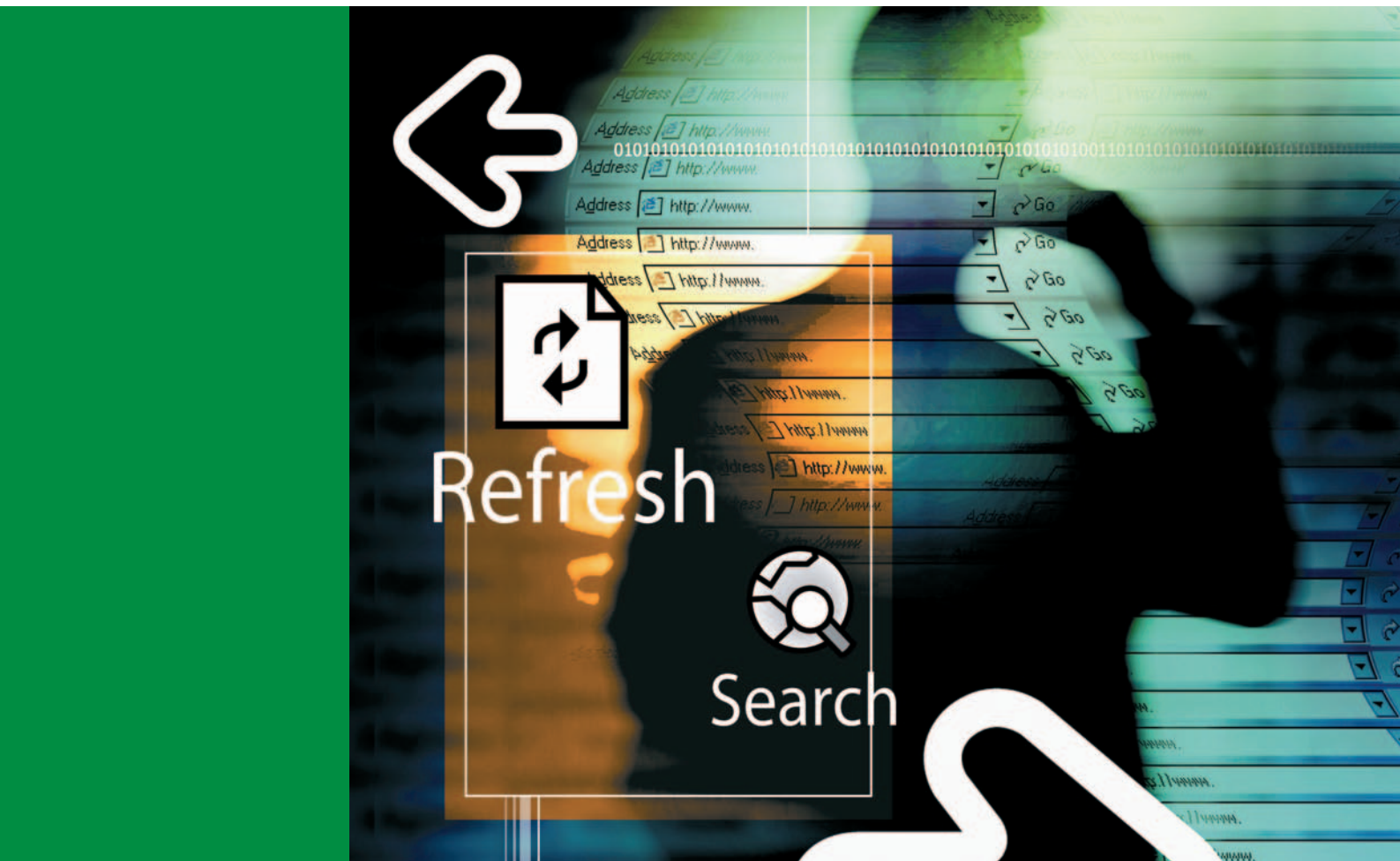




4. Bericht zum Stand von E-Government in der Schweiz

Teil Kantone

Kuno Schedler
Alexandra Collm
Ralitsa Hristova

April 2007

Mit Unterstützung durch:



Informatikstrategieorgan Bund ISB
Unité de stratégie informatique de la Confédération USIC
Organo strategia informatica della Confederazione OSIC
Organ da strategia informatica da la confederaziun OSIC

Schweizerische
Staatsschreiberkonferenz

Institut für Öffentliche Dienstleistungen
und Tourismus



Universität St.Gallen

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

Teil Kantone

Kuno Schedler
Alexandra Collm
Ralitsa Hristova

April 2007

Dies ist der vierte Bericht zum Stand von E-Government in der Schweiz. Unser Dank gilt den an der Befragung teilnehmenden Verwaltungen und den Sponsoren, die diese Studie ermöglicht haben, sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des IDT-HSG, insbesondere Samuel Künzli, Alexandra Lau und Simone Suter.

Eine Danksagung geht auch an die Experten aus Verwaltung und Wirtschaft, die bei der Neugestaltung der Befragungskonzeption mitgewirkt haben.

Alle Berichte stehen als Download unter folgendem Link frei zur Verfügung:
<http://www.electronic-government.ch/barometerbericht>

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

Alexandra Collm ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus und ist am Center of Excellence for Electronic Government zuständig für die Forschungsbereiche E-Government, Strategisches Management und E-Collaboration.

Ralitsa Hristova, wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus. Ihre Kompetenzbereiche am Center of Excellence for Electronic Government sind unter anderem E-Government, Digitales Aktenmanagement sowie E-Collaboration.

IDT-Working Paper Nr. 16b

ISBN 978-3-9523281-1-8

Alle Rechte vorbehalten

Copyright © 2007 by

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

Jede Art der Vervielfältigung ohne Genehmigung des Verlages ist unzulässig.

www.electronic-government.ch/barometerbericht

Management Summary

Mit dem Projekt "E-Government-Barometer" werden der Stand und die Entwicklung von E-Government in der Schweiz untersucht. Im Herbst 2006 wurde die vierte Befragungsrunde durchgeführt, die nunmehr in einem zweijährigen statt vorher einjährigem Rhythmus stattfindet. Dabei wurde erstmals seit Durchführung der Befragung die Konzeption unter Mitwirkung von Experten aus Verwaltung und Wirtschaft verändert. Aufgrund der Erfahrungen und der Ergebnisse aus den vorangegangenen Befragungen wurde zudem auf die Befragung kantonaler Departemente sowie Departemente des Bundes verzichtet. Im Rahmen der Befragungsrunde 2006 wurden daher Gemeinden, kantonale Ämter sowie die Staatskanzleien der Kantone als auch die Ämter der Bundesebene befragt. Im Folgenden werden die Ergebnisse der kantonalen Ebene zusammengefasst.

Aufgrund der veränderten Befragungskonzeption sind nicht alle Ergebnisse mit denen der vorangegangenen Befragungen vergleichbar. Die Veränderungen waren aufgrund von entsprechenden Feedbacks externer Experten sowie der Befragten der Jahre 2002-2004 und anderen Faktoren wie der weitergehenden Entwicklung von E-Government in der Praxis sowie in Wissenschaft und Forschung notwendig geworden. Soweit möglich wurden jedoch die Ergebnisse der Befragung aus dem Jahr 2006 mit denen aus dem Jahr 2004 verglichen. Bis auf die Grundlagen wurde auf eine weitergehende Gegenüberstellung der Daten aus dem Jahr 2006 mit denen aus dem Jahr 2002 verzichtet.

Anfang Oktober 2006 wurden an 1'365 kantonale Ämter Fragebogen versandt. Die Staatskanzleien der 26 Kantone erhielten sowohl einen Fragebogen für den gesamten Kanton als auch einen Fragebogen für die Staatskanzlei als Amt. 262 kantonale Ämter nahmen in 2006 an der Befragung teil und füllten Fragebogen entweder online oder in Papierform aus. Die Anzahl entspricht einer Rücklaufquote von 19 Prozent die damit um 4 Prozent niedriger liegt als in 2004. Allerdings konnte die absolute Anzahl der Fragebogen leicht gesteigert werden, da die Grundgesamtheit aktualisiert wurde und diese höher lag als noch 2004.

Stand von E-Government

Schon im Jahr 2004 verfügten alle befragten Kantone über eine eigene Website. Die Zahl der kantonalen Ämter, die über eine eigene Website bzw. einen eigenen Bereich innerhalb eines kantonalen CMS verfügen, lag in 2006 bei 87 Prozent. Die Zahl der Ämter, die bereits seit über drei Jahren eine Website haben, ist um 14 Prozent auf 86 Prozent gestiegen. Der Anteil der Ämter, die keine eigene Website besitzen, ist um zwei auf 13 Prozent gesunken.

Im Vergleich zu 2004 ist die Nutzung des Internets für die Kommunikation mit anderen Verwaltungen insgesamt zurückgegangen. Zwar ist in Bezug auf die Kommunikation mit Unternehmen und Einwohnern ebenfalls ein Anstieg zu verzeichnen, dieser erfolgte jedoch auf einem weitaus niedrigeren Niveau. Weiterhin geben die meisten kantonalen Ämter an, das Internet häufiger für die Kommunikation mit anderen Verwaltungen als mit Bürgern und Unternehmen zu nutzen. Damit weisen sie eine ähnliche Verwendung des Internets wie Gemeinden und Bundesämter auf, da diese vom Internet ebenfalls häufiger für die Kommunikation mit Verwaltungen und weniger häufig für die Kommunikation mit Bürgern Gebrauch machen.

Die auf den Websites der kantonalen Verwaltungsstellen angebotenen Zusatzfunktionen beinhalten vor allem Suchfunktionen, Sitemaps, druckerfreundliche Versionen der Websites sowie Newsletter. Während Kantone bereits zu 100 Prozent Suchfunktionen und Sitemaps in ihre Webauftritte integriert haben, besteht bei den kantonalen Ämtern Potenzial, diese und weitere Funktionen auszubauen.

Die täglichen Besucherzahlen auf den Websites sind zwischen Gesamtkanton und kantonalen Ämtern sehr unterschiedlich. Die erhöhte Anzahl der Fälle, bei denen angegeben wurde, dass die Zahl der Visits nicht bekannt sei, ist im Vergleich mit 2004 unter der Prämisse zu sehen, dass in 2006 eine offene Antwortalternative angeboten und keine Kategorien vorgegeben wurden. Der durchschnittliche Wert an Besuchen/Tag liegt bei kantonalen Ämtern bei 223 und bei den Kantonen bei 3'900.

Eine barrierefreie Gestaltung der Website ist bei drei Viertel der Kantone vorhanden. 80 Prozent derer, die bislang keine barrierefrei gestaltete Website haben, planen diese in Zukunft umzusetzen. Kantonale Ämter gaben in 29 Prozent der Fälle an, über einen barrierefreien Webauftritt zu verfügen. Allerdings planen die, welche über einen solchen Webauftritt nicht verfügen, nur in 45 Prozent der Fälle eine entsprechende Neugestaltung.

In 2006 gaben 46 Prozent der Kantone an, dass ihr Parlament einen Webauftritt besitzt. Die meistgenannten Angebote im politischen Bereich sind Informationen zum aktuellen politischen Geschehen, gefolgt von allgemeinen politischen Informationen und Informationen über Politiker/innen. Die drei erstgenannten Leistungen nahmen in der Zeit von 2004 bis 2006 zu. Des Weiteren wurden Angebote zu Konsultativbefragungen, Wahlen und Parlamentsaktivitäten hinzugefügt.

Der Umfang des allgemeinen Grundangebots auf den Websites der Kantone und kantonalen Ämter weist gemessen mit 2004 eine positive Entwicklung auf. Hervorzuheben ist die Tendenz hin zu mehr Informationen über die Verwaltung, Prozesse und zuständige Mitarbeiter, was dem Verwaltungshandeln mehr Transparenz verleiht. Während sich das Angebot allgemeiner Informationen auf Ebene der Kantone bereits auf hohem Niveau befindet, besteht bei den kantonalen Ämtern noch mehr Nachholbedarf, so dass sie stärkere Zuwachszahlen aufweisen als die Kantone.

Das Online-Angebot der Kantone wird vorrangig nach zuständigen Organisationseinheiten (93%) gruppiert. Weitere genutzte Gliederungsarten sind eigene Lebenslagendefinitionen (57%) und die Lebenslagendefinition nach dem Schweizer Portal ch.ch (50%). Die kantonalen Ämter hingegen gruppieren ihr Online-Angebot mehrheitlich entsprechend der angebotenen Produkte/Dienstleistungen (73%) und erst dann nach zuständigen Organisationseinheiten (38%) sowie eigenen Lebenslagendefinitionen (34%). Da Websites durchaus mehrgliedrig sein und unterschiedliche Bereiche umfassen können, werden häufig verschiedene Gruppierungen innerhalb eines Webauftritts angewandt.

Nach einem Katalog, der sich in seiner Zusammenstellung an den Leistungen orientiert, die in der EU eGovernment-Studie zur Online-Verfügbarkeit von Dienstleistungen der öffentlichen Hand gefragt und in der eCH-Prozessinventarliste öffentlicher Leistungen beschrieben sind, werden vorrangig Informationen bereitgestellt. Ausnahmen bilden die Bereiche 'Immatrikulation', 'Öffentliche Bibliotheken', 'Polizei' und 'Bauwesen'. Diese Tendenz bestätigt auch die Übersicht über den Online-Status der fünf wichtigsten Leistungen kantonalen Ämter, zu denen in erster Linie Informationen, ferner Interaktionen und schliesslich Transaktionen online bereitgestellt werden.

Angebote, die von Kantonen und kantonalen Ämtern im Zusammenhang mit dem Vergabeverfahren genutzt werden, umfassen primär Informationen zu Ausschreibungen, die gemeinsame elektronische Vergabeplattform simap sowie Formulare zum Download für die Abgabe von Offerten.

In Bezug auf Beschaffungen nach WTO-Kriterien nutzen 32 Prozent der kantonalen Ämter die Möglichkeit, Beschaffungen elektronisch abzuwickeln. Für das übrige Beschaffungsvolumen geben ein Viertel der kantonalen Ämter an, dass sie dieses anteilig oder vollständig elektronisch abwickeln. Die zu Beschaffungen existierenden Standards des Standardisierungsvereins eCH werden von der Hälfte der Kantone beachtet, allerdings nur von 15 Prozent der kantonalen Ämter.

31 Prozent der kantonalen Ämter erstellt in direkter Kooperation mit privaten Unternehmen öffentliche Leistungen. Von diesen 31 Prozent geben über die Hälfte der kantonalen Ämter an, dass der gemeinsame Leistungserstellungsprozess bereits elektronisch unterstützt wird. Nach Einschätzung eines Viertels der kantonalen Ämter, deren Zusammenarbeit noch nicht elektronisch unterstützt wird, wäre Potenzial für eine elektronische Unterstützung vorhanden.

Zu den Anwendungen, die von den Kantonen speziell für Beschaffungen genutzt werden, zählen mit über 80 Prozent in erster Linie Beschaffungsplattformen. Zu jeweils 43 Prozent werden elektronische Produktkataloge und elektronische Bestellkataloge genutzt. Automatische Genehmigungsprozesse und Bestandsaktualisierungen werden ebenso wie elektronische Zahlungstransaktionen von nur 29 Prozent der Kantone genannt.

Viele der Kantone beteiligen sich an interkantonalen Kooperationen. Von den meisten Kantonen werden Rechenzentren (92%), gefolgt von Datenverbünden (75%), im Rahmen interkantonomer Kooperationen genannt. Formularserver werden von einem Drittel der Kantone genutzt und ein weiteres Viertel der Kantone beteiligt sich an anderen interkantonomer Kooperationen.

Die elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit zwischen kantonalen Ämtern und privaten Unternehmen ist bislang zu 50 Prozent realisiert und wird von einem weiteren Viertel kooperierender Verwaltungen angestrebt. Gleichsam wird von fast 80 Prozent der Kantone die elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen als wichtig eingeschätzt. Die Initiierung interkantonomer Kooperationen wird primär aufgrund von Zielsetzungen wie Kundenorientierung und Qualitäts- und Leistungssteigerungen angestrebt. Kostenreduzierungen werden erst an dritter Stelle genannt, mögliche Imagegewinne werden von fast 80 Prozent der Kantone sogar als nicht wichtig eingestuft.

Die detaillierte Betrachtung der elektronischen Unterstützung der Zusammenarbeit kantonomer Ämter mit anderen Verwaltungen ergibt folgendes Bild. Fast zwei Drittel der kantonomer Ämter gibt an, dass die Zusammenarbeit mit weiteren Stellen nicht elektronisch unterstützt wird. Einfacher Informationsaustausch über E-Mail wird mit 27 Prozent im Rahmen der Zusammenarbeit mit Stellen der Bundesverwaltung angegeben. Knapp zwei Prozent mehr tauscht Informationen auch über das Internet/Extranet mit Stellen der Bundesverwaltung aus. Der Datenaustausch über gemeinsame Netzwerke ist vor allem in der Zusammenarbeit mit Kantonen und kantonomer Verwaltungsstellen als auch mit anderen Verwaltungsstellen im eigenen Departement realisiert. Bei Letzterem ist jedoch seit 2004 ein Rückgang zu verzeichnen, demgegenüber nahm der Datenaustausch über gemeinsame Netzwerke mit Kantonen und kantonomer Verwaltungsstellen zu.

Im Rahmen der Kooperationen wird hier auch die Entwicklung und Bereitstellung von Fachanwendungen für andere Verwaltungen analysiert. Demnach gaben 36 Prozent der kantonomer Ämter an, solche Fachanwendungen bereit zu stellen, 57 Prozent der kantonomer Ämter profitieren durch die Nutzung eines solchen Angebots anderer Verwaltungen.

Fachanwendungen sowie interne Netzwerke/Intranet zählen zur meistgenannten IT in kantonomer Ämtern. Ähnlich wie auch in Gemeinden und Bundesämtern sind IT-Komponenten wie Archive-Sign-Tools nicht weit verbreitet.

Zu den wichtigsten Stellen, die nach Meinung der Kantone über den Stand von E-Government-Projekten informiert werden müssen, gehört primär die politische Leitungsebene (54%). Mit 23 Prozent werden die Mitarbeiter/innen als zweitwichtigste Stelle genannt. Einwohner/innen und Unternehmen werden von nur acht Prozent der Kantone als wichtige Stellen bezeichnet, die über E-Government-Aktivitäten zu informieren sind.

Um diese Stellen über E-Government-Aktivitäten zu informieren, wird das Internet sowohl von Kantonen als auch von kantonalen Ämtern mit jeweils über 50 Prozent genutzt. Allein Pressemitteilungen sind für die Kantone ein noch wichtigerer Kommunikationsweg. Traditionelle Kommunikationswege, wie Publikationen und Broschüren als auch Informationsveranstaltungen und Ansprachen haben gegenüber 2004 sowohl in der Einschätzung der Kantone als auch der kantonalen Ämter an Relevanz eingebüsst.

Managementbereiche

Für über 70 Prozent der Kantone und mehr als die Hälfte der kantonalen Ämter trifft es zu, dass E-Government ein zentrales Thema für die Verwaltungsführung ist. Allerdings ist diese Einschätzung im Vergleich zu 2004 zurückgegangen. Während im Vergleich mit 2004 genauso viele Kantone angegeben haben, eine Strategie zu besitzen, so waren es gegenüber 2004 19 Prozent mehr kantonale Ämter, die über eine Strategie verfügten. Von den Kantonen, die angaben eine Strategie zu besitzen, sind in erster Linie konkrete Schritte Bestandteil der Strategie, gefolgt von Verantwortlichkeiten und Zieldefinitionen. Die Mehrzahl der kantonalen Ämter hingegen nennt eine Vision/Leitbild sowie Zieldefinitionen als vorrangige Bestandteile ihrer Strategie.

Grundsätzlich zeigt sich, dass 80 Prozent der befragten Gesamtkantone ihre Strategie an der Strategie des Bundes ausgerichtet haben (60%) oder geplant haben, dies zu tun (20%).

Als wichtigste Motive für die Einführung von E-Government werden von Seiten der kantonalen Ämter Kundenorientierung, Leistungs- und Qualitätssteigerung, Imagegewinn sowie Kosteneinsparungen genannt.

Diese Nennung weicht von der Angabe der Kantone nicht ab, die zunächst Aspekte der Kundenorientierung angeben. Weitere Motive sind Leistungs- und Qualitätsverbesserungen sowie Vorteile im Standortwettbewerb. Wie bereits die Befragung in 2004 gezeigt hat, gilt die Profilierung der politischen Ebene sowohl für Kantone und noch stärker für kantonale Ämter als unbedeutender Faktor bei der Einführung von E-Government.

74 Prozent der kantonalen Ämter nennen die Aktualität des Online-Angebotes als einen wichtigen zu überprüfenden Qualitätsaspekt, gefolgt von 61 Prozent, die die Erreichbarkeit des Angebotes und schliesslich von 51 Prozent, die die Gestaltung der Nutzeroberfläche angeben. Als Massnahmen zur Qualitätsverbesserung werden vorrangig die Berücksichtigung von Kundenanforderungen und die Evaluation des Nutzens von elektronisch unterstützten Prozessen aufgeführt.

Als Resultate, die durch E-Government erreicht wurden, nennen die kantonalen Ämter eine erhöhte Kundenzufriedenheit, verbesserte Leistungsqualität sowie Leistungssteigerungen. Die Kantone wiederum erreichten eine Reduktion von Medienbrüchen und Betriebskosten sowie schliesslich auch eine erhöhte Kundenzufriedenheit. Es ist bemerkenswert, dass die Kantone, die aufgrund von Kundenorientierung und Leistungsverbesserungen E-Government einführten, Ergebnisse erhalten, die sich in erster Linie mit den Motiven der kantonalen Ämter decken.

Auffallend sind die erhöhten Bestrebungen der Kantone, ihre IT auszulagern. Mit einem Zuwachs um 20 auf 58 Prozent lagern Kantone ihre IT aus. Aufgrund der geringen Anzahl der Ergebnisse werden die sehr diversifizierten Resultate beschreibend wiedergegeben, um so bestmöglich die breite Palette einzelner Entscheidungen zur Auslagerung der IT wiederzugeben.

Sicherheitsbedenken gegenüber der eingesetzten IT haben im Vergleich zu 2004 abgenommen. Die kantonalen Verwaltungsstellen sind sich zunehmend eines technischen Ausfalls bewusst und verfügen über

entsprechende Massnahmen. Schnittstellenprobleme bestehen noch vermehrt zwischen Fachanwendungen und werden vor allem auf der Ebene der Kantone angemerkt.

In Verbindung mit einer abgeschwächten Relevanz von E-Government-Strategien kann die abnehmende Zahl von E-Government-Verantwortlichen gesehen werden. E-Government wird verstärkt als Querschnittsfunktion gesehen, die vor allem ressortübergreifende Kenntnisse benötigt.

Obwohl die eigenständige Initiierung von E-Government-Aktivitäten durch Mitarbeiter/innen beschränkt ist und zumeist E-Government-Lösungen auf Initiative der Verwaltungsführung eingeführt werden, werden die Mitarbeiter/innen als flexibel und lernbereit eingeschätzt.

Schulungen sind ähnlich wie auf Bundesebene mit ein bis zwei Schulungen pro Jahr angesetzt. Der Anteil der kantonalen Ämter, die keine Schulungen durchführen, ist von 18 Prozent in 2004 auf 53 Prozent in 2006 gestiegen.

Allgemein ist auch die Einschätzung der Verwaltungskultur und der Mitarbeiterverhältnisse positiv. Das Ansehen der Verwaltung wird nicht als schlecht eingeschätzt und es gibt Vorstösse zur Kundenorientierung und Leistungsverbesserung, indem sich die Verwaltung selbst Fristen zur Erledigung von Kundenaufträgen ansetzt. Ferner sehen die Mitarbeiter/innen in den kantonalen Ämtern ihren Arbeitsplatz durch E-Government nicht als gefährdet an oder schätzen eine verstärkte Öffentlichkeit als bedrohlich ein.

Rahmenbedingungen

Die Kantone äussern sich weitestgehend positiv zu den Einflüssen die Politik und Recht auf E-Government haben. So werden weder die bestehenden Rechtsgrundlagen in Zweifel gezogen noch sprechen sie der Politik eine positive Wirkung auf den E-Government Entwicklungsprozess ab. Politische Förderprogramme werden im Gegensatz zu anderen untersuchten föderalen Ebenen als monetär unterstützend beschrieben.

Seitens der kantonalen Ämter werden die Einschätzungen zur Rolle der Politik und der Rechtsgrundlage geteilt. Allerdings beurteilen sie die Wirkung politischer Förderprogramme eher als neutral bis negativ hinsichtlich ihrer unterstützenden Funktion.

Dem Bund wird seitens der Kantone eine Koordinationsfunktion zugeschrieben, während die kantonalen Ämter den Bund lieber in der Rolle desjenigen sehen möchten, der Übersicht schafft. Ebenso wie die Bundesämter und Gemeinden sehen die kantonalen Verwaltungsstellen den Bund weniger in der Rolle des Geldgebers für E-Government Projekte und IT-Infrastruktur.

Sowohl das Schweizer Portal ch.ch, die Initiative eVant.ch als auch der Standardisierungsverein eCH sind fast allen Kantonen und Vertretern kantonalen Ämter bekannt. Anders als bei Gemeinden und Bundesämtern, bewerten sowohl kantonale Ämter als auch Kantone eCH als wichtigstes Projekt. Die Kantone schätzen das Schweizer Portal als zweitwichtigstes und eVanti.ch entsprechend als unwichtiges Projekt ein. Die kantonalen Ämter wählen an zweiter Stelle eVanti.ch und als unwichtigstes Projekt das Schweizer Portal.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	9
Tabellenverzeichnis	12
1 Einleitung	13
1.1 Vorbemerkungen	13
1.2 Theoretische Grundlagen	13
1.3 Beobachtungsmenge	14
2 Stand von E-Government	16
2.1 Allgemeines Online-Angebot	16
2.2 Elektronische Demokratie und Partizipation	19
2.3 Elektronische öffentliche Leistungen	21
2.4 Elektronische Produktionsnetzwerke	26
2.5 Elektronische interne Zusammenarbeit	31
3 Managementbereiche	35
3.1 Strategie	35
3.2 Struktur	40
3.3 Potenziale	43
3.3.1 Technik	43
3.3.2 Personal	45
3.3.3 Finanzen	47
3.4 Kultur	49
4 Rahmenbedingungen	52
5 Fazit zur Studie	56

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1:	E-Government-Modell	14
Abb. 2:	Ämter nach Kantonen	15
Abb. 3:	Mitarbeiter/innen in den Ämtern	15
Abb. 4:	Website: kantonale Ämter	16
Abb. 5:	Website 2004-2006	16
Abb. 6:	Internet als Kommunikationskanal	17
Abb. 7:	Internet als Kommunikationskanal 2004-2006	17
Abb. 8:	Besuche pro Tag auf den Websites der Ämter und Kantone	18
Abb. 9:	Barrierefreie Gestaltung der Website	18
Abb. 10:	Funktionen auf den Websites	19
Abb. 11:	Webauftritt des Parlaments	19
Abb. 12:	Online-Angebot im politischen Bereich	20
Abb. 13:	Online-Angebot für Parlamentarier/innen	21
Abb. 14:	Grundangebot an allgemeinen Informationen	22
Abb. 15:	Gruppierung des Online-Angebots	23
Abb. 16:	Leistungsangebot kantonaler Ämter und Online-Status	24
Abb. 17:	Online-Status und Zielgruppen der fünf wichtigsten Leistungen kantonaler Ämter	25
Abb. 18:	Mobile Government	25
Abb. 19:	Körperschaftssteuer	26
Abb. 20:	Angebot in Zusammenhang mit Vergabeverfahren bei den Gesamtkantonen	26
Abb. 21:	Beschaffungsvolumina: Elektronische Abwicklung	27
Abb. 22:	Möglichkeiten für Beschaffung	27
Abb. 23:	Berücksichtigung von eCH-Standards	28
Abb. 24:	Beurteilung möglicher Kooperationen	28
Abb. 25:	Kooperation mit Privaten & Potenzial für elektronische Unterstützung	28
Abb. 26:	Interkantonale Kooperationen	29
Abb. 27:	Angebot und Nutzung von E-Government Fachanwendungen	29
Abb. 28:	Gründe für interkantonale Kooperation	29
Abb. 29:	Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit kantonaler Ämter mit anderen Verwaltungen	30
Abb. 30:	Datenübertragung und -übermittlung	31

Abb. 31:	Information über E-Government-Projekte	31
Abb. 32:	Information über E-Government-Projekte 2004-2006	32
Abb. 33:	Kommunikationswege zur Information über E-Government-Aktivitäten: Kantonale Ämter und Kantone	32
Abb. 34:	Kommunikationswege zur Information über E-Government-Aktivitäten: Kantone und Kantonale Ämter 2004-2006	33
Abb. 35:	IT in den kantonalen Ämtern	34
Abb. 36:	E-Government als zentrales Thema	35
Abb. 37:	Existenz von E-Government-Strategien	36
Abb. 38:	Elemente von E-Government-Strategien	36
Abb. 39:	Orientierung an der E-Government-Strategie des Bundes	37
Abb. 40:	Priorisierung der kantonalen E-Government-Aktivitäten	37
Abb. 41:	Motive für die Einführung von E-Government in den Kantonen	38
Abb. 42:	Motive für die Einführung von E-Government in den Kantonen: Veränderung	38
Abb. 43:	Motive für die Einführung von E-Government in den kantonalen Ämtern	39
Abb. 44:	Motive für die Einführung von E-Government in den kantonalen Ämtern: Veränderung	39
Abb. 45:	Überprüfung von Qualitätsaspekten in den Kantonen	40
Abb. 46:	Überprüfung von Qualitätsaspekten in den Ämtern	40
Abb. 47:	Massnahmen zur Qualitätssteigerung	41
Abb. 48:	Qualitätssteigerung durch E-Government: Kantone	42
Abb. 49:	Qualitätssteigerung durch E-Government: Kantonale Ämter	42
Abb. 50:	Technische Ausstattung der Arbeitsplätze der Ämter	43
Abb. 51:	IT-Auslagerung	44
Abb. 52:	Technische Herausforderungen: Kantone	44
Abb. 53:	Technische Herausforderungen: Kantonale Ämter	45
Abb. 54:	E-Government-Verantwortliche	45
Abb. 55:	Kenntnisse der E-Government-Verantwortlichen in den Ämtern	46
Abb. 56:	Kenntnisse der Mitarbeiter/innen	46
Abb. 57:	Schulungen für Mitarbeiter/innen der Ämter	46
Abb. 58:	Budgetrestriktionen	48
Abb. 59:	Veränderung der Aufwände durch E-Government	49
Abb. 60:	Kalkulationen für E-Government-Projekte	49
Abb. 61:	Verwaltungskultur	50

Abb. 62:	Mitarbeiterkultur	51
Abb. 63:	Politische und rechtliche Rahmenbedingungen	52
Abb. 64:	Rolle des Bundes	53
Abb. 65:	Bekanntheitsgrad und Relevanz: ch.ch, eCH und eVanti bei den Kantonen	54
Abb. 66:	Bekanntheitsgrad und Relevanz: ch.ch, eCH und eVanti bei den kantonalen Ämtern	55

Tabellenverzeichnis

Tab. 1:	Ämter nach Sprachen	14
Tab. 2:	Kantone nach Sprachen	15
Tab. 3:	Beschaffungsvolumina kantonalen Ämter	27
Tab. 4:	IT-Budget	47
Tab. 5:	E-Government-Budget	48

1 Einleitung

1.1 Vorbemerkungen

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

Die Ergebnisse der bisherigen Befragungsrunden stiessen bei Politik, Verwaltung, Wirtschaft und Wissenschaft auf grosses Interesse und wurden in verschiedenster Weise weiterverwendet. Der Nutzen einer gesamtschweizerischen, wiederkehrenden Erhebung des Stands und der Entwicklung von E-Government ist unbestritten. Im Verlaufe des Projektes wurde jedoch festgestellt, dass der bisher einjährige Erhebungsrhythmus zu kurz ist, um weitreichende Aussagen über die Veränderung des Stands von E-Government zu machen. Deshalb wurde beschlossen, das E-Government-Barometer in Zukunft in einem zweijährigen Rhythmus weiter zu führen.

Aufgrund der veränderten Befragungskonzeption sind nicht alle Ergebnisse mit denen der vorangegangenen Befragungen vergleichbar. Soweit möglich, wurden die Ergebnisse der Befragung aus dem Jahr 2006 mit denen aus dem Jahr 2004 und teilweise auch aus dem Jahr 2002 verglichen. Dafür wurden Ergebnisse zum Teil neu berechnet, so dass Abweichungen zu den in den Vorjahren publizierten Berichten bestehen. Die Veränderungswerte, die hier in Prozent angegeben werden, stellen durchgängig die absoluten Veränderungen der Beobachtungen dar. Bei einzelnen Fragen konnten erhebliche Veränderungen festgestellt werden, die anhand des Panels, den kantonalen Ämtern, die sowohl in den Jahren 2004 als auch 2006 teilgenommen haben, überprüft wurden. Bei stark veränderten Fragestellungen sind nur die Daten der Umfrage aus dem Jahr 2006 ausgewertet und dargestellt.

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

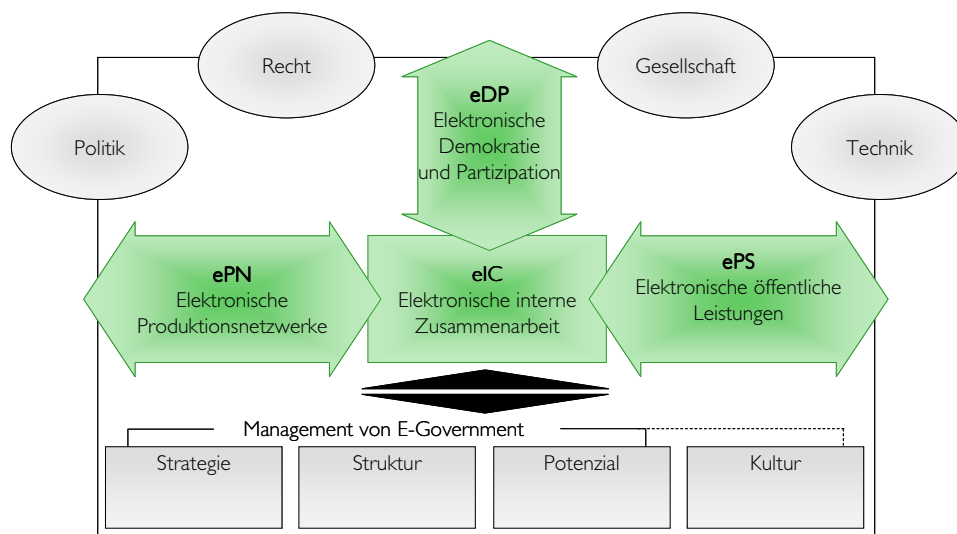
1.2 Theoretische Grundlagen

Als Basis für die Beschreibung des aktuellen Stands und der Entwicklung von E-Government dient das umfassende E-Government-Modell unseres Institutes (Abb. 1). Im Zentrum des Modells stehen die vier E-Government-Elemente "Elektronische öffentliche Leistungen" (Electronic Public Services, ePS), "Elektronische Demokratie und Partizipation" (Electronic Democracy and Participation, eDP), "Elektronische Produktionsnetzwerke" (Electronic Production Networks, ePN) und "Elektronische Interne Zusammenarbeit" (Electronic Internal Collaboration, eIC).

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

Institutionen verstanden. Im vierten und letzten Element, der "Elektronischen Internen Zusammenarbeit", wird der Bereich der internen Prozesse und Kommunikationsvorgänge betrachtet.

Abb. 1: E-Government-Modell



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

Das Management von E-Government wird durch die drei direkt beeinflussbaren Bereiche Strategie, Struktur und Potenzial, sowie den indirekt beeinflussbaren Faktor Kultur beschrieben.¹

Den äusseren Rahmen des Modells bilden die vier Bereiche Politik, Recht, Gesellschaft und die technologische Entwicklung.

In diese Untersuchung mit einbezogen wurden nur die Themenbereiche Politik und Recht, da wir davon ausgehen können, dass gesellschaftliche und technische Umfeldbedingungen für unterschiedliche Schweizer Verwaltungen nicht signifikant von einander variieren.

1.3 Beobachtungsmenge

Anfang Oktober 2006 wurden an 1'365 kantonale Ämter und an die Staatskanzleien der 26 Kantone Fragebogen versandt. Elektronische oder auf Papier ausgefüllte Fragebogen gingen von 262 kantonalen Ämtern (19 Prozent Rücklaufquote) und 14 Gesamtkantonen (54 Prozent Rücklaufquote) ein.

Die Rücklaufquoten der kantonalen Ämter und Kantone sind damit tiefer als im Jahr 2004. Allerdings liegen sie im Verhältnis zur Grundgesamtheit in absoluter Zahl ähnlich vor. Vier Fünftel der Fragebogen auf Ebene der kantonalen Ämter stammen aus der Deutschschweiz. Damit ist die Deutschschweiz in der Beobachtungsmenge 2006 gegenüber der Grundgesamtheit jedoch nicht über- sondern untervertreten.

Tab. 1: Ämter nach Sprachen

Sprache	D	F	I	Total
Beobachtungsmenge 2004 (in %)	204 (26)	45 (16)	5 (15)	254 (23)
Grundgesamtheit 2004	800	283	33	1'116
Beobachtungsmenge 2006 (in %)*	208 (20)	42 (20)	11 (27)	262 (19)
Grundgesamtheit 2006	1'015	209	41	1'365

*Die Beobachtungsmenge (n=262) enthält ein kantonales Amt, das nicht identifiziert werden konnte und daher als "anonym" aufgeführt wird.

Demgegenüber ist die Romandie übervertreten. Von den 26 Kantonen haben 14 Kantone einen Frage-

¹ Vgl. auch Schedler, K., & Proeller, I. (2003). New Public Management. (2. Aufl.) Bern, Stuttgart, Wien: Paul Haupt, S. 20f.

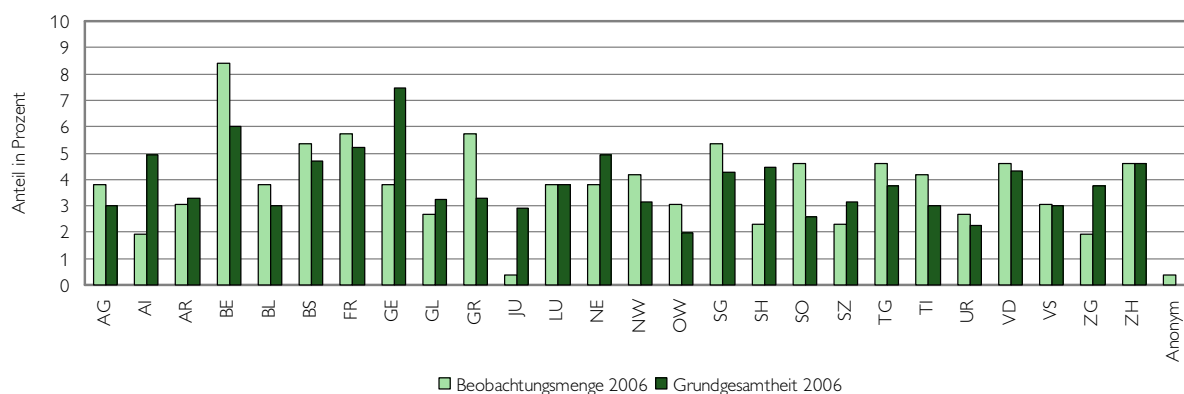
bogen entweder online oder in Papierform ausgefüllt. Davon kamen allein 13 Fragebögen aus dem deutschsprachigen Teil der Schweiz.

Tab. 2: Kantone nach Sprachen

Sprache	D	F	I	Total
Beobachtungsmenge 2004 (in %)	15 (79)	5 (83)	1 (100)	21 (81)
Beobachtungsmenge 2006 (in %)	13 (68)	1 (17)	0 (0)	14 (54)
Grundgesamtheit 2006	19	6	1	26

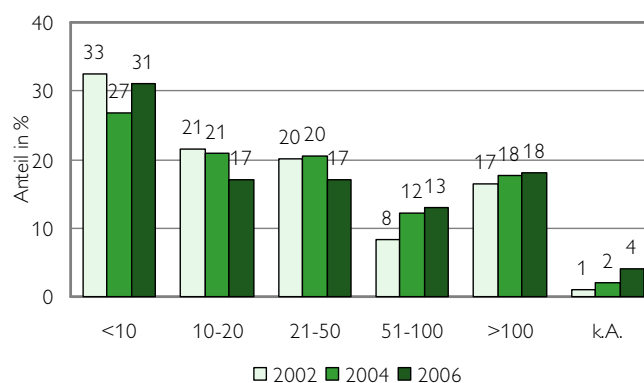
Abb. 2 zeigt die Verteilung des Rücklaufs und der Grundgesamtheit über die Kantone. Für die meisten Kantone stimmen die Anteile in den Beobachtungsmengen mit der Verteilung in der Grundgesamtheit überein. In der Beobachtungsmenge 2006 übervertreten sind die Kantone Bern und Graubünden. Untervertreten sind die Kantone Appenzell-Innerrhoden, Genf, Jura und Schaffhausen.

Abb. 2: Ämter nach Kantonen



Die Abb. 3 zeigt die Verteilung der Ämter nach der Anzahl Mitarbeiter/innen in den beiden Beobachtungsmengen. Der Anteil der Ämter mit weniger als zehn Mitarbeiter/innen ist in der Beobachtungsmenge 2006 um vier Prozent gestiegen im Vergleich zur Beobachtungsmenge 2004. Dagegen sind die Ämter mit 21 bis 50 Mitarbeiter/innen schwächer vertreten. Insgesamt weisen alle drei Beobachtungsmengen ähnliche Verteilungen auf.

Abb. 3: Mitarbeiter/innen in den Ämtern



nKA(02)=406, nKA(04)=254, nKA(06)=262. Frage: Wie viele Mitarbeiter/innen beschäftigt Ihr Amt (Vollzeitäquivalente)?

Aufgrund des Rücklaufs und der oben beschriebenen 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.

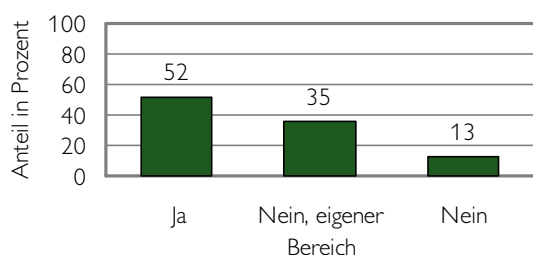
2 Stand von E-Government

In diesem Kapitel wird der Stand von E-Government dargestellt, wie er Ende des Jahres 2006 von den Kantonen angegeben wurde. Der Stand von E-Government setzt sich aus einem allgemeinen Teil (2.1) unter anderem mit grundlegenden Informationen über den Anteil von Gemeinden mit Website, über die Nutzung des Internets als Kommunikationskanal sowie über den Stand barrierefreier Websites zusammen. Ferner werden Ergebnisse zu Angeboten im Bereich Politik (2.2), zum Angebot elektronischer öffentlicher Leistungen mit detaillierten Informationen zu den angebotenen öffentlichen Leistungen und deren Online-Status (2.3), zur Nutzung neuer Technologien in der Zusammenarbeit mit privaten und öffentlichen Partnern (2.4) und zur internen Nutzung neuer Technologien (2.5) dargelegt und veranschaulicht.

2.1 Allgemeines Online-Angebot

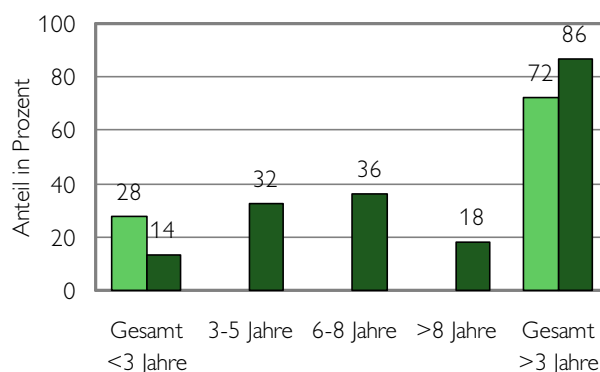
Bereits im Jahr 2004 verfügten alle Kantone über eine eigene Website. 87 Prozent der kantonalen Ämter besitzen bislang eine eigene Website oder einen eigenen Bereich innerhalb eines kantonalen Content-Management-Systems (Abb. 4). Im Herbst 2006 hatten bereits 86 Prozent der kantonalen Ämter seit über drei Jahren eine Website (Abb. 5).

Abb. 4: Website: kantonale Ämter



nKA=258. Frage: Verfügt Ihr Amt über eine eigene Website?

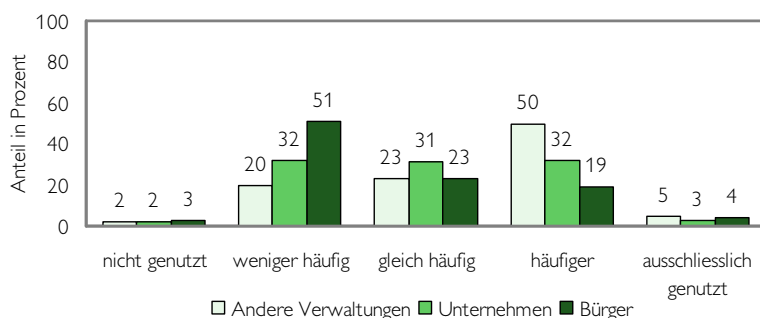
Abb. 5: Website 2004-2006



nKA(04)=205: Ämter, die angegeben haben, eine Website zu besitzen, n(06)=133: Für 2006 Ämter, die die Frage nach einer eigenen Website bejaht haben.

Die kantonalen Ämter nutzen das Internet in 2006 häufiger, um mit Verwaltungen zu kommunizieren. Dabei nennen 50 Prozent der kantonalen Ämter eine vermehrte Kommunikation mit anderen Verwaltungen über das Internet. Auffallend ist ebenfalls, dass das Internet für die Kommunikation mit dem Bürger in gleicher Grössenordnung weniger häufig genutzt wird. In Bezug auf Unternehmen halten sich die Nennungen in den verschiedenen Bereichen "weniger häufig", "gleich häufig" und "häufiger" zu je einem Drittel die Waage. (Abb. 7)

Abb. 6: Internet als Kommunikationskanal



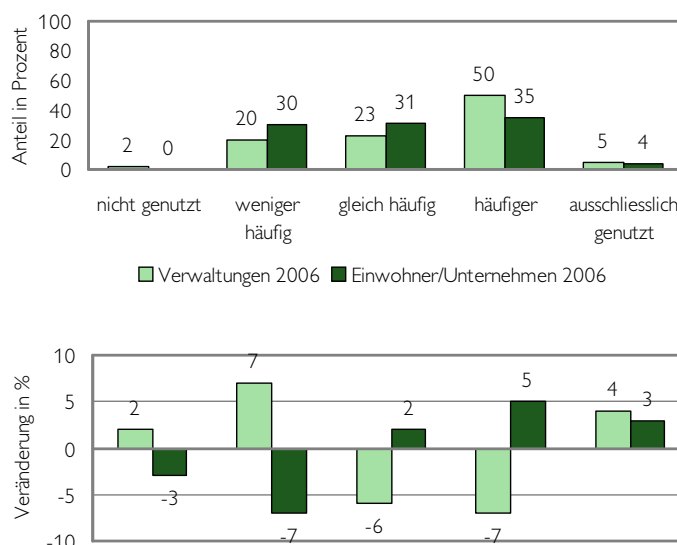
nKA(04)=214, nKA(06)=133: Nur Ämter, die auf alle Fragen geantwortet haben. In 2006 erstmals Unterteilung in Bürger, Unternehmen und Verwaltungen. Frage: Wie häufig nutzt Ihr Amt das Internet als Kommunikationskanal zum Informationsaustausch im Vergleich zu den herkömmlichen Kanälen?

Kommunikation mit Unternehmen zurückzuführen. Damit weisen sie eine ähnliche Nutzung wie Gemeinden und Bundesämter auf. Gemeinden und Bundesämter nutzen das Internet ebenfalls häufiger für die Kommunikation mit Verwaltungen und weniger häufig für die Kommunikation mit Bürgern. (Abb. 6)

Die täglichen Besucherzahlen auf den Websites zwischen Gesamtkanton und kantonalen Ämtern sind sehr unterschiedlich. Während bei den kantonalen Ämtern die geringste Zahl an täglichen Besuchen bei 22 liegt, beträgt sie bei den Kantonen bereits 850. Ebenso verhält es sich mit den Maximalwerten. 688'000 gezählte Besuche auf Seiten der Kantone bilden ein Vielfaches der auf Seiten der kantonalen Ämter registrierten 40'000 Besuche. Entsprechend weit voneinander entfernt liegen die jeweils um Ausreisser bereinigten Mittelwerte. 223 Besuche/Tag ist demnach der durchschnittliche Wert für kantonale Ämter, welcher auf Seiten der Kantone bei 3'900 Besuchen/Tag liegt. (Abb. 8)

In 2006 gaben über 60 Prozent der kantonalen Ämter an, die Anzahl der Visits nicht zu kennen. Im Vergleich mit 2004 ist das ein Anstieg um 7 Prozentpunkte. Die hohen Angaben über nicht bekannte Zahlen sind im Vergleich mit 2004 unter der Prämisse zu sehen, dass in 2006 eine offene Antwortalternative und keine Kategorien vorgegeben wurden. Durch die offene Antwortmöglichkeit und häufig fehlende spezifische Daten zur Nutzung bzw. deren ungenügende Auswertung (vgl. Abschnitt 3.2) kann angenommen werden, dass sich entsprechend mehr kantonale Ämter für die Wahl "unbekannt" entschieden haben.

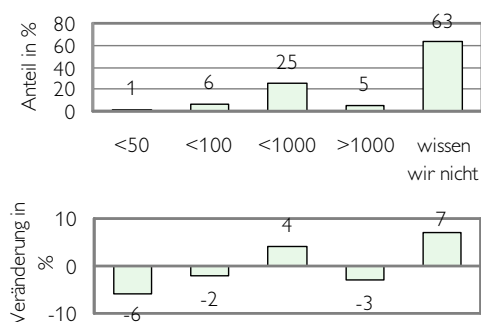
Abb. 7: Internet als Kommunikationskanal 2004-2006



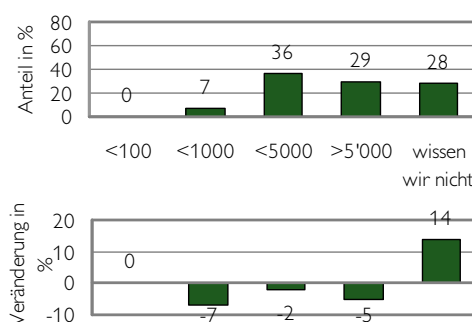
nKA(04)=214, nKA(06)=133: Nur Ämter, die auf alle Fragen geantwortet haben. In 2006 erstmals Unterteilung in Bürger, Unternehmen und Verwaltungen.

Abb. 8: Besuche pro Tag auf den Websites der Ämter und Kantone

Visits Kantonale Ämter



Visits Kantone



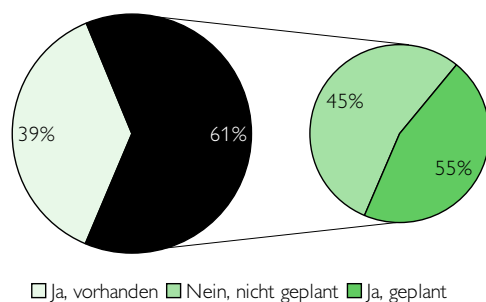
nGK(04)=21, nGK(06)=14; nKA(04)=218, nKA(06)=134: Nur kantonale Ämter, die über eine Website verfügen. Frage: Wie viele Besuche pro Tag (Visits) verzeichnet Ihre Website? Veränderte Antwortmöglichkeit: Freie Angabe statt vorgegebener Werte in 2004.

Wie in Abb. 9 dargestellt, haben bereits knapp zwei Fünftel der kantonalen Ämter und drei Viertel der Gesamtkantone Ihre Website barrierefrei gestaltet. Weitere 45 Prozent der Ämter und 80 Prozent der Gesamtkantone ohne barrierefreien Webauftritt planen, diesen umzusetzen.

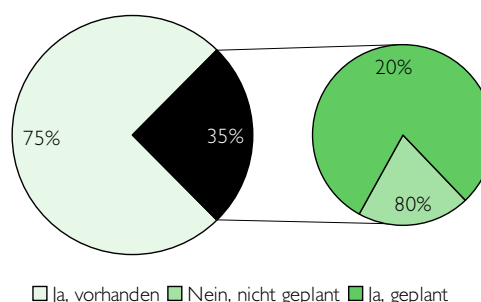
Die auf den Websites der kantonalen Verwaltungsstellen angebotenen Zusatzfunktionen beinhalten vor allem Suchfunktionen, Sitemaps, druckerfreundliche Versionen der Websites sowie Newsletter. Eine ähnliche Schwerpunktsetzung weisen auch die zur Verfügung gestellten Zusatzfunktionen auf den Seiten der Bundesämter auf. Hier wurden Suchfunktionen, ein mehrsprachiges Angebot und Sitemaps als die wichtigsten drei Funktionen genannt.

Abb. 9: Barrierefreie Gestaltung der Website

Kantonale Ämter



Kantone

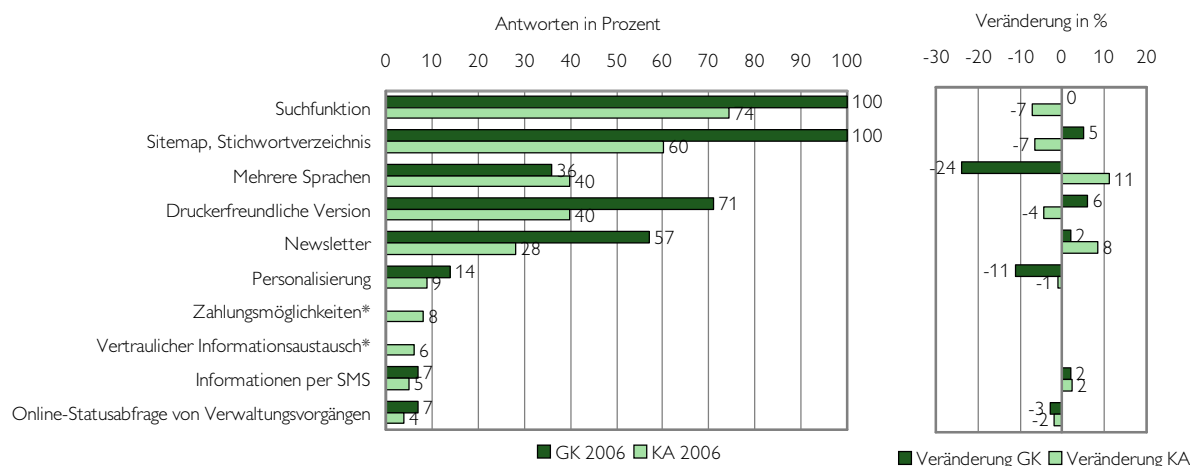


nGK=12, nKA=103: Nur Ämter mit einer Website. Frage: Ist die eigene Website Ihres Amtes/ Ihres Kantons zugunsten von Menschen mit körperlicher Behinderung barrierefrei gestaltet?

Die Ergebnisse auf Seiten der kantonalen Ämter zeigen eine Verlagerung der Präferenzen. Waren in 2004 noch häufiger Suchfunktionen, Sitemaps, druckerfreundliche Versionen und Online-Statusabfragen genannt worden, so verschoben sich hier Werte in Richtungen des mehrsprachigen Angebotes, Newsletter und Informationen per SMS (Abb. 10). Das Informationsangebot per SMS sowie das Angebot an Newsletter hat sowohl bei den Gesamtkantonen als auch bei den kantonalen Ämtern leicht zugenommen.

Der Rückgang der Mehrsprachigkeit der Websites auf Seiten der Kantone liegt vorrangig in der Stichprobe begründet. Während sich 2004 mehrere Kantone, die an den Übergängen der einzelnen Sprachregionen liegen, beteiligten, so waren die Kantone im Jahr 2006 vorrangig zentral gelegen (vgl. Tab. 2, S.17).

Abb. 10: Funktionen auf den Websites



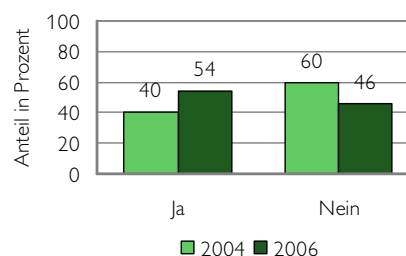
*In 2006 erstmals gefragt. nGK(04)=21 nGK(06)=14; nKA(04)=198 nKA(06)=79: Nur Ämter mit einer eigenen Website, die mind. eine Frage beantwortet haben.
Frage: Welche der folgenden Funktionen bietet Ihr Amt bzw. Ihr Kanton auf der eigenen Website an?

2.2 Elektronische Demokratie und Partizipation

Im Bereich Demokratie und Partizipation wird zum einen das Angebot für Bürgerinnen und Bürger betrachtet, zum anderen dasjenige für Parlamentarierinnen und Parlamentarier. In 2006 wurde der Bereich des Onlineangebots zur Politik aufgrund der Unterscheidung in strategische Aufgaben (Kanton) und eher operative Aufgaben (kantonale Ämter) nur auf gesamtkantonaler Ebene analysiert.

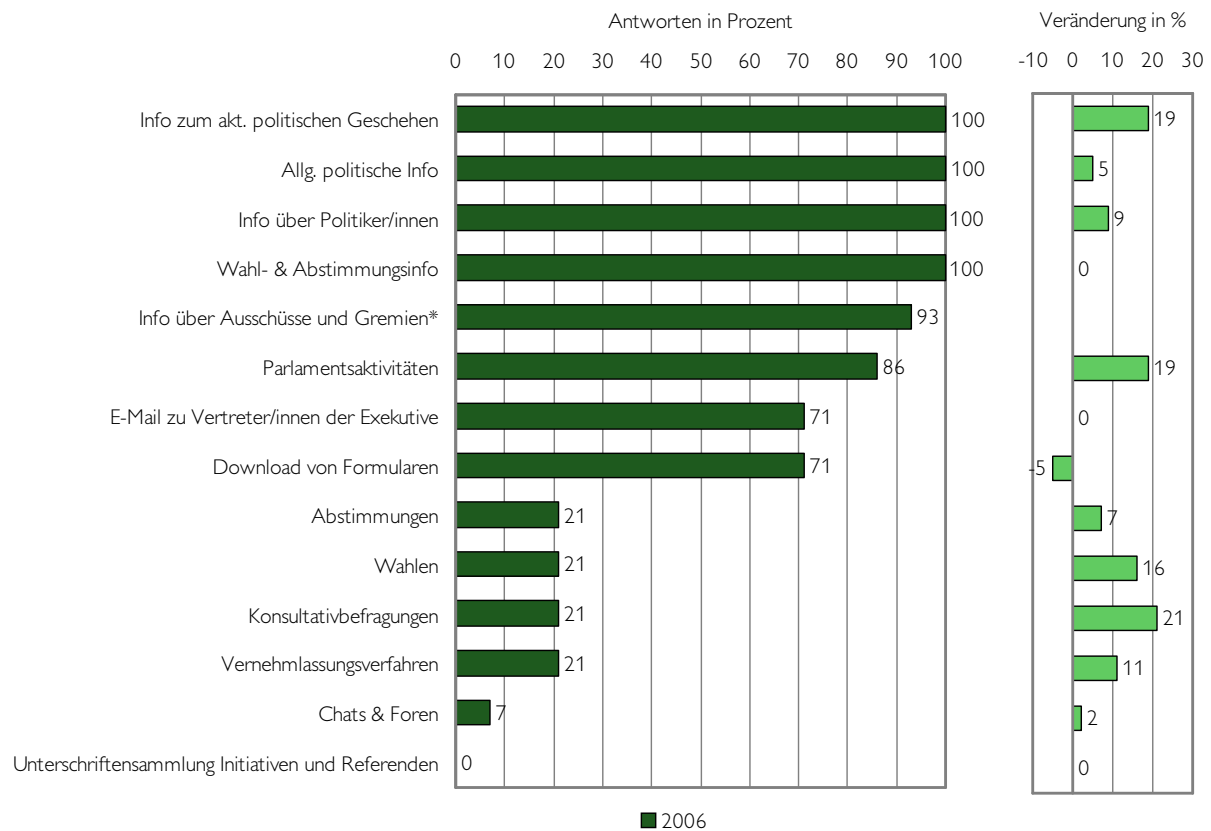
46 Prozent der Kantone gibt an, dass ihr Parlament einen Webauftritt besitzt. (Abb. 11) Die meistgenannten Angebote im politischen Bereich von Seiten der Kantone sind Informationen zum aktuellen politischen Geschehen, gefolgt von allgemeinen politischen Informationen und Informationen über Politiker/innen. Die drei erstgenannten Leistungen nahmen in der Zeit von 2004 bis 2006 zu. Ebenso wurde das Angebot um Konsultativbefragungen, Wahlen und Parlamentsaktivitäten stark erweitert.

Abb. 11: Webauftritt des Parlaments



nGK(04)=20, nGK(06)=13. Frage: Verfügt das Parlament über einen eigenen Webauftritt?

Abb. 12: Online-Angebot im politischen Bereich

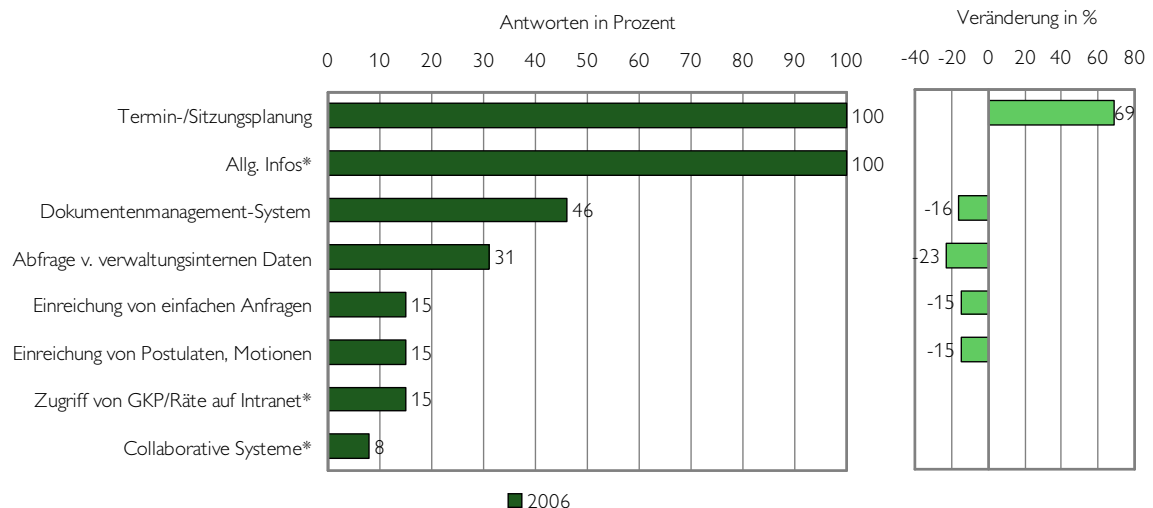


*In 2006 erstmals gefragt. nGK(04)=21, nGK(06)=14. Frage: Welche der folgenden Informationen bietet Ihre Verwaltung online an?

Auf Stufe des Gesamtkantons sind die Angebote im Bereich Politik etwas weiter ausgebaut als bei den Gemeinden. Bund und Gemeinden verfügen wie die Kantone am häufigsten über Informationen zum aktuellen politischen Geschehen. (Abb. 12) Neben Informationen zum aktuellen politischen Geschehen stellen alle Kantone allgemeine politische Informationen sowie Informationen über Politiker und Wahlen bzw. Abstimmungen online bereit. Im Vergleich zu 2004 konnte bei allen Angeboten ausser der Downloadmöglichkeit von Formularen (-5%) eine teilweise erhebliche Erweiterung des Angebotes beobachtet werden. Angebote zu Initiativen und Referenden, welche auch bei Gemeinden äusserst selten im Online-Angebot integriert sind, werden von Kantonen nicht offeriert.

Die Angebote für Parlamentarier/innen, die von allen Kantonen bereitgestellt werden, umfassen Möglichkeiten der Termin- und Sitzungsplanung einerseits sowie allgemeine Informationen andererseits. (Abb. 13) Gemeinden fokussieren ebenso auf diese beiden Angebote, haben es aber nicht wie im Fall der Kantone zu 100 Prozent realisiert.

Abb. 13: Online-Angebot für Parlamentarier/innen



*In 2006 erstmals gefragt. nGK(04)=14, nGK(06)=13: Nur Kantone, die auf mind. eine Frage eine Antwort gegeben haben. Frage: Welche der folgenden Anwendungen bietet Ihr Kanton Parlamentariern an? Deutlich wird die Prioritätenverschiebung hin zu einer Termin- und Sitzungsplanung.

Dokumentenmanagementsysteme werden von knapp der Hälfte der Kantone, die Möglichkeit der Abfrage verwaltungsinterner Daten wird hingegen nur von einem Drittel der Kantone den Parlamentarier/innen offeriert. Die neben den allgemeinen Informationen in 2006 neu gefragten Möglichkeiten des Zugriffs auf das Intranet der Verwaltung sowie Collaboration Systeme werden von 15 Prozent bzw. acht Prozent der Kantone genannt.

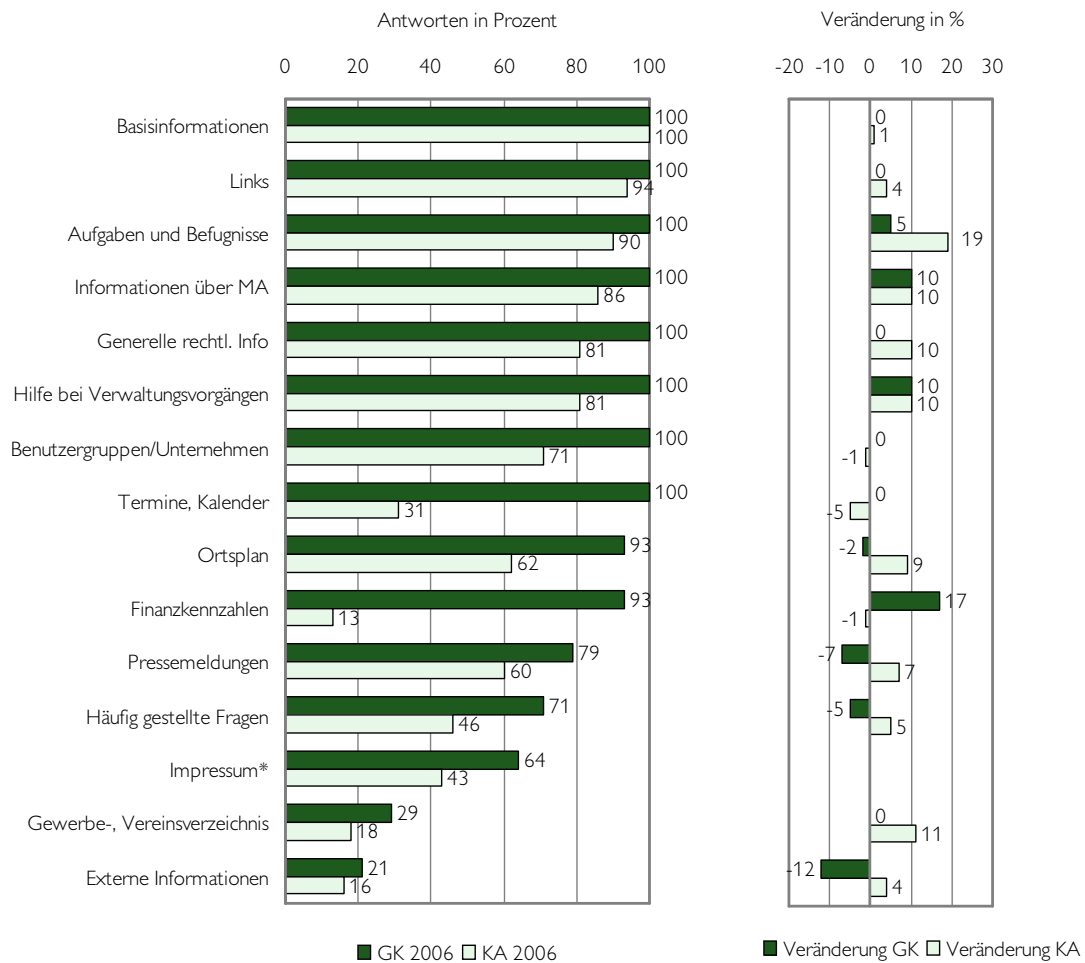
2.3 Elektronische öffentliche Leistungen

Aufgrund der bereits im vorangegangenen Abschnitt erwähnten Trennung der Bereiche zwischen Kantonen und kantonalen Ämtern gemäss ihrer Zuständigkeit, beziehen sich die Untersuchungen in diesem Kapitel im Wesentlichen auf kantonale Ämter. Das elektronische Angebot an öffentlichen Leistungen wird unterteilt in ein Grundangebot mit allgemeinen Informationen und in ein Online-Angebot zu den Kernleistungen der kantonalen Ämter. Weiter wird untersucht, wie das Online-Angebot untergliedert und in wieweit Dienstleistungen für die Nutzung mit mobilen Endgeräten bestehen.

Die in Abb. 14 aufgeführten Leistungen beinhalten grundlegende Informationen zur betreffenden Verwaltung mit Kontaktangaben, Zuständigkeiten, Links zu weiterführenden und externen Informationen, Hilfefunktionen, FAQs und speziell für Interessengruppen aufbereitete Informationen.

Der Trend in Richtung mehr Verwaltungstransparenz ist auch bei den Kantonen und kantonalen Ämtern feststellbar. So gaben 90 Prozent der kantonalen Ämter an, Informationen über Aufgaben und Befugnisse des Amtes bereit zu stellen. Dies entspricht einem Zuwachs um rund 19 Prozent. Um fünf Prozent erweiterten auch die Kantone ihr Informationsangebot betreffend Aufgaben und Befugnissen. Sämtliche Kantone verfügen nun über diese Informationen auf ihrer Website.

Abb. 14: Grundangebot an allgemeinen Informationen



nGK(04)=21, nGK(06)=14. nKA(04)= 217: nKA(06)=134: Nur Kantone bzw. kantonale Ämter mit Website, die mind. eine Antwort ausgewählt haben. Welche der folgenden allgemeinen Informationen bietet Ihr Kanton bzw. Ihr Amt online an?

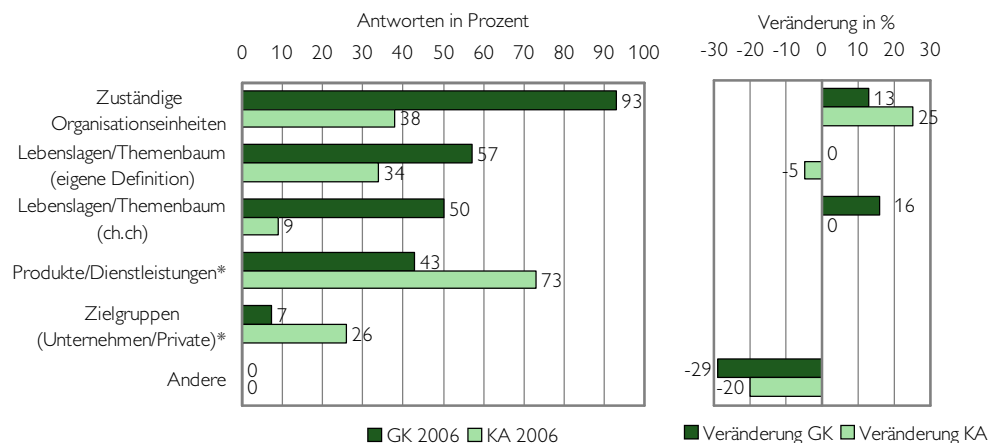
Bereiche, in denen sowohl kantonale Ämter als auch Kantone ihr Online-Angebot ausweiteten, sind Informationen über Mitarbeiter und Hilfe bei Verwaltungsvorgängen. Hier ergänzten Kantone und kantonale Ämter ihr Angebot um jeweils zehn Prozentpunkte gegenüber 2004. Viele der weiteren Angebote sind nicht in gleichem Masse sowohl für Kantone als auch für kantonale Ämter relevant. So stellen z.B. rund 93 Prozent der Kantone Finanzkennzahlen online bereit (+17%).

Weitere Themen, zu denen sämtliche Kantone über Angebote verfügen, sind Basisinformationen, Links, Informationen über Mitarbeiter, generelle rechtliche Informationen, Hilfe bei Verwaltungsvorgängen sowie Informationen speziell für Benutzergruppen/Unternehmen und Termine/Kalender. Entsprechend höhere Zuwächse sind in Bezug auf die angebotenen Leistungen auf Seiten der kantonalen Ämter zu verzeichnen und es besteht auch weiterhin Potenzial, diese auszuweiten. Die Gesamtkantone boten im Jahr 2006 deutlich mehr Finanzkennzahlen an. Ebenfalls sind die Hilfen bei Verwaltungsvorgängen sowie Informationen über Aufgaben und Befugnisse der Verwaltung um zehn Prozent gestiegen. Externe Informationen werden von den wenigsten kantonalen Ämtern und Kantonen angeboten. Dieser Umstand ist ebenfalls auf Ebene der Gemeinden und Bundesämter zu beobachten.

Kantone gliedern ihr Online-Angebot vorrangig nach zuständigen Organisationseinheiten (93%). Im Vergleich zu 2004 wurde die Antwortalternative „zuständige Organisationseinheiten“ sowohl von den kan-

tonalen Ämtern als auch von den Kantonen verstärkt angegeben (+12% bzw. +25%). Weitere von den Kantonen genutzte Gliederungsarten sind eigene Lebenslagendefinitionen (57%) und die Lebenslagendefinition nach dem Schweizer Portal ch.ch (50%). Die kantonalen Ämter hingegen gruppieren ihr Online-Angebot primär entsprechend der angebotenen Produkte und Dienstleistungen (Abb. 15). Zuständige Organisationseinheiten werden von 38 Prozent, eigene Lebenslagendefinitionen von 34 Prozent der kantonalen Ämter als Gliederungsart genutzt. Da Websites durchaus mehrgliedrig sein und unterschiedliche Bereiche umfassen können, kommen häufig verschieden Gruppierungen innerhalb eines Webauftritts zur Anwendung.

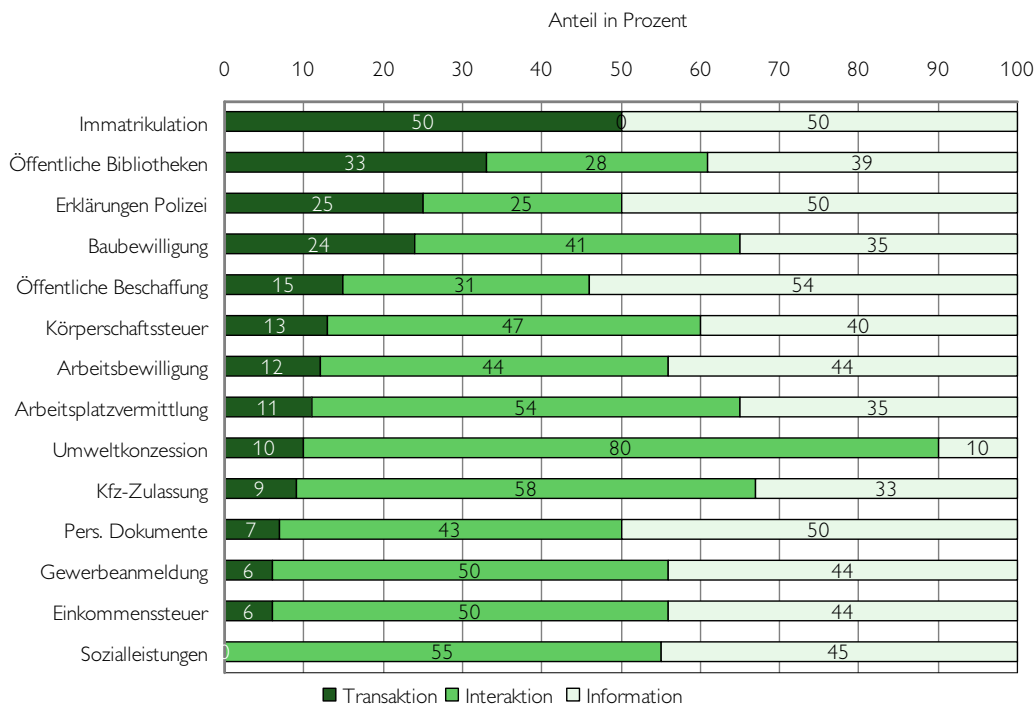
Abb. 15: Gruppierung des Online-Angebots



*In 2006 erstmals gefragt. nKA(04)=206, nKA(06)=131: Nur kantonale Ämter mit Website. Frage: Wie ist das Onlineangebot Ihres Amtes gegliedert? nGK(04)=21, nGK(06)=14: Wie ist das Onlineangebot Ihres Kantons gegliedert? In 2006 erstmals Mehrfachantworten möglich. In 2004 wurde die Frage 'Andere' offen formuliert: hierunter wurden häufig die Kombination aus 'zuständige Organisationseinheiten' und 'hierarchische Zuständigkeit' als auch die Kategorie Produkte/Dienstleistungen als Antworten genannt.

Nach einem Katalog, der sich in seiner Zusammenstellung an den Leistungen orientiert, die in der EU eGovernment-Studie zur Online-Verfügbarkeit von Dienstleistungen der öffentlichen Hand gefragt und in der eCH-Prozessinventarliste öffentlicher Leistungen beschrieben sind, werden vorrangig Interaktions- und Informationsangebote bereitgestellt. Das Online-Angebot zu den 14 aufgelisteten Leistungen besteht demnach durchschnittlich zu 41 Prozent aus Informationsangeboten (inkl. Merkblätter und Download einfacher Formulare), zu 43 Prozent aus Interaktionsangeboten (inkl. E-Mail, Feedback, Online-Formulare) sowie zu 16 Prozent aus Transaktionsangeboten (inkl. Übermittlung von Online-Formularen, komplette Geschäftsabwicklung online). Wie in Abb. 16 ersichtlich, gibt es zwischen den einzelnen Angeboten teilweise erhebliche Unterschiede. So werden zur angebotenen Leistung "Immatrikulation" Transaktions- und Informationsangebote zu gleichen Teilen bereitgestellt. Ähnlich sind bei der Leistung "Sozialleistungen" ausschliesslich Interaktions- und Informationsangebote angegeben worden. Insgesamt weist das Transaktionsangebot weiterhin erhebliches Entwicklungspotenzial auf. In vielen der angegebenen Leistungen bestehen europaweit Lösungen, die bereits in der Praxis umgesetzt wurden und der öffentlichen Verwaltung als Orientierung dienen könnten.

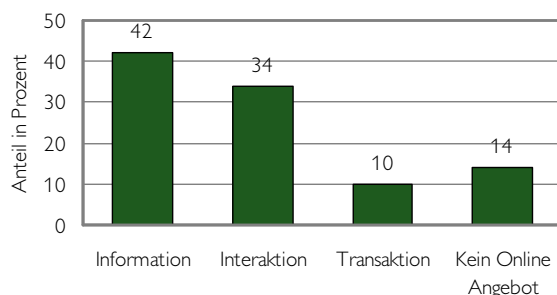
Abb. 16: Leistungsangebot kantonalen Ämter und Online-Status



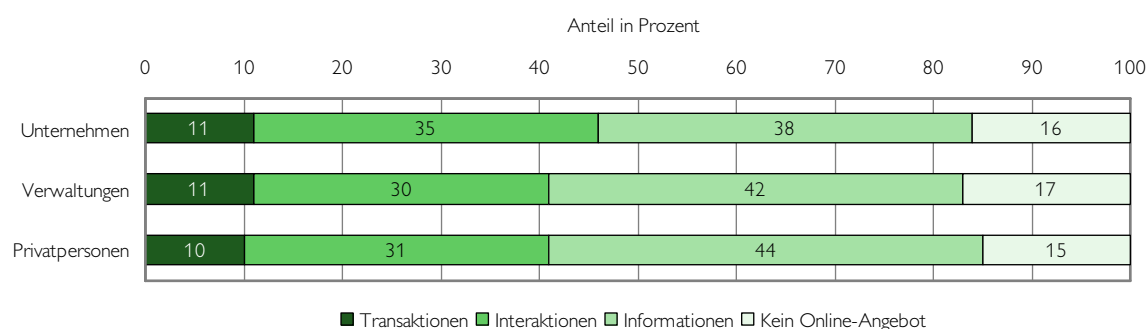
nKA=114: Nur kantonale Ämter, die über eine Website und zu mind. einer Leistung über Online-Angebote verfügen. Frage: Ist Ihr Amt für eine der folgenden Dienstleistungsbereiche zuständig? Auflistung gemäss eCH-Prozessinventarliste und der EU eGovernment-Studie zur Online-Verfügbarkeit von Dienstleistungen der öffentlichen Hand.

Ein ähnliches Bild ergibt sich aus der Befragung der kantonalen Ämter zu ihren fünf wichtigsten Dienstleistungen. Nur ca. zehn Prozent der kantonalen Ämter, die bis zu fünf ihrer wichtigsten Leistungen angegeben haben, verfügen über Transaktionsangebote. (Abb. 17) In 34 Prozent der Nennungen sind Interaktionsleistungen und in 42 Prozent der Nennungen sind Informationsleistungen verfügbar. Es besteht immer noch ein Anteil von 14 Prozent, der keine Online-Angebote aufweist.

Abb. 17: Online-Status und Zielgruppen der fünf wichtigsten Leistungen kantonalen Ämter



nKA=189: Nur kantonale Ämter, die über eine eigene Website oder einen Webbereich im Rahmen des kantonalen CMS verfügen.



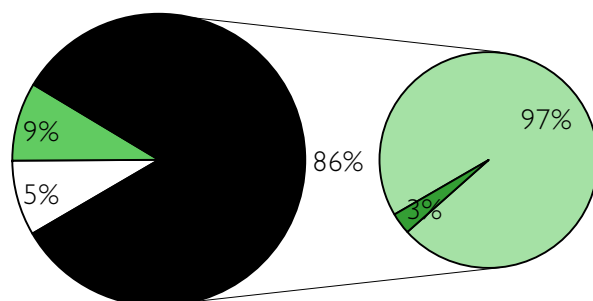
nKA=175: Nur kantonale Ämter mit Website, die mind. eine Leistung für mind. eine angegebene Zielgruppe bereitstellen

Neben dem Online-Status waren auch die Zielgruppen anzuzeigen, für die die Leistung bereitgestellt wird. Als Zielgruppen waren Privatpersonen, Unternehmen und Verwaltungen vorgegeben.

Aus der Gegenüberstellung von Online-Status und Zielgruppe wird erkennbar, dass auffällige Zusammenhänge zwischen angebotenen Leistungen, Online-Status und Zielgruppe nicht bestehen. Es gibt nur kleine Unterschiede. Innerhalb des Leistungsspektrums werden nur geringfügig mehr Informationen für Privatpersonen, Interaktionen für Unternehmen sowie Transaktionen für Unternehmen und Verwaltungen angeboten.

Mobile Government ist in den kantonalen Ämtern kein relevantes Thema, da auch die Ämter, die keine entsprechenden Dienstleistungen anbieten, auch in Zukunft kein Angebot in dieser Richtung planen. Nur fünf Prozent gaben an, Dienstleistungen für mobile Endgeräte zur Verfügung zu stellen. Über 90 Prozent der kantonalen Ämter ist Mobile Government jedoch bereits bekannt. (Abb. 18)

Abb. 18: Mobile Government



□ Ja □ Unbekannt ■ Ja, geplant* ■ Nein, nicht geplant*

n=164: Nur kantonale Ämter, die über eine Website verfügen und auf diese Frage eine Antwort gegeben haben. Frage: Bietet Ihr Amt Dienstleistungen im Bereich Mobile Government an? Wenn nicht, sind diese geplant?

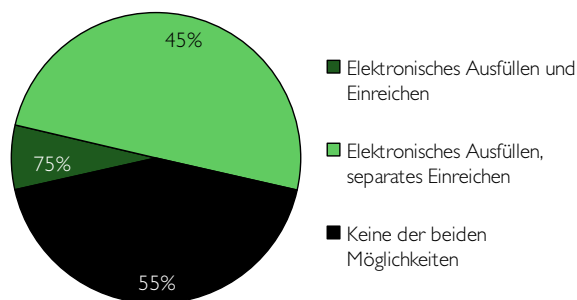
2.4 Elektronische Produktionsnetzwerke

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

Am Beispiel der Körperschaftssteuer (Abb. 19) ist auf Gesamtkantonebene erkennbar, dass zwar erste Schritte in Richtung eines elektronischen Geschäftsprozess gemacht wurden, diese aber nicht weitergeführt wurden und daher Medienbrüche aufweisen.

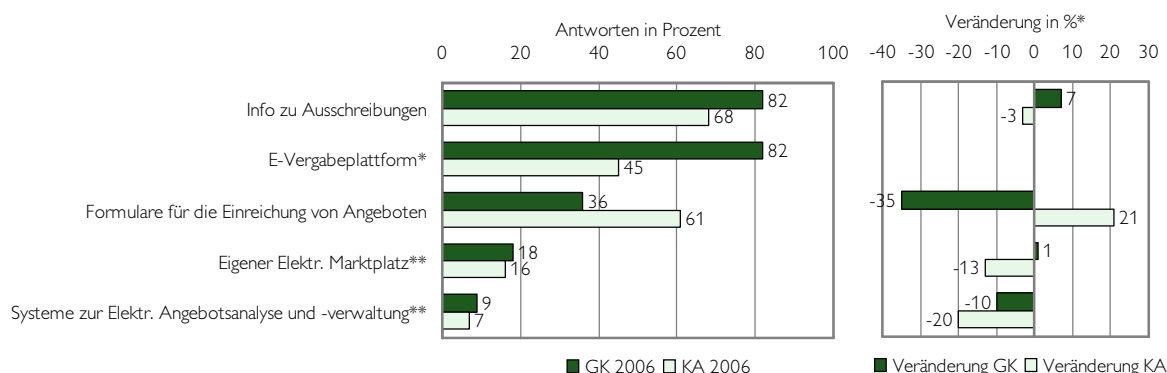
Nur in acht Prozent der Angaben bieten Kantone die Möglichkeit an, die Körperschaftssteuer ohne Medienbruch elektronisch auszufüllen und einzureichen.

Abb. 19: Körperschaftssteuer



nGK=14. Frage: Inwieweit können in Ihrem Kanton Unternehmen die Körperschaftssteuererklärung elektronisch ausfüllen und einreichen?

Abb. 20: Angebot in Zusammenhang mit Vergabeverfahren bei den Gesamtkantonen



*In 2006 erstmals gefragt. **In 2006 anders gefragt: Eigener elektr. Marktplatz (2004: Elektronischer Marktplatz), Systeme der Angebotsanalyse und -verwaltung (2004: Elektronische Unterstützung der Angebotsanalyse, Elektronische Verwaltung eingegangener Angebote). n1GK(06)=11, n1KA(06)=31; n2GK(04)=14, n2GK(06)=9, n2KA(04)=55, n2KA(06)=28: Nur Kantone bzw. kantonale Ämter, die über eine Website verfügen und auf die Fragen mind. eine Antwort gegeben haben.

Nur zwei der Kantone antworteten auf den Zusatz, welcher Prozentsatz der Körperschaftssteuererklärung auf elektronische Weise eingereicht wird, wenn ein elektronisches Ausfüllen und separates bzw. ebenfalls elektronisches Einreichen möglich ist. Die beiden angegebenen Werte betrugen 30 und 51 Prozent. Dies kann als Indiz dafür gewertet werden, dass ein solches Angebot einerseits durch die Kunden angenommen werden würde und darüber hinaus durch die starke Beteiligung auch ein Potenzial für Qualitäts- und Leistungsverbesserungen sowie Kostenreduzierungen auf Seiten der Verwaltung bestünde.

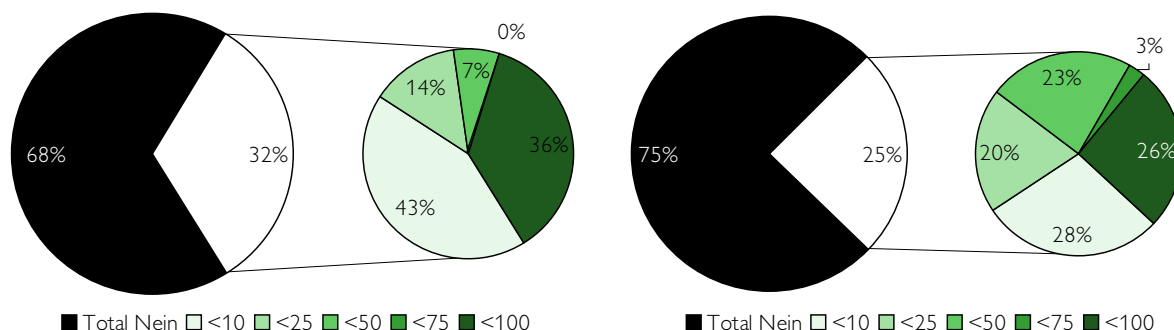
Tab. 3: Beschaffungsvolumina kantonaler Ämter

	Minimum	Maximum	Mittelwert	Mittelwert (Median)
Übriges Beschaffungsvolumen KA	3'000	200'000'000	10'023'144	500'000
Beschaffungsvolumen für Ausschreibungen gemäss WTO-Übereinkommen KA	800	50'000'000	8'681'812	1'000'000

nKA(wto)=33. Frage: Wie gross ist das gesamte Beschaffungsvolumen Ihres Amtes für Ausschreibungen gemäss WTO-Übereinkommen in CHF?
nKA(übriges)=83. Frage: Wie gross ist das übrige Beschaffungsvolumen Ihres Amtes in CHF?

Angebote, die von Kantonen und kantonalen Ämtern im Zusammenhang mit dem Vergabeverfahren online genutzt werden, umfassen primär Informationen zu Ausschreibungen, die elektronische Vergabe-

Abb. 21: Beschaffungsvolumina: Elektronische Abwicklung

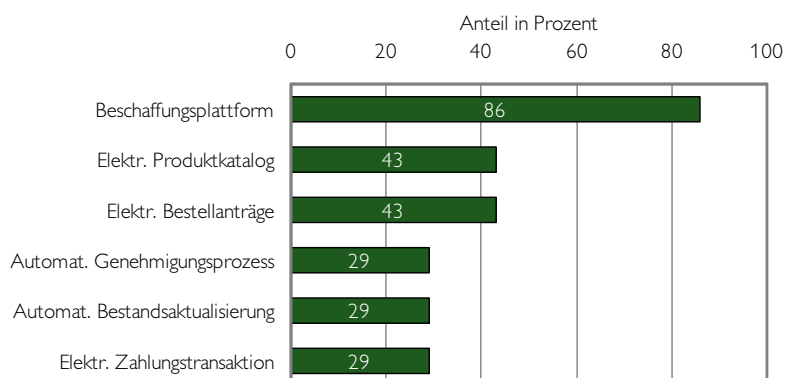


n=14. Nur kantonale Ämter, die bereits ein Beschaffungsvolumen nach WTO-Kriterien angegeben haben. Frage: Welcher Prozentsatz dieses Beschaffungsvolumens wird elektronisch abgewickelt?

n=35. Nur Gemeinden, die bereits ein übriges Beschaffungsvolumen angegeben haben. Frage: Welcher Prozentsatz dieses Beschaffungsvolumens wird elektronisch abgewickelt?

plattform simap sowie Online-Formulare für Offerten (Abb. 20). Über 80 Prozent der Gesamtkantone nutzt Informationen zu Ausschreibungen im Internet. Ebenfalls über 80 Prozent beteiligen sich an der gemeinsamen elektronischen Ausschreibungs- und Vergabepattform simap, um ihre Ausschreibungen im Internet zu publizieren. Mit der Ablösung von simap durch das Nachfolgekonzert simap2 gegen Ende des Jahres 2007 soll der medienbruchfreie, elektronische Vergabeprozess ermöglicht werden. Insgesamt nutzen die kantonalen Verwaltungsstellen die Möglichkeiten bei Vergabeverfahren intensiver im Vergleich zu Bundesämtern und Gemeinden.

Abb. 22: Möglichkeiten für Beschaffung



Im Jahr 2006 gaben drei Kantone ihre Beschaffungsvolumina

über dem WTO-Schwellenwert an (18'879'000 CHF, 25'000'000 CHF, 43'300'000 CHF). Das übrige Beschaffungsvolumen gaben zwei Kantone mit einmal 500'000 CHF und einmal 25'600'000 CHF an. Eine Angabe gab es zum Anteil elektronisch abgewickelter übriger Beschaffungsvolumina, die 50 Prozent

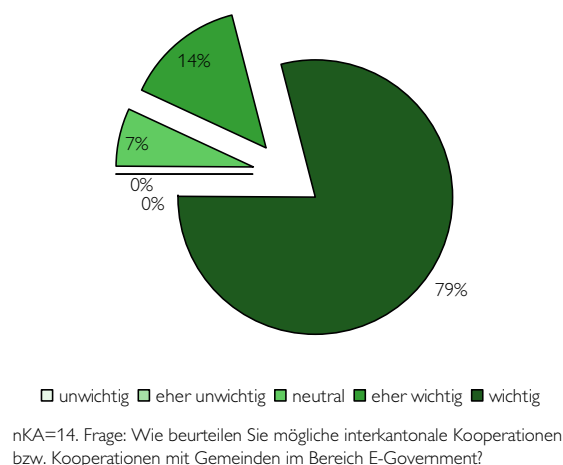
nGK=7. Nur Kantone, die auf alle Fragen geantwortet haben. Frage: Welche der folgenden Möglichkeiten für Beschaffungen werden in Ihrem Kanton genutzt?

betrug. Keine Angaben wurden bei dem elektronisch abgewickelten Anteil des Beschaffungsvolumens gemäss WTO-Vorgaben gemacht.

Aus den Angaben der Tab. 3 ist ersichtlich, dass zwar die Maximalwerte und auch die unbereinigten Mittelwerte des übrigen Beschaffungsvolumens sehr viel höher liegen als die des Beschaffungsvolumens nach WTO-Massgaben. Hingegen sind die um Ausreisser bereinigten Mittelwerte sehr viel geringer als die bereinigten Mittelwerte des Beschaffungsvolumens nach WTO-Vorgaben.

In Bezug auf Beschaffungen nach WTO-Kriterien nutzen 32 Prozent der kantonalen Ämter die Möglichkeit, das Beschaffungsvolumen elektronisch abzuwickeln. Für das restliche Beschaffungsvolumen geben ein Viertel der kantonalen Ämter an, dass sie das Beschaffungsvolumen elektronisch abwickeln. (Abb. 21)

Abb. 24: Beurteilung möglicher Kooperationen

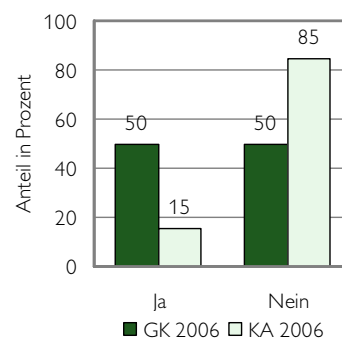


dingung für Beschaffungen zu nutzen. Auf der Gemeindeebene sind es 18 Prozent und auf der Bundesebene nur zwei Prozent der Bundesämter, die eCH-Standards als Bedingung für Beschaffungen zugrunde zu legen.

Von fast 80 Prozent der Kantone wird eine interkantonale Kooperation als wichtig eingeschätzt. Kein Kanton hat die Frage nach der Relevanz interkantonalen bzw. Kooperationen mit Gemeinden im E-Government verneint. Lediglich sieben Prozent trafen keine Tendenzaussage und 14 Prozent gaben die Einschätzung "eher wichtig" an. (Abb. 24)

31 Prozent der kantonalen Ämter erstellen öffentliche Leistungen in direkter Kooperation mit privaten

Abb. 23: Berücksichtigung von eCH-Standards

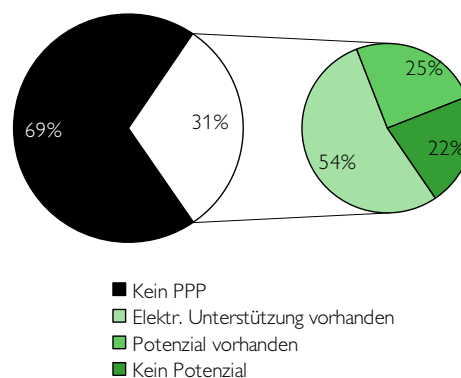


nGK=12, n(KA)=155. Frage: Sind eCH-Standards Bedingung bei Beschaffungen?

Zu den Anwendungen, die von den Kantonen speziell für Beschaffungen genutzt werden, zählen primär Beschaffungsplattformen, elektronische Produktkataloge und elektronische Bestellanträge. Diese Präferenzen entsprechen den Nennungen der Bundesämter für Beschaffungen. Von Seiten der Kantone werden elektronische Zahlungstransaktionen im Rahmen von Beschaffungen ebenso wenig genutzt wie von Gemeinden und Bundesämtern. (Abb. 22)

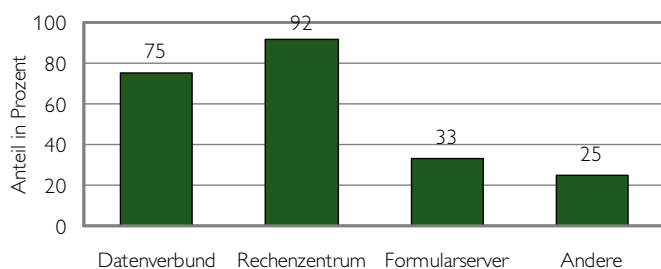
Wie in Abb. 23 dargestellt, sind für 50 Prozent der Kantone eCH-Standards Bedingung für Beschaffungen. Keine andere der befragten Ebenen wies einen ebenso hohen Wert auf. Auf Ebene der kantonalen Ämter gaben 15 Prozent an, eCH-Standards als Be-

Abb. 25: Kooperation mit Privaten & Potenzial für elektronische Unterstützung



n1KA=226: Alle kantonalen Ämter mit einer Antwort auf die Frage: Erstellt Ihr Amt öffentliche Leistungen in direkter Kooperation mit privaten Unternehmen? n2KA=69: Nur kantonalen Ämter, die auf die Frage nach Kooperationen mit privaten Unternehmen positiv geantwortet haben. Frage: Wenn ja, sehen Sie Potenzial darin, diesen gemeinsamen Leistungserstellungsprozess elektronisch zu unterstützen?

Abb. 26: Interkantonale Kooperationen



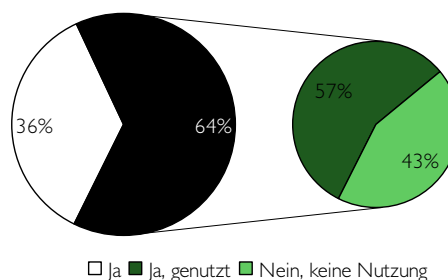
nGK=12. Nur Kantone, die bei allen Antwortmöglichkeiten mind. eine ausgewählt haben. Frage: Beteiligt sich Ihr Kanton an interkommunalen/interkantonalen Kooperationen, wie: ...?

gemeinsamen Leistungserstellung mit Privaten bestätigen 75 Prozent der kantonalen Ämter, dass sie gemeinsam mit anderen Verwaltungen/Verwaltungseinheiten Leistungen erstellen.

Auf Ebene der Kantone wurde nicht nach der gemeinsamen Leistungserstellung mit privaten Partnern gefragt, sondern es wurde die Kooperation mit anderen Verwaltungen weiter vertieft. Auf die Frage, an welchen interkantonalen Kooperationen sich die Kantone beteiligen würden, gaben die meisten der Kantone Rechenzentren (92%), gefolgt von Datenverbünden (75%) an. Gemeinsame Formularserver werden von einem Drittel der Kantone genutzt und ein weiteres Viertel der Kantone beteiligt sich an anderen interkantonalen Kooperationen. (Abb. 26)

Im Rahmen der Kooperationen wird hier auch die Entwicklung und Bereitstellung von Fachanwendungen für andere Verwaltungen analysiert. Demnach gaben 36 Prozent der Kantone an, Fachanwendungen

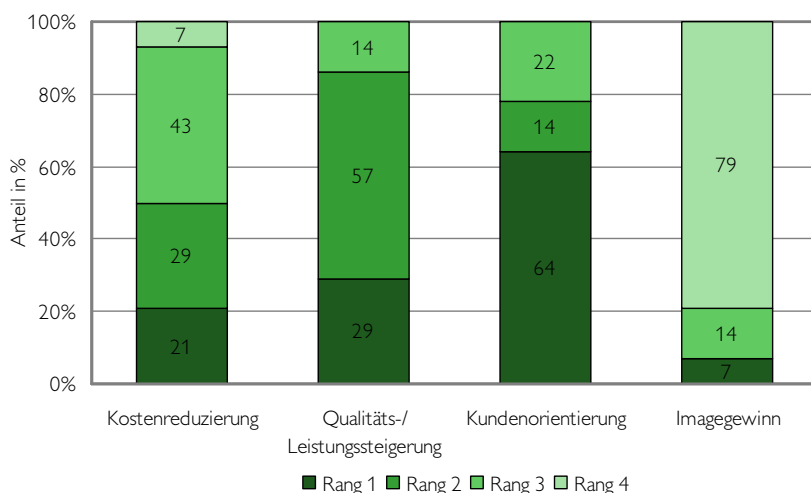
Abb. 27: Angebot und Nutzung von E-Government Fachanwendungen



n1GK=14: Frage: Bietet Ihr Kanton E-Government Fachanwendungen für Gemeinden und/oder andere Kantone an (Application Service Providing)?
n2GK=7: Frage: Wenn nicht, werden in dem Amt Anwendungen von anderen Kantonen und/oder Gemeinden genutzt?

bereit zu stellen, 57 Prozent der Kantone profitieren durch die Nutzung eines solchen Angebots anderer Verwaltungen wohingegen 43 Prozent keine Fachanwendungen von anderen öffentlichen Verwaltungsstellen beziehen. Fachanwendungen zentral zu beziehen, ohne diese selbst entwickeln zu müssen, ist besonderes lohnenswert für Gemeinden, die nur über geringe finanzielle Mittel verfügen sowie auch für kantonale Verwaltungen, da neben der Ein-

Abb. 28: Gründe für interkantonale Kooperation



nGK=14: Nur Kantone, die die vorhergehende Frage nach interkantonaler Kooperation bejaht haben. Frage: Ordnen Sie bitte die folgenden Gründe für diese Art der Kooperation nach Relevanz aufsteigend?

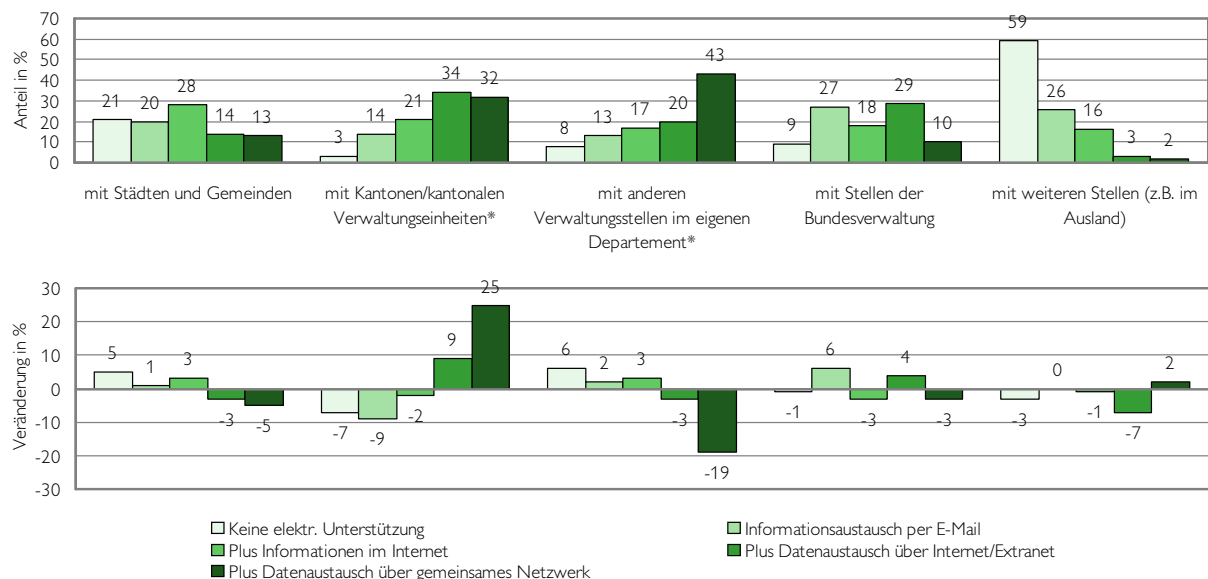
sparung von Entwicklungskosten auch Effizienzvorteile durch die Standardisierung von Anwendungen erreicht werden. (Abb. 27)

Gründe für die Aufnahmen von interkantonalen Kooperationen oder auch Kooperationen mit Gemeinden sind nach Ansicht der Kantone primär Zielsetzungen wie Kundenorientierung und Qualitäts- und Leistungssteigerungen. Kostenreduzierungen werden erst an dritter Stelle genannt. Mögliche Imagegewinne werden von fast 80 Prozent der Kantone sogar als nicht wichtig eingestuft. (Abb. 28)

Eine detaillierte Betrachtung der elektronischen Unterstützung der Zusammenarbeit kantonalen Ämter mit anderen Verwaltungen ergibt: Fast zwei Drittel der kantonalen Ämter gibt an, dass die Zusammenarbeit mit weiteren Stellen nicht elektronisch unterstützt wird. (Abb. 29)

Einfacher Informationsaustausch über E-Mail wird mit 27 Prozent im Rahmen der Zusammenarbeit mit Stellen der Bundesverwaltung angegeben. Knapp zwei Prozent mehr tauscht Informationen auch über das Internet/Extranet mit Stellen der Bundesverwaltung aus. Datenaustausch über gemeinsame Netzwerke

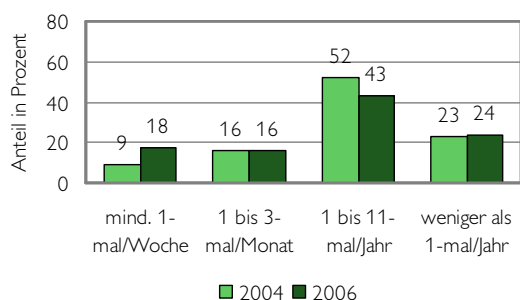
Abb. 29: Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit kantonalen Ämter mit anderen Verwaltungen



*In 2004 abweichende Fragestellung= Mit anderen Verwaltungsstellen anderer Kantone bzw. im eigenen Kanton. nKA(04)=185, nKA(06)=203: Nur kantonale Ämter, die auf alle Fragen eine Antwort gegeben haben. Frage: Inwieweit wird die Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungseinheiten/Ämtern bei der Leistungserstellung elektronisch unterstützt?

ist vor allem in der Zusammenarbeit mit Kantonen und kantonalen Verwaltungsstellen als auch mit anderen Verwaltungsstellen im eigenen Departement realisiert. Dort ist jedoch seit zwei Jahren ein Rückgang zu verzeichnen, demgegenüber nahm der Datenaustausch über gemeinsame Netzwerke mit Kantonen und kantonalen Verwaltungsstellen zu. Im Jahr 2006 hatten 43 Prozent der kantonalen Ämter die am weitesten entwickelte elektronische Unterstützung in der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungsstellen der eigenen Departemente. Mit der Bundesverwaltung und weiteren Stellen (z.B. Ausland) verfügen nur wenige kantonale Ämter über eine elektronische Unterstützung in der Zusammenarbeit. Etwa jedes fünfte kantonale Amt hat dagegen keine elektronische Unterstützung mit Städten und Gemeinden. Mit Kantonen und kantonalen Verwaltungseinheiten haben nur drei Prozent keine elektronische Unterstützung im Rahmen der Zusammenarbeit. (Abb. 29)

Abb. 30: Datenübertragung und -übermittlung



nKA(04)=216, nKA(06)=249. Frage: Wie häufig werden Daten aus den Verwaltungsanwendungen für Statistikzwecke in ein Word- oder Excel-Dokument übertragen und an andere Verwaltungsstellen übermittelt?

Prozent die Übertragung von Statistikdaten zumindest einmal in der Woche. Dies ist eine Zunahme um neun Prozent. (Abb. 30)

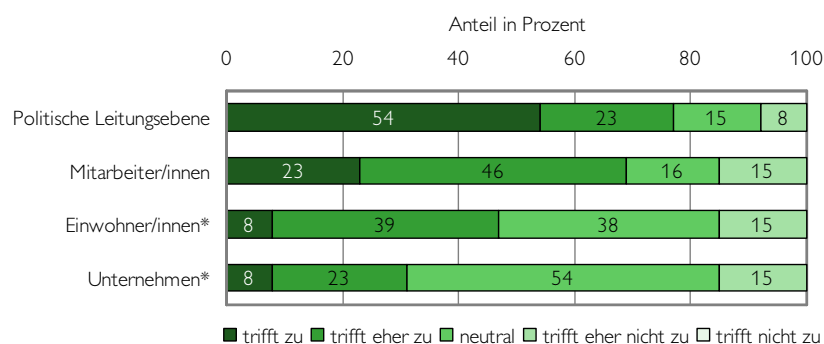
Ein Bereich, in welchem ein verwaltungsübergreifender Datenaustausch sinnvoll wäre, ist die Statistik. (Abb. 30) Die Ämter wurden gefragt, wie oft Daten zu Statistikzwecken aus Verwaltungsanwendungen in Word- oder Excel-Dateien übertragen würden. In 2006 wurden nur die kantonalen Ämter befragt. Die Übertragung von statistischen Daten mittels eines Excel oder Word-Dokuments an andere Verwaltungsstellen wird im Vergleich zu 2004 häufiger realisiert. 39 Prozent der kantonalen Ämter gaben an, nicht zu wissen, wie häufig sie Daten zu Statistikzwecken übertragen. Von den kantonalen Ämtern, die eine Einschätzung geben konnten, nannten 18

2.5 Elektronische interne Zusammenarbeit

Die elektronische interne Zusammenarbeit umfasst einerseits die technologischen Voraussetzungen für eine elektronisch unterstützte Zusammenarbeit wie z.B. E-Mail, Internet und Intranet bzw. interne Netzwerke. Andererseits werden bestehende Kommunikationswege und genutzte Medien dargestellt. Darüber hinaus wird veranschaulicht, mit welchen Stellen die Bundesämter zusammenarbeiten und in wiefern diese Zusammenarbeit elektronisch unterstützt wird. Nachfolgend werden zunächst genutzte Kommunikationswege und -medien im Rahmen von E-Government-Aktivitäten beschrieben.

Abb. 31 zeigt, welche Stellen durch die Kantone über den Stand von E-Government-Projekten informiert werden. Zu den wichtigsten Stellen, die nach Meinung der Kantone über den Stand von E-Government zu informieren sind, gehört primär die politische Leitungsebene (54%). Mit 23 Prozent werden die Mitarbeiter/innen als zweitwichtigste Stelle genannt. Einwohner/innen und Unternehmen werden von nur acht Prozent der Kantone als wichtige Stellen bezeichnet, die über E-Government-Aktivitäten zu informieren sind.

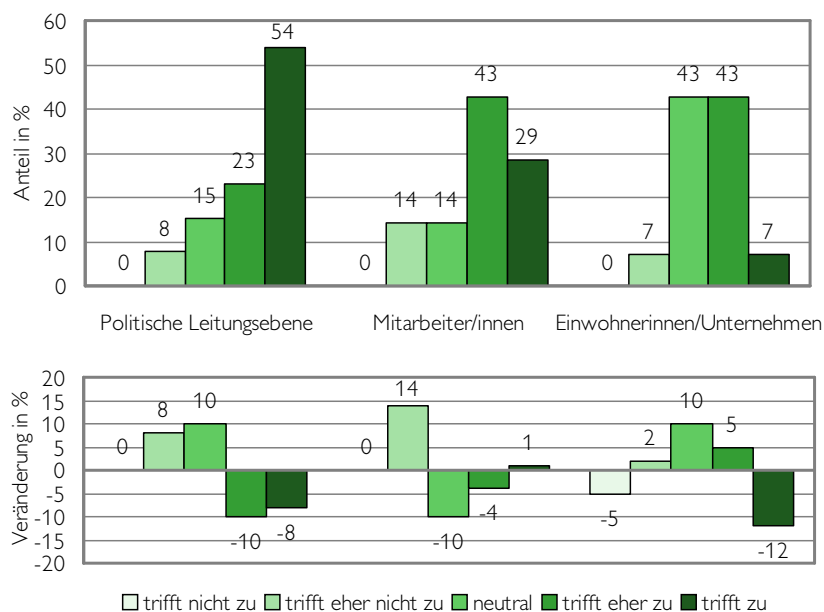
Abb. 31: Information über E-Government-Projekte



*Einwohner/innen u. Unternehmen wurden in 2006 getrennt gefragt. Vergleich 2004 und 2006: nGK(04)=21, nGK(06)=13. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihren Kanton zutreffen: Unsere Verwaltung informiert folgende Stellen aktiv über den Stand von E-Government-Projekten:...

werden von nur acht Prozent der Kantone als wichtige Stellen bezeichnet, die über E-Government-Aktivitäten zu informieren sind. In Bezug auf die politische Leitungsebene und Mitarbeiter/innen ist zu beobachten, dass die politische Leitungsebene im Vergleich weniger intensiv als noch in 2004 und die Mitarbeiter/innen stärker als noch in 2004 über den Stand von E-Government Projekte informiert werden. Abb. 32 verdeutlicht die Unterschiede zu den Ergebnissen aus 2004. Es ist zu erkennen, dass obwohl die politische Leitungsebene immer noch die wichtigste Stelle ist, die über den Stand von E-Government-Projekten zu informieren ist, sie auch den grössten Rückgang an Nennungen aufweist. Es lassen sich jedoch darüber hinaus kaum eindeutige Aussagen über positive oder negative Trends treffen.

Abb. 32: Information über E-Government-Projekte 2004-2006

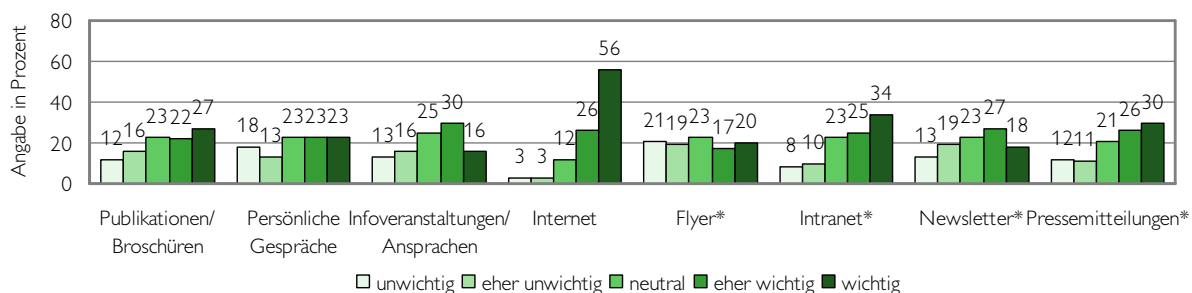


n(04)= 21, n(06)=14. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihren Kanton zutreffen: Unsere Verwaltung informiert folgende Stellen aktiv über den Stand von E-Government-Projekten.

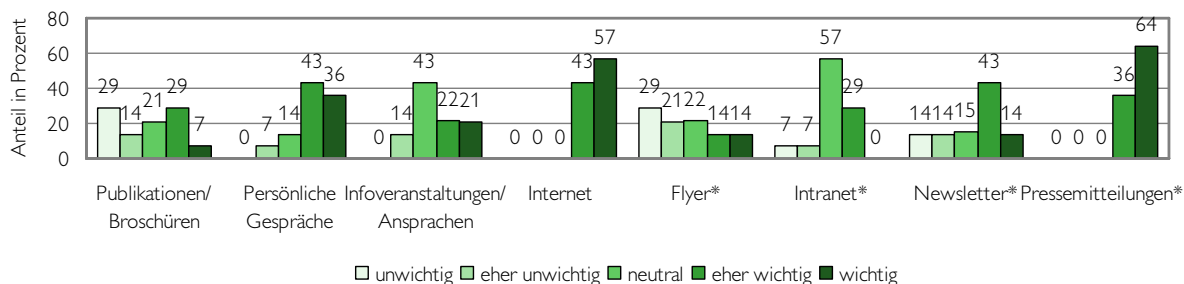
Internet wurde in beiden Befragungsrunden als "generell wichtig" eingestuft.

Um diese Stellen über E-Government-Aktivitäten zu informieren wird das Internet sowohl von Kantonen als auch von kantonalen Ämtern mit jeweils über 50 Prozent genutzt. Allein Pressemitteilungen sind für die Kantone ein noch wichtigerer Kommunikationsweg. Der Vergleich zeigt die Kommunikationswege,

Abb. 33: Kommunikationswege zur Information über E-Government-Aktivitäten: Kantonale Ämter und Kantone



*In 2006 erstmals gefragt. nKA=107: Nur kantonale Ämter, die über eine Website verfügen und alle Alternativen beantwortet haben.



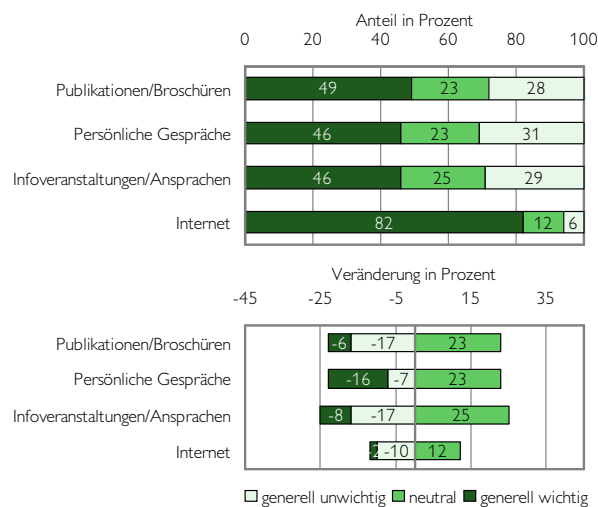
*In 2006 erstmals abgefragt. nGK=14: Nur Kantone, die alle Alternativen beantwortet haben. Frage: Wie wichtig sind folgende Kommunikationswege für Ihren Kanton zur Information über E-Government-Aktivitäten?

die sowohl in den Jahren 2004 und 2006 erfragt wurden und die Veränderung der Nennungen (Abb. 33). Die Vergleichsgraphik veranschaulicht, dass das Internet bereits im Jahr 2004 insbesondere von den Kantonen als wichtiges Medium gesehen wurde (Abb. 34). Die übrigen Kommunikationswege, wie Publikationen und Broschüren, persönliche Gespräche sowie Informationsveranstaltungen wurden im Vergleich zu 2004 nicht auffallend weniger genannt. Viele der Nennungen verteilten sich auf die neu angebotene Antwortalternative "neutral". Aufgrund der veränderten Skalierung verschoben sich die Aussagen von "generell wichtig" und "generell unwichtig" zu "neutral". Bei den Kantonen ist zu beobachten, dass viele Antworten ebenso mit "neutral" angegeben wurden.

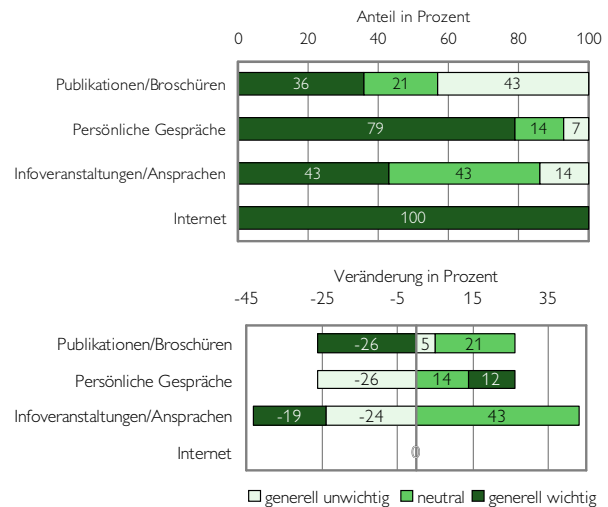
Einziger Kommunikationsweg, zu dem eine klare Tendenzaussage gemacht wurde, ist das persönliche Gespräch, das auf Seiten der Kantone in 2006 als relevanter eingeschätzt wurde. Allerdings sind hier eine Aufwertung der direkten Kommunikation im Sinne persönlicher Gespräche und eine geringere Priorisierung indirekter Kommunikation mittels Publikationen/Broschüren zu beobachten. Diese Entwicklung ist unter dem verstärkten Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien interessant, da anscheinend ein solcher Mix aus direkter persönlicher Kommunikation und indirekter Kommunikation über digitale Medien gewünscht wird.

Abb. 34: Kommunikationswege zur Information über E-Government-Aktivitäten: Kantone und Kantonale Ämter 2004-2006

Kantonale Ämter



Kantone



nKA(04)= 197, nKA(06)= 107: Nur kantonale Ämter, die über eine Website verfügen und alle Alternativen beantwortet haben. nGK(04)=21, nGK(06)=14. Nur Kantone, die alle Alternativen beantwortet haben. Frage: Wie wichtig sind folgende Kommunikationswege für Ihr Amt bzw. Ihren Kanton zur Information über E-Government-Aktivitäten?

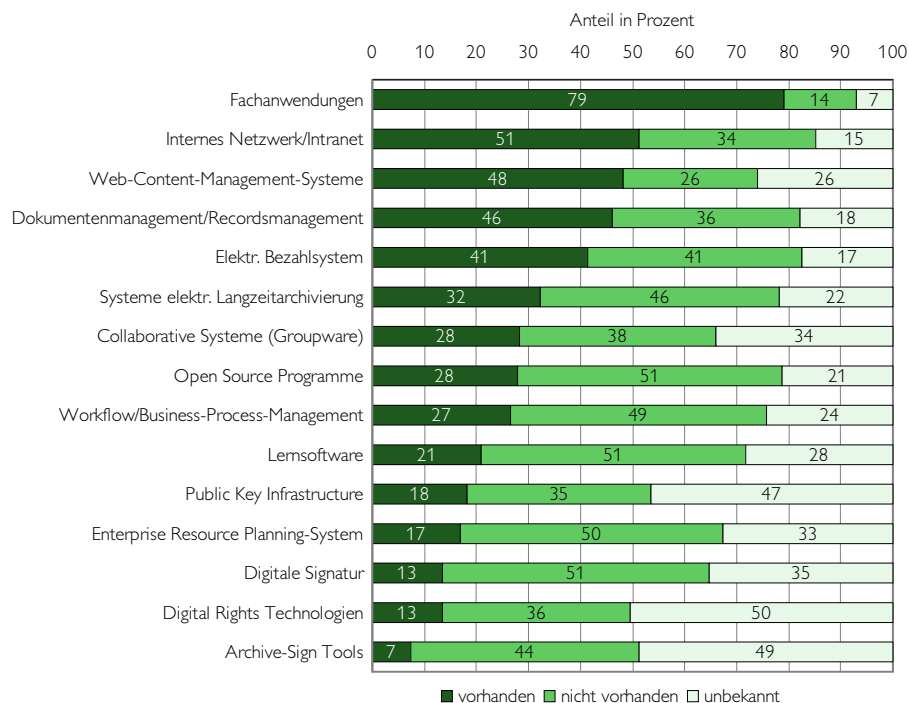
Veränderte Skala zu 2004. Statt "wichtig" wurde die Alternative "neutral" angeboten. Für den Vergleich wurden unter "generell wichtig" die in 2006 angebotenen Alternativen "eher wichtig" und "wichtig" summiert, für "generell unwichtig" die Alternativen "eher unwichtig" und "unwichtig". Die in 2004 angebotenen Alternativen "nicht wichtig" und "wenig wichtig" wurden unter "generell unwichtig" sowie "äusserst wichtig", "sehr wichtig" und "wichtig" unter "generell wichtig" subsumiert.

Die in den kantonalen Ämtern eingesetzte IT ist massgeblich durch Fachanwendungen geprägt (79%). Mit knapp über 50 Prozent werden an zweiter Stelle das Intranet/interne Netzwerke genannt. Web-Content-Management-Systeme wie auch Dokumentenmanagement-Systeme sind zu fast 50 Prozent in den kantonalen Ämtern verbreitet. (Abb. 35) Im Vergleich zu 2004 ist allerdings festzustellen, dass der Anteil interner Netzwerke aber auch von Workflow-Management-Systemen zurückgegangen ist. Ähnlich wie auch in Gemeinden und Bundesämtern sind IT-Komponenten wie Digital-Rights-Technologien und Archive-Sign Tools nicht weit verbreitet.

Diese Tendenz zeigt auch das Panel der kantonalen Ämter, die sich sowohl 2004 und 2006 beteiligten. In Bezug auf die Antwortmöglichkeit internes Netzwerk/Intranet waren die Werte in 2004 stark auf alle

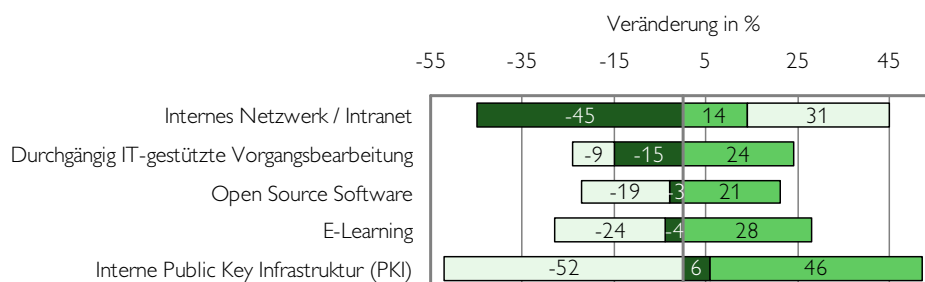
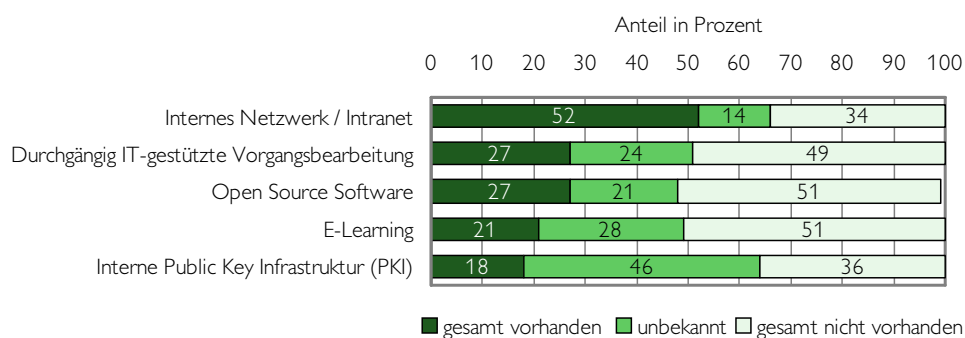
fünf Kategorien verteilt. Da diese Antwortmöglichkeiten in 2006 nicht mehr gegeben waren, gibt es eine stärkere Diskrepanz zu den Ergebnissen aus 2004 als bei anderen Antwortmöglichkeiten.

Abb. 35: IT in den kantonalen Ämtern



nKA=230, Nur Kantonale Ämter, die mind. eine Antwortalternative angegeben haben.

Frage: Bitte geben Sie an, welche IT in Ihrem Amt vorhanden bzw. nicht vorhanden ist. In 2006 wurde eine stark vereinfachte Skala verwendet, diese ist unterteilt in "vorhanden", "nicht vorhanden" und "unbekannt/weiss nicht". Viele Antworten, die in 2004 auf die Werte "nicht vorhanden"; "vorhanden, nicht genutzt"; "vorhanden, wenig genutzt"; "vorhanden, genutzt"; "vorhanden, stark genutzt" entfielen, wurden nun vermehrt mit "unbekannt/weiss nicht" angegeben.



n(04):n=163, n(06)=235: Nur kantonale Ämter, die bei allen Teilfragen geantwortet haben. Frage: Bitte geben Sie an, welche IT in Ihrem Amt vorhanden bzw. nicht vorhanden ist.

3 Managementbereiche

Der Teil Managementbereiche gliedert sich in die vier Bereiche Strategie, Struktur, Potenziale und Kultur. Der Abschnitt Struktur bezieht sich vorrangig auf Qualitätsaspekte hinsichtlich der Verwaltung als Organisation und den Mitarbeitern. Im Teil Potenziale wird zwischen Technik, Personal und Finanzen unterschieden.

3.1 Strategie

Der Abschnitt Strategie untersucht die Bedeutung des Themas für die Verwaltungsführung sowie die Rolle von E-Government-Strategien in der Verwaltung. Dabei wird auf die Bestandteile der Strategien eingegangen, die sowohl ausformuliert als auch implizit existieren können. Zusätzlich wird auf die Motive für die Einführung von E-Government eingegangen, die reaktiver oder proaktiver Natur sein können.

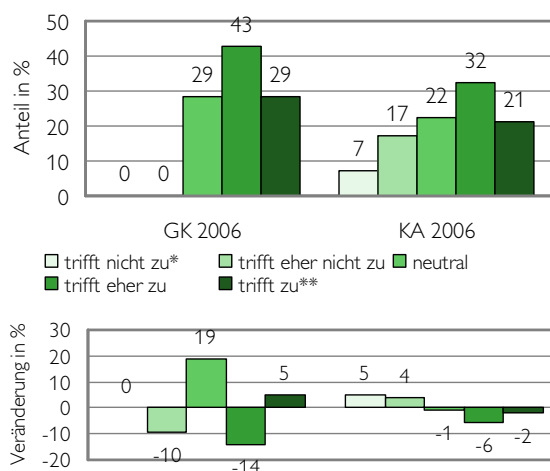
Für über 70 Prozent der Kantone und mehr als die Hälfte der Ämter trifft es zu, dass E-Government ein zentrales Thema für die Verwaltungsführung ist (Abb. 36). Kein Kanton hat sich gegen die Aussage ausgesprochen, wohingegen die Aussage von 24 Prozent der Ämter als (eher) nicht zutreffend eingestuft worden ist.

Gegenüber 2004 hat das Thema bei den Ämtern insgesamt leicht an Bedeutung verloren (-8%).

Bei den Kantonen ist ein ähnlich starker Rückgang im direkten Vergleich zur Erhebung im Jahre 2004 feststellbar (-9%). Im Vergleich zu den Gemeinden wird E-Government auf kantonaler Stufe immer noch als deutlich wichtiger eingeschätzt.

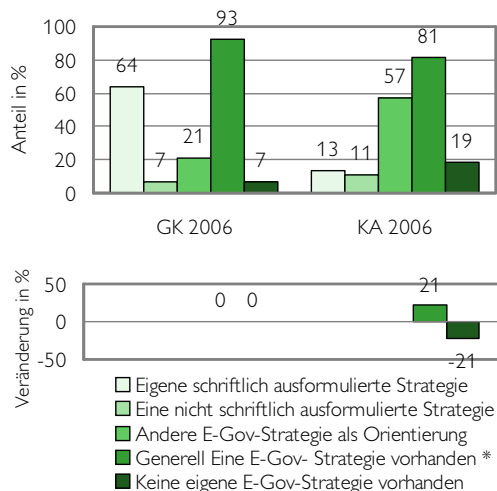
Anknüpfend an die Einschätzung von E-Government als zentrales Thema zeigt Abb. 37 auf, inwiefern E-Government-Strategien bei den Befragten vorliegen. Demnach besitzen 93 Prozent der Gesamtkantone eine E-Government-Strategie, die in 64 Prozent der Fälle als schriftlich ausformulierte E-Government-Strategie vorliegt. Im Vergleich zu den Ergebnissen aus dem Jahr 2004 ist keine Änderung bei den Nennungen der Gesamtkantone bezüglich einer E-Government-Strategie eingetreten. Demgegenüber hat sich im Jahr 2006 der Anteil der Ämter, die eine E-Government-Strategie besitzen, auf 81 Prozent stark erhöht. Die eigene Strategie ist jedoch nur in 13 Prozent der Fälle eine schriftlich ausformulierte Strategie. Mehrheitlich orientieren sich die kantonalen Ämter (57%) an anderen E-Government-Strategien (z.B. Kanton oder Bund).

Abb. 36: E-Government als zentrales Thema



* 2004 "trifft gar nicht zu", ** 2004 "trifft sehr zu". nGK(06)=14, nGK(04)= 21, nKA(06)=247, nKA(04)=220. Frage: Inwiefern trifft folgende Aussage auf Ihre Verwaltung zu? E-Government ist für die Verwaltungsführung ein zentrales Thema.

Abb. 37: Existenz von E-Government-Strategien

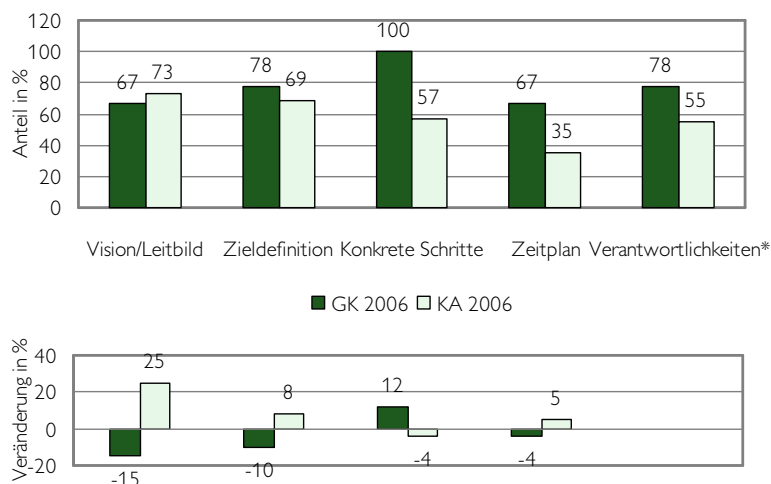


* "Generell Eine E-Gov-Strategie vorhanden 2006" ist die Summe von "Eigene schriftlich ausformulierte Strategie 2006", "Eine nicht schriftliche Strategie 2006" und "Andere E-Gov-Strategie als Orientierung 2006". Die gleiche Kategorie für 2004 besteht aus den Gemeinden, die angegeben haben, dass sie schriftlich festgehaltene Vision/Leitbild, Zieldefinition, konkrete Schritte und/oder Zeitplan in Bezug auf E-Government verfolgen.
 nGK04=21, nGK(06)=14, nKA(04)=214, nKA(06)=252. Frage: Gibt es eine eigene Strategie in Ihrem Kanton bzw. Ihrem Amt?

tonen als auch bei Ämtern ein Rückgang der Angabe, dass die Strategien des Bundes zwar bekannt sind, dennoch nicht als Orientierung dienen, festzustellen.

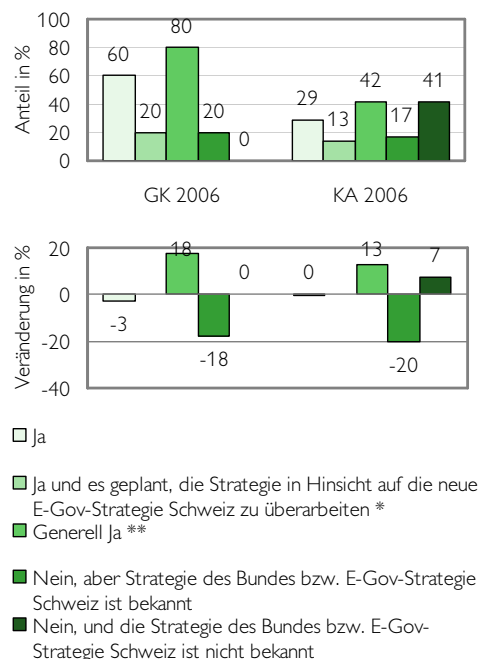
Grundsätzlich ist hervorzuheben, dass immer noch 80 Prozent der befragten Gesamtkantone ihre Strategie an der Strategie des Bundes ausgerichtet haben (60%) oder geplant haben, dies zu tun (20%). Demgegenüber haben sich lediglich 42 Prozent der Ämter dazu entschlossen, sich bei ihrer eigenen E-Government-Strategie an der E-Government-Strategie des Bundes auszurichten. Es fällt auf, dass 41 Prozent der Ämter angaben, nicht einmal die E-Government-Strategie des Bundes zu kennen. Das kann allerdings auch mit der neuen E-Government-Strategie Schweiz in Zusammenhang gebracht werden. Zum Zeitpunkt der Umfrage war die zu Anfang des Jahres 2007 publizierte Strategie noch inmitten des Beteiligungsverfahrens. Es ist denkbar, dass Befragte aufgrund dessen eher angaben, die Strategie nicht zu kennen.

Abb. 38: Elemente von E-Government-Strategien



*In 2006 erstmals gefragt. n1GK(06)=9, n1KA(06)=51: Nur Kantone bzw. kantonale Ämter, die eine eigene Strategie verfolgen und wenigstens einen Bestandteil der Strategie angegeben haben. n2GK(04)=17, n2GK(06)=9, n2KA(04)=90, n2KA(06)=49: Nur Kantone bzw. kantonale Ämter, die eine Strategie haben und wenigstens einen der vier vergleichbaren, in 2004 und 2006 abgefragten Bestandteile angegeben haben. Frage: Wenn es eine eigene E-Government-Strategie gibt, welche Bestandteile sind schriftlich festgehalten?

Abb. 39: Orientierung an der E-Government-Strategie des Bundes



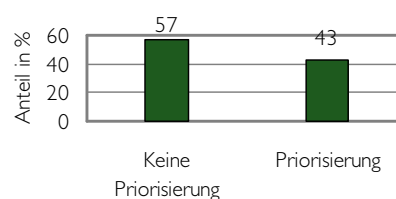
*In 2006 erstmals gefragt. ** "Generell Ja" für 2006 ist die Summe von "Ja" und "Ja und es ist geplant, [...]". "Generell Ja" für 2004 ist gleich "Ja" von 2004. nGK(04)=16, nGK(06)=10, nKA(04)=73, nKA(06)=126: Nur Kantone bzw. kantonale Ämter, die angegeben haben, dass sie über eine eigene Strategie verfügen. Frage: Wenn eine eigene E-Gov-Strategie formuliert wurde, orientiert sich diese an der E-Government-Strategie des Bundes bzw. der neuen E-Government-Strategie Schweiz?

In Abb. 42 werden die verschiedenen Motive, die sowohl in 2004 als auch in 2006 auf Ebene der Gesamtkantone gefragt wurden, analysiert. Demnach fällt auf, dass insbesondere der Faktor Leistungs- und Qualitätssteigerung (+13%) sowie der Faktor Forderungen von Einwohner/innen bzw. Unternehmen (+9%) in den letzten beiden Jahren an Bedeutung zugenommen haben. Demgegenüber hat der Faktor Kosteneinsparung deutlich an Bedeutung verloren und ist nunmehr von durchschnittlicher Relevanz.

Bezüglich der kantonalen E-Government-Aktivitäten beziehungsweise Strategien ist lediglich von 43 Prozent der befragten Kantone angegeben worden, zumindest eine der Thematiken E-Justice, E-Learning, E-Democracy, E-Administration oder E-Health zu priorisieren (Abb. 40). Die Mehrheit der Kantone gab ferner an, E-Administration (fünf Nennungen), gefolgt von E-Democracy zu priorisieren (zwei Nennungen).

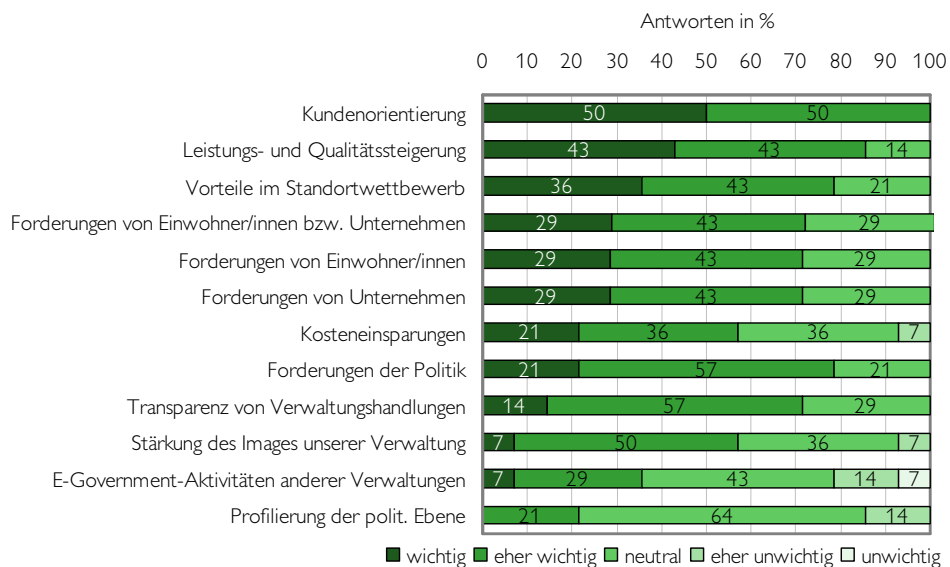
Die Auslöser für E-Government sind sehr unterschiedlich und zudem von den verschiedensten Faktoren und Rahmenbedingungen beeinflusst. Abb. 41 stellt die Motive dar, die von Seiten der Kantone und kantonalen Ämter als relevant für die Einführung von E-Government genannt wurden. Hierbei sticht heraus, dass die Kundenorientierung von allen Befragten als wichtiger oder eher wichtiger Faktor eingeschätzt wird. Weiterhin ist sich eine deutliche Mehrheit der Befragten darüber einig, dass Leistungs- und Qualitätssteigerung (86%), Vorteile im Standortwettbewerb (79%) und Forderungen von Einwohner/innen bzw. Unternehmen (71%) als wesentliche Faktoren zu betrachten sind. Demgegenüber, wie dies auch schon die Befragung aus 2004 gezeigt hat, gilt die Profilierung der politischen Ebene als unwichtiger Faktor bei der Einführung von E-Government.

Abb. 40: Priorisierung der kantonalen E-Government-Aktivitäten



nGK(06)=14. Frage: Gibt es eine Priorisierung der kantonalen E-Government-Aktivitäten bzw. der kantonalen E-Government-Strategie gemäss einer der folgenden Themenbereiche: E-Justice, E-Learning, E-Democracy, E-Administration, E-Health?

Abb. 41: Motive für die Einführung von E-Government in den Kantonen



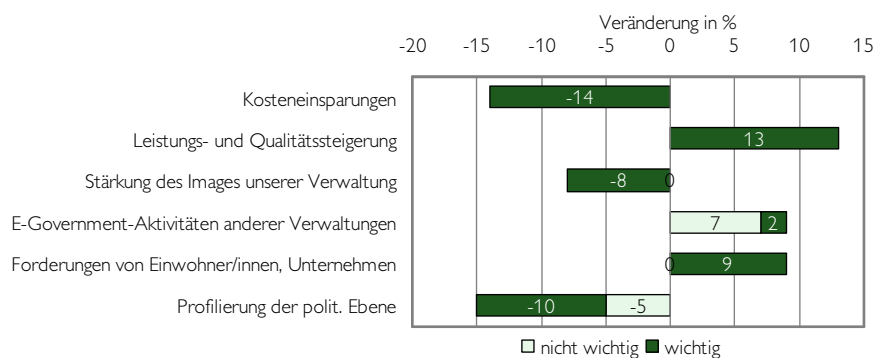
nGK(06)=14: Nur Kantone, die alle Faktoren bewertet haben. Frage: Wie wichtig sind folgende Faktoren für die Einführung von E-Government in Ihrer Verwaltung?

wichtiges Motiv für E-Government (56%). Mit wenig Abstand folgt das Motiv der Leistungs- und Qualitätssteigerung (52%) und das der Stärkung des Images der Verwaltung (35%).

Wesentliche Steigerungen im Vergleich zum Jahr 2004 erfuhren vor allem die Motive der Leistungs- und Qualitätssteigerung und der Forderungen von Einwohner/innen bzw. Unternehmen.

Trotz geriner Zunahme bei den kantonalen Ämtern gegenüber 2004 besitzt der Faktor Profilierung der politischen Ebene ähnlich wie bei den Kantonen die geringste Relevanz zur Einführung von E-Government-Strategien.

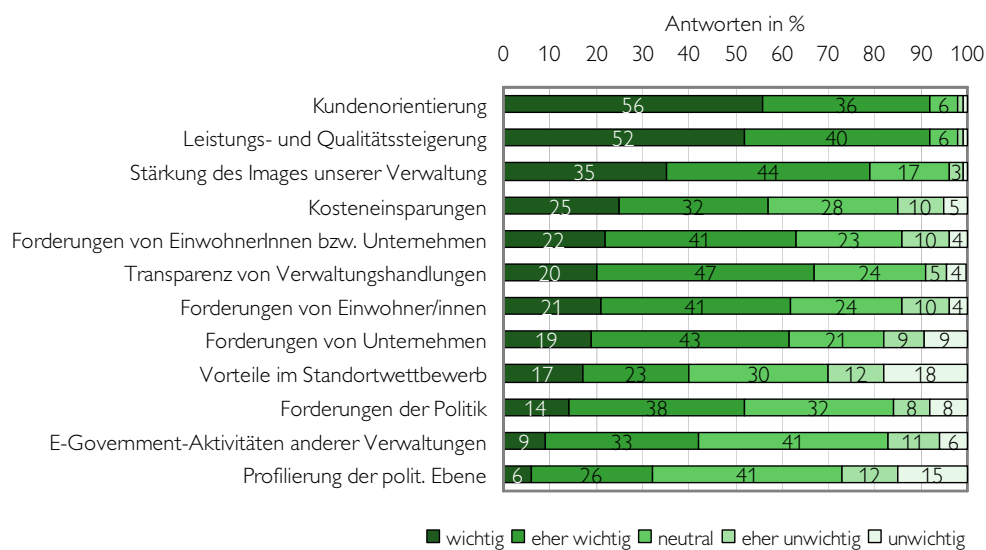
Abb. 42: Motive für die Einführung von E-Government in den Kantonen: Veränderung



nGK(04)=20, nGK(06)=14: Nur Kantone, die alle vergleichbaren Faktoren bewertet haben. Frage: Wie wichtig sind folgende Faktoren für die Einführung von E-Government in Ihrer Verwaltung?

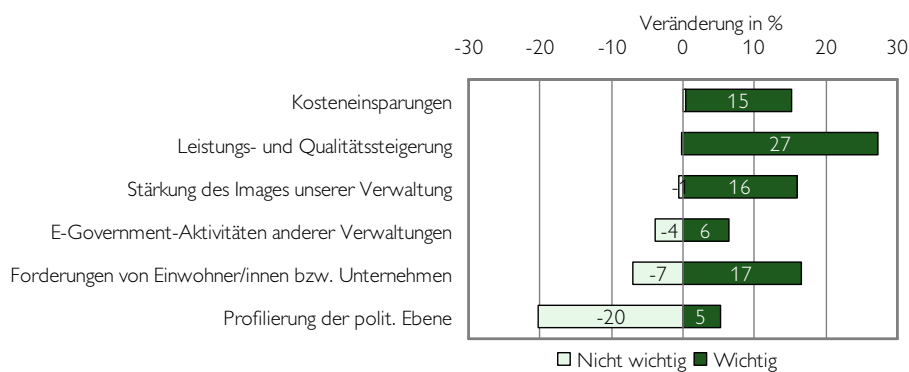
In den Abb. 43 und Abb. 44 werden die Einflussfaktoren für die Einführung von E-Government-Strategien auf Ebene der kantonalen Ämter dargestellt. Ferner bezieht sich Abb. 44 auf die Veränderungen seit 2004 bis 2006. Ähnlich wie die Kantone nennen die meisten der kantonalen Ämter den Faktor Kundenorientierung als

Abb. 43: Motive für die Einführung von E-Government in den kantonalen Ämtern



nKA(06)=218: Nur Ämter, die alle Faktoren bewertet haben. Frage: Wie wichtig sind folgende Faktoren für die Einführung von E-Government in Ihrer Verwaltung?

Abb. 44: Motive für die Einführung von E-Government in den kantonalen Ämtern: Veränderung



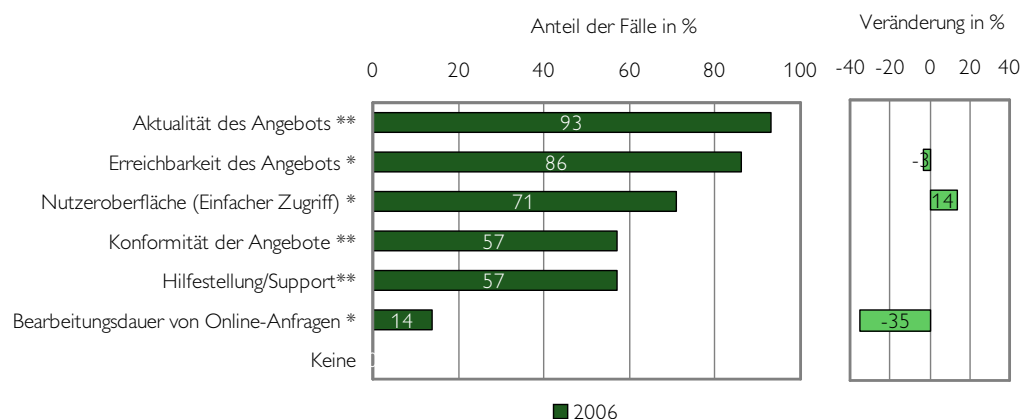
nKA(06)=221, nKA(04)=198: Nur kantonale Ämter, die alle vergleichbaren Faktoren bewertet haben. Frage: Wie wichtig sind folgende Faktoren für die Einführung von E-Government in Ihrer Verwaltung?

3.2 Struktur

Der Teil Struktur beschäftigt sich primär mit Qualitätsaspekten und Massnahmen zur Qualitätssteigerung im Allgemeinen und durch E-Government im Spezifischen.

Im Rahmen der Umfrage 2006 wurde festgestellt, dass alle Kantone die gefragten Qualitätsaspekte in Bezug auf E-Government überprüfen. Ebenfalls war auf Ebene der kantonalen Ämter eine starke Zunahme der Überprüfung von Qualitätsaspekten zu beobachten.

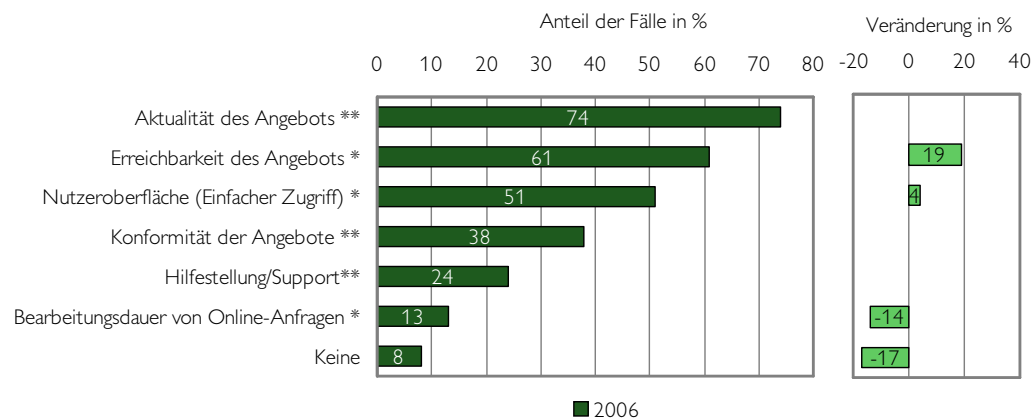
Abb. 45: Überprüfung von Qualitätsaspekten in den Kantonen



* Wurden in 2004 anders formuliert: "Verfügbarkeit, d.h. Erreichbarkeit ohne Unterbrüche", "Schnelligkeit und Einfachheit des Zugriffs", "Ablaufdauer von Prozessen und Leistungen". ** Wurden in 2006 erstmals abgefragt. n1GK(06)=14: Nur Kantone, die über eine Website verfügen und wenigstens einen Qualitätsaspekt gewählt haben. n2GK(04)=21, n2GK(06)=12: Nur Ämter, die über eine Website verfügen und wenigstens einen der vergleichbaren Qualitätsaspekte gewählt haben. Frage: Welche Aspekte der Qualität des Online-Angebots werden überprüft?

Grundsätzlich ist die Tendenz der Überprüfung von Qualitätsaspekten auf Seiten der Kantone als auch auf Seiten der kantonalen Ämter ähnlich. Auf beiden Ebenen steht die Aktualität des Angebots sowie dessen Erreichbarkeit im Vordergrund. Ferner ist die übersichtliche Gestaltung der Nutzeroberfläche von Bedeutung. Die Konformität der Angebote sowie Hilfestellungen und Support-Funktionen werden auf Ebene der Gesamtkantone als bedeutend wichtiger eingeschätzt. (Abb. 45) Nahezu gleich ist wiederum die niedrige Priorisierung der Überprüfung der Bearbeitungsdauer von Online-Anfragen.

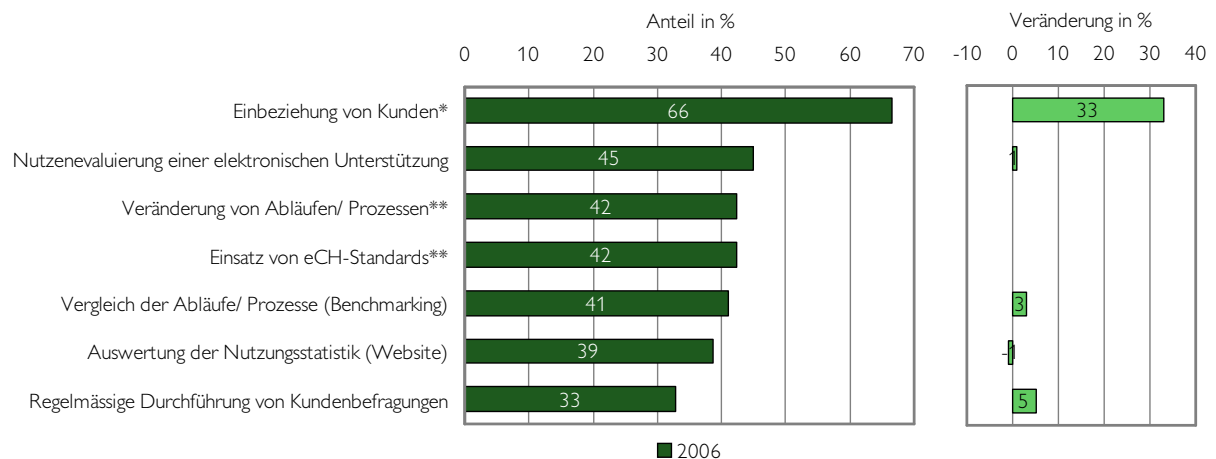
Abb. 46: Überprüfung von Qualitätsaspekten in den Ämtern



* Wurden in 2004 anders formuliert: "Verfügbarkeit, d.h. Erreichbarkeit ohne Unterbrüche", "Schnelligkeit und Einfachheit des Zugriffs", "Ablaufdauer von Prozessen und Leistungen". ** In 2006 erstmals gefragt. n1KA(06)=85: Nur Ämter, die über eine Website verfügen und wenigstens einen Qualitätsaspekt gewählt haben. n2KA(04)=189, n2KA(06)=66: Nur Ämter, die über eine Website verfügen und wenigstens einen der vergleichbaren Qualitätsaspekte gewählt haben. Frage: Welche Aspekte der Qualität des Online-Angebots werden überprüft?

Hinsichtlich der Überprüfung der Qualitätsaspekte ist auffallend, dass primär die Überprüfung der Bearbeitungsdauer von Online-Anfragen zurückgegangen ist. Hervorzuheben ist jedoch auch, dass von Seiten der Gesamtkantone der Aspekt der Nutzeroberfläche vermehrt genannt wurde. Zudem reduzierte sich die Zahl der kantonalen Ämter, die keine Qualitätsaspekte überprüfen und erhöhten sich gleichzeitig die Nennungen der kantonalen Ämter hinsichtlich der Überprüfung der Erreichbarkeit des Angebots. (Abb. 46)

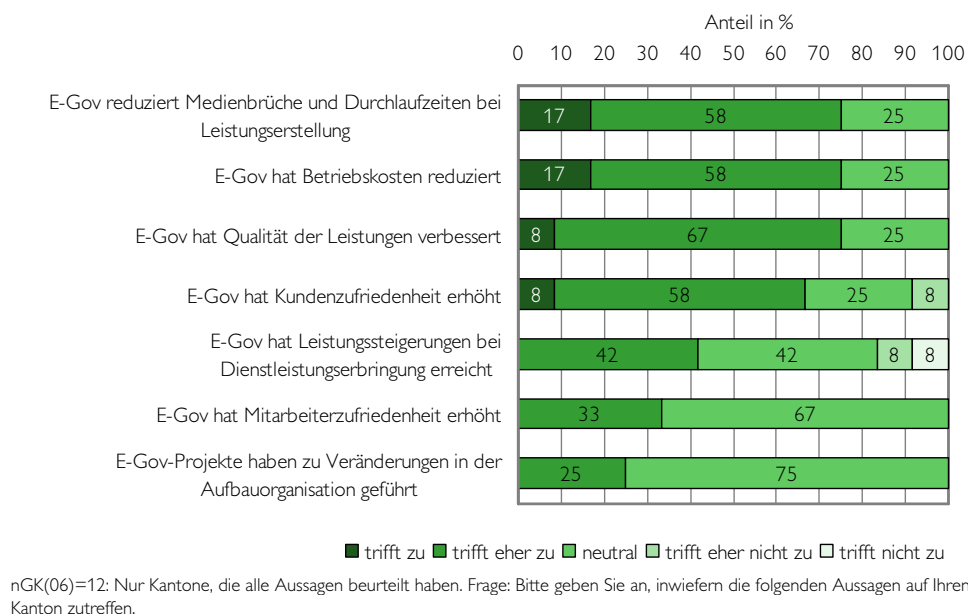
Abb. 47: Massnahmen zur Qualitätssteigerung



*2004 "Wir beziehen interne & externe Kunden in die Gestaltung von E-Government und neuer Abläufe mit ein", **Wurden in 2006 erstmals abgefragt.
 n1(ka06)=158: Nur Ämter, die alle Aussagen bewertet haben. n2(ka06)=232, n2(ka04)=207: Nur Ämter, die alle vergleichbaren Aussagen bewertet haben. Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zu?

Um eine tatsächliche Qualitätssteigerung durch E-Government zu erlangen, können unterschiedliche Massnahmen ergriffen werden. Hierbei ist nach Angabe von 60 Prozent der kantonalen Ämter die Einbeziehung der Kunden bei der Gestaltung von E-Government von grosser Bedeutung (+33%). Dem steht im Widerspruch, dass lediglich 33 Prozent der kantonalen Ämter mindestens alle vier Jahre Kundenbefragungen durchführen. Eine Evaluierung des Nutzens der elektronischen Unterstützung von Prozessen und Abläufen wird wiederum von 45 Prozent der kantonalen Ämter angegeben. In ähnlicher Intensität werden Prozesse organisationsübergreifend optimiert, um angestrebte Effizienzvorteile durch E-Government zu erlangen, und eCH-Standards berücksichtigt. (Abb. 47) Der Vergleich von Prozessen und Abläufen mit denen anderer Verwaltungen sowie die Auswertung der Nutzenstatistik der Website werden von knapp zwei Fünftel der kantonalen Verwaltungen vorgenommen.

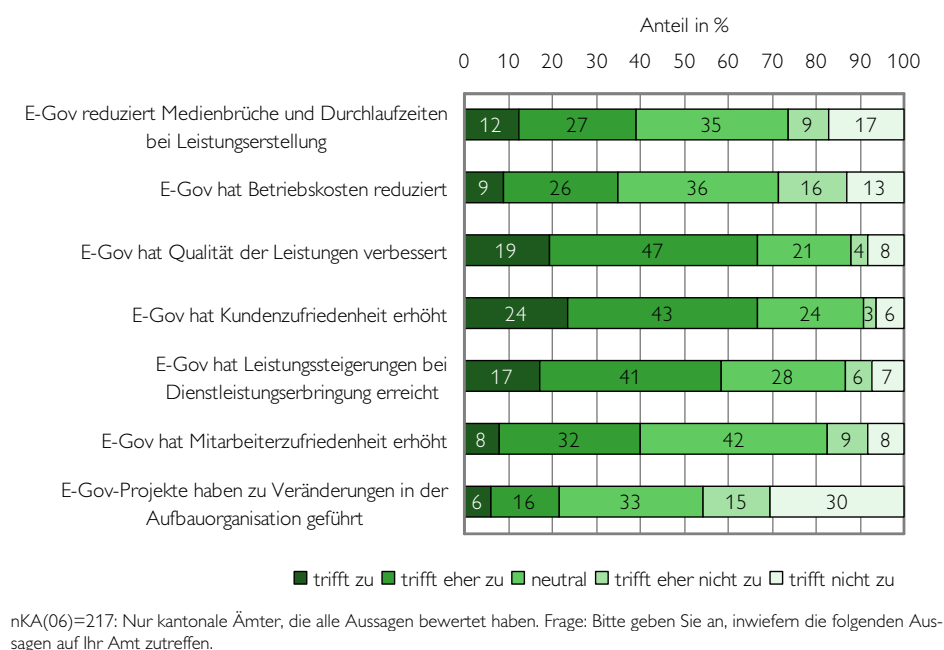
Abb. 48: Qualitätssteigerung durch E-Government: Kantone



Medienbrüchen und Durchlaufzeiten von Prozessen beigetragen und eine Reduzierung von Betriebskosten bewirkt haben. Hierbei ist ebenfalls festgestellt worden, dass sich die Qualität der Leistungen verbessert hat (75%). Über die Hälfte der befragten Kantone ist überdies der Meinung, dass E-Government-Projekte auch die Kundenzufriedenheit erhöht haben. Grundsätzlich lässt sich bei der Auswertung dieser Angaben feststellen, dass die Kantone eine weitestgehend positive Bilanz in Bezug auf E-Government-Projekten ziehen.

Diese Einschätzung ist in Teilen auch bei den kantonalen Ämtern erkennbar. (Abb. 49) Allerdings wird deutlich, dass die Ämter andere Ergebnisse erreicht haben als die Kantone. Demnach konnten die kantonalen Ämter durch E-Government vor allem die Kundenzufriedenheit erhöhen (67%). Ebenso hat E-Government nicht nur die Qualität der Leistungen verbessert (66%), sondern auch insgesamt eine Leistungssteigerung bei der Dienstleistungserbringung erreicht (58%). Mit den Kantonen vergleichbar, ist die schwache Auswirkung von E-

Abb. 49: Qualitätssteigerung durch E-Government: Kantonale Ämter



Während in Abb. 41 Motive der Kantone zur Einführung von E-Government aufgezeigt wurden, ist in Abb. 48 nun ersichtlich, inwiefern realisierte E-Government-Aktivitäten die Erwartungen erfüllen konnten. Drei von vier Kantonen gaben an, dass E-Government-Projekte zur Reduzierung von

Government auf die Aufbauorganisation. 45 Prozent der Ämter hat angegeben, dass eine Beeinflussung der Aufbauorganisation durch E-Government eher nicht oder nicht stattgefunden hat.

3.3 Potenziale

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

3.3.1 Technik

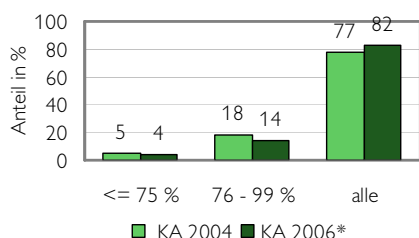
Im Bereich Technik wird auf die Ausstattung der Arbeitsplätze, die Auslagerung der IT sowie den Umgang mit technischen Herausforderungen eingegangen.

Die überwiegende Mehrheit von 82 Prozent der befragten Ämter stellt jedem Mitarbeiter einen eigenen Computer zur Verfügung (Abb. 50). Somit wird der steigende Trend der Vorjahre weiter fortgesetzt.

Der Anteil ausgelagerter IT oder teilausgelagerter IT hat sich von 2004 auf 2006 um 20 Prozent auf 58 Prozent erhöht (Abb. 51). Bei der Analyse der ausgelagerten IT-Bereiche besitzen die gemachten Angaben der Kantone aufgrund der geringen Stichprobengröße keine allgemeingültige Aussagekraft. Daher werden nachfolgend die Angaben der Kantone zu den einzelnen IT-Bereichen und Dienstleistern ausgeführt.

Ein Kanton gibt an, seine gesamte Büroautomation an (einen) externe(n) öffentliche(n) Dienstleister ausgelagert zu haben. Dagegen geben drei Kantone an, ihre gesamte Büroautomation an interne Dienstleister ausgelagert zu haben. Ein Kanton gibt an, seine gesamte Büroautomation an drei verschiedene Dienstleister ausgelagert zu haben.

Abb. 50: Technische Ausstattung der Arbeitsplätze der Ämter



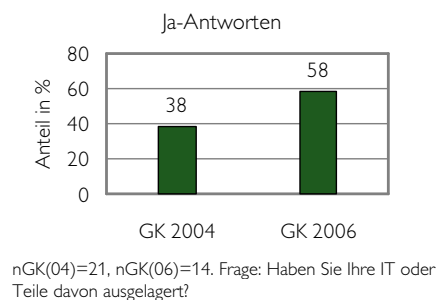
* In 2004 bezog sich die Frage nicht auf die Mitarbeiterplätze, die über einen Computer verfügen, sondern auf die Mitarbeiter/innen, die für den beruflichen Gebrauch mit PC/Laptop mit Standardsoftware ausgestattet sind.
nKA(04)=221, nKA(06)=244, Frage: Welcher Anteil aller Mitarbeiterplätze verfügt über einen Computer? (Schätzung in %)

Bezüglich der Auslagerung von Fachanwendungen hat sich folgender Sachverhalt ergeben: Ein Kanton hat angegeben, sämtliche Fachanwendungen an (einen) externe(n) öffentliche(n) Dienstleister ausgelagert zu haben. Die restlichen vier Kantone, die eine Antwort bezüglich der Fachanwendungen gegeben haben, lagern ihre Fachanwendungen an verschiedene Dienstleister aus. Hierbei haben zwei Kantone angegeben, 90 Prozent der Fachanwendungen an interne Dienstleister ausgelagert zu haben und die restlichen 10 Prozent an externe öffentliche Dienstleister. Die anderen beiden Kantone lagern ihre Fachanwendungen an externe öffentliche und private sowie interne Dienstleister aus.

Die Auslagerung des Infrastruktur-Betriebes gestaltet sich wie folgt: Ein Kanton gibt an, den gesamten Infrastruktur-Betrieb intern ausgelagert zu haben, während ein weiterer Kanton seinen Infrastruktur-Betrieb an (einen) externe(n) öffentliche(n) Dienstleister ausgelagert hat. Ein weiterer Kanton hat lediglich zehn Prozent seines Infrastruktur-Betriebes ausgelagert und zwar an einen externen privaten Dienstleister. Die restlichen drei Kantone, die zur Auslagerung des Infrastruktur-Betriebs eine Antwort gegeben haben, praktizieren eine gemischte Auslagerung, also eine Auslagerung an verschiedene Dienstleister.

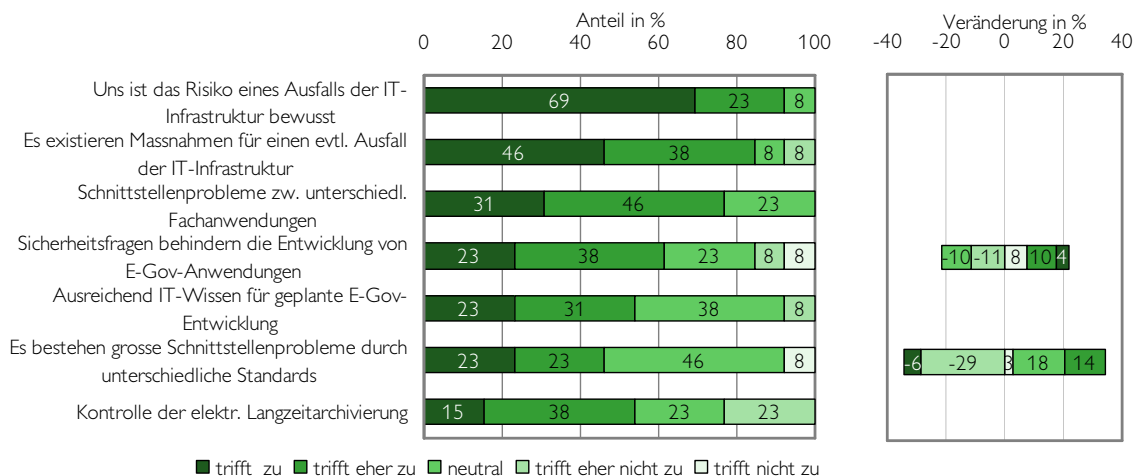
Die Auslagerung der Kommunikation wird, laut Angabe, von fünf Kantonen komplett und von einem Kanton zu einem Teil vollzogen. Demnach lagern zwei Kantone ihre gesamte Kommunikation an interne Dienstleister aus. Während ein Kanton die gesamte Kommunikation an (einen) externe(n) öffentliche(n) Dienstleister ausgelagert hat. Ein Kanton hat lediglich 20 Prozent der Kommunikation ausgelagert und zwar an (einen) externe(n) private(n) Dienstleister. Ein Kanton teilt die Auslagerung der Kommunikation in einen Anteil von 90 Prozent, der an einen externen öffentlichen Dienstleister ausgelagert wird, und einen Anteil von zehn Prozent, der an einen internen Dienstleister ausgelagert wird, auf. Ein sechster Kanton hat seine gesamte Kommunikation an alle verschiedenen Typen von Dienstleistern ausgelagert.

Abb. 51: IT-Auslagerung



Neben der IT-Infrastruktur sehen sich Kantone und kantonale Ämter mit weiteren Herausforderungen in Verbindung mit IT konfrontiert. Dazu zählen Sicherheitsaspekte, Fachwissen und die Gestaltung der Prozesse und Abläufe durch IT. Demnach ist, wie in Abb. 52 dargestellt, der deutlichen Mehrheit von 92 Prozent der Kantone bewusst, dass ein Ausfall ihrer IT-Infrastruktur möglich ist. Vielmehr haben auch 84 Prozent angegeben, daraus die logische Schlussfolgerung zu ziehen und entsprechende Massnahmen für einen solchen Fall zu definieren. 77 Prozent der Kantone beklagen Schnittstellenprobleme zwischen verschiedenen Fachanwendungen. Immerhin 46 Prozent der befragten Kantone geben an, dass sie über grosse Schnittstellenprobleme verfügen, die aus unterschiedlichen Standards hervorgehen.

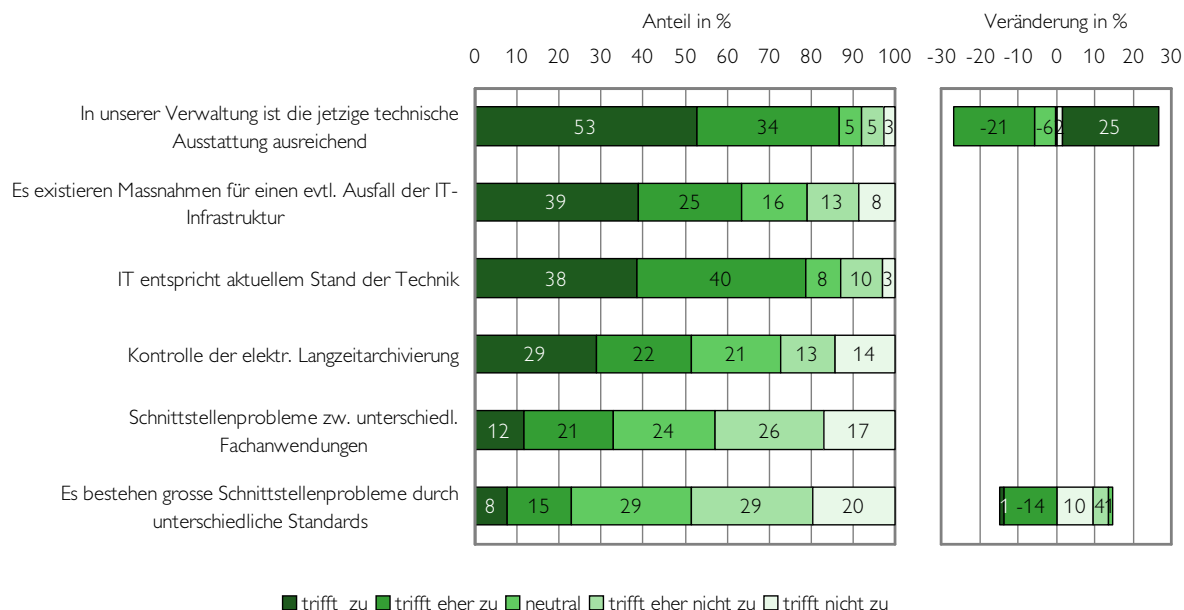
Abb. 52: Technische Herausforderungen: Kantone



n1GK(06)=3: Nur Kantone, die alle Aussagen bewertet haben. n2GK(04)=21, n2GK(06)=13: Nur Kantone, die alle vergleichbaren Aussagen bewertet haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihren Kanton zutreffen.

Zu ähnlichen Ergebnissen kommt die Befragung der kantonalen Ämter. (Abb. 53). Demnach geben 87 Prozent der kantonalen Ämter an, dass sie ihre aktuelle technische Ausstattung als ausreichend einstufen. 78 Prozent geben an, dass sie ihre IT als auf dem aktuellen Stand der Technik einordnen. Im Gegensatz zu den Kantonen registrieren lediglich 33 Prozent der kantonalen Ämter Schnittstellenprobleme zwischen unterschiedlichen Fachanwendungen – 43 Prozent negieren sogar explizit Probleme dieser Art. Ebenfalls werden von 49 Prozent der kantonalen Ämter Schnittstellenprobleme aufgrund unterschiedlicher Standards verneint. Im Vergleich zu den Angaben von 2004 lassen sich in diesem Bereich teilweise erhebliche Verbesserungen feststellen.

Abb. 53: Technische Herausforderungen: Kantonale Ämter

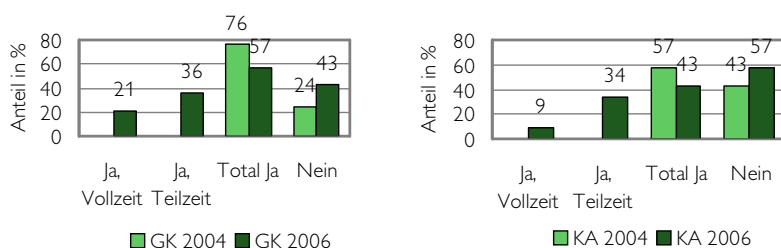


n1KA(06)=224: Nur kantonale Ämter, die alle Aussagen bewertet haben. n2KA(04)=210, n2KA(06)=242: Nur kantonale Ämter, die alle vergleichbaren Aussagen bewertet haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern folgende Aussagen auf Ihr Amt zutreffen.

3.3.2 Personal

Im Bereich Personal wird untersucht, ob Gemeinden über einen E-Government-Verantwortlichen verfügen, in wieweit notwendiges Know-how der Mitarbeiter/innen vorliegt, wie intensiv Möglichkeiten der Weiterbildung angeboten und genutzt werden und welche Wirkung E-Government auf die Motivation der Mitarbeiter/innen hat.

Abb. 54: E-Government-Verantwortliche

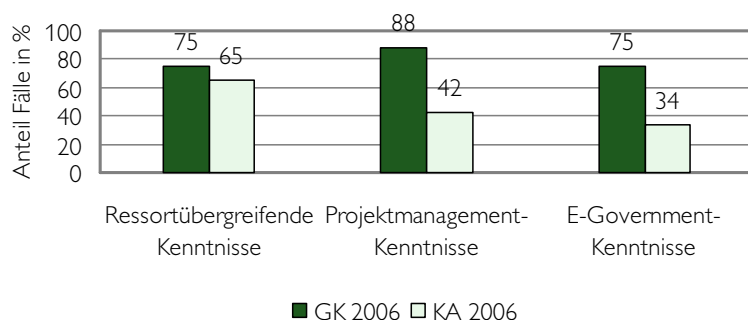


nGK(04)=21, nGK(06)=14, nKA(04)=214, nKA(06)=251. Frage: Haben Sie eine/n Hauptverantwortliche/n für E-Government?

worden ist (36%). Bei den kantonalen Ämtern haben lediglich 41 Prozent angegeben, über einen solchen Hauptverantwortlichen zu verfügen, der, vergleichbar zu den Gesamtkantonen, weitestgehend in Teilzeitverhältnissen diese Stelle wahrnimmt. Bei den Angaben ist ein deutlicher Rückgang im Vergleich zu den Daten der Erhebung 2004 zu verzeichnen.

Abb. 54 stellt dar, in wieweit Gesamtkantone beziehungsweise kantonale Ämter über einen Hauptverantwortlichen für E-Government verfügen. Demnach haben 57 Prozent der Gesamtkantone eine solche Stelle, die jedoch weitestgehend als Teilzeitstelle eingerichtet

Abb. 55: Kenntnisse der E-Government-Verantwortlichen in den Ämtern

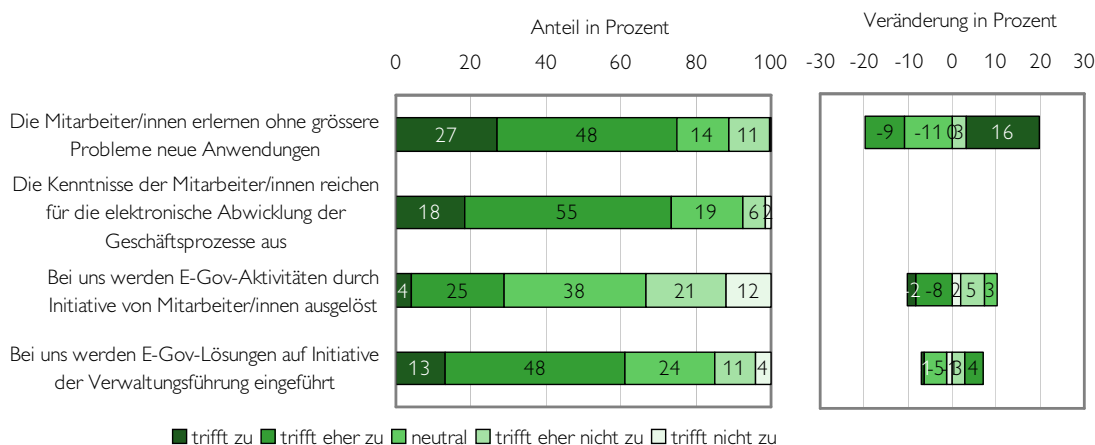


nKA(06)=101, nGK(06)=8: Nur Ämter bzw. Kantone, die eine/n E-Government-Verantwortliche/n haben. Frage: Welche Erfahrungen/Kompetenzen hat Ihr/e E-Government-Verantwortliche/n?

Government-Verantwortliche, die sowohl ressortübergreifende Kenntnisse als auch Projektmanagement- und E-Government-Kenntnisse besitzen. E-Government-Kenntnisse haben demgegenüber nur ein Drittel der E-Government-Verantwortlichen der kantonalen Ämter. (Abb. 55)

Die Kenntnisse der E-Government-Verantwortlichen der Gesamtkantone weist Unterschiede zwischen Kantonen und kantonalen Ämtern auf. Während zwei Drittel der E-Government-Verantwortlichen der kantonalen Ämter über ressortübergreifende Kenntnisse verfügen, weisen die meisten der E-Government-Verantwortlichen in den Kantonen Projektmanagement-Kenntnisse auf. Allerdings verfügen zwei Drittel der Kantone über E-

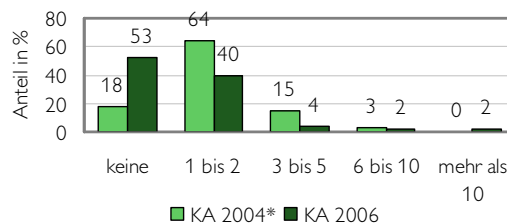
Abb. 56: Kenntnisse der Mitarbeiter/innen



n1KA(06)=242: Nur Ämter, die alle Aussagen bewertet haben. n2KA(04)=201, n2KA(06)=242: Nur Ämter, die alle vergleichbaren Aussagen bewertet haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihr Amt zutreffen.

Analog zu den Kenntnissen der E-Government-Verantwortlichen werden in Abb. 56 die Kenntnisse der Mitarbeiter in den kantonalen Ämtern charakterisiert. Drei Viertel der kantonalen Ämter geben an, ihre Mitarbeiter würden ohne grössere Probleme neue Anwendungen erlernen (+7%). Dementsprechend schätzen 73 Prozent auch die Kenntnisse der Mitarbeiter für die elektronische Abwicklung der Geschäftsprozesse als ausreichend ein. Bezüglich der Einführung von E-Government-Lösungen geben die Ämter an, dass diese vor allem von der Verwaltungsführung initiiert werden. In nur 29 Prozent der Ämter gehen

Abb. 57: Schulungen für Mitarbeiter/innen der Ämter



*In 2004 wurde die Anzahl Schulungsmassnahmen zum Thema IT und/oder E-Government und in 2006 lediglich die Anzahl Schulungsmassnahmen zum Thema E-Government abgefragt. nKA(04)=215, nKA(06)=238. Frage: Wie viele Schulungsmassnahmen sind im vergangenen Jahr für Mitarbeiter/Innen zum Thema E-Government durchgeführt worden?

solche Impulse zur Entwicklung von E-Government-Lösungen von den Mitarbeiter/innen aus.

Bezüglich der Schulungen von Mitarbeiter/innen zu E-Government sind die Ergebnisse in Abb. 57 aufgezeigt. Danach gibt es bei etwas mehr als der Hälfte der kantonalen Ämter keine Mitarbeiterschulungen zum Thema E-Government. Dies stellt einen starken Rückgang im Vergleich zu den Ergebnissen aus 2004 dar, ist jedoch auch dadurch begründet, dass in 2004 nach Schulungen für IT- und E-Government gefragt wurden. In 2006 wurde demgegenüber nur nach E-Government-Schulungen gefragt. Die überwiegende Mehrzahl der Ämter gibt an, lediglich Schulungen von ein bis zwei Tagen pro Jahr durchzuführen (40%).

3.3.3 Finanzen

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

Tab. 4: IT-Budget

	Minimum	Maximum	Median	Mittelwert
IT-Budget 2004 Amt	1'400	70'000'000	150'000	1'256'703
IT-Budget 2006 Amt	160	19'000'000	130'000	880'534
IT-Budget 2004 Gesamtkanton	1'500'000	24'700'000	8'400'000	10'166'000
IT-Budget 2006 Gesamtkanton	25'000	60'000'000	5'340'000	10'558'167
IT-Budget pro EW 2004 Gesamtkanton	8.65	123.68	60.49	67.58
IT-Budget pro EW 2006 Gesamtkanton	0.07	101.68	57.81	55.05

nGK(04)=13, nGK(06)=12, nKA(04)=135, nKA(06)=145. Frage: Wie gross ist das IT-Budget Ihrer Verwaltung für das Jahr 2006 (2004) in CHF?

Tab. 4 zeigt auf, wie hoch die IT-Budgets der Ämter beziehungsweise der Gesamtkantone im Jahre 2004 und 2006 waren. Demnach sind die IT-Budgets der kantonalen Ämter und auch der Kantone deutlich zurückgegangen. Während die Gesamtkantone im Mittelwert ein etwa vergleichbares Budget für IT zur Verfügung angeben, wird bei näherer Betrachtung deutlich, dass die Gesamtkantone 2006 größere Schwankungen im IT-Budget aufweisen. Aufgrund des um einzelne Maximalwerte bereinigten Mittelwertes (Median) lässt sich jedoch feststellen, dass die Budgethöhe im Durchschnitt abgenommen hat.

Ähnlich verhält es sich mit den E-Government-Budgets. Der Tab. 4 kann entnommen werden, dass es einzelne sehr hohe IT-Budgets gab, die den Mittelwert der kantonalen Ämter stark angehoben haben. Wird jedoch auch hier wieder der um einzelne Maximalwerte bereinigte Mittelwert (Median) verglichen, ist ersichtlich, dass das Niveau der E-Government-Budgets in den kantonalen Ämtern im Durchschnitt abgesunken ist. Weniger Maximalwerte verzerrten die durchschnittlichen E-Government-Budgets der Gesamtkantone, jedoch konnte auch hier ein spürbarer Rückgang der Budgets verzeichnet werden.

Tab. 5: E-Government-Budget

	Minimum	Maximum	Median	Mittelwert
E-Gov-Budget 2004 Ämter	1'500	600'000	40'000	87'278
E-Gov-Budget 2006 Ämter	100	1'000'000	35'500	102'973
E-Gov-Budget 2004 Gesamtkantone	20'000	2'500'000	200'000	612'692
E-Gov-Budget 2006 Gesamtkantone	500	1'000'000	120'000	238'167
E-Gov-Budget pro EW 2004 Gesamtkanton	0.47	14.87	1.42	2.78
E-Gov-Budget pro EW 2006 Gesamtkanton	0.001	10.48	1.08	2.08

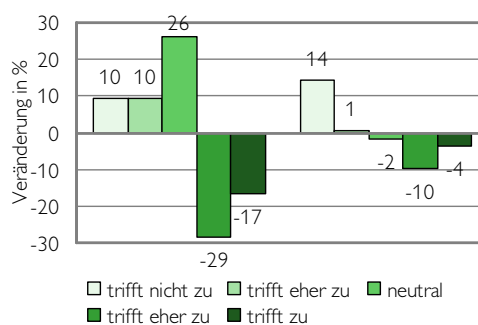
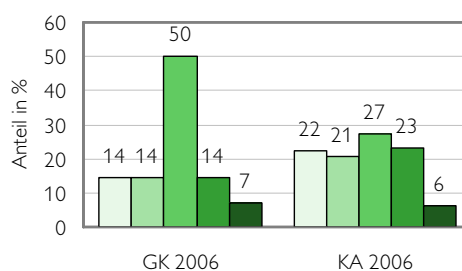
nGK(04)=13, nGK(06)=9, nKA(04)=61, nKA(06)=52. Frage: Wie gross ist das E-Gov-Budget Ihrer Verwaltung für das Jahr 2006 (2004) in CHF?

Insgesamt lässt sich zusammenfassen, dass die IT- und E-Government-Budgets abgenommen haben. Vereinzelte Ämter und Kantone verfügen jedoch über überdurchschnittliche E-Government- bzw. IT-Budgets.

Trotz der deutlichen Verringerungen der Budgets für E-Government gaben die Gesamtkantone an, dass E-Government-Projekte seltener aufgrund fehlender finanzieller Mittel gestoppt oder unvollständig ausgeführt wurden (-45%). Bei den Ämtern lässt sich eine ähnliche Einschätzung feststellen. (Abb. 58)

In Abb. 59 wird die Veränderung der Aufwände für E-Government im Bezug auf das Gesamtbudget der Gesamtkantone und Ämter aufgezeigt. Demnach haben die Mehrheit der Gesamtkantone (6%) und die Mehrheit der Ämter (53%) angegeben, dass sich keine Änderung der Aufwände ergeben hat. Weiterhin ist sowohl bei Gesamtkantonen als auch bei Ämtern eine geringere Nennung erhöhter Aufwände zu verzeichnen. Die Angaben für die Aufwände für E-Government spiegeln sich auch in den Prognosen der Aufwände für die nächsten fünf Jahre wider. Entsprechend rechnet lediglich ein Drittel der Gesamtkantone mit steigenden Aufwänden (-22%). Ebenfalls zurückgegangen ist die Nennung der kantonalen Ämter, die mit einer Steigerung der Aufwände für E-Government rechnen (-10%).

Abb. 58: Budgetrestriktionen



nGK(04)=21, nGK(06)=14, nKA(04)=210, nKA(06)=237. Frage: Inwiefern trifft folgende Aussage auf Ihre Verwaltung zu? Budgetrestriktionen führen dazu, dass E-Gov-Projekte gestoppt oder unvollständig ausgeführt werden.

Abb. 59: Veränderung der Aufwände durch E-Government

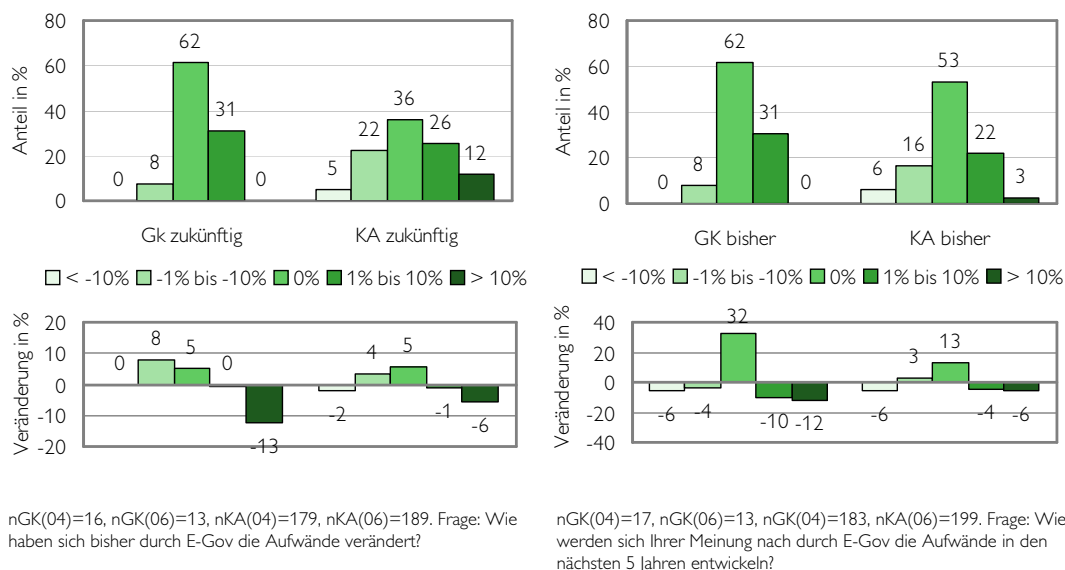
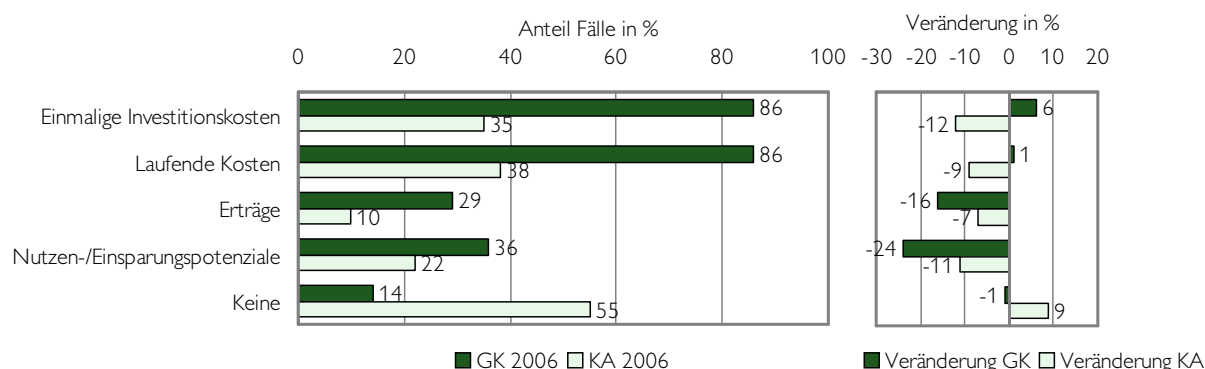


Abb. 59 zeigt auf, inwiefern Gesamtkantone und Ämter Kalkulationen für E-Government-Projekte durchführen. Die Gesamtkantone führen bei 86 Prozent der Projekte sowohl eine Kalkulation der einmaligen Investitionskosten als auch der laufenden Kosten durch. Wesentlich geringer fällt hingegen die Kalkulation der mit den Projekten verbundenen Nutzen-/Einsparungspotenziale (36%) und Erträge (29%) aus. Lediglich bei 14 Prozent der E-Government-Projekte werden von den Gesamtkantonen keine Kalkulationen durchgeführt. Im Gegensatz hierzu werden bei den Ämtern bei über der Hälfte der E-Government-Projekte keine Kalkulationen durchgeführt (55%). Wenn Kalkulationen erhoben werden, dann konzentrieren sich diese, ähnlich wie auch bei den Gesamtkantonen, vor allem auf die mit den Projekten verbundenen laufenden Kosten. Im Vergleich zu 2004 wurden von einem höheren Anteil kantonaler Ämter keine Kalkulationen für E-Government-Projekten durchgeführt, bei den Gesamtkantonen ist die Anzahl derer, die Kalkulationen vornehmen nahezu unverändert geblieben.

Abb. 60: Kalkulationen für E-Government-Projekte



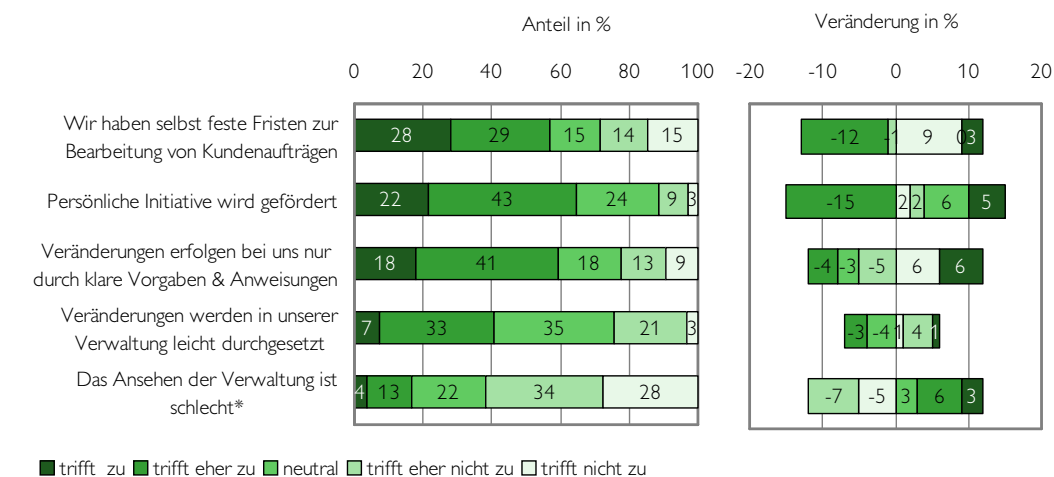
nGK(06) = 14, nGK(04)=20, nKA(06)= 209, nKA(04)=194. Frage: Für E-Government-Projekte werden in unserem Amt Kalkulationen durchgeführt für ...

3.4 Kultur

Der letzte Bereich im Teil Management ist die Kultur. Wie in Abschnitt 1.2 bereits erläutert, wird davon ausgegangen, dass kulturelle Aspekte nicht direkt beeinflusst werden können, dass aber durch die Verän-

derung anderer Faktoren durchaus Einfluss auf die Kultur genommen werden kann. Untersucht werden Fragen, die einerseits organisatorische andererseits mitarbeiterspezifische Faktoren in den kantonalen Ämtern betreffen, die für die Realisierung von Veränderungen massgeblich sind.

Abb. 61: Verwaltungskultur

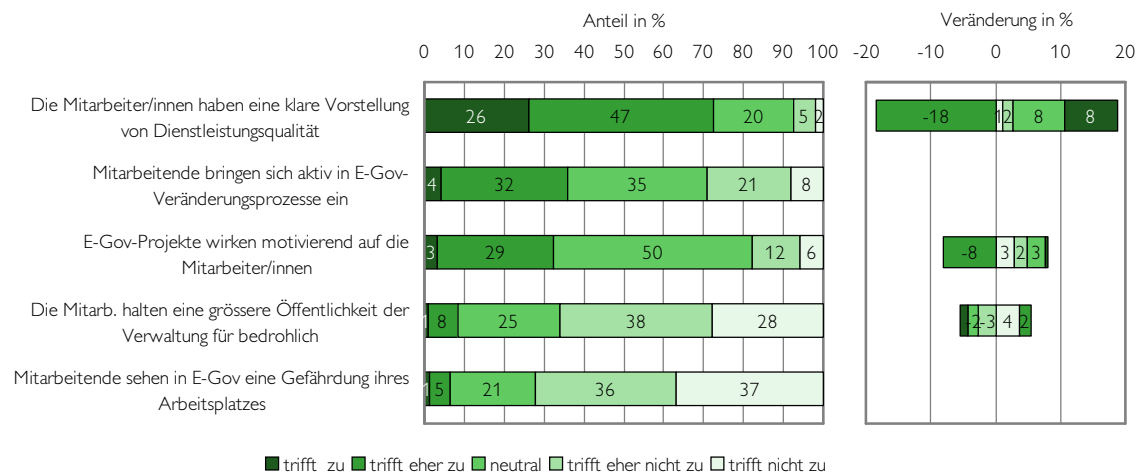


*2004 "Aus unserer Sicht ist das Ansehen unserer Verwaltung schlecht". nKA(06)=245, nKA(04)= 215: Nur kantonalen Ämter, die alle Aussagen bewertet haben. Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Wie in Abb. 61 aufgezeigt, schätzt die Mehrheit von 62 Prozent der kantonalen Ämter ihr Ansehen nicht als schlecht ein. Im Vergleich zu 2004 ist bei dieser Einschätzung jedoch ein deutlicher Rückgang um 13 Prozent zu verzeichnen. Über 50 Prozent der kantonalen Ämter haben angegeben, selber Fristen für Kundenaufträge festzulegen, was nicht zuletzt positiv für die Kundenorientierung der Verwaltung ist. Veränderungen erfolgen in den kantonalen Ämtern mithilfe klarer Vorgaben und Anweisungen und werden nach Ansicht von 40 Prozent der kantonalen Ämter ebenfalls leicht durchgesetzt. Dies kann in Zusammenhang damit gesehen werden, dass persönliche Initiative, auch wenn es einen Rückgang zwischen 2004 und 2006 gab, immer noch von über zwei Dritteln der kantonalen Behörden teilweise stark gefördert wird.

In Abb. 62 werden mitarbeiterspezifische Faktoren in kantonalen Ämtern analysiert. Demnach schätzen über ein Viertel der kantonalen Ämter ihre Mitarbeiter so ein, dass sie über eine klare Vorstellung von Dienstleistungsqualität verfügen. Zwar ist in den Nennungen zu dieser Einschätzung ein leichter Rückgang zu verzeichnen, dennoch stimmen fast 75 Prozent der kantonalen Ämter dieser Aussage generell zu. Auf die anderen Fragen wurden keine solch klaren Antworten gegeben. Viele der Fragen vor allem bezüglich der Aussage, dass E-Government-Projekte motivierend auf Mitarbeiter wirken, wurden mit neutral bewertet. Jeweils ein Drittel der kantonalen Ämter geht davon aus, dass sich die Mitarbeiter aktiv in die E-Government-Veränderungsprozesse einbringen und auch eine motivierende Wirkung von den Projekten ausgeht. Die Aussagen, dass eine grössere Öffentlichkeit in der Verwaltung als bedrohlich eingestuft wird oder dass Mitarbeiter in E-Government eine Gefährdung ihres Arbeitsplatzes erkennen, werden mit über zwei Drittel der Nennungen der Befragten deutlich negiert.

Abb. 62: Mitarbeiterkultur



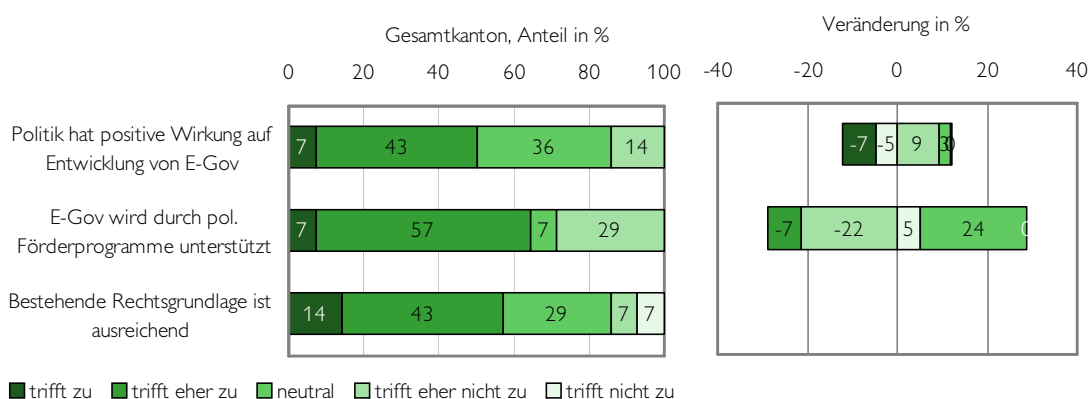
n1KA(06)=245: Nur kantonale Ämter, die alle Aussagen bewertet haben. n2KA(06)=245, n2KA (04)=210: Nur kantonale Ämter, die alle vergleichbaren Aussagen bewertet haben. Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

4 Rahmenbedingungen

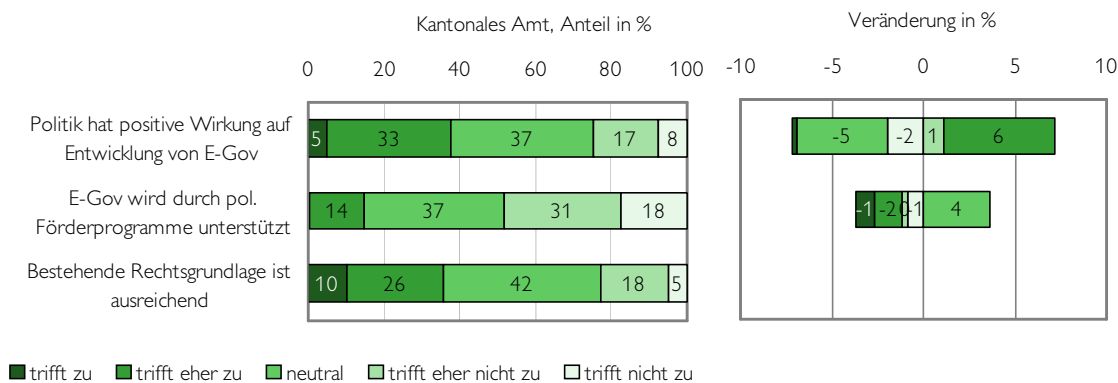
In diesem Kapitel werden der Einfluss der Politik und des Rechts, die Rolle des Bundes sowie die Einstellungen gegenüber drei schweizweiten E-Government-Projekten kurz beleuchtet.

Nahezu zwei Drittel der Gesamtkantone sehen in politischen Förderprogrammen Möglichkeiten der monetären Unterstützung für E-Government (+17%). Hingegen meinen lediglich 50 Prozent, dass die Politik eine positive Auswirkung auf die Entwicklung von E-Government hat. Grundsätzlich zeigt sich somit, dass die Gesamtkantone die Politik als wichtigen Faktor für die Entwicklung von E-Government betrachten.

Abb. 63: Politische und rechtliche Rahmenbedingungen



n1GK(06)=14: Nur Kantone, die alle Aussagen bewertet haben. n2GK(06)=14, n2GK(04)=21: Nur Kantone, die alle vergleichbaren Aussagen bewertet haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.



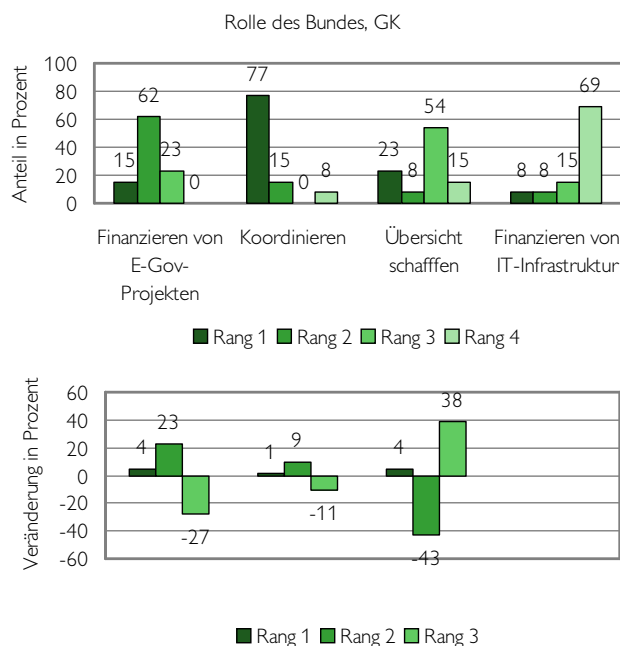
n1KA(06)=238: Nur kantonale Ämter, die alle Aussagen bewertet haben. n2KA(06)=239, n2KA(04)=211: Nur kantonale Ämter, die alle vergleichbaren Aussagen bewertet haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Bei den kantonalen Ämtern ist diese Ansicht etwas schwächer ausgeprägt. Die Meinung, dass politische Förderprogramme E-Government unterstützen wird von fast der Hälfte der kantonalen Ämter nicht geteilt. Ebenso zurückhaltend sind die Äusserungen bzgl. der positiven Wirkung der Politik auf die Entwicklung von E-Government. Die bestehende Rechtsgrundlage wird von vielen kantonalen Ämtern nicht bewertet und von nur einem Drittel als ausreichend angesehen. Generell sind die Einstellungen der kantonalen Ämter gegenüber den politischen und rechtlichen Rahmenbedingungen kritischer.

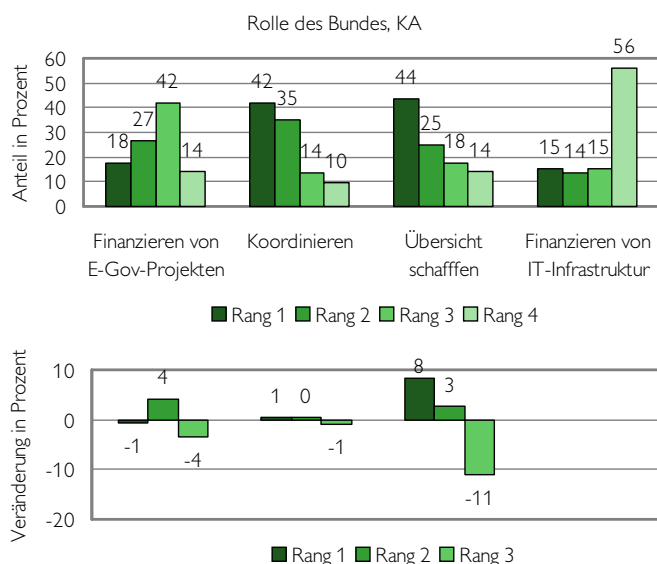
Abb. 64 zeigt die Beurteilung der Rolle des Bundes aus Sicht der Kantone und der kantonalen Ämter. Demnach sehen die Kantone, wie bereits in 2004, den Bund primär mit der Koordination von E-Government-Projekten betraut. Ferner ist es aus Sicht der Kantone wichtig, dass der Bund eine Übersicht über E-Government-Aktivitäten schafft, Drittrangig ist die Finanzierung von E-Government-

Projekten wobei die Finanzierung von IT-Infrastruktur von den meisten der Kantone nicht als Aufgabe des Bundes verstanden wird.

Abb. 64: Rolle des Bundes



n1GK(06)=13: Nur Kantone, die alle Aufgaben nach ihrer Wichtigkeit rangiert haben. Frage: Bitte rangieren Sie die folgenden Aufgaben nach Ihrer Wichtigkeit von 1 (am wichtigsten) bis 4. n2GK(04)=19, n2GK(06)=10: Nur Kantone, die die drei vergleichbaren Aussagen nach ihrer Wichtigkeit von 1 bis 3 rangiert haben.



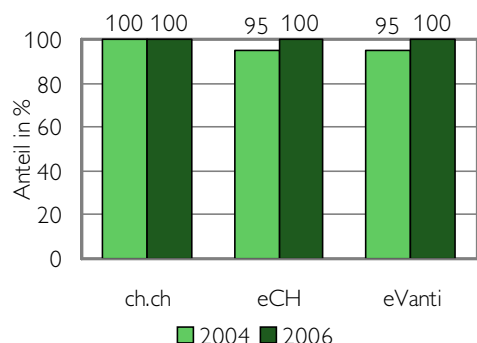
n1KA(06)=177: Nur kantonale Ämter, die alle Aufgaben nach ihrer Wichtigkeit rangiert haben. Frage: Bitte rangieren Sie die folgenden Aufgaben nach Ihrer Wichtigkeit von 1 (am wichtigsten) bis 4. n2KA(04)=156, n2KA(06)=116: Nur kantonale Ämter, die alle drei vergleichbaren Aufgaben nach ihrer Wichtigkeit von 1 bis 3 rangiert haben.

Im Gegensatz zu den Gesamtkantonen sehen die kantonalen Ämter den Bund zunächst in der Funktion Übersicht zu schaffen (44%). Als fast gleich wichtig wird die Funktion der Koordination eingeschätzt. Diese beiden Rollen des Bundes waren ebenfalls im Jahr 2004 auf den ersten zwei Rängen. Ebenfalls nicht als Aufgabe des Bundes wird von Seiten der kantonalen Ämter die Finanzierung der IT-Infrastruktur gesehen.

Abb. 65 verdeutlicht, dass allen Kantonen das Schweizer Portal ch.ch, der Standardisierungsverein eCH und die Initiative eVanti bekannt sind. Im Vergleich zu 2004 ist das eine leichte Verbesserung.

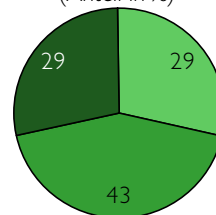
Ferner wurden auch die Kantone zu ihrer Einschätzung zu ch.ch, eCH und eVanti.ch befragt. Die Gesamtkantone haben, wie bereits 2004, eCH als am wichtigsten eingeschätzt (86%). Betrachtet man die Antwortkategorien aus dem Jahr 2004 (sinnvoll, nicht sinnvoll) als ähnlich aussagekräftig wie die Einstufungen nach Relevanz aus dem Jahr 2006, sind dies deutlich mehr Nennungen als noch 2004 (+16%). Des Weiteren haben 72 Prozent der Kantone das Schweizer Portal ch.ch als generell wichtig ("eher wichtig" und "wichtig") eingeschätzt (+19%). Allein eVanti.ch ist 2006 vereinzelt als unwichtig eingestuft worden, wobei das Projekt insgesamt von der Mehrheit der Gesamtkantone als generell wichtig eingeschätzt wird (57%).

Abb. 65: Bekanntheitsgrad und Relevanz: ch.ch, eCH und eVanti bei den Kantonen



nGK(04)=21, nGK(06)=14: Nur Kantone, die Angaben zur Bekanntheit von ch.ch, eCH und eVanti.ch gemacht haben. Frage: Ist Ihnen das Schweizer Portal ch.ch bzw. der Standardisierungsverein eCH oder die Initiative eVanti.ch bekannt?

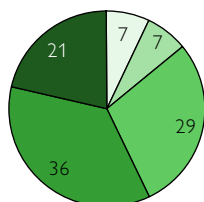
Einschätzung der Relevanz des Schweizer Portals ch.ch (Anteil in %)



■ neutral ■ eher wichtig ■ wichtig

nGK(06)=14: Nur Kantone, die angegeben haben, dass sie das Schweizer Portal kennen. Frage: Ist Ihnen das Schweizer Portal ch.ch bekannt und falls ja, wie beurteilen Sie es?

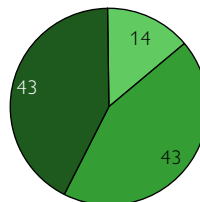
Einschätzung der Relevanz der Initiative eVanti.ch (Anteil in %)



□ unwichtig □ eher unwichtig ■ neutral ■ eher wichtig ■ wichtig

nGK(06)=14: Nur Kantone, die angegeben haben, dass sie die Initiative eVanti.ch kennen. Frage: Ist Ihnen die Initiative eVanti bekannt und falls ja, wie beurteilen Sie sie?

Einschätzung der Relevanz des Vereins eCH (Anteil in %)

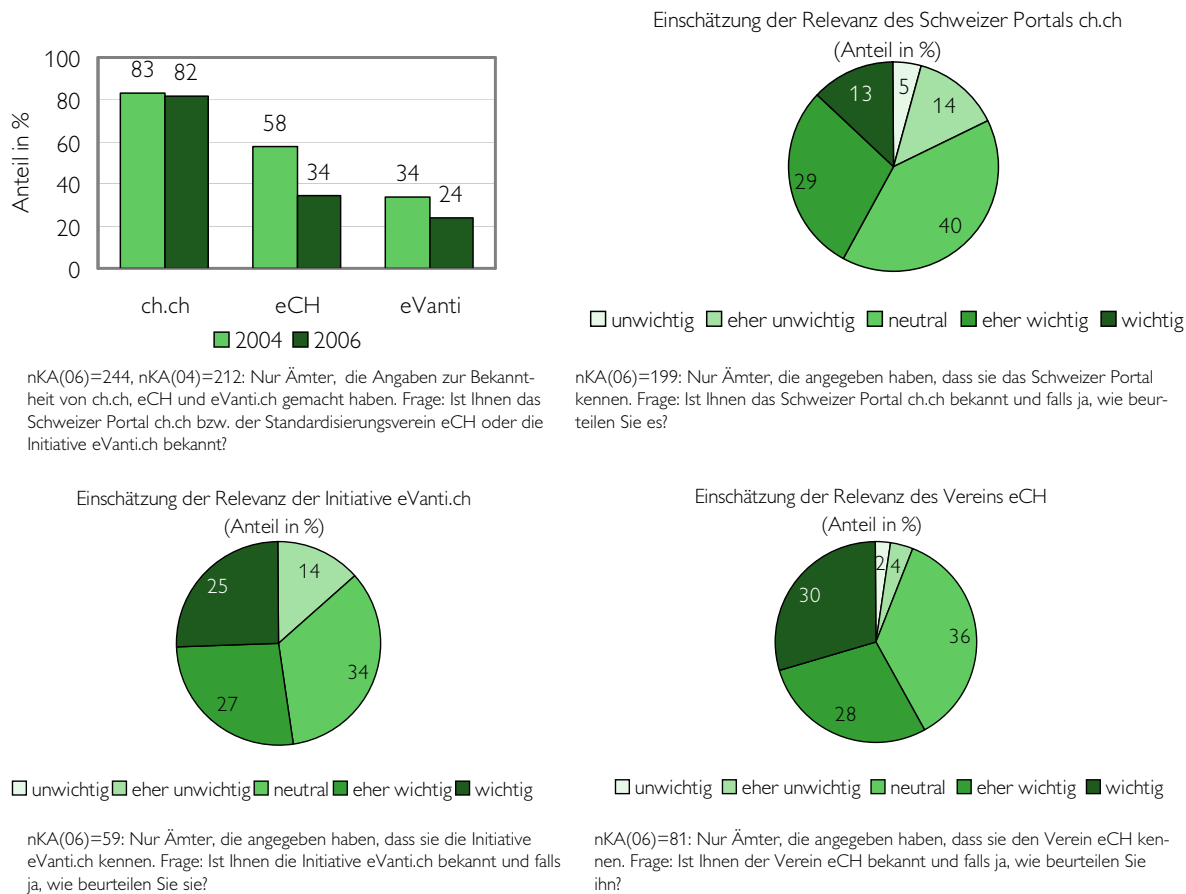


■ neutral ■ eher wichtig ■ wichtig

nGK(06)=14: Nur Kantone, die angegeben haben, dass sie den Verein eCH kennen. Frage: Ist Ihnen der Verein eCH bekannt und falls ja, wie beurteilen Sie ihn?

Den kantonalen Ämtern sind ch.ch, eCH und eVanti.ch nicht durchgehend bekannt. Wie Abb. 66 zeigt, ist das Schweizer Portal ch.ch mit einer Nennung von 82 Prozent weitläufig bekannt. Die Bekanntheitsgrade in Bezug auf den Standardisierungsverein eCH (34%) und die Initiative eVanti.ch (24%) sind demgegenüber wesentlich schwächer ausgeprägt. Es fällt auf, dass sowohl ch.ch, eCH als auch eVanti.ch im Vergleich zu 2004, teilweise nur schwach, an Bekanntheit verloren haben, z.B. eCH mit 24 Prozent.

Abb. 66: Bekanntheitsgrad und Relevanz: ch.ch, eCH und eVanti bei den kantonalen Ämtern



5 Fazit zur Studie

Das E-Government Barometer hat mit der diesjährigen Durchführung ein "Lifting" erfahren. Das Projektteam hat - gemeinsam mit dem begleitenden Sounding Board - festgestellt, dass zum Teil umfassende Anpassungen notwendig sind, so dass eine statistische Längsschnittstudie immer schwieriger wird (siehe auch den Kommentar der Autoren, unten). Gewonnen hat dadurch die Möglichkeit, aktuelle Trends neu zu erfassen. Dennoch blieben die grossen Überraschungen aus, die Schweiz entwickelt sich wie bisher: stetig.

1. E-Government ist in der Schweiz eine unaufgeregte, kontinuierliche Entwicklung

In fast allen Teilen der Befragung zeigt sich, dass sich das E-Government auf weiterhin vergleichsweise tiefem, aber dennoch konstant steigendem Niveau entwickelt. Das Online-Angebot ist nach wie vor vergleichsweise bescheiden. Die schlechten Ergebnisse der eEurope Studien der letzten Jahre scheinen - wenn überhaupt - nur gerade die E-Government Spezialistinnen und Spezialisten zu beunruhigen. Die verwaltungsinterne Zusammenarbeit mit IT Unterstützung erfolgt auf hohem, die externe mit Dritten weiterhin auf vergleichsweise tiefem Niveau. Kooperationen im IT-Bereich gewinnen an Bedeutung. Aufgrund der Ergebnisse der Studie gehen wir davon aus, dass E-Government-Entwicklungen in der Praxis jeweils aus gegebenem Anlass, nicht aber als Selbstzweck statt finden.

2. Die Bedeutung des Themas für die Verwaltungsführung hat tendenziell abgenommen

Auf allen staatlichen Ebenen wird im Vergleich zu 2004 weniger häufig angegeben, das Thema sei für die Verwaltungsführung zentral. Immerhin sind es beim Bund noch 60 Prozent und bei den Kantonen 70 Prozent, bei den Gemeinden allerdings nur 23 Prozent. Die bereit gestellten Finanzen verharren auf dem (relativ tiefen) Niveau der Vorjahre, und nach wie vor haben zwei Drittel der Gemeinden keine explizite E-Government-Strategie. Auch der Anteil der Befragten, die über einen eigenen E-Government-Verantwortlichen verfügen, hat abgenommen. Im Vergleich zu den Vorjahren bleibt das E-Government für die Verwaltungsführung ein zu verfolgendes Thema, dessen Einführung jedoch eher in einem 'courant normal' erfolgt. Revolutionen sind demnach keine zu erwarten.

3. Die Kunden- und Leistungsorientierung steht heute mehr im Vordergrund

Zwar sind gerade für die kantonalen Ämter auch die Kostenaspekte ein wesentlicher Motivator für die Einführung von E-Government, doch im Durchschnitt hat die Kunden- und Leistungsorientierung als Treiber für E-Government deutlich an Bedeutung gewonnen. Dies gilt nicht nur für die Motivation, sondern auch für die wahrgenommenen Ergebnisse: In der Tendenz geben mehr Befragte an, dank E-Government eine Qualitäts- und Leistungssteigerung erreicht zu haben. Beim Einbezug der Kunden in die E-Government Entwicklung zeigt sich eine Zunahme von immerhin 32 Prozent im Vergleich zu 2004, also eine Verdoppelung. Systematische Auswertungen, Benchmarking oder andere Messungen sind jedoch weiterhin eine Seltenheit, so dass der allgemeine Eindruck die Antworten prägt.

4. Mehr Transparenz zu Verwaltungsaufgaben und Befugnissen

Ein Bereich, der von E-Government deutlich profitiert, ist die Transparenz der Verwaltung, ihrer Aufgaben und Befugnisse. Der Zuwachs bei den Gemeinden beträgt 28 Prozent, 19 Prozent bei den kantonalen und 14 Prozent bei den Bundesämtern. Aus anderen Projekten unseres Instituts wissen wir, dass sich Verwaltungen zudem vermehrt mit ihrer mittelfristigen Entwicklung befassen. Dies lässt auf einen systematischeren, abgeklärteren Umgang mit der eigenen Rolle in der Gesellschaft schliessen. Es geht einher

mit der wachsenden Bedeutung des Öffentlichkeitsprinzips in der Schweiz und schafft Potenzial für eine weitere Öffnung der Verwaltung gegenüber ihren Anspruchsgruppen. Die Verwaltung "normalisiert" sich weiter.

5. Das Potenzial zur weiteren Entwicklung ist vorhanden

Weiterhin gibt eine überwiegende Mehrheit der Befragten an, über gut vorbereitete und motivierte Mitarbeiter/innen sowie über genügend technische Ausstattung für E-Government zu verfügen. Selbst das Geld wird tendenziell weniger als Hinderungsgrund von Einführungen gesehen. Einer weiteren Entwicklung stünde eigentlich nichts im Wege. Was die Verwaltungen benötigen, sind jeweils ein pragmatischer, für die Praxis relevanter Anstoss zur Veränderung. So lange eine Themenführerschaft in der Schweiz ausbleibt, wird die Mehrheit der Entwicklungen durch sehr konkrete Veränderungsnotwendigkeiten wie z.B. ein altersbedingter Ersatz von Technik vorangetrieben.

Kommentar der Autoren

Die Schweiz bewegt sich im eEurope Ranking der EU nach wie vor in der Schlussgruppe. Aufregung darüber bleibt weiterhin aus, wohl nicht ohne Grund. Wenn die vollständige Transaktion für die Verwaltung und ihre Kundinnen und Kunden kein klar positives Kosten-Leistungs-Verhältnis zeigt, dann wird sie nicht angeboten. So lange der Druck aus der Bevölkerung nicht deutlich stärker wird, muss man sich die Frage stellen, ob denn der Bedarf so gross ist, wie ihn die E-Government Gemeinde gerne sähe. Warum sollen die von der EU definierten Leistungen als vollständige Transaktionen angeboten werden? Eine klare Begründung dafür scheint für die Schweizerischen Verwaltungen nach wie vor zu fehlen.

E-Government ist dennoch ein aktuelles Thema für die öffentliche Verwaltung in der Schweiz, das sich zu erforschen lohnt. Um aktuellen Entwicklungen gerecht zu werden, wurde der Fragebogen angepasst. Bei der Neugestaltung wirkten Experten aus der öffentlichen Verwaltung und Wirtschaft in einem beratenden Sounding Board mit. Zudem flossen die Feedbacks der Befragten aus den drei ersten Befragungsrunden ein. So wurde beispielsweise das Thema Kooperationen eingehender betrachtet als noch 2004. Ebenso wurden neue Fragen aufgenommen, wie z.B. nach der barrierefreien Gestaltung von Websites oder Mobile Government. Um Ergebnisse bestehender Rankings und Untersuchungen eingehender analysieren zu können, sowie um ein schweizweites Benchmarking öffentlicher Dienstleistungen zu erlauben, wurden die abgefragten Online-Dienstleistungen anhand der Listen von eEurope und eCH angepasst. Dabei wurden keine überraschenden Ergebnisse beobachtet. Das Transaktionsangebot ist im Vergleich zu Informations- und Interaktionsangeboten nur gering entwickelt und weist auch in den letzten Jahren keinen nennenswerten Fortschritt auf. Transaktionen werden von Seiten der EU jedoch als besonders wichtiges Kriterium für die Bewertung des E-Government Angebotes gesehen.

Ein Ergebnis der diesjährigen Befragung ist, dass sich weder in der Politik noch in der Verwaltungsführung ein erkennbares Interesse am international schwachen Auftritt der Schweiz im E-Government zeigt. Dennoch sind positive Entwicklungen deutlich zu erkennen. Mit der neuen Schweizer E-Government-Strategie versucht der Bund, der E-Government Entwicklung neue Dynamik zu verleihen. Ein höherer politischer und wirtschaftlicher Stellenwert von E-Government in Kantonen, kantonalen Ämtern sowie Gemeinden kann und soll zwar nicht von Seiten des Bundes verordnet werden - er wird damit aber der von ihm geforderten Rolle als Koordinator gerecht. Nun ist es an den Kantonen und Gemeinden, den Ball aufzunehmen.

Die Neugestaltung des E-Government Barometer hat sich nach unserer Einschätzung bewährt. Die Erhebung im zweijährigen Rhythmus erweist sich als ausreichend, da selbst in diesem Zeitraum keine Ent-

wicklungssprünge zu beobachten waren, jedoch Trends in die eine oder andere Richtung. Es hat sich gezeigt, dass die Fragebogen zukünftig noch schlanker zu halten sind und auch der Kreis der Befragten hinterfragt werden muss. All jenen, die bisher unsere Studie mit Geld, Arbeitsstunden und/oder Antworten ermöglicht haben, danken wir an dieser Stelle herzlich. Mögen Sie uns auch zukünftig tatkräftig unterstützen, um die weitere Entwicklung des E-Government in der Schweiz zu verfolgen.