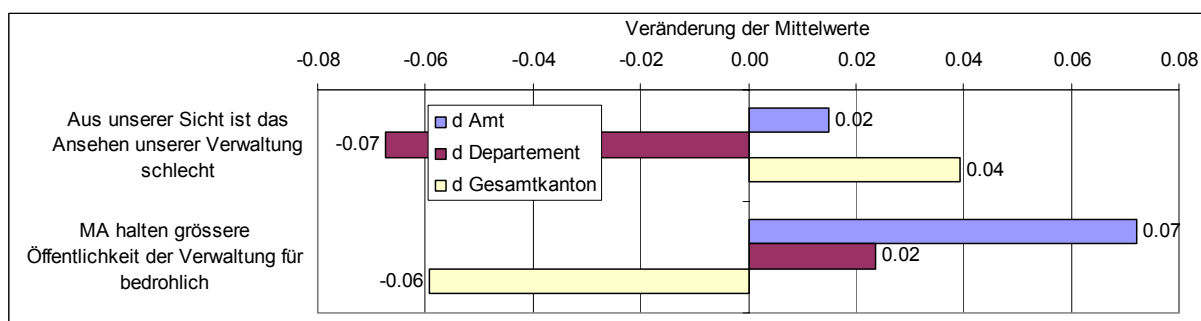
Abbildung 72: Image und Öffentlichkeitsprinzip (Stand 03)



$n(\text{amt})=239$, $n(\text{dep})=42$, $n(\text{gk})=16$: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben.

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

Abbildung 73: Image und Öffentlichkeitsprinzip (Veränderung)



$n(\text{amt03})=239$, $n(\text{dep03})=42$, $n(\text{gk03})=16$, $n(\text{amt02})=347$, $n(\text{dep02})=36$, $n(\text{gk02})=19$: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen zur Kultur beurteilt haben.

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

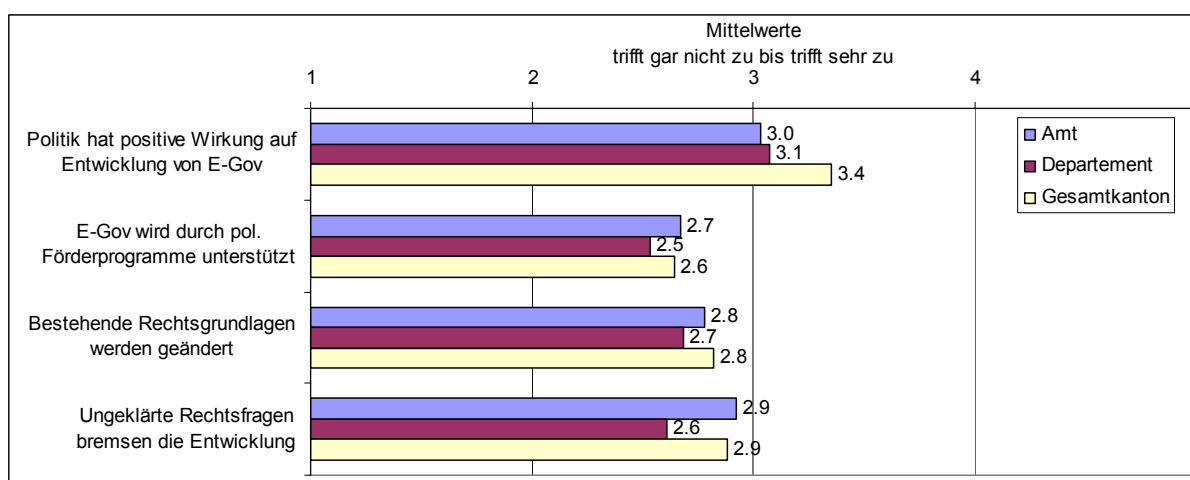
5 Rahmenbedingungen

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

Die Wirkung der Politik auf E-Government wird unterschiedlich eingeschätzt. Am ehesten eine positive Wirkung auf die Entwicklung von E-Government wird der Politik durch die Kantone attestiert. Von allen drei Ebenen als eher unzutreffend bezeichnet, wird die Aussage, dass E-Government durch politische Förderprogramme unterstützt wird.

Bestehende Rechtsgrundlagen werden zur Einführung von E-Government kaum geändert und ungeklärte Rechtsfragen haben selten bremsende Wirkung auf die Entwicklung von E-Government.

Abbildung 74: Politische und rechtliche Rahmenbedingungen (Stand 03)



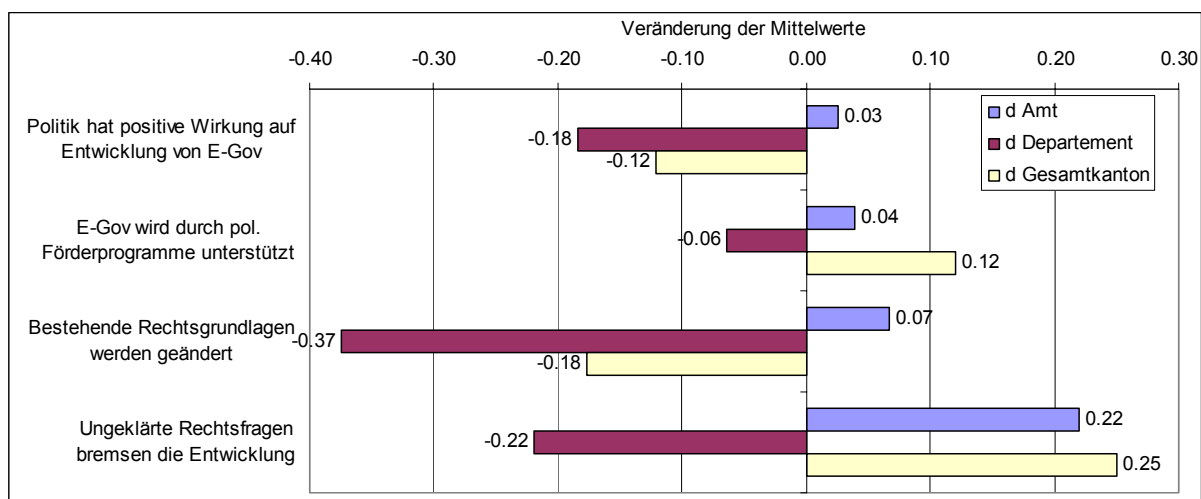
$n(\text{amt})=220$, $n(\text{dep})=41$, $n(\text{gk})=17$: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen beurteilt haben.

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

Diese Einschätzungen haben sich im Vergleich zu 2002 teilweise markant verändert. Der Politik wird durch Departemente und Kantone weniger oft eine positive Wirkung auf die Entwicklung zugestanden. Ebenfalls gesunken ist der Anteil der Departemente und Kantone, in denen bestehende Rechtsgrundlagen zur Einführung von E-Government geändert werden.

Von Ämtern und Kantonen mehr Zustimmung erhält dagegen die Aussage, dass ungeklärte Rechtsfragen die Entwicklung von E-Government bremsen. Departemente stimmen der Aussage weniger oft zu.

Abbildung 75: Politische und rechtliche Rahmenbedingungen (Stand 03)

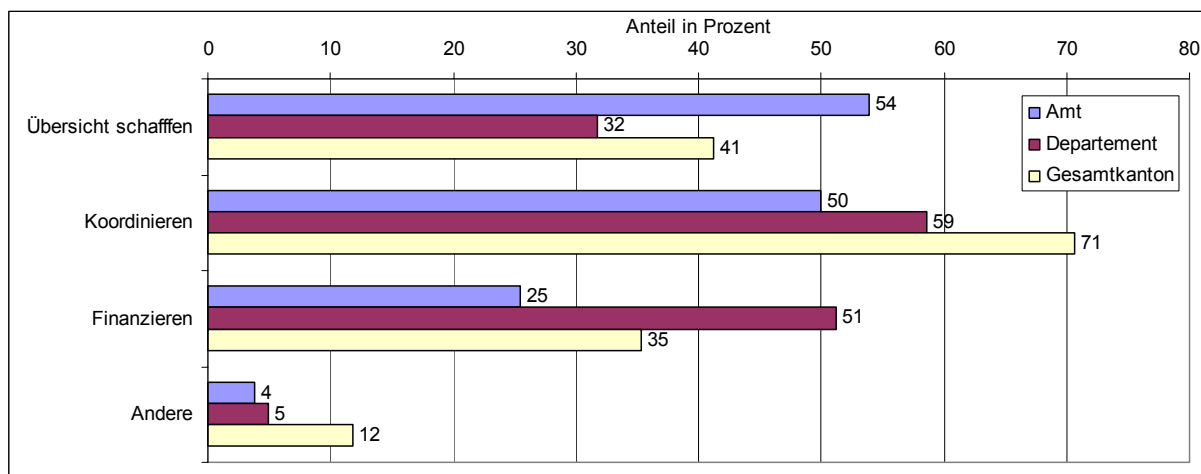


$n(\text{amt}03)=220$, $n(\text{dep}03)=41$, $n(\text{gk}03)=17$, $n(\text{amt}02)=330$, $n(\text{dep}02)=35$, $n(\text{gk}02)=19$: Nur Verwaltungen, die alle Aussagen beurteilt haben.

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

Erstmals wurde nach der Rolle gefragt, die der Bund in der E-Government-Entwicklung der Schweiz einnehmen soll. Am häufigsten wünschen sich die Ämter mehr Übersicht über die E-Government-Aktivitäten. An zweiter Stelle steht der Wunsch nach verstärkte Koordination durch den Bund. Die Departemente bevorzugen den Bund in der Rolle des Koordinators und Finanzierers. Bei den Kantonen sind 71 Prozent der Ansicht, der Bund solle koordinierend wirken.

Abbildung 76: Rolle des Bundes

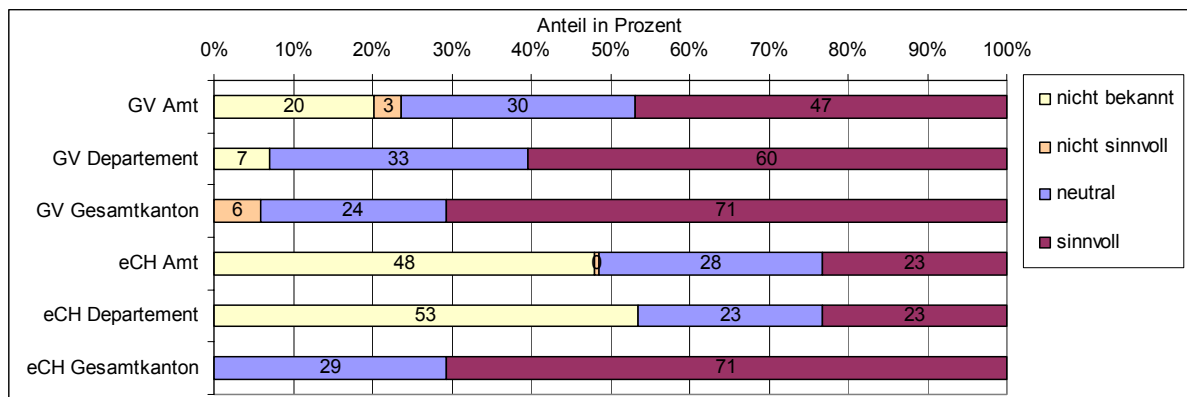


$n(\text{amt})=208$, $n(\text{dep})=41$, $n(\text{gk})=17$: Nur Verwaltungen, die mind. eine Antwort ausgewählt haben.

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

Ebenfalls zum ersten Mal wurden Meinungen zum gesamtschweizerischen Behördenportal Guichet virtuel (www.ch.ch) und zur Standardisierungsorganisation eCH (www.ech.ch) gesammelt. Die Hälfte der Ämter und über 70 Prozent der Kantone beurteilen den Guichet virtuel als sinnvoll. Ein Fünftel der Ämter gab an, diesen (noch) nicht zu kennen.

Abbildung 77: Guichet virtuel und eCH



$n(\text{amt})=233$, $n(\text{dep})=43$, $n(\text{gk})=17$: Nur Verwaltungen, die beide Projekte beurteilt haben.

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

eCH kennen fast die Hälfte der Ämter und mehr als die Hälfte der Departemente nicht. Von den anderen wertet rund die Hälfte eCH als sinnvolles Projekt. Bei den Kantonen beurteilen über 70 Prozent eCH als sinnvoll.

6 Fazit

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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