



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

Teil Gemeinden

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 Gemeinden

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, wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus. Zu ihren Forschungsgebieten am Center of Excellence for Electronic Government gehören die Bereiche 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. 16a

ISBN 978-3-9523281-0-1

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 einjährigen Rhythmus stattfindet.¹ 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 kommunalen 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.

Von den 2758 angeschriebenen Gemeinden füllten 694 einen Fragebogen online oder in Papierform aus. Das entspricht einer Rücklaufquote von 25 Prozent. Gegenüber 2002 ist die Rücklaufquote damit um 12 Prozent gesunken. Gegenüber 2003 und 2004 blieb sie nahezu konstant und nahm um zwei bzw. ein Prozent ab. Erfreulich war, dass sich 277 der 694 Gemeinden sowohl in den Jahren 2004 und 2006 beteiligt haben.

Stand von E-Government

Im Jahr 2006 verfügten rund 82 Prozent der Gemeinden über eine eigene Website. Das sind acht Prozenzente mehr als noch im Jahr 2004. Von den 82 Prozent der Gemeinden mit einer Website haben mehr als 60 Prozent seit mindestens drei Jahren eine Website. Nur noch 18 Prozent der Gemeinden geben an, keine eigene Website zu besitzen.

Das Internet dient weniger häufig der Kommunikation mit Unternehmen und Bürgern. Im Vordergrund steht für viele Gemeinden die Nutzung des Internets zur Kommunikation mit anderen Verwaltungen. Generell ist die Relevanz kommunaler Websites sowohl aus verwaltungsinterner als auch aus Sicht der Kunden leicht gestiegen. Das schlägt sich in der Erhöhung der täglichen Besuche auf kommunalen Websites nieder, die im Vergleich zu 2004 nun mit über 50 Prozent bei <1'000 Besuchen pro Tag liegen. Des Weiteren gibt es eine leicht positive Tendenz in der Aktualisierungshäufigkeit der Website und selbst eine barrierefreie Gestaltung der Website ist für 28 Prozent der Gemeinden eine Selbstverständlichkeit.

Dem Online-Angebot im politischen Bereich kam eine Umverteilung zuteil. Prioritäten wurden verstärkt auf Informationen zum aktuellen Geschehen (+18%), Download von Formularen und Informationen (+12%) über Politiker/innen (+7%) gesetzt. Wahl- und Abstimmungsinformationen sowie Informationen über Ausschüsse und Gremien verzeichneten einen Rückgang. Der Anteil der Gemeinden, die zwar

¹ Die Berichte zu den Befragungsrunden 2002, 2003 und 2004 sind unter <http://www.electronic-government.ch/barometerbericht> frei verfügbar.

über eine Website und ein Parlament verfügen, allerdings keine Informationen bereitstellen, hat sich in 2006 um zwei Prozent leicht erhöht und liegt bei sechs Prozent.

Die Frage nach dem Online-Angebot für politische Gemeindebehörden erfuhr eine weitaus stärkere Beteiligung als noch im Rahmen der Umfrage 2004. Gemeinden, die sowohl über ein Parlament als auch über eine Website verfügen, stellen insbesondere allgemeine Informationen als auch Informationen zur Termin- und Sitzungsplanung zur Verfügung.

Das Grundangebot an allgemeinen Informationen auf den kommunalen Websites wurde in den vergangenen zwei Jahren leicht ausgebaut. Mehrheitlich sind Basisinformationen, Links, Informationen über Mitarbeiter/innen, Termine sowie Gewerbe-/Vereinsverzeichnisse vorhanden.

Das Streben nach Kundenorientierung, Qualitäts- und Leistungssteigerungen sowie Transparenz des Verwaltungshandelns sind Entwicklungen, die sich in 2006 in vielen Ergebnissen widerspiegeln. Das Beispiel der vermehrten Angaben zu Aufgaben und Befugnissen der Verwaltung sowie Kontaktangaben und die Überprüfung der Erreichbarkeit der Website ist nur ein Indiz für mehr Transparenz und Kundenorientierung.

Nach einem Katalog, der sich in seiner Zusammenstellung an Leistungen orientiert, die in der EU E-Government-Studie zur Online-Verfügbarkeit von Dienstleistungen der öffentlichen Hand gefragt und in der eCH-Prozessinventarliste öffentlicher Leistungen beschrieben sind, wird ersichtlich, dass im Mittelwert 80 Prozent der Gemeinden keine dieser Leistungen bereitstellen. Das verfügbare Online-Angebot der Gemeinden ist stark von Informationen geprägt, die mit Merkblättern und der Downloadmöglichkeit einfacher Formulare ausgestaltet sind. Informationsintensive Bereiche mit einem Anteil von über 20 Prozent des Online-Angebotes sind unter anderem "Bauen", "Raumplanung", "Ausweise", "Sport", "Umzug" und "Abfall".

Online-Angebote mit Interaktionsmöglichkeiten, wie E-Mail, Feedback aber auch mit Online-Formularen sind seltener zu finden. Die häufigsten Nennungen sind hier in den Bereichen "Bauen", "Umzug", "Raumplanung" sowie "Sport" mit einem Anteil von knapp über zehn Prozent. Vollständige Transaktionen werden kaum bereitgestellt und zeigen auch nur wenig positive Veränderung zu den Umfrageergebnissen aus dem Jahr 2004 auf. Als Beispiele sind hier die Bereiche "Bahn", "Umzug", "Wohnen" und "Gemeindesteuer" zu nennen, die einen Anteil von ca. fünf Prozent aufweisen. Mobile Government ist für die meisten Gemeinden weder ein Thema noch ist es in Zukunft geplant, obgleich die Thematik 70 Prozent der Gemeinden bekannt ist.

Der Anteil der Gemeinden, die über ein Angebot im Zusammenhang mit Vergabeverfahren verfügen, ist um zwei auf 27 Prozent gestiegen. Obwohl nach wie vor weniger als ein Fünftel der Gemeinden Informationen zu Ausschreibungen im Internet publizieren, stellen mittlerweile 12 Prozent der Gemeinden Formulare zum Download bereit.

Das online abgewinkelte Beschaffungsvolumen für Bau und IT beträgt lediglich acht Prozent allerdings nutzen bereits 65 Prozent der Gemeinden die Möglichkeit der elektronischen Zahlungstransaktion.

Der Leistungserstellung in Kooperation mit öffentlichen und privaten Partnern wurde in der Befragung aufgrund aktueller Entwicklungen grosse Aufmerksamkeit geschenkt. Insgesamt schätzen 39 Prozent der Gemeinden Kooperationen mit anderen Gemeinden als generell wichtig ein und nennen Kundenorientierung sowie Qualitäts- und Leistungssteigerungen als Motive für Kooperationen. Während bei der direkten Leistungserstellung 12 Prozent der Gemeinden mit Unternehmen zusammenarbeitet, gibt es bei 56 Prozent der Gemeinden eine Aufgabenteilung mit anderen Gemeinden. Viele Gemeinden beteiligen sich an Kooperationsformen wie Rechenzentren (33%) und Datenverbünden (26%) sowie Formularser-

vern (14%). Nur etwa zwei Prozent der Gemeinden stellen anderen öffentlichen Verwaltungen Fachanwendungen zur Verfügung, dagegen nutzen 27 Prozent der Gemeinden die Möglichkeit, Fachanwendungen von anderen öffentlichen Verwaltungen zu beziehen.

Mit anderen Verwaltungsstellen in der Gemeinde, anderen Städten und Gemeinden sowie Stellen der Bundesverwaltung wird die Zusammenarbeit insofern elektronisch unterstützt, als dass vor allem Informationen per E-Mail ausgetauscht werden. Mit weiteren Stellen im Ausland wird bei über der Hälfte der Gemeinden die Zusammenarbeit nicht elektronisch unterstützt. Der Datenaustausch über das Internet wird vorrangig in der Zusammenarbeit mit kantonalen Verwaltungsstellen unterstützt, der Datenaustausch über ein gemeinsames Netzwerk wird primär innerhalb der Gemeindeverwaltung realisiert.

Zu den wichtigen Stellen, die nach Ansicht der Gemeinden über den Stand von E-Government Projekten zu informieren sind, zählen vor allem Mitarbeiter/innen (50%). Einwohner/innen (39%) und die politische Leitungsebene (37%) liegen dabei noch vor Unternehmen (33%). Die wichtigsten Kommunikationswege, die zur Information genutzt werden, sind das Internet, Publikationen/Broschüren und Pressemitteilungen. Gerade das Internet wurde in seiner Bedeutung als Kommunikationsweg gegenüber 2004 aufgewertet.

Zur Informationstechnologie, die in den Gemeinden vorhanden ist, zählen primär Fachanwendungen (67%), interne Netzwerke (48%) und elektronische Bezahlssysteme (43%). Gegenüber 2004 hat vor allem der Einsatz von Open Source Software in den Gemeinden zugenommen (+10%).

Managementbereiche

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

Im Vergleich zu 2004 hat der Anteil der Gemeinden ohne eine E-Government Strategie um 15 Prozent abgenommen auf nunmehr 65 Prozent. Dabei orientieren sich über ein Viertel der Gemeinden an anderen E-Government Strategien, wobei sich 36 Prozent der Gemeinden an der E-Government Strategie des Bundes orientieren. Als wichtige Bestandteile einer E-Government Strategie werden zunächst Verantwortlichkeiten und eine Vision/Leitbild genannt, bevor Ziele und Zeitpläne sowie konkrete Schritte formuliert werden. Als Motive für die Einführung von E-Government werden Leistungs- und Qualitätssteigerungen (+18%) sowie die Kundenorientierung besonders betont, welche auch schon als Gründe für Gemeindekooperationen angeführt wurden.

Qualitätsaspekte des Online-Angebots haben im Jahr 2006 mehr Zuspruch erhalten. So ging der Anteil der Gemeinden, die die Qualität nicht überprüfen um zehn Prozent zurück. Verstärkte Kundenorientierung schlägt sich ebenfalls in einer intensiveren Überprüfung der Erreichbarkeit des Online-Angebotes nieder. Die Berücksichtigung von Kundenanforderungen wird sodann auch als wichtigste Massnahme zur Qualitätssteigerung (39%) genannt, gefolgt von Benchmarking der Abläufe und Prozesse (33%) sowie die Auswertung der Nutzungsstatistik (25%). Die Realisierung einer erhöhten Kundenzufriedenheit durch E-Government wird zudem von über 50 Prozent der Gemeinden bestätigt. Weitere Ergebnisse sind die Verbesserung der Dienstleistungsqualität (45%) sowie Leistungssteigerungen bei der Dienstleistungserbringung durch E-Government (32%).

Der Vergleich mit den Ergebnissen aus 2004 zeigt, dass die Ausstattung mit grundlegender IT ausgeweitet wurde. Mittlerweile verfügen 78 Prozent aller Mitarbeiterplätze über einen Computer (+8%). Weit über die Hälfte der Gemeinden schätzt ihre derzeitige Ausstattung mit IT als ausreichend und zweckmässig (+11%) sowie als dem aktuellen Stand der Technik entsprechend ein. Aspekte der Sicherheit und

durchgehender Prozessabläufe werden mittlerweile als weniger problematisch eingestuft als noch 2004. Dazu kommt, dass ein leichter Trend hin zur Auslagerung von IT besteht. Spezielle IT-Komponenten wie Fachanwendungen werden verstärkt an externe Dienstleister ausgelagert. Die Büroautomation wird dagegen eher von internen Dienstleistern wahrgenommen.

Der Anteil der Gemeinden, die über einen E-Government-Verantwortlichen verfügt, ist in 2006 um 19 Prozente gesunken. Dieses Ergebnis kann damit begründet werden, dass E-Government verstärkt als Querschnittsfunktion gesehen wird. Diese Annahme wird dadurch gestärkt, dass nur elf Prozent der E-Government Verantwortlichen eine Vollzeit-Funktion besitzen und ihre Kenntnisse in über 50 Prozent der Fälle ressortübergreifend sind. Zudem weist die Panelanalyse der Gemeinden in die gleiche Richtung.

Die notwendige Akzeptanz zur Erlernung neuer Anwendungen und die Kenntnisse der Mitarbeiter/innen zum Umgang mit Anwendungen für die elektronische Geschäftsprozessabwicklung wird bei über der Hälfte der Gemeinden als vorhanden eingeschätzt. Zum Grossteil werden E-Government Aktivitäten von der Verwaltungsführung (41%) ausgelöst, wobei Mitarbeiter/innen ebenfalls zu 31 Prozent Initiative zeigen. Schulungen für Mitarbeiter zum Thema E-Government werden bei fast der Hälfte aller Gemeinden durchgeführt.

Das Budget, welches Gemeinden für IT zur Verfügung steht, hat sich zwischen den Jahren 2004 und 2006 kaum verändert. Das Budget speziell für E-Government weist eine positive Entwicklung auf, wobei vor allem einzelne Maximalwerte stark angestiegen sind. Die Einschätzung, dass Budgetrestriktionen E-Government Projekte gestoppt oder beeinträchtigt haben, teilten 21 Prozent der Gemeinden, damit ging der Prozentsatz leicht zurück (-2%). In diesem Zusammenhang ist auch der leichte Anstieg von Kalkulationen laufender Kosten und einmaliger Investitionskosten im Rahmen von E-Government Projekten zu sehen.

Während sich bisher nach Einschätzung von 62 Prozent der Gemeinden die Aufwände durch E-Government nicht verändert haben, sehen 42 Prozent eine Steigerung der Aufwände in den kommenden fünf Jahren voraus. Dies entspricht einer leichten Steigerung um vier Prozent jedoch rechnen auch 36 Prozent der Gemeinden nicht mit einer Steigerung der Aufwände in den nächsten fünf Jahren (+6%) und haben entsprechend keine Investitionen geplant bzw. Investitionen bereits realisiert.

Die Verwaltungskultur wird im Vergleich zum Jahr 2004 positiver eingeschätzt. Demnach trifft für 80 Prozent der Verwaltung die Aussage, dass das Ansehen der Verwaltung schlecht sei, nicht zu (-6%). Insbesondere ist die Förderung persönlicher Initiative auf 69 Prozent gestiegen (+7%). Man kann in den Gemeinden nicht per se von einem proaktiven kundenorientierten Verhalten ausgehen, da z.B. keine selbst festgelegten Fristen zur Bearbeitung von Kundenaufträgen existieren. Diese verzeichnen einen Rückgang auf nunmehr 37 Prozent. Wie im Jahr 2004 sind über 60 Prozent der Gemeinden schliesslich der Ansicht, dass Veränderungen in der Verwaltung leicht durchzusetzen wären.

Diese Einschätzung über leicht zu realisierende Veränderungen in der Verwaltung wird von der Bewertung ergänzt, dass in 77 Prozent der Fälle Mitarbeiter/innen eine klare Vorstellung von Dienstleistungsqualität haben. Ebenfalls in die gleiche Richtung weist die Wertung von 54 Prozent bzw. 62 Prozent der Gemeinden, dass Mitarbeiter/innen eine grössere Öffentlichkeit der Verwaltung für bedrohlich halten bzw. ihren Arbeitsplatz durch E-Government gefährdet sehen. Über die Hälfte der Gemeinden enthielt sich jedoch einer Tendenzaussage bzgl. einer motivierenden Wirkung von E-Government Projekten auf Mitarbeiter/innen.

Rahmenbedingungen

Generell haben viele der beteiligten Gemeinden bei Fragen zu politischen und rechtlichen Rahmenbedingungen die neutrale Kategorie gewählt. In der Einschätzung der positiven Wirkung der Politik auf die Entwicklung von E-Government lassen sich daher nur geringe Abweichungen (+4%) gegenüber 2004 ausmachen. Auch in der Aussage über die Unterstützung von E-Government durch politische Förderprogramme wählten die Gemeinden verstärkt eine neutrale Tendenz. Die Aussage, dass politische Förderprogramme nicht unterstützend wirken, wurde in 2006 nur noch von 45 Prozent der Gemeinden geteilt, das entspricht einem Rückgang von zehn Prozent.

Ähnlich wie in 2004 wird der Bund von Seiten der Gemeinden in Bezug auf E-Government Projekte vor allem in den Funktionen der Schaffung von Übersichtlichkeit, Koordination und Finanzierung gesehen. Die Finanzierung der IT-Infrastruktur wird hingegen nur von wenigen als primäre Aufgabe des Bundes gewertet.

Die nationale Einstiegsseite, das Schweizer Portal ch.ch, kennen 93 Prozent der Gemeinden. Demgegenüber sind der Standardisierungsverein eCH nur 26 Prozent und die Initiative eVanti.ch nur 13 Prozent der Gemeinden bekannt. Das Schweizer Portal und eVanti.ch haben im Vergleich zu 2004 eine klare Aufwertung erfahren. Von den Gemeinden, denen sowohl das Schweizer Portal, als auch eVanti.ch und eCH bekannt sind, schätzten 42 Prozent das Schweizer Portal (+13%) und 36 Prozent eVanti.ch (+14%) als wichtig ein. Dagegen wurde eCH mit 33 Prozent als wichtig eingestuft (-2%).

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	10
Tabellenverzeichnis	12
1 Einleitung	13
1.1 Vorbemerkungen	13
1.2 Theoretische Grundlagen	13
1.3 Beobachtungsmenge	14
2 Stand von E-Government	17
2.1 Allgemeines Online-Angebot	17
2.2 Elektronische Demokratie und Partizipation	20
2.3 Elektronische öffentliche Leistungen	21
2.4 Elektronische Produktionsnetzwerke	26
2.5 Elektronische interne Zusammenarbeit	30
3 Managementbereiche	33
3.1 Strategie	33
3.2 Struktur	36
3.3 Potenziale	39
3.3.1 Technik	39
3.3.2 Personal	41
3.3.3 Finanzen	44
3.4 Kultur	47
4 Rahmenbedingungen	49
5 Fazit zur Studie	52

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1:	E-Government-Modell	14
Abb. 2:	Verteilung nach Sprachregion 2006	15
Abb. 3:	Relative Verteilung nach Kantonen 2006	15
Abb. 4:	Verteilung nach Kantonen 2002-2006	15
Abb. 5:	Verteilung nach städtischen und ländlichen Gemeinden	16
Abb. 6:	Website	17
Abb. 7:	Terminals	17
Abb. 8:	Internet als Kommunikationskanal	18
Abb. 9:	Internet als Kommunikationskanal: 2004-2006	18
Abb. 10:	Besuche pro Tag auf den Websites	19
Abb. 11:	Aktualisierungsintervall der Websites	19
Abb. 12:	Barrierefreie Gestaltung	19
Abb. 13:	Online-Angebot im politischen Bereich	20
Abb. 14:	Online-Angebot für Parlamentarier/innen	21
Abb. 15:	Grundangebot an allgemeinen Informationen	22
Abb. 16:	Gruppierung des Onlineangebots	22
Abb. 17:	Themen im Online-Angebot	24
Abb. 18:	Transaktionen im Online-Angebot	25
Abb. 19:	Mobile Government	25
Abb. 20:	Angebot in Zusammenhang mit Vergabeverfahren	26
Abb. 21:	Anteil elektronisch unterstützter Beschaffung für Bau und IT	26
Abb. 22:	Möglichkeiten für Beschaffung	27
Abb. 23:	Berücksichtigung von eCH-Standards	27
Abb. 24:	Kooperation mit privaten Unternehmen & Potenzial für elektronische Unterstützung	27
Abb. 25:	Beteiligung an Kooperationen	28
Abb. 26:	Angebot und Nutzung von E-Government Fachanwendungen	28
Abb. 27:	Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen	28
Abb. 28:	Datenübertragung und -übermittlung	29
Abb. 29:	Beurteilung möglicher Kooperationen	29
Abb. 30:	Gründe für kommunale Kooperationen	30
Abb. 31:	Information über E-Government Projekte	30

Abb. 32:	Aufspaltung Einwohner/innen und Unternehmen	31
Abb. 33:	Kommunikationswege zur Information über E-Government-Aktivitäten	31
Abb. 34:	IT in den Gemeinden	32
Abb. 35:	Genutzte IT 2004-2006	32
Abb. 36:	E-Government als zentrales Thema	33
Abb. 37:	Existenz von E-Government-Strategien	33
Abb. 38:	Elemente von E-Government-Strategien	34
Abb. 39:	Orientierung an der E-Government Strategie des Bundes	34
Abb. 40:	Motive für die Einführung von E-Government	35
Abb. 41:	Motive für die Einführung von E-Government - Veränderung 2004-2006	36
Abb. 42:	Überprüfung von Qualitätsaspekten	37
Abb. 43:	Massnahmen zur Qualitätssteigerung	38
Abb. 44:	Qualitätssteigerung durch E-Government	39
Abb. 45:	Technische Ausstattung der Arbeitsplätze	39
Abb. 46:	IT-Auslagerung	40
Abb. 47:	Outsourcing-Partner nach ausgelagerten IT-Komponenten	40
Abb. 48:	Technische Herausforderungen	41
Abb. 49:	E-Government-Verantwortliche	42
Abb. 50:	Kenntnisse der E-Gov-Verantwortlichen	42
Abb. 51:	Kenntnisse der Mitarbeiter/innen	43
Abb. 52:	Budgetrestriktionen	45
Abb. 53:	Kalkulationen für E-Government Projekte	45
Abb. 54:	Veränderung der Aufwände durch E-Government	46
Abb. 55:	Verwaltungskultur	47
Abb. 56:	Mitarbeiterkultur	48
Abb. 57:	Politische und rechtliche Rahmenbedingungen	49
Abb. 58:	Rolle des Bundes	50
Abb. 59:	Bekanntheitsgrad und Relevanz: eVanti.ch, eCH und ch.ch	51

Tabellenverzeichnis

Tab. 1:	Grösse gemäss Einwohnerzahlen	16
Tab. 2:	Beschaffungsvolumen für Bau und IT	26
Tab. 3:	IT-Budget	44
Tab. 4:	E-Government-Budget	44

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 "Gemeinden", enthält die Resultate der kommunalen Ebene. Die Teile "Kantone" und "Bund" sind ebenfalls unter www.electronic-government.ch/barometerbericht frei zugänglich.

Die Ergebnisse der 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 weit reichende 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 teilweise 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 grosse Abweichungen festgestellt werden, die anhand des Panels, den Gemeinden, 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 gekommen wären und den Sponsoren, ohne die eine solche Befragung nicht zustande gekommen wäre.

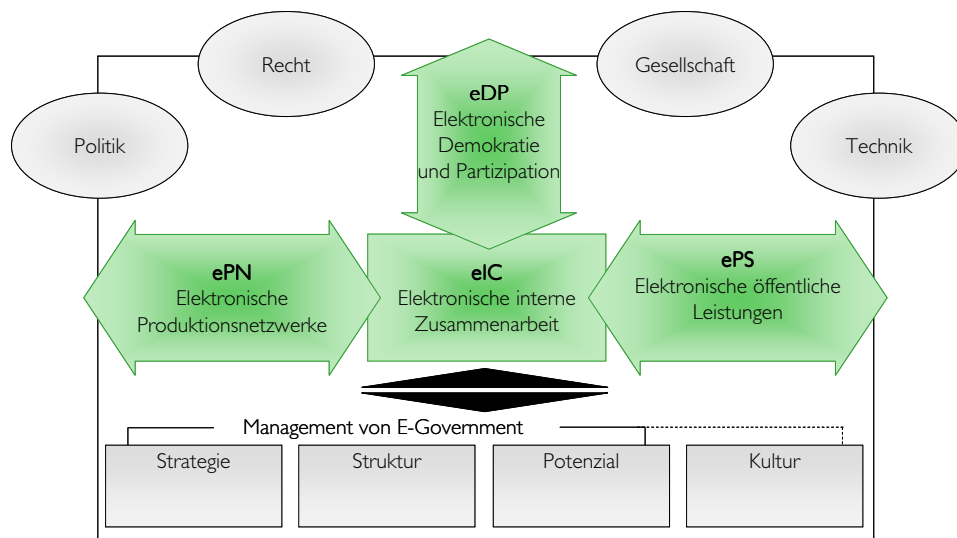
1.2 Theoretische Grundlagen

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 Potenziale, sowie den indirekt beeinflussbaren Faktor Kultur beschrieben.²

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

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

1.3 Beobachtungsmenge

Anfang Oktober 2006 wurden an 2758 Gemeinden Fragebogen versandt. Davon wurden 694 Fragebogen zurückgesandt bzw. online ausgefüllt, was einer Rücklaufquote von 25 Prozent entspricht. 404 Fragebogen wurden auf Deutsch (entspricht 24% der Rücklaufquote bezogen auf deutsche Gemeinden), 195 (23%) auf Französisch und 75 (32%) auf Italienisch ausgefüllt. Während die Beteiligung in der italienischen und in der französischen Sprachregion leicht gestiegen ist (1% bzw. 4%), ist sie in der deutschen Sprachregion leicht zurückgegangen (3%). Gemessen an der Grundgesamtheit entspricht die Beobachtungsmenge dem Verhältnis der Sprachregionen. Insgesamt ist die Rücklaufquote gegenüber 2004 um ein Prozent, gegenüber 2003 um zwei Prozent und gegenüber 2002 um zwölf Prozent gesunken.

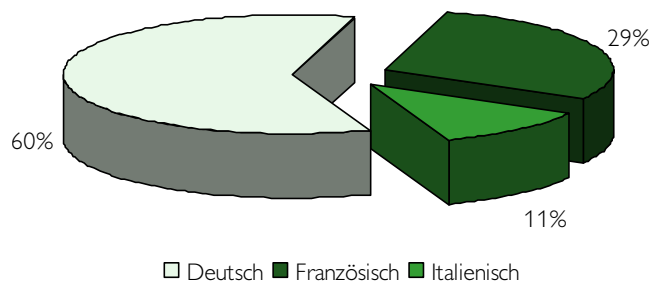
Im Folgenden werden kurz einige Strukturmerkmale der diesjährigen Beobachtungsmenge 2006, der Grundgesamtheit und der Beobachtungsmenge 2004 und 2002 vergleichend betrachtet. Damit soll untersucht werden, inwiefern die Beobachtungsmengen der Grundgesamtheit entsprechen und wo Abweichungen vorhanden sind. Zudem werden so Einschränkungen der Vergleichbarkeit der Ergebnisse der Befragungen der verschiedenen Jahre erkennbar.

Die drei untersuchten Merkmale sind die geografische Verteilung, das Verhältnis von städtischen zu ländlichen Gemeinden und die Einwohnerzahlen der Gemeinden.

² Vgl. auch Schedler, K., & Proeller, I. (2006). New Public Management. (3. Aufl.) Bern, Stuttgart, Wien: Paul Haupt, S. 22f.

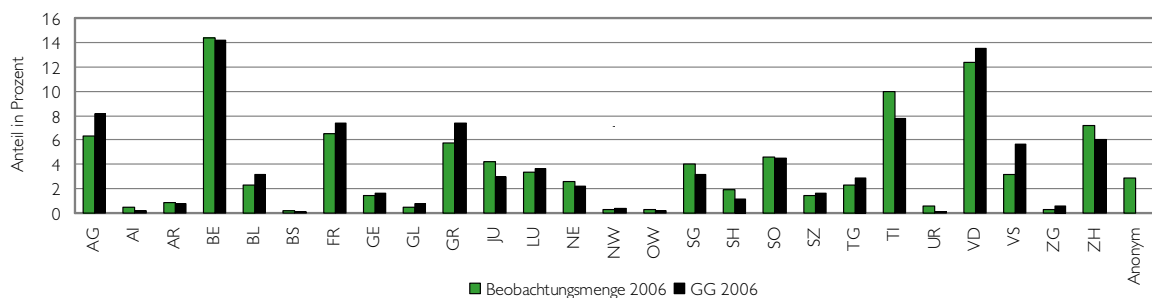
Abb. 2 zeigt, dass 60 Prozent der Gemeinden, welche geantwortet haben aus der Deutschschweiz stammen, knapp 30 Prozent liegen in der Westschweiz und gut zehn Prozent sind aus dem Tessin.

Abb. 2: Verteilung nach Sprachregion 2006



n=674: nur Gemeinden, die anhand ihrer ID identifiziert werden konnten

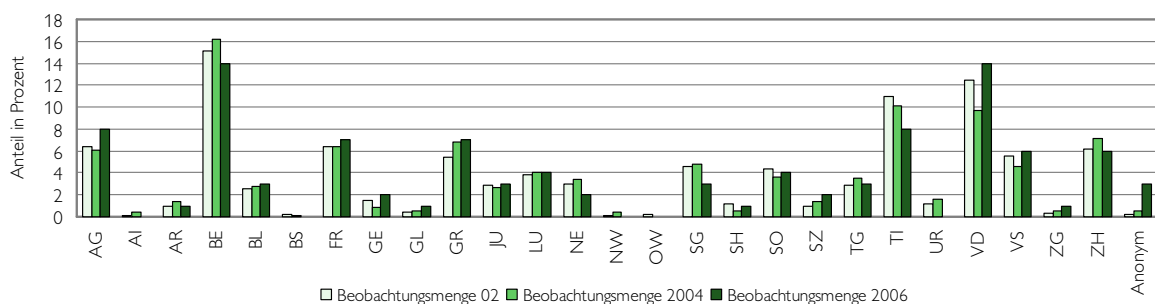
Abb. 3: Relative Verteilung nach Kantonen 2006



n=694: Die an der Befragung teilgenommenen Gemeinden im Verhältnis zur Grundgesamtheit 2006

In Abb. 3 ist die Verteilung der Gemeinden aus der Beobachtungsmenge 2006 über die 26 Kantone wiedergegeben. In der Beobachtungsmenge 06 sind alle Kantone vertreten. 20 Gemeinden konnten nicht identifiziert werden und werden deshalb als "Anonym" aufgeführt. Wie die Abb. 3 zudem zeigt, entspricht die Verteilung der Beobachtungsmenge 06 der Grundgesamtheit. Leicht höhere bzw. tiefere Rücklaufquoten sind, gemessen an der Grundgesamtheit, bei den Kantonen St. Gallen, Tessin und Zürich bzw. Aargau, Graubünden und Wallis zu sehen. Wie in Abb. 4 zu sehen ist, gleicht diese Verteilung aus dem Jahr 2006 den Verteilungen der Beobachtungsmengen 2002 und 2004.

Abb. 4: Verteilung nach Kantonen 2002-2006



n(02)=1042, n(04)=745, n(06)=694

Ein weiteres Strukturmerkmal ist der Anteil der städtischen und ländlichen Gemeinden. Wie aus Abb. 5 ersichtlich, ist bei allen drei Beobachtungsmengen jeweils rund ein Drittel der Gemeinden als ländlich zu bezeichnen. Der allgemeine Trend zur Verstädterung in der Schweiz sowie die Fusionen verschiedener Gemeinden führten zu einer Zunahme der städtischen Gemeinden. Aus der Grundgesamtheit der Ge-

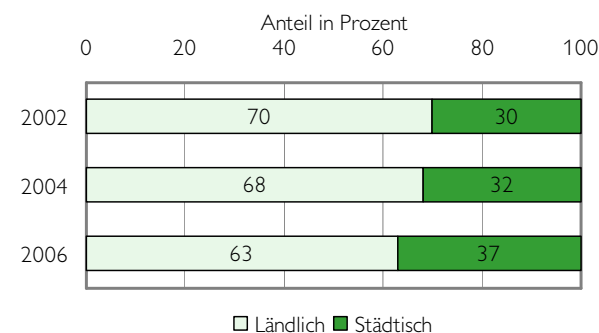
meinden 2006 geht hervor, dass 33% der Gemeinden städtisch sind. In der Beobachtungsmenge 2006 sind demzufolge die städtischen Gemeinden leicht übervertreten.

Die kleinste teilnehmende Gemeinde zählt 37 Einwohner, die grösste 124'420 (Tab. 1). Damit hat die grösste Gemeinde der Grundgesamtheit 06 dieses Jahr nicht an der Befragung teilgenommen. Der Mittelwert der Beobachtungsmenge 06 ist mit 2'950 um rund 250 Einwohner höher als in der Grundgesamtheit 06. Die Gemeinden der Beobachtungsmenge 06 decken rund 27 Prozent der ständigen Wohnbevölkerung der Schweiz vom 31.12.2005 ab.

Die Beobachtungsmenge 06 weist bezüglich der drei untersuchten Merkmale „Geografische Verteilung“, „Verhältnis Stadt/Land“ und „Gemeindegrösse“ ähnliche Strukturen auf wie die Beobachtungsmengen 04 und 02.

Es ist jedoch zu beachten, dass einerseits eine Veränderung hinsichtlich der Grundgesamtheit vor allem aufgrund von Gemeindefusionen der letzten Jahre sowie einer Veränderung in der Beteiligung kleiner Gemeinden auszumachen ist. Anhand der Gegenüberstellung der verschiedenen Beobachtungsmengen ist ersichtlich, dass zwar die kleinste sich beteiligende Gemeinde über höhere Einwohnerzahlen verfügt als in 2002 und 2004, der Durchschnitt und auch die Summe der Einwohnerzahlen gegenüber der Vorjahre jedoch gesunken ist. Dadurch, dass gerade kleine Gemeinden fusioniert haben, kann daraus geschlossen werden, dass sich proportional mehr kleine Gemeinden an der Umfrage beteiligt haben. Aufgrund verschiedener Faktoren, die auf die Gemeindegrösse zurückzuführen sind (z.B. IT-Budget, Personal) fallen dementsprechend manche Untersuchungsergebnisse anders aus als in den Vorjahren.

Abb. 5: Verteilung nach städtischen und ländlichen Gemeinden



n(02)=1042, n(04)=745, n(06)=674

Quelle: Eigene Erhebung und Bundesamt für Statistik, 2000

Tab. 1: Grösse gemäss Einwohnerzahlen

	Beobachtungs- menge 2002	Beobachtungs- menge 2004	Beobachtungs- menge 2006	Grundgesamt- heit 2006
Kleinste Gemeinde	25	25	37	17
Grösste Gemeinde	361'804	182'660	124'420	347'517
Mittelwert	3'360	3'368	2'950	2'705
Total Wohnbevölkerung	3'464'446	2'495'728	1'988'456	7'459'128

Quelle: Eigene Erhebung und Bundesamt für Statistik, 2005

Die Betrachtung der Ergebnisse, insbesondere der Vergleich mit Ergebnissen aus 2002 und 2004, sind unbedingt vor dem Hintergrund dieser Entwicklung zu sehen. Die anderen Merkmale der Beobachtungsmenge entsprechen relativ denjenigen der Grundgesamtheit. Auf Grund des guten Rücklaufs und der oben beschriebenen hohen Übereinstimmung in den Strukturmerkmalen wird davon ausgegangen, dass die Beobachtungsmenge repräsentativ für die Grundgesamtheit ist. Im Bericht wird deshalb nicht weiter zwischen Grundgesamtheit und Beobachtungsmenge unterschieden.

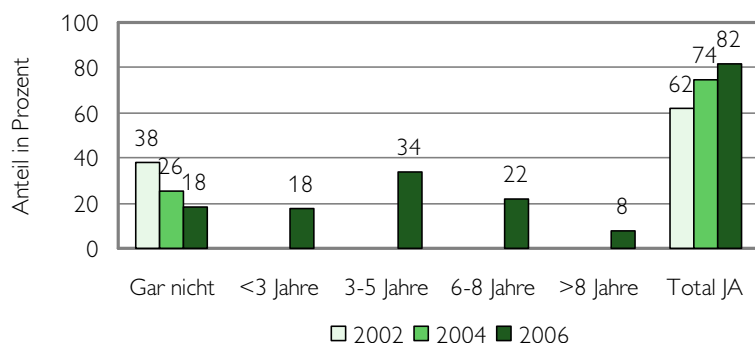
2 Stand von E-Government

In diesem Kapitel wird der Stand von E-Government dargestellt, wie er Ende des Jahres 2006 von den Gemeinden 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

Das allgemeine Online-Angebot betrachtet die generelle Verfügbarkeit und Gestaltung der Websites. Des Weiteren wird erläutert, wie häufig das Angebot aktualisiert wird und in wieweit das Internet der Kommunikation mit Kunden und anderen Verwaltungen dient.

Abb. 6: Website



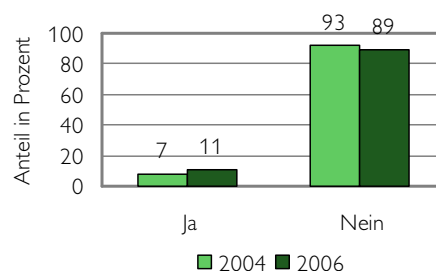
*Für 06 entspricht dieser Wert der Summe der Werte von >3 Jahre bis >8 Jahre. n(04)=737, n(06)=663.
Frage: Seit wann verfügt Ihre Gemeinde über eine eigene Website?

Im Jahr 2006 gaben 18 Prozent der Gemeinden an, über keine Website zu verfügen (Abb. 6). Das sind acht Prozent weniger als noch 2004 und 20 Prozent weniger als 2002. Dabei sind Mini-Hosting-Lösungen von Bund und Kantonen explizit nicht als eigene Website gezählt worden. Den Daten zufolge war der grösste Entwicklungsschub eigener Websites in den Jahren um die Jahrtausend-

wende,

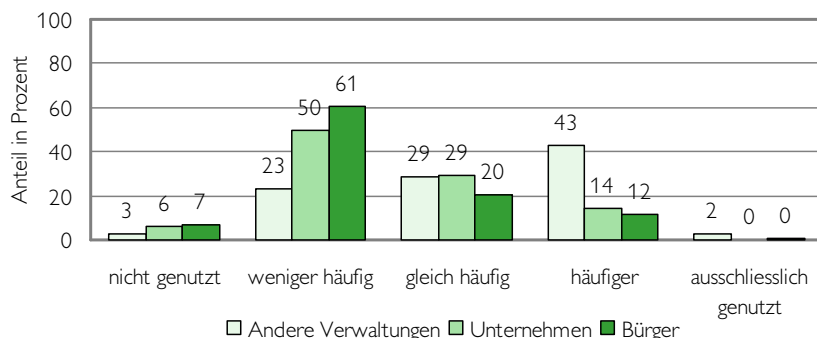
Als zusätzliche Möglichkeit, für den Bürger online in Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung zu treten, stellen elf Prozent der Gemeinden so genannte Internet-Terminals bereit (Abb. 7). Dadurch können auch Bürger, die keine dafür notwendige technologische Infrastruktur besitzen, die Online-Dienstleistungen in Anspruch nehmen.

Abb. 7: Terminals



n(04)=515, n(06)=489: Nur Gemeinden mit Website. Frage: Bietet Ihre Gemeinde Einwohner/innen öffentliche Internet-Terminals an (z.B. im Rathaus)?

Abb. 8: Internet als Kommunikationskanal



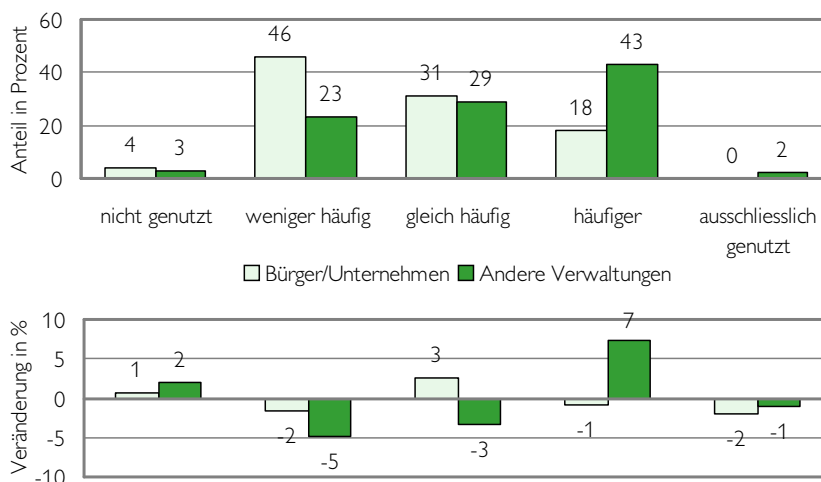
n=531: Nur Gemeinden mit Website, die auf alle Fragen geantwortet haben. Frage: Wie häufig nutzt Ihre Gemeinde das Internet als Kommunikationskanal zum Informationsaustausch im Vergleich zu den herkömmlichen Kanälen?

Die Betrachtung der Kommunikationskanäle, die von den Gemeinden genutzt werden, verdeutlicht, dass das Internet als Kommunikationsmittel stärker als bisher für die Kommunikation mit anderen Verwaltungen eingesetzt wird (Abb. 8). Demgegenüber wird das Internet zur Kommunikation mit Bürgern und Unternehmen eher seltener

genutzt (Abb. 9). Der Vergleich mit den Ergebnissen aus 2004 bestätigt diese Tendenz, die von den Gemeinden angegeben wurde.

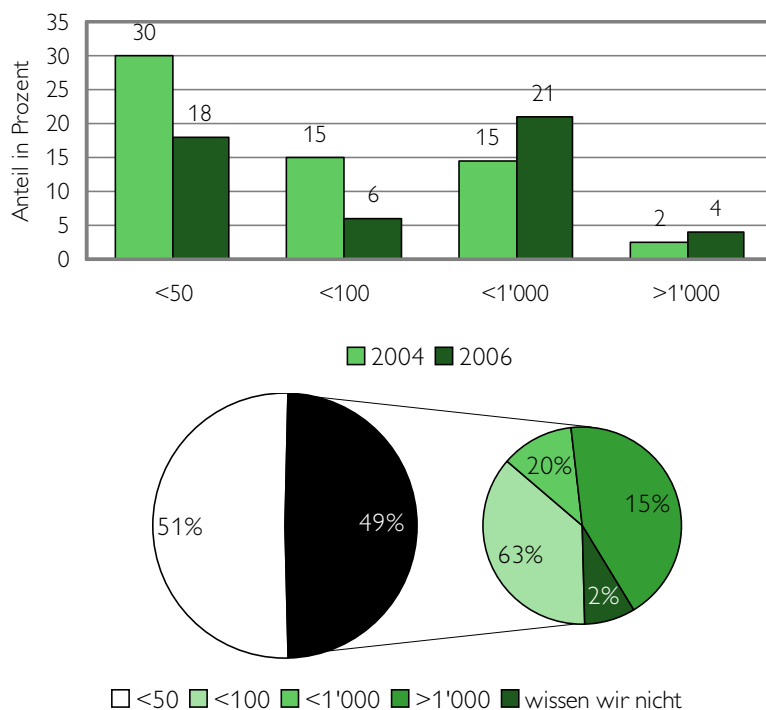
Entsprechend ist eine Zunahme der häufigeren Kommunikation mit anderen Verwaltungen via Internet zu beobachten, wobei die Kommunikation mit Unternehmen und Bürgern kaum Veränderungen aufweist. Im Vergleich zu kantonalen Ämtern und Bundesämtern bestätigt sich der Trend, dass das Internet häufiger zur Kommunikation mit anderen Verwaltungen genutzt wird. Im Vergleich zu den kantonalen Ämtern ist auch bei den Gemeinden und Bundesämtern festzustellen, dass das Internet weitaus weniger häufig für die Kommunikation mit Bürgern genutzt wird.

Abb. 9: Internet als Kommunikationskanal: 2004-2006



n(04)=541, n(06)=522: Nur Gemeinden mit Website, die auf alle vergleichbaren Fragen geantwortet haben. In 2006 neue Unterteilung in Bürger, Unternehmen und Verwaltungen.

Abb. 10: Besuche pro Tag auf den Websites

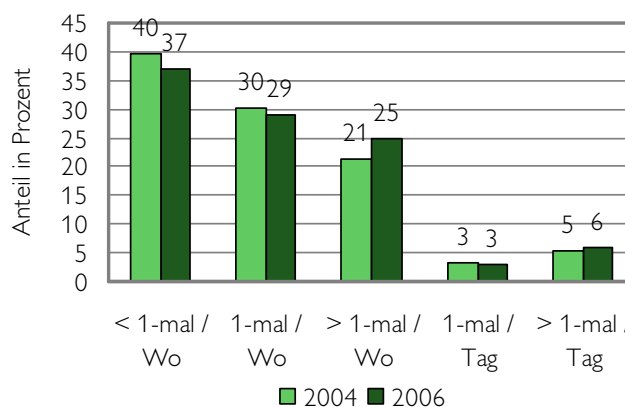


n(04)=528, n(06)=482: Nur Gemeinden mit Website. Frage: Wie viele Besuche pro Tag (Visits) verzeichnet Ihre Website? In 2006 als offene Frage formuliert.

neten Visits lag im Jahr 2006 bei 20'000 Besuchern.

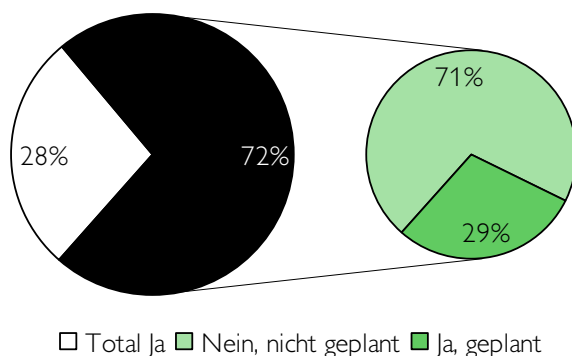
Während sich die Besuchszahlen erhöht haben, wurde die Häufigkeit der Aktualisierung nur minimal verändert (Abb. 11). Nach wie vor werden 40 Prozent der Gemeindewebsites weniger als einmal pro Woche aktualisiert. Mindestens täglich werden neun Prozent der Websites auf den neuesten Stand gebracht.

Abb. 11: Aktualisierungsintervall der Websites



n(04)=534, n(06)=516: Nur Gemeinden mit Website. Frage: Wie häufig wird Ihre Website aktualisiert?

Abb. 12: Barrierefreie Gestaltung



n1=446: Nur Gemeinden, die eine Website haben. Frage: Ist der Werbeauftritt Ihrer Gemeinde zugunsten von Menschen mit körperlicher Behinderung barrierefrei gestaltet (z.B. nach Richtlinie des Bundes PO28)?

n2=328: Nur Gemeinden, die eine Website haben. Frage: Wenn nicht, ist eine barrierefreie Gestaltung geplant?

Die Anzahl Besuche pro Tag (Visits) auf den Websites hat in den vergangenen zwei Jahren zugenommen (Abb. 10). Der Anteil der Gemeindewebsites, die weniger als 50 Besuche pro Tag verzeichnen, ist von 48 auf 36 Prozent gesunken wobei gleichzeitig die Kategorie der mehr als 1'000 Besuche pro Tag um 21 auf 45 Prozent gestiegen ist. In 2006 wurden von 63 Prozent der Gemeinden keine Angaben gemacht, wie oft ihre Website besucht wird. Dabei ist zu beachten, dass in 2006 keine Wertekategorien vorgegeben wurden.

Das Maximum an verzeich-

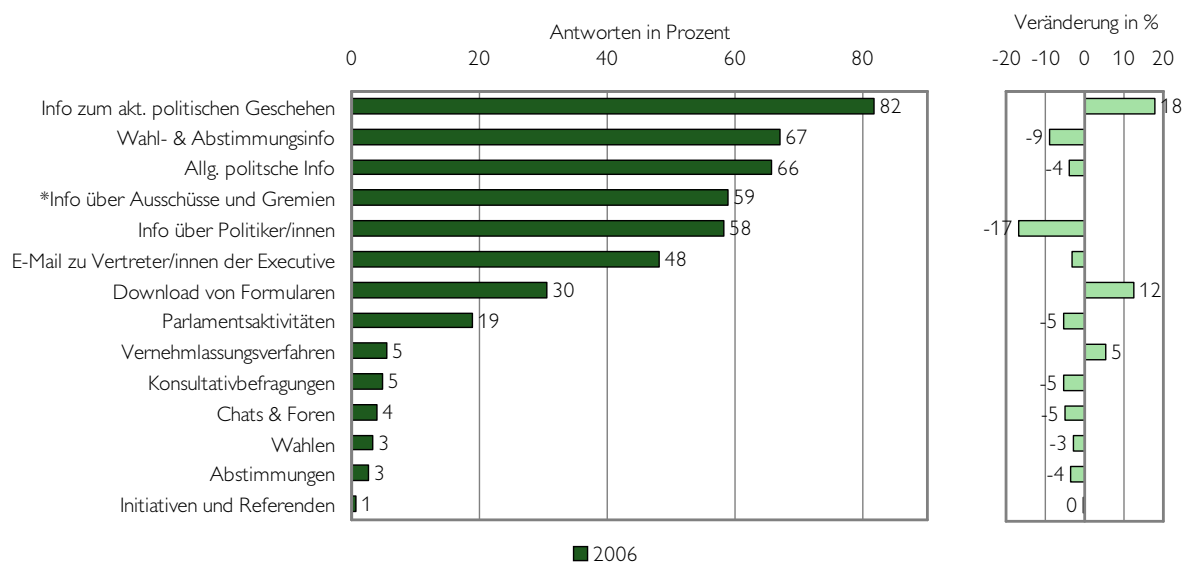
Abb. 12 zeigt, dass 28 Prozent der Gemeinden ihren Werbeauftritt zugunsten von Menschen mit körperlicher Behinderung gestaltet haben. Von den 72 Prozent, die über keine barrierefrei gestaltete Website verfügen, planen 29 Prozent einen solchen Auftritt.

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.

Generell stieg die Zahl der Gemeinden, die den politischen Gemeindebehörden Informationen und Informationssysteme bereitstellen, von 12 Prozent in 2004 auf 16 Prozent in 2006.

Abb. 13: Online-Angebot im politischen Bereich



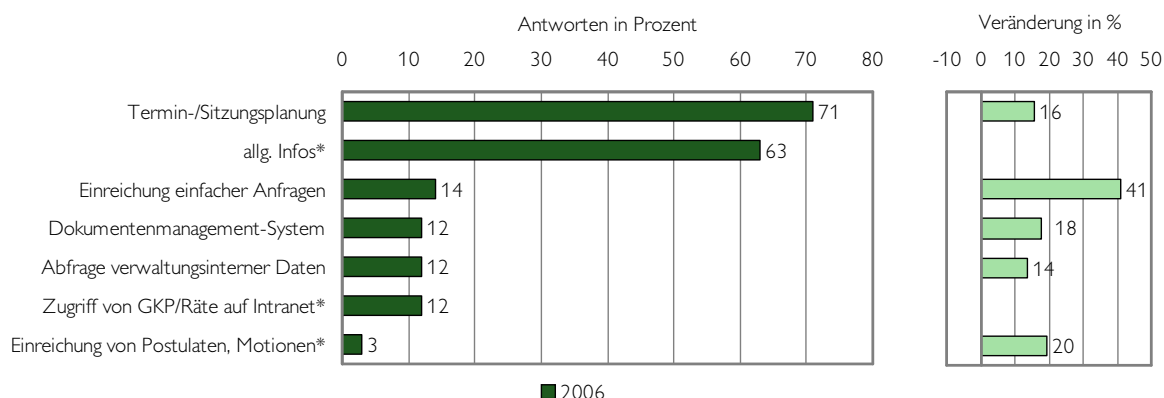
*In 2006 erstmals gefragt. n1(06)=148, n2(04)=111, n2(06)=148: Nur Gemeinden mit einer Website, die über ein Parlament verfügen und auf mind. eine der Fragen geantwortet haben. Frage: Welche der folgenden Dienstleistungen bietet Ihre Gemeinde online an?

Abb. 13 zeigt, dass vier von fünf Gemeinden Informationen zum aktuellen politischen Geschehen bereitstellen. Zwei Drittel bieten Wahl- und Abstimmungsinfos oder allg. politische Informationen an.

Von den 31 Prozent der Gemeinden, die über ein Parlament verfügen, bieten drei Viertel den Parlamentarier/innen allgemeine Informationen sowie Termin- und Sitzungsplanung an (Abb. 14). Anfragen, Motionen und/oder Interpellationen können bei weniger als zehn Prozent der Gemeinden online eingereicht werden.

Generell stieg die Zahl der Gemeinden, die den politischen Gemeindebehörden Informationen und Informationssysteme bereitstellen. Auch im Panel der Gemeinden, die 2004 und 2006 teilgenommen haben, liess sich eine Steigerung der Beteiligung feststellen. Ebenfalls konnte im Panel eine stark gestiegene Nennung der Termin-/Sitzungsplanung beobachtet werden, gemeinsam mit einem teilw. sehr starken Rückgang anderer Online-Angebote. Aufgrund der veränderten Beteiligung und dementsprechend abweichenden Resultaten zu 2004 wird auf einen direkten Vergleich der Zahlen verzichtet. Ähnlich den Gemeinden nennen auch Kantone und Bundesämter Informationen zum aktuellen politischen Geschehen am häufigsten. Nach den Umfrageergebnissen zu urteilen, werden politische Informationen vor allem auf kantonaler Ebene bereitgestellt. Kantone und Gemeinden nennen ebenfalls die Termin- und Sitzungsplanung als häufigstes Angebot für Parlamentarier. Auf beiden Ebenen verzeichnet dieses Angebot auch den höchsten Zuwachs im Vergleich zu 2004.

Abb. 14: Online-Angebot für Parlamentarier/innen

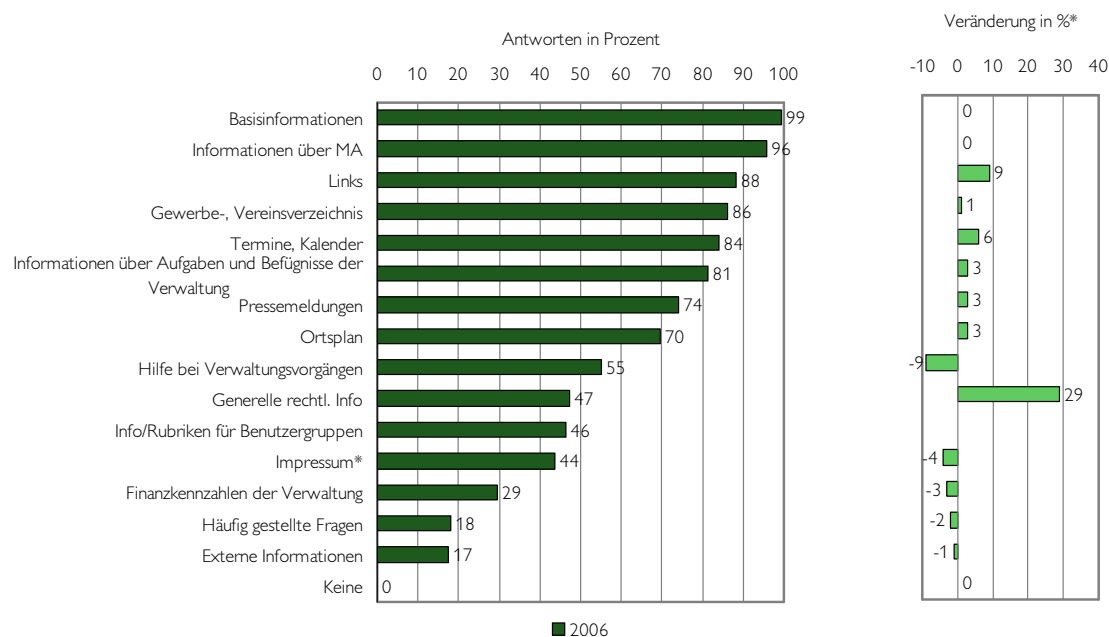


*In 2006 erstmals gefragt. n1(06)=112; n2(04)=33, n2(06)=94: Nur Gemeinden, die über eine Website und ein Parlament verfügen und auf mind. eine der Fragen eine Antwort gegeben haben. Frage: Welche der folgenden Informationen bietet Ihre Gemeinde den politischen Gemeindebehörden an?

2.3 Elektronische öffentliche Leistungen

Das elektronische Angebot an öffentlichen Leistungen wird unterteilt in ein Grundangebot mit allgemeinen Informationen und in ein Online-Angebot zu den Kernleistungen der Gemeinden. Weiter wird untersucht, wie das Online-Angebot untergliedert ist und inwieweit Dienstleistungen für die Nutzung mit mobilen Endgeräten bestehen. Die in Abb. 15 aufgeführten Leistungen beinhalten grundlegende Informationen zur betreffenden Verwaltung mit Kontaktangaben, Zuständigkeiten, weiterführenden Links zu weiterführenden und externen Informationen, Hilfsfunktionen, FAQs und speziell für Interessengruppen aufbereitete Informationen. Auch in 2006 gab es keine Gemeinde, die nicht über ein solches Angebot zumindest in manchen Themenbereichen verfügte. Während der Anteil der Basisinformationen und Links im Vergleich zu 2004 unverändert blieb, wurden andere Bereiche stärker ausgebaut oder reduziert. Die starke Zunahme der Informationen über Verwaltungsaufgaben und Befugnisse sowie der Informationen über Mitarbeiter/innen spiegelt einen allgemeinen Trend hin zu mehr Transparenz des Verwaltungshandelns wieder, der auch im Rahmen anderer Befragungsergebnisse und auch im Panel der Gemeinden, die in den Jahren 2004 und 2006 an der Befragung teilgenommen haben, ersichtlich wird. Die Gliederung des Online-Angebotes erfolgt bei einem Grossteil der Gemeinden (50%) nach selbst definierten Lebenslagen oder Themen. 35 Prozent strukturieren die Website nach Zielgruppen und in etwa gleich viele nach übergeordneten Konzepten der Bundesverwaltung oder des Kantons (34%). Während neun Prozent der Gemeinden ihre Website nach zuständigen Organisationseinheiten bzw. dem Organigramm gruppieren, gliedern sieben Prozent der Gemeinden ihre Website nach der neuen Kategorie Dienstleistungen/Produkte.

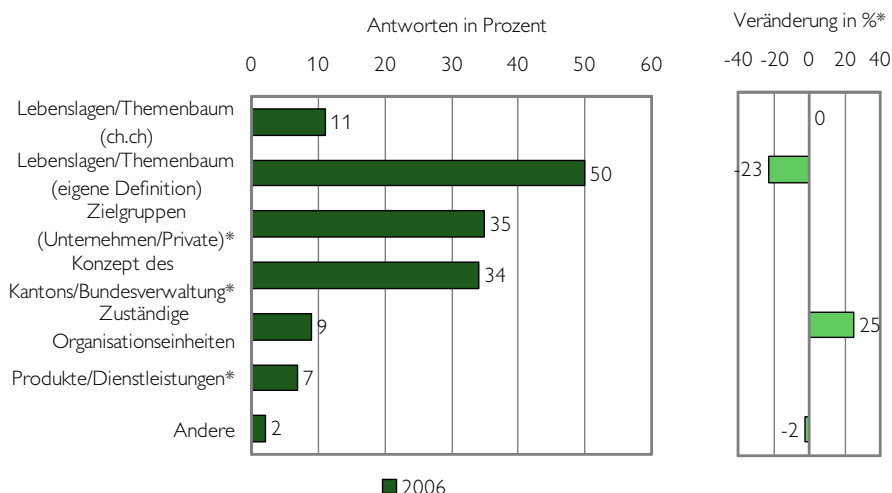
Abb. 15: Grundangebot an allgemeinen Informationen



*In 2006 erstmals abgefragt. n1(06)=548, n2(04)=538, n2(06)=548: nur Gemeinden mit Website und mind. einer Auswahl. Frage: Welche der folgenden Informationen bietet Ihre Gemeinde auf der eigenen Website online an?

Der Trend zu mehr Transparenz des Verwaltungshandelns kann auch in kantonalen Ämtern, Bundesämtern sowie Kantonen beobachtet werden. Das Angebot der Informationen über Aufgaben und Befugnisse der Verwaltung verzeichnete einen Zuwachs von 14 Prozent auf der Ebene der Bundesämter, 19 Prozent auf Ebene der kantonalen Ämter und fünf Prozent auf der Ebene der Kantone.

Abb. 16: Gruppierung des Onlineangebots



*In 2006 erstmals gefragt. n1(06)=499: Nur Gemeinden mit Website, die zumindest eine Antwort gegeben haben. n2(04)=475, n2(06)=494: Nur Gemeinden mit Website, die zumindest eine Antwort gegeben haben. Erstmals Mehrfachantworten zugelassen.

Organisationseinheiten" um 25% stärker genannt (Abb. 16). In 2006 wurden erstmals Mehrfachantworten zugelassen, da Websites häufig mehrgliedrig sind und sich entsprechend auch an verschiedenen Gruppierungsformen orientieren können.

Während die meisten Kantone und Bundesämter zuständige Organisationseinheiten als Gliederungskriterium für das Online-Angebot nutzen, ist dieses Kriterium dagegen auf kommunaler Seite wenig ausge-

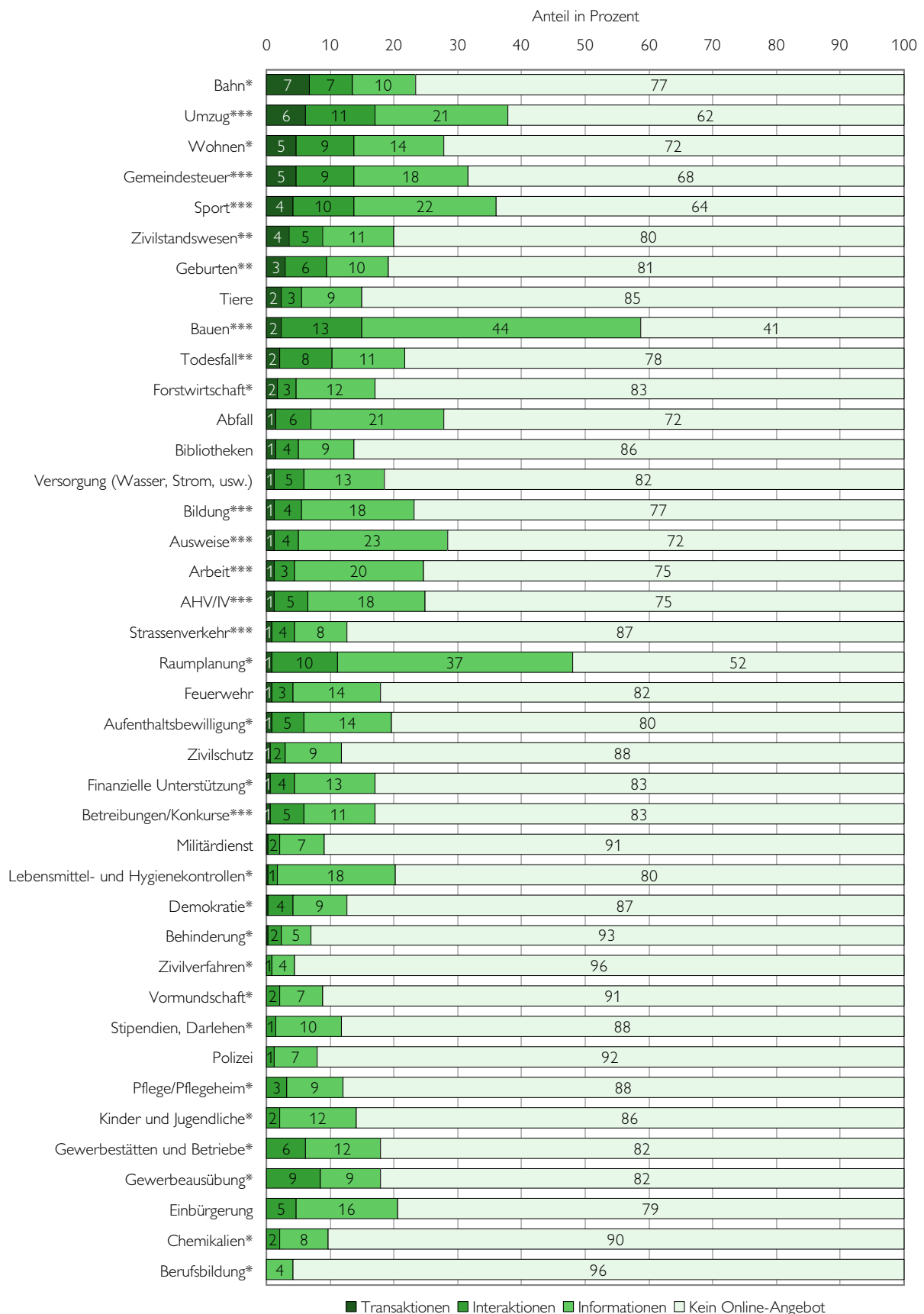
2004 ist eine Umverteilung der Angaben ersichtlich. Dabei ist ein starker Rückgang auf Seiten der Gliederung entsprechend eines selbst definierten Lebenslagenkonzepts und ein leichter Rückgang anderer Gruppierungsalternativen ersichtlich. Dagegen wurde die Kategorie "Zuständige

prägt. Trotzdem weist der Gliederungsaspekt zuständiger Organisationseinheiten auf allen drei föderalen Ebenen die jeweils höchste Zuwachsrate an Nennungen auf.

Das Online-Angebot im Rahmen spezieller Themen wurde im Jahr 2006 anhand eines Katalogs öffentlicher Leistungen erfragt, der auf der Umfrage der EU zum Stand von E-Government und auf der Prozessinventarliste des Standardisierungsvereins eCH basiert. Es wird ersichtlich, dass im Mittelwert 80 Prozent der Gemeinden keine Leistungen bereitstellen. Das verfügbare Online-Angebot der Gemeinden ist stark von Informationen geprägt, die durch Merkblätter und der Downloadmöglichkeit einfacher Formulare ergänzt werden. Hier wird auch die zu 2004 unterschiedliche Skalierung deutlich, die über die reine Information als interaktionslosen Vorgang hinausgeht. Informationsintensive Bereiche mit einem Anteil von über 20 Prozent des Online-Angebotes sind unter anderem "Bauen", "Raumplanung", "Ausweise", "Sport", "Umzug" und "Abfall".

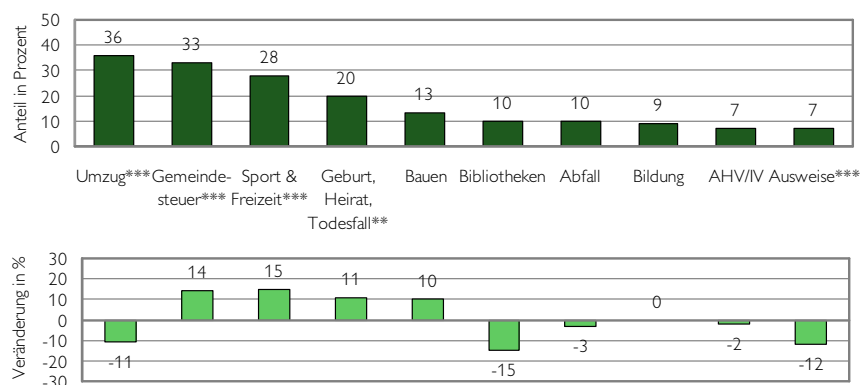
Online-Angebote mit Interaktionsmöglichkeiten, wie E-Mail, Feedback aber auch mit Online-Formularen sind seltener zu finden (Abb. 17). Die häufigsten Nennungen sind hier in den Bereichen "Bauen", "Umzug", "Raumplanung" sowie "Sport" mit einem Anteil von knapp über zehn Prozent. Vollständige Transaktionen werden kaum bereitgestellt und zeigen auch nur wenig positive Veränderung zu den Umfrageergebnissen aus dem Jahr 2004 auf. Als Beispiele sind hier die Bereiche "Bahn", "Umzug", "Wohnen" und "Gemeindesteuer" zu nennen, die einen Anteil von ca. fünf Prozent aufweisen.

Abb. 17: Themen im Online-Angebot



*In 2006 erstmals gefragt. **Kategorie wurde in 2004 in einer übergeordneten Kategorie untersucht: z.B. Geburt, Zivilstandswesen und Todesfall. ***Kategorie fasst Teilkategorien aus der Befragung 2004 neu zusammen: z.B.: Bauen. Veränderte Skala im Vergleich 2004-2006: Information beinhaltet generelle Informationen (Befragung 2004) und neu Downloadmöglichkeiten, Interaktionen beinhalten neu Kommunikationsmöglichkeiten sowie Online-Formulare.
n=341: Nur Gemeinden mit einer Website, die zu allen Teilfragen geantwortet haben. Frage: Geben Sie bitte an, ob und wie weit Online-Services zu den folgenden Themengebieten verfügbar sind.

Abb. 18: Transaktionen im Online-Angebot



*In 2006 erstmals gefragt. **Kategorie wurde in 2004 in einer übergeordneten Kategorie untersucht: z.B. Geburt, Zivildienstwesen und Todesfall. ***Kategorie fasst Teilkategorien aus der Befragung 2004 neu zusammen: z.B.: Bauen. Veränderte Skala im Vergleich 2004-2006: Information beinhaltet generelle Informationen (Befragung 2004) und neu Downloadmöglichkeiten, Interaktionen beinhalten neu Kommunikationsmöglichkeiten sowie Online-Formulare. n(04)=32; n(06)=69: Nur Gemeinden, die über ein Transaktionsangebot verfügen.

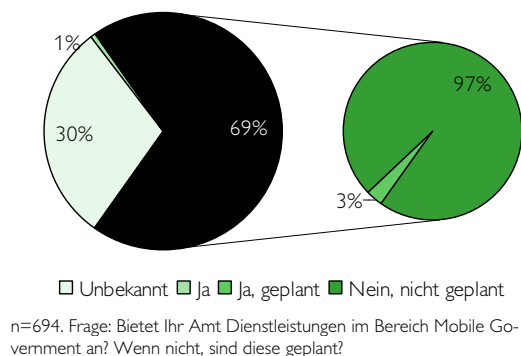
Aufgrund der veränderten Skala wird hier nur ein Vergleich der 10 wichtigsten Transaktionsangebote der Jahre 2004 und 2006 vorgenommen (Abb. 18).

Die Darstellung beschränkt sich auf die Nennungen im Rahmen der Transaktionsangebote und sind losgelöst vom übrigen Angebot ausgewertet. Dabei ist zu beachten, dass die Themen Umzug, Ge-

meindesteuern, Sport & Freizeit sowie Geburt, Heirat, Todesfall und Ausweise aus Einzelergebnissen zusammengesetzt wurden. Insgesamt gibt es eine leicht positive Tendenz, die jedoch durch die Rückgänge der Transaktionsangebote in den Bereichen Umzug, Bibliotheken und Ausweise geschmälert wird. Im Vergleich stellt ein Viertel der Bundesämter Transaktionsleistungen zur Verfügung. Diese werden für Privatpersonen von nur etwa 14 Prozent der Bundesämter bereitgestellt. Im Vergleich stellen kantonale Ämter weniger Interaktionsangebote zur Verfügung, bieten dafür aber in mind. 15 Prozent der Fälle Transaktionsangebote sowohl für Unternehmen, Privatpersonen als auch Verwaltungen zur Verfügung.

Aus Abb. 19 geht hervor, dass nur ein Prozent der Gemeinden bereits Dienstleistungen für mobile Endgeräte wie Mobiltelefone anbietet. Bei weiteren drei Prozent ist ein solches Angebot geplant. Mobile Government ist somit für die meisten Gemeinden bislang weder ein relevantes Thema noch ist es in Zukunft geplant, obgleich die Thematik 70 Prozent der Gemeinden bekannt ist.

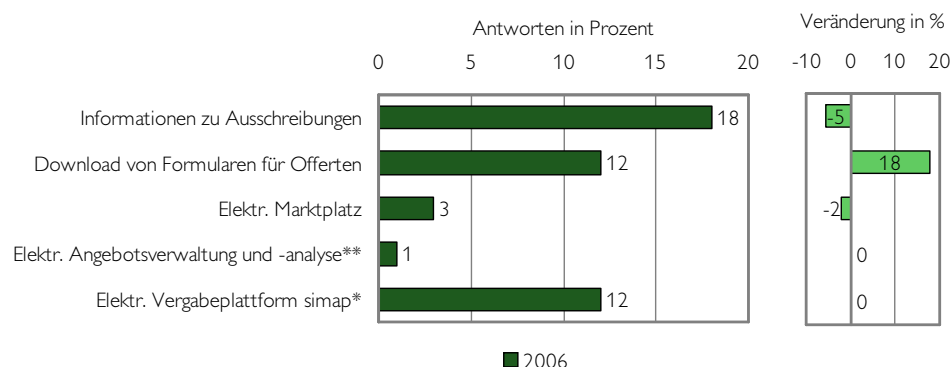
Abb. 19: Mobile Government



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.

Abb. 20: Angebot in Zusammenhang mit Vergabeverfahren



*In 2006 erstmals gefragt. **In 2006 in veränderter Form gefragt. Angabe der Veränderung in Prozent.
n1(06)=504; n2(04)=142; n2(06)=116; Nur Gemeinden mit Websites und mind. einer Antwort. Frage: Welche der folgenden E-Government- Anwendungen nutzt Ihre Gemeinde bei Vergabeverfahren?

Im Rahmen der Vergabe öffentlicher Aufträge bieten fast ein Fünftel der Gemeinden Informationen zu Ausschreibungen online an. Weitere zwölf Prozent ermöglichen den Download von Formularen für

Offerten. Ebenfalls zwölf Prozent der Gemeinden beteiligen sich an der gemeinsamen elektronischen Ausschreibungs- und Vergabeplattform simap, um ihre Ausschreibungen im Internet zu publizieren. Mit der Ablösung von simap durch das Nachfolgekonzept simap2 gegen Ende des Jahres 2007 soll der medienbruchfreie, elektronische Vergabeprozess ermöglicht werden (Abb. 20).

Tab. 2: Beschaffungsvolumen für Bau und IT

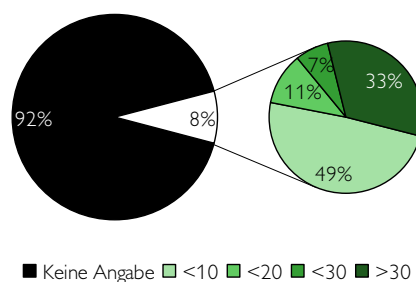
	Minimum	Maximum	<25% d. Fälle	Median	<75% d. Fälle	Mittelwert
Beschaffungsvolumen 2006	221	100'000'000	50'000	200'000	1'000'000	2'700'788
Beschaffungsvolumen 2006 pro Einw.	0.4	1'362	77	125	289	654

n=207, Frage: Wie gross ist das Beschaffungsvolumen Ihrer Gemeinde für die Bereiche Bau und IT in CHF?

Hinsichtlich des Downloadangebotes von Formularen lässt sich eine grosse Veränderung zu 2004 feststellen. Um 18 Prozent stieg der Anteil der Gemeinden, die ein solches Angebot zur Verfügung stellen. Diese Tendenz bestätigt auch die Panelanalyse.

Generell lag der Anteil der Gemeinden, die über eine Website und generell mindestens ein Angebot im Zusammenhang mit Vergabeverfahren angaben, in 2006 bei 27 Prozent, (+2%). Damit ist das Online-Angebot in Zusammenhang mit Vergabeverfahren in

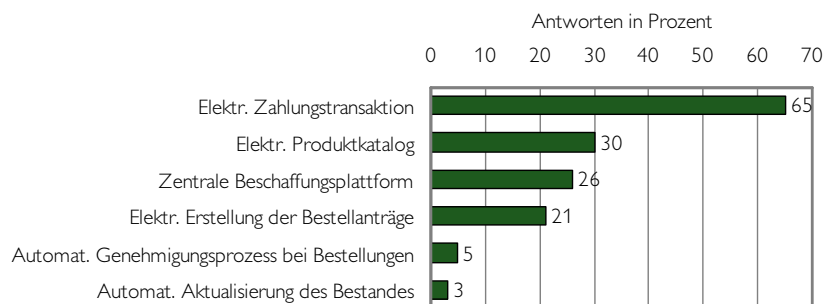
Abb. 21: Anteil elektronisch unterstützter Beschaffung für Bau und IT



n=57, Frage: Welcher Prozentsatz dieses Beschaffungsvolumen wird elektronisch abgewickelt?

den letzten zwei Jahren auf tiefem Niveau leicht ausgebaut worden.

Abb. 22: Möglichkeiten für Beschaffung

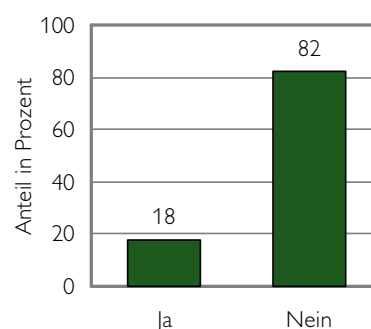


n=165: Gemeinden mit mind. einer Antwort. Frage: Welche der folgenden Möglichkeiten speziell für Beschaffungen werden in Ihrer Gemeinde genutzt?

zu 1'000'000 CHF. Die Aufgliederung des Beschaffungsvolumens pro Einwohner macht deutlich, dass die Budgets für Bau und IT im Verhältnis zur Gemeindegrösse deutlich steigen. Acht Prozent der Gemeinden, die ein Beschaffungsvolumen angegeben haben, wickeln dieses elektronisch ab (Abb. 21). Vergleichsweise höher liegen die Anteile bei Kantonen und Bundesämtern. Aus Abb. 22 ist ersichtlich, dass fast zwei Drittel der Gemeinden die verhältnismässig einfach zu realisierende Möglichkeit der elektronischen Zahlungstransaktion für Beschaffungen nutzen. Erst weit dahinter werden der elektronische Produktkatalog oder eine zentrale Beschaffungsplattform genannt.

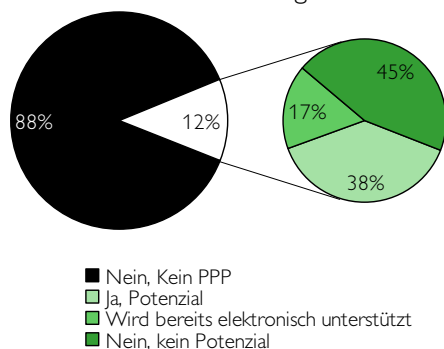
Von 411 Gemeinden gaben zudem 18 Prozent der Gemeinden an, dass sie eCH-Standards bei Beschaffungen berücksichtigen. eCH-Standards werden ebenfalls von nur 15 Prozent der kantonalen Ämter dafür aber von 50 Prozent der Kantone bei Beschaffungen berücksichtigt. Bundesämter gaben zu nur acht Prozent an, dass sie eCH-Standards bei Beschaffungen berücksichtigen würden. (Abb. 23)

Abb. 23: Berücksichtigung von eCH-Standards



n=411, In 2006 erstmals gefragt. Frage: Sind eCH-Standards Bedingung bei Beschaffungen?

Abb. 24: Kooperation mit privaten Unternehmen & Potenzial für elektronische Unterstützung



n1(06)=542: alle Gemeinden. *Veränderte Fragestellung: Erstellt Ihre Gemeinde öffentliche Leistungen in direkter Kooperation (ungleich Outsourcing) mit privaten Unternehmen (nicht nur bei Online-Leistungen)? n2(06)=72, Frage: Wenn ja, sehen Sie Potenzial darin, diesen gemeinsamen Leistungserstellungsprozess elektronisch zu unterstützen?

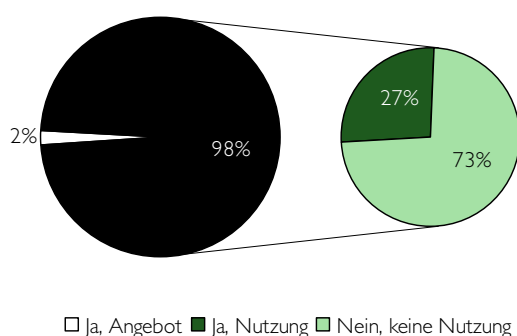
Eine Zusammenarbeit mit Partnern aus der Privatwirtschaft wird von zwölf Prozent der Gemeinden wahrgenommen. Aufgrund der veränderten Fragestellung, die in 2006 Outsourcing von Leistungen ausschloss und nur direkte Kooperationen betrachtete, ist ein direkter Vergleich mit den Werten aus 2004 nicht gegeben. Von den mit Unternehmen kooperierenden Gemeinden geben fast zwei Fünftel an, Potenzial für die elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit zu sehen. (Abb. 24)

Aufgaben in der Region teilen sich 56 Prozent der Gemeinden mit anderen Gemeinden, z.B. über Kompetenzzentren. Abb. 25 zeigt auf, an welchen Kooperationen sich Gemeinden primär beteiligen. Dabei sind vor allem Rechenzentren und Datenverbünde zu nennen. Formularserver und weitere Kooperationsformen weisen niedrigere Beteiligungswerte auf.

Fachanwendungen bilden eine Besonderheit im Bereich kommunaler Kooperation: die komplexen Anwendungen sind für viele Gemeinden in der Entwicklung meist zu kostspielig, so dass hier gemeinsame Nutzungskonzepte lohnenswert erscheinen.

Während lediglich zwei Prozent der Gemeinden angaben, Fachanwendungen bereit zu stellen, nutzen über ein Viertel der Gemeinden Fachanwendungen anderer öffentlicher Verwaltungen auf Gemeinde und/oder kantonaler Ebene (Abb. 26).

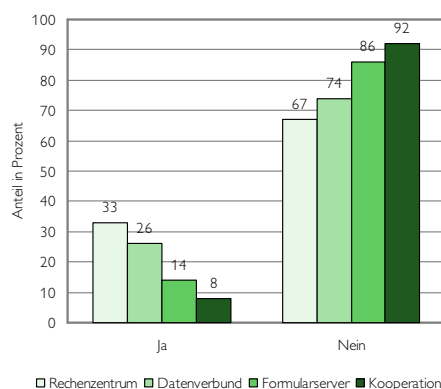
Abb. 26: Angebot und Nutzung von E-Government Fachanwendungen



n= 628, Frage: Bietet Ihre Gemeinde E-Government Fachanwendungen für andere Gemeinden und/oder Kantone an? Wenn nicht, werden Anwendungen von anderen Gemeinden und/oder Kantonen, kantonalen Verwaltungseinheiten genutzt?

ten elektronisch unterstützt (Abb. 27). Der Informationsaustausch über E-Mail und der Datenaustausch über das Internet werden dabei vorrangig genannt. Der Informationsaustausch über E-Mail wird jedoch am häufigsten in der Zusammenarbeit mit anderen

Abb. 25: Beteiligung an Kooperationen

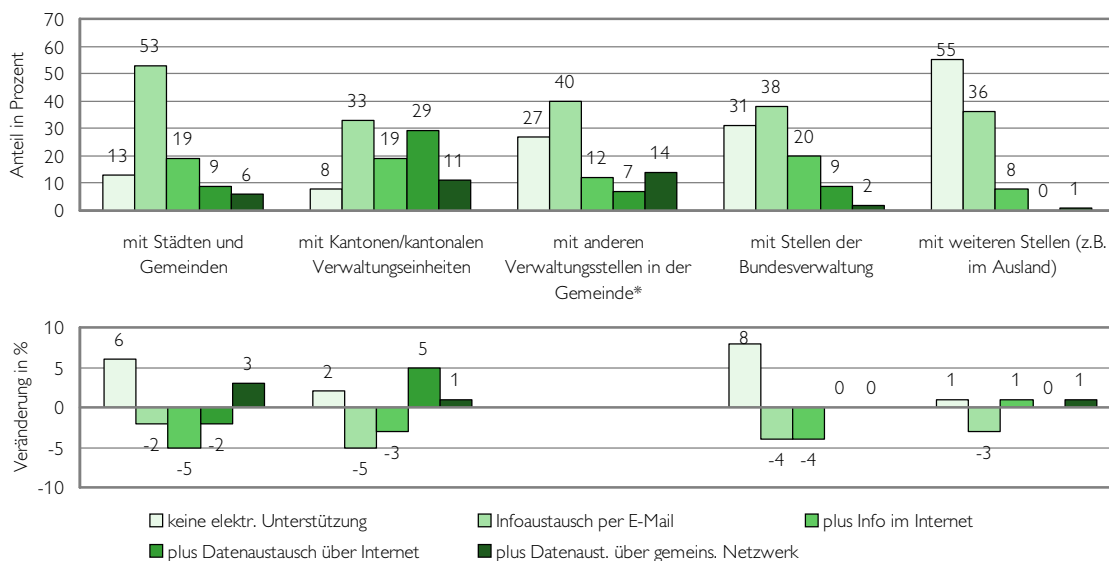


n=628, Frage: Beteiligt sich Ihre Gemeinde an interkommunalen/interkantonalen Kooperationen?

Der Vergleich der Zusammenarbeit von Gemeinden mit anderen Städten und Gemeinden, Kantonen und kantonalen Verwaltungseinheiten, anderen Verwaltungseinheiten innerhalb der Gemeinde, Stellen der Bundesverwaltung sowie weiteren Stellen zeigt folgende Ergebnisse auf.

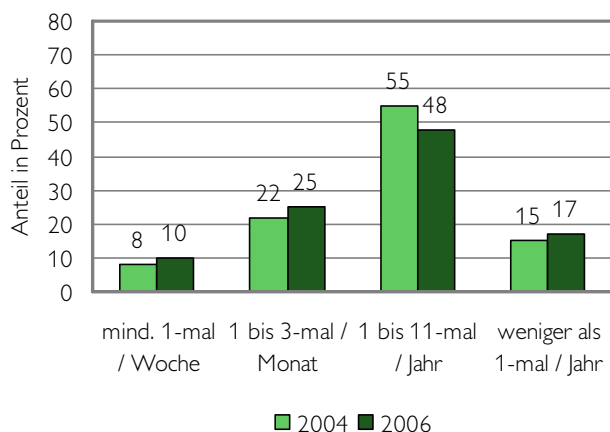
Die Zusammenarbeit zwischen Gemeinden und Kantonen/kantonalen Verwaltungseinheiten wird mit mehr als 90 Prozent am stärksten

Abb. 27: Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen



*In 2006 erstmals gefragt. n1(06)=539: Nur Gemeinden, die alle Zusammenarbeitsformen beantwortet haben. Frage: In wieweit wird die Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen elektronisch unterstützt? n2(04)=690, n2(06)= 554: Nur Gemeinden, die alle in 2004 gefragten Zusammenarbeitsformen beantwortet haben.

Abb. 28: Datenübertragung und -übermittlung

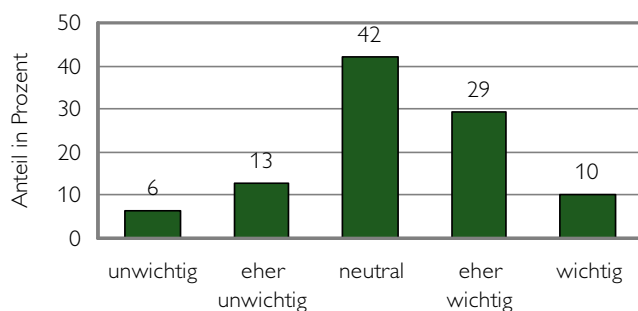


n(04)=531, n(06)=433: Nur Gemeinden mit Website. Die Option "unbekannt" wurde 2006 das erste Mal gefragt und ergab, dass ca. 25% der Befragten keine Einschätzung treffen konnten. Frage: Wie häufig werden Daten aus den Verwaltungsanwendungen für Statistikzwecke in ein Word oder Excel-Dokument übertragen und übermittelt?

der Datenaustausch über ein gemeinsames Netzwerk mit anderen Städten und Gemeinden leicht zugenommen hat. Am seltensten wird die Zusammenarbeit mit weiteren Stellen wie z.B. im Ausland elektronisch unterstützt. Kantonale Ämter und Bundesämter verfügen in 43 bzw. 50 Prozent über eine elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit innerhalb ihrer jeweiligen Departemente durch gemeinsame Netzwerke. Zwar ist diese höchste Ausprägung der elektronischen Unterstützung auch innerhalb der Gemeinden vorhanden, jedoch auf vergleichsweise sehr niedrigem Niveau. Die elektronische Unterstützung mit weiteren Stellen ist auf Ebene der kantonalen Ämter wie auch auf Ebene der Bundesämter ebenfalls seltener vorhanden.

Abb. 28 zeigt im Zusammenhang mit den genutzten Informationskanälen, dass fast 50 Prozent der Gemeinden weniger als zwölf Mal im Jahr die Daten aus den Verwaltungsanwendungen für Statistikzwecke in Word- und Excel-Dokumente übertragen und an andere Verwaltungsstellen übermitteln. Das impliziert einen Rückgang um sieben Prozent zu 2004. Weitere 17 Prozent tun dies weniger als ein Mal/Jahr

Abb. 29: Beurteilung möglicher Kooperationen



n=608, Frage: Wie beurteilen Sie mögliche Kooperationen bzw. Kooperationen mit anderen Gemeinden im Bereich E-Government?

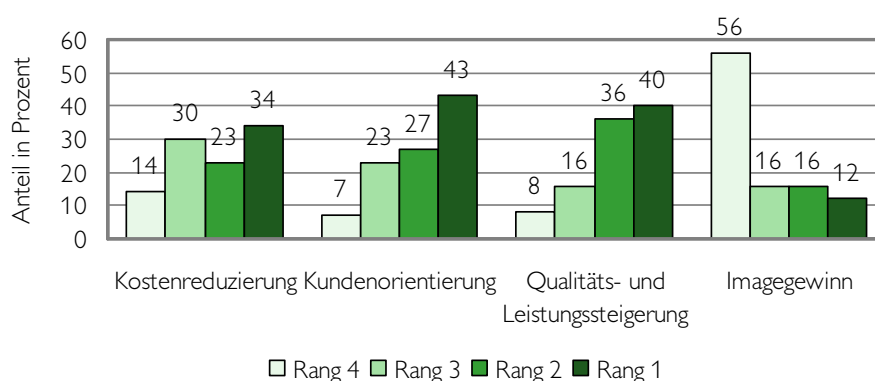
wobei ein Drittel der Gemeinden mindestens einmal im Monat bis zu einmal/Woche statistisch relevante Daten elektronisch überträgt. Im Vergleich zu 2004 gab es bei den anderen Antwortalternativen nur geringfügige Abweichungen. Kantonale Ämter übertragen ebenfalls zu über 40 Prozent statistisch relevante Daten auf elektronischem Wege. Allerdings wurde hier die Kategorie mind. 1-mal die Woche um acht Prozent häufiger genannt.

Fast zwei Fünftel der Gemeinden beurteilen interkantonale oder interkommunale Kooperationen als positiv. (Abb. 29)

Dabei geben die Gemeinden mit über 40 Prozent vorrangig sowohl Kundenorientierung als auch Qualitäts- und Leistungssteigerung

als Gründe für Kooperationen mit anderen Gemeinden an (Abb. 30). Kostenreduzierungen werden als etwas weniger wichtig eingestuft, wobei der Imagegewinn von über der Hälfte der Gemeinden als unwichtig für Kooperationen beurteilt wird.

Abb. 30: Gründe für kommunale Kooperationen



n=384, Gemeinden mit einer Einschätzung zu jedem Punkt. Frage: Ordnen Sie bitte die folgenden Gründe für diese Art der Kooperation nach Relevanz aufsteigend (1-wichtig, 4-unwichtig)

2.5 Elektronische interne Zusammenarbeit

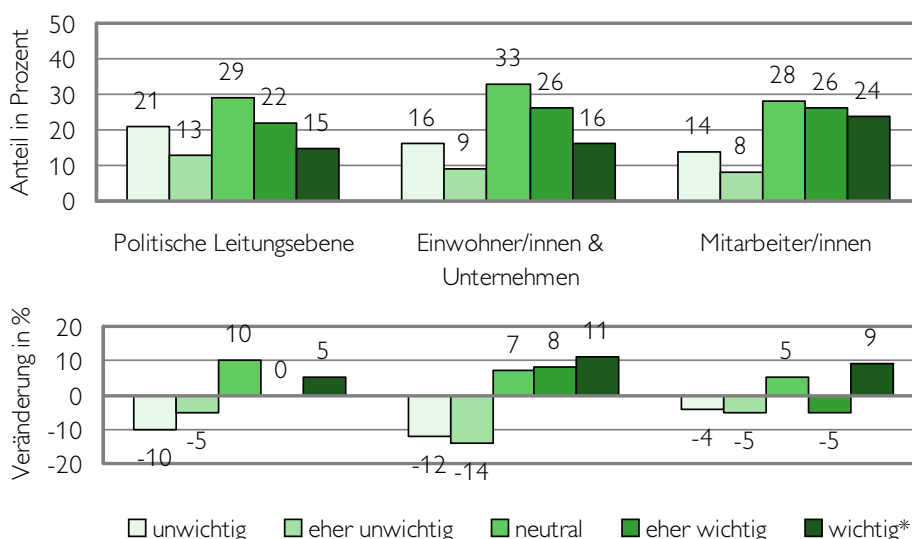
Generell ist die Einschätzung, dass es wichtig sei, Einwohner/innen, Unternehmen und Mitarbeiter/innen über den Stand der E-Government Aktivitäten zu informieren, gestiegen.

Über 50 Prozent der Gemeinden schätzen die Information von Mitarbeitern/innen als tendenziell wichtig ein (Abb. 31). Die Akzeptanz der Mitarbeiter/innen ist denn auch grundlegend für den Erfolg von E-Government Aktivitäten. Über ein Drittel der Gemeinden sehen es als (eher) wichtig an, die politische Leitungsebene über den Entwicklungsstand von E-Government-Projekten zu informieren. Für ein weiteres Drittel der Gemeinden ist es jedoch nicht bedeutsam und das letzte Drittel steht der Information der politischen Leitungsebene neutral gegenüber. Die Information von Einwohner/innen & Unternehmen schätzen Gemeinden im Vergleich als wichtiger ein.

Eine genauere Betrachtung der Kategorien

Einwohner/innen und Unternehmen zeigt, dass 39 Prozent der Gemeinden der Ansicht sind, dass die Weitergabe von Informationen an Einwohner/innen wichtig ist, im Gegensatz zu Unternehmen (Abb. 32).

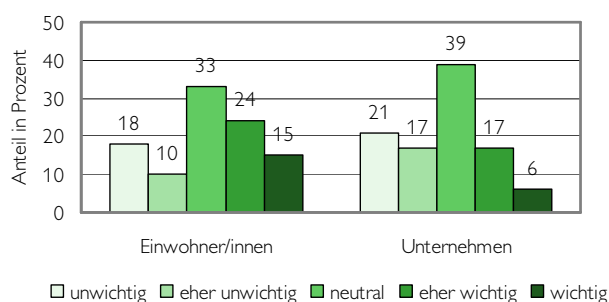
Abb. 31: Information über E-Government Projekte



*In 2006 leicht veränderte Skalierung. n(04)=524, n(06)=490: Nur Gemeinden mit Website, die alle Gruppen bewertet haben. Frage: Unsere Gemeinde informiert folgende Stellen über den Stand von E-Government Projekten.

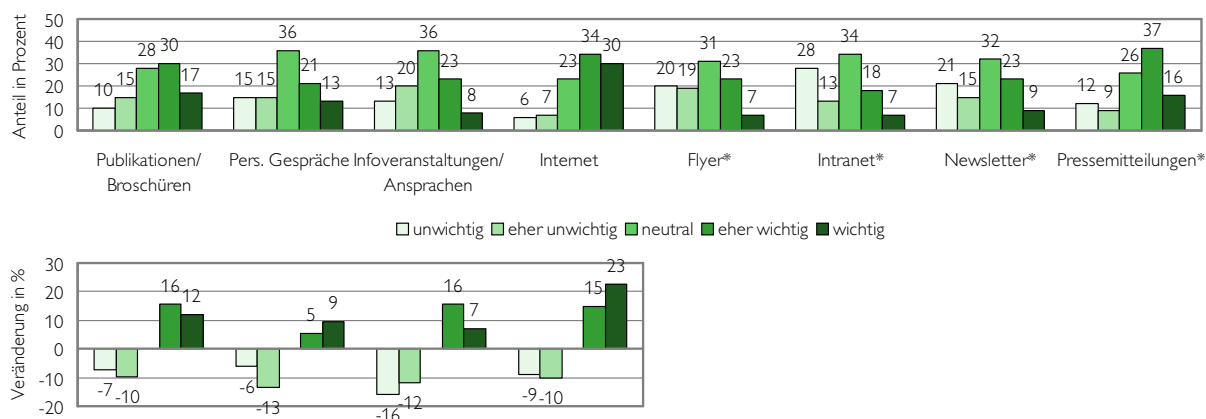
Abb. 33 zeigt, dass das Internet diesbezüglich als Kommunikationsweg als wichtiger eingeschätzt wird als noch 2004. Neben dem Internet werden Publikationen/Broschüren sowie Pressemitteilungen am häufigsten für die Weitergabe von Informationen genutzt. Im Gegensatz dazu werden das Intranet, sowie Flyer und Newsletter nicht als wichtige Kommunikationswege eingestuft. Im Vergleich zu 2004 haben zusätzlich zum Internet auch Publikationen/Broschüren sowie persönliche Gespräche und Informationsveranstaltungen/Ansprachen an Relevanz gewonnen.

Abb. 32: Aufspaltung Einwohner/innen und Unternehmen



n(04)=524, n(06)=490: Nur Gemeinden mit Website, die alle Gruppen bewertet haben. Frage: Unsere Gemeinde informiert folgende Stellen über den Stand von E-Government Projekten. *Skala leicht verändert gegenüber 2004

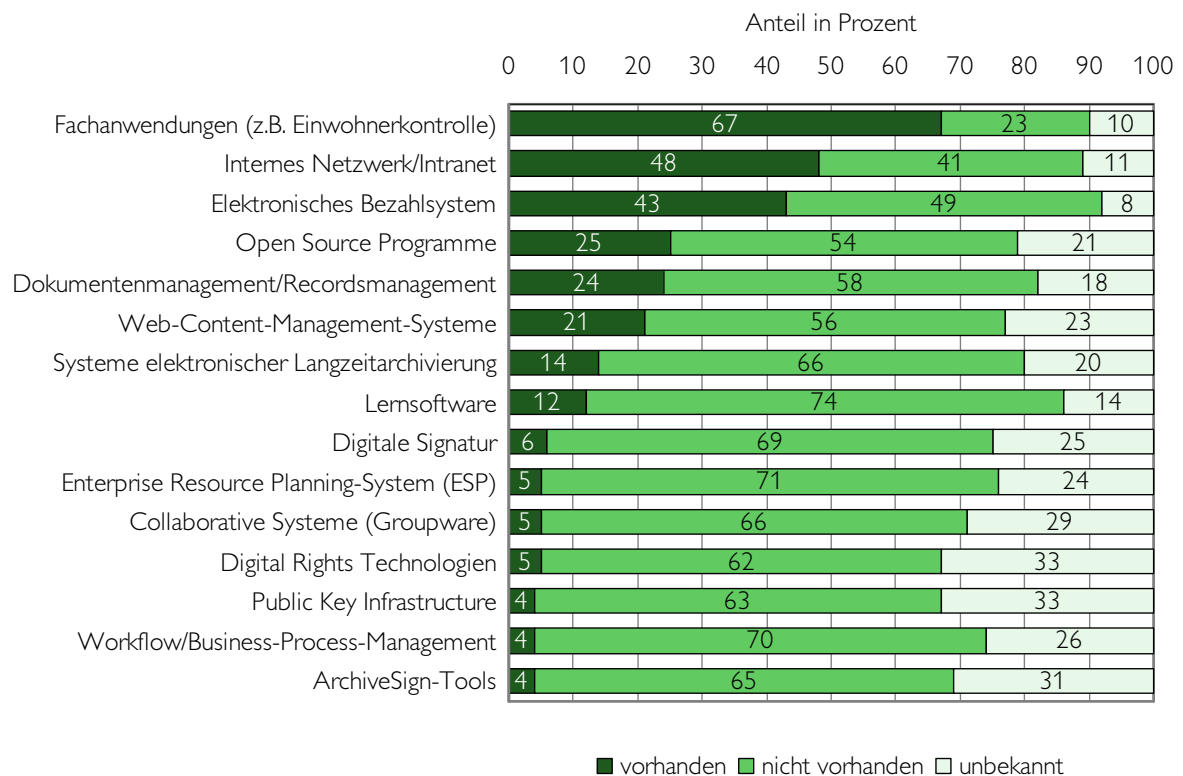
Abb. 33: Kommunikationswege zur Information über E-Government-Aktivitäten



*In 2006 erstmals gefragt. n1=449, Nur Gemeinden mit Website, die alle Kanäle beantwortet haben. Veränderung: n2(04)=509, n2(06)=476, Nur Gemeinden mit Website, die alle vergleichbaren Kanäle beantwortet haben. Frage: Wie wichtig sind folgende Kommunikationswege für Ihre Gemeinde zur Information über E-Government-Aktivitäten? In 2006 wurde anstelle von "wichtig" "neutral" als Antwortmöglichkeit vorgegeben, daher kann diese Kategorie hier nicht verglichen werden.

Die in den Gemeinden genutzte IT besteht primär aus Fachanwendungen, internen Netzwerken sowie elektronischen Bezahlssystemen (Abb. 34). Im Vergleich mit den Werten 2004 bleibt das interne Netzwerk/Intranet trotz eines leichten Rückgangs der Nennungen von zwei Prozent die meistgenutzte IT (Abb. 35). Workflow-Systeme büßten ebenfalls leicht an Nennungen ein (-6%). Open Source Programm verzeichnen hingegen einen starken Zuwachs um zehn Prozent. Ebenfalls zugenommen haben Public Key Infrastrukturen (+3%) und Lernsoftware (+4%).

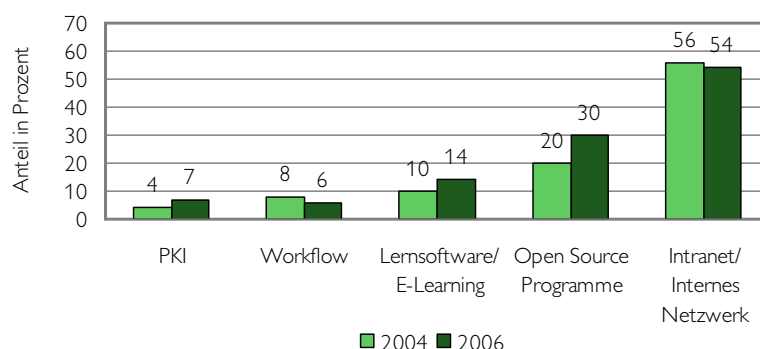
Abb. 34: IT in den Gemeinden



n=405: Nur Gemeinden, die alle Fragen beantwortet haben. Der weitergehenden technologischen Entwicklung wurde hier entsprochen, so dass nur wenige Werte mit denen aus 2004 vergleichbar sind. Frage: Bitte geben Sie an, welche IT in Ihrer Gemeinde vorhanden bzw. nicht vorhanden sind.

Sowohl von kantonalen Ämtern als auch von Bundesämtern wird das Interne Netzwerk/Intranet am häufigsten genannt (Abb. 35). Während in den Gemeinden Open Source Programme und Lernsoftware an zweiter bzw. dritter Stelle rangieren, sind es in kantonalen Ämtern und Bundesämtern Workflow-Systeme zur durchgängig IT-gestützten Vorgangsbearbeitung sowie Open Source Programme an zweiter bzw. dritter Stelle.

Abb. 35: Genutzte IT 2004-2006



n(04)=458, n(06)=453: Nur Gemeinden, die auf alle Fragen geantwortet haben. Frage: Bitte geben Sie an, welche IT in Ihrer Gemeinde vorhanden bzw. nicht vorhanden ist. Veränderung zu 2004: vereinfachte Skala.

3 Managementbereiche

Der Teil Managementbereiche gliedert sich in die vier Bereiche Strategie, Struktur, Potenziale und Kultur. Der Abschnitt Struktur bezieht sich vorrangig auf Qualitätsaspekte. Im Teil Potenziale werden zwischen Technik, Personal und Finanzen unterschieden.

3.1 Strategie

Der Abschnitt Strategie untersucht die Bedeutung des Themas für die Verwaltungsführung und die Existenz von Strategien. Weiter werden die Motive für die Einführung von E-Government betrachtet und es wird analysiert, wer zu welchen Teilen an der Initiierung von E-Government Aktivitäten beteiligt ist.

Abb. 36: E-Government als zentrales Thema

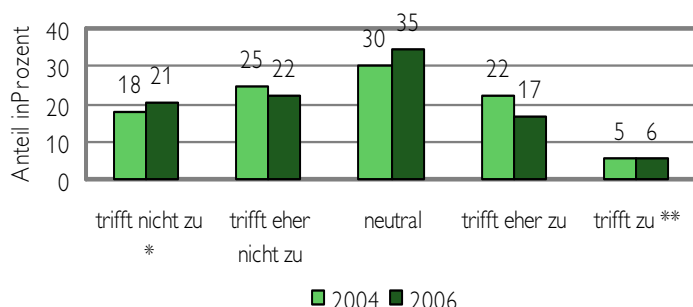


Abb. 36 zeigt die Bedeutung, die E-Government für die Verwaltungsführung hat. Knapp ein Viertel der Gemeinden stimmen der Aussage zu, dass E-Government ein zentrales Thema für die Verwaltungsführung sei. Ein Drittel ist dieser Aussage gegenüber neutral eingestellt, während 43 Prozent E-Government eher nicht oder nicht als zentrales Thema bewerten.

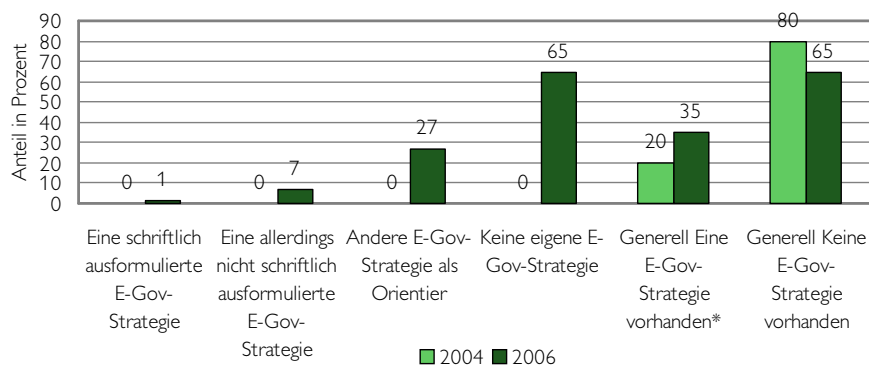
*2004 "trifft gar nicht zu", **2004 "trifft sehr zu". n(04)=602, n(06)=617, Frage: Inwiefern trifft folgende Aussage auf Ihre Gemeinde zu? E-Government ist für die Verwaltungsführung ein zentrales Thema.

Damit ist die Bedeutung von E-Government für die Verwaltungs-

führung in den vergangenen zwei Jahren leicht gesunken.

Generell ist der Anteil der Gemeinden ohne E-Government Strategie um 15 Prozent gesunken, dabei geben jedoch immer noch fast zwei Drittel der Gemeinden an, keine E-Government Strategie zu besitzen

Abb. 37: Existenz von E-Government-Strategien



**Total 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. n(04)=570, n(06)=619. Frage: Gibt es eine eigene E-Gov-Strategie in Ihrer Gemeinde?

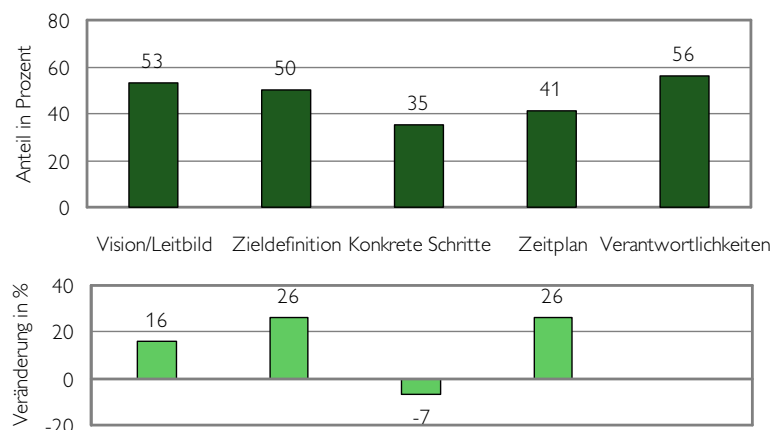
(Abb. 37). Die relativ geringe Bedeutung von E-Government für die Verwaltungsführung könnte mit ein Grund für fehlende strategische Zielsetzungen im Bereich E-Government sein. Die 35 Prozent der Gemeinden, die angeben, über eine E-Government Strategie zu verfügen, orientieren sich mehrheitlich (71%) an anderen E-Government Strategien. Die wenigsten der Gemeinden (3%) verfügen über eine

schriftlich ausformulierte Strategie. Der Prozentanteil der Bundesämter, Kantone, kantonalen Ämter sowie Gemeinden, die eine E-Gov-Strategie verfolgen, ist im Vergleich zum Jahr 2004 insgesamt gestiegen.

Als wichtigste Elemente einer Strategie nennen die Gemeinden Verantwortlichkeiten sowie Visionen/Leitbilder (Abb. 38). Während Zieldefinitionen und Zeitpläne gegenüber 2004 häufiger genannt wurden (+7% bzw. 9%), wurden konkrete Schritte um

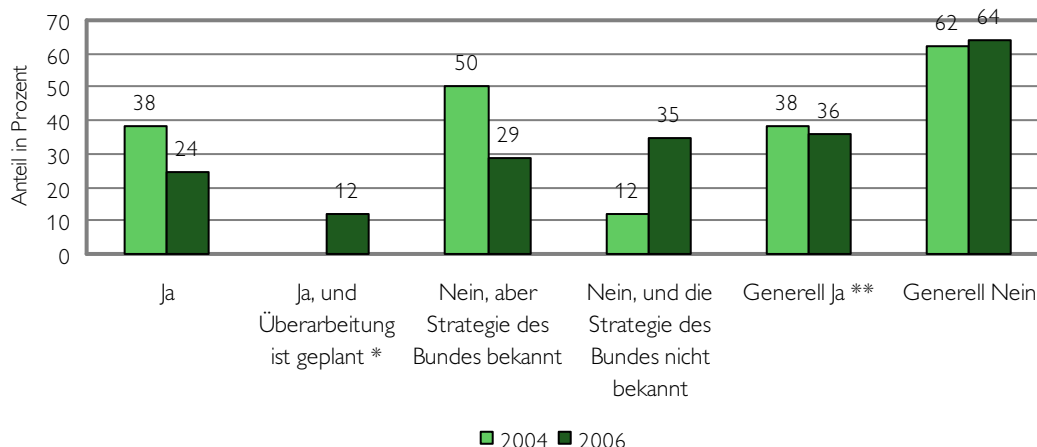
14 Prozent seltener als wichtige Elemente einer Strategie genannt. Konkrete Schritte sollten nach Ansicht der wenigsten Gemeinden Bestandteil einer Strategie sein.

Abb. 38: Elemente von E-Government-Strategien



*In 2006 erstmals gefragt. n1(06)=59: Nur Gemeinden, die eine E-Gov-Strategie verfolgen und mindestens einen Bestandteil angegeben haben. n2(04)=89, n2(06)= 31: Nur Gemeinden, die eine E-Gov-Strategie verfolgen und vergleichbare Bestandteile der Strategie (Vision, Zieldefinition, Schritte und Zeitplan) angegeben haben. Frage: Wenn es in Ihrer Gemeinde eine E-Gov-Strategie gibt, welche Bestandteile sind schriftlich festgehalten?

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



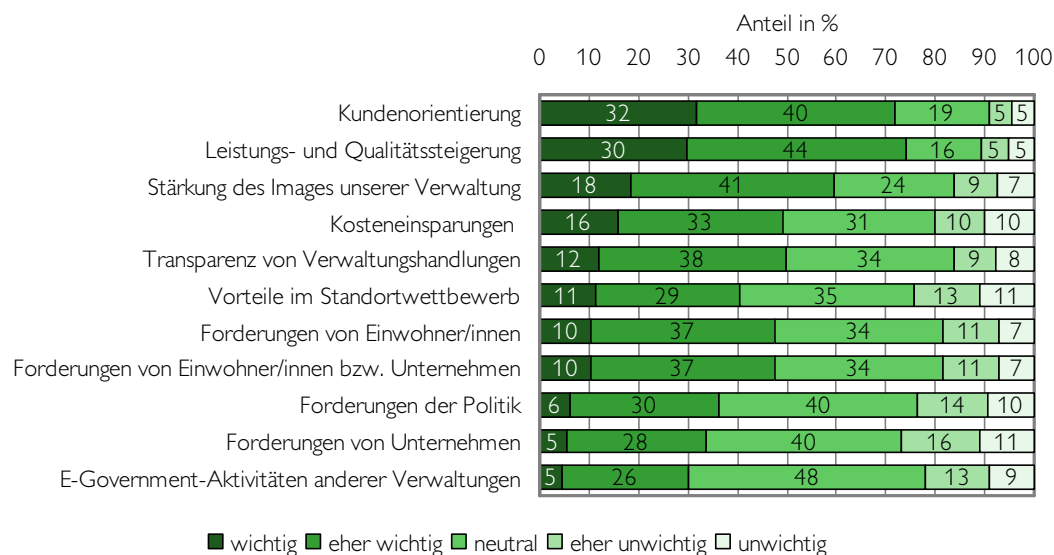
*In 2006 erstmals gefragt. ***"Generell Ja" für 2006 ist die Summe von "Ja" und "Ja und es ist geplant, die Strategie in Hinsicht auf die neue E-Government-Strategie Schweiz zu überarbeiten". "Generell Ja" für 2004 ist gleich "Ja" von 2004. n(04)=76, n(06)=49: Nur Gemeinden, die eine E-Gov-Strategie haben. Frage: Wenn eine eigene Strategie formuliert wurde, orientiert sich diese an der E-Government-Strategie des Bundes bzw. der neuen E-Government-Strategie Schweiz?

77 Prozent der Gemeinden haben angegeben, ihre Strategie anhand von anderen existierenden Strategien entwickelt zu haben. Die E-Government Strategie des Bundes dient jedoch nur 36 Prozent der Gemeinden als Orientierungsgrundlage (Abb. 39). Von den 64 Prozent der Gemeinden, die sich nicht an der E-Government Strategie des Bundes orientieren, geben nur 44 Prozent der Gemeinden an, die Strategie des Bundes überhaupt zu kennen. Damit ist der Bekanntheitsgrad der E-Government Strategie von 2004 nach 2006 um über 20 Prozent zurückgegangen. Dies kann allerdings auch mit der veränderten

Fragestellung in Verbindung gebracht werden, die sowohl die E-Government Strategie des Bundes beinhaltete als auch die neue E-Government Strategie Schweiz nannte, die im Januar 2007 beschlossen wurde.

Wie auf Ebene der Gemeinden ist sowohl in den Bundesämtern als auch in den Kantonen und kantonalen Ämtern die Einschätzung, dass E-Government ein zentrales Thema für die Verwaltungsführung ist, zurückgegangen. Am deutlichsten ist dieser Rückgang bei den Bundesämtern und den Kantonen.

Abb. 40: Motive für die Einführung von E-Government

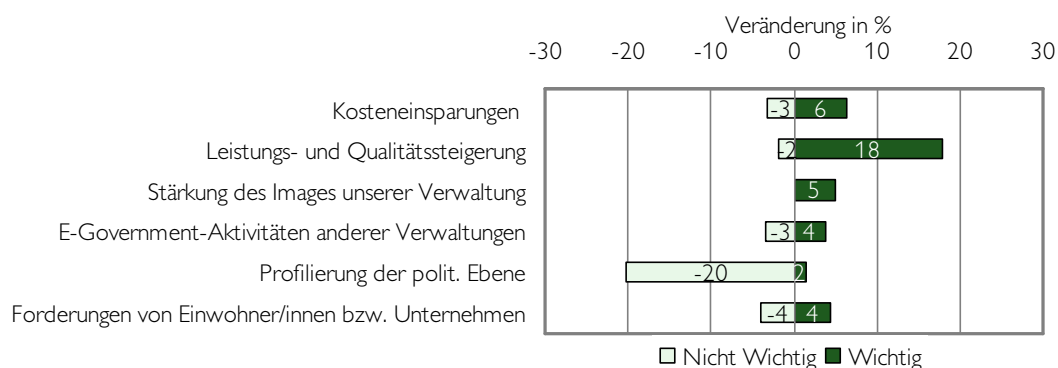


n=503: Nur Gemeinden, die alle Antwortalternativen beurteilt haben. Frage: Wie wichtig sind folgende Faktoren für die Einführung von E-Government in Ihrer Gemeinde?

Wie bereits in 2004 ist das meistgenannte Motiv für die Einführung von E-Government Leistungs- und Qualitätssteigerungen (Abb. 40). Dieses Motiv hat im Vergleich zu 2004 zusätzlich an Relevanz gewonnen (+18%). Die in 2006 neu hinzugefügte Antwortalternative der Kundenorientierung wurde in fast gleichem Masse als wichtig eingeschätzt. Noch vor Kosteneinsparungen wurden die Motive der Imagestärkung und der Transparenz des Verwaltungshandelns genannt. Obwohl das Motiv der Profilierung der politischen Ebene in 2006 sehr viel seltener als unwichtig eingestuft wurde (-20%), sind dort die wenigsten Tendenzaussagen gemacht worden. 50 Prozent der Gemeinden entschieden sich für eine neutrale Aussage. Damit liegt dieses Motiv auf dem letzten Platz der Nennungen hinter den Forderungen von Politik und Unternehmen.

Die Verbesserung der Kundenorientierung stellt eines der wichtigsten Motive für die Einführung von E-Government in den Verwaltungen auf Bundes-, Kantons- und Gemeindeebene dar (Abb. 41). Ferner wird die Leistungs- und Qualitätssteigerung sowohl von Bundesämtern als auch Kantonen und Gemeinden als wichtiges Motiv gesehen. Auf Seiten der kantonalen Ämter wird die Einführung von E-Government, neben einer verbesserten Kundenorientierung und der Erhöhung der Transparenz des Verwaltungshandels, angestrebt. Das Motiv der Qualitäts- und Leistungssteigerung hat seit 2004 auf allen drei untersuchten Verwaltungsebenen an Bedeutung gewonnen. Mit Ausnahme der Kantone schätzen die befragten Verwaltungsebenen Kosteneinsparungen vermehrt als ein wichtiges Motiv ein.

Abb. 41: Motive für die Einführung von E-Government - Veränderung 2004-2006



n(04)=546, n(06)=525. Nur Gemeinden, die alle vergleichbaren Faktoren beurteilt haben. Frage: Wie wichtig sind folgende Faktoren für die Einführung von E-Government in Ihrer Gemeinde?

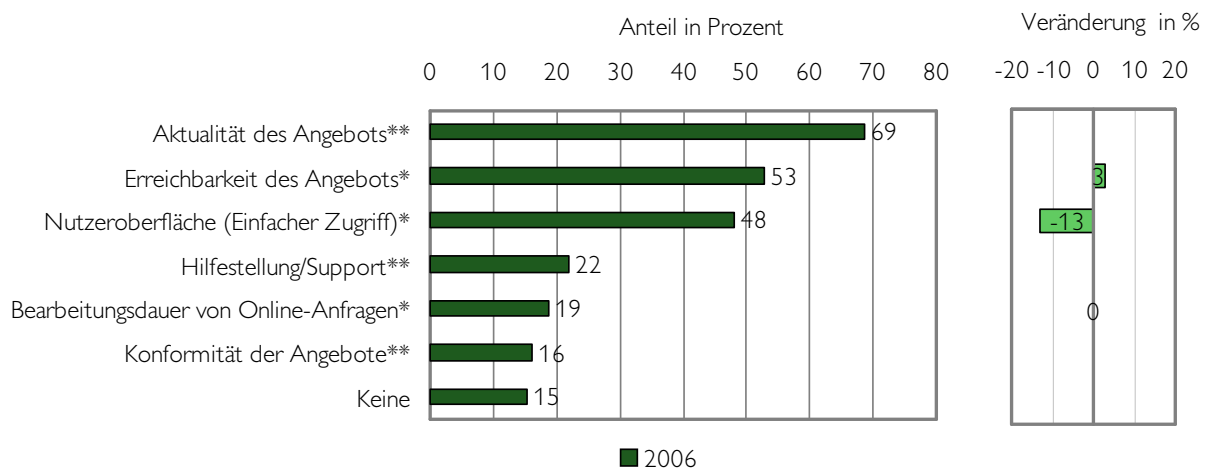
3.2 Struktur

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

Die Aktualität des Angebots wird von den meisten Gemeinden als Qualitätsaspekt genannt, der überprüft wird (Abb. 42). Dabei sind jedoch die Ergebnisse im allgemeinen Teil des Berichts hinzu zu ziehen, die eine niedrige Aktualisierungshäufigkeit ergaben. Die Erreichbarkeit des Angebotes als Bestandteil einer kundenorientierten Verwaltung hat an Relevanz zugenommen. Fast ebenso häufig werden der einfache Zugriff und die übersichtliche Gestaltung der Nutzeroberfläche genannt. Erfreulich ist der Rückgang der Gemeinden, die keine Qualitätsaspekte überprüfen (-10%).

Es ist anzumerken, dass die Behörden aller untersuchten Verwaltungsebenen die Aktualität und die Erreichbarkeit des Online-Angebots sowie auch die Nutzeroberfläche überprüfen, allerdings unterschiedlich intensiv. Zu beobachten ist auch, dass seit 2004 der Erreichbarkeit des Online-Angebots sowohl auf Bundes- als auch auf Kantons- und Gemeindeebene vermehrt Aufmerksamkeit entgegen gebracht wurde.

Abb. 42: Überprüfung von Qualitätsaspekten



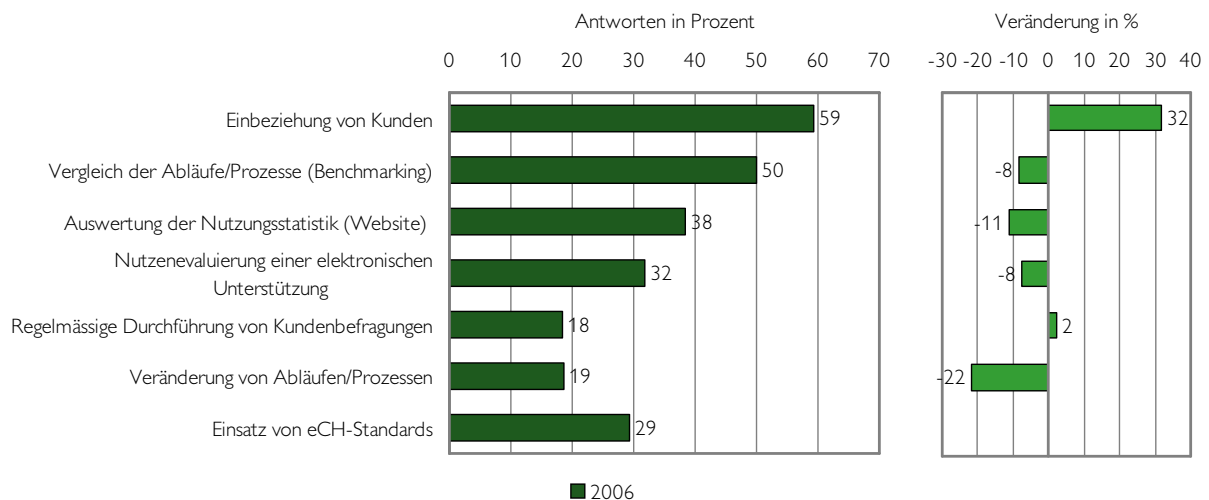
*Folgende Fragen waren in 2004 graduell anders gestellt: Erreichbarkeit des Angebots/Zugang (Verfügbarkeit/Erreichbarkeit ohne Unterbrüche), Nutzeroberfläche (Schnelligkeit und Einfachheit des Zugriffs), Bearbeitungsdauer von Online-Anfragen (Ablaufdauer von Prozessen und Leistungen), **In 2006 erstmals gefragt. n1(06)=499; Nur Gemeinden mit Website, die mind. eine Antwortalternative angegeben haben. n2(04)=322; n2(06)=333: Nur Gemeinden mit Website, die mind. eine vergleichbare Antwortalternative angegeben haben. Frage: Welche Aspekte der Qualität des Online-Angebots werden überprüft?

Die Tendenz in Richtung Kundenorientierung findet sich auch in den Massnahmen zur Qualitätssteigerung wieder. Dort ist die meistgenannte Massnahme die Berücksichtigung von Kundenanforderungen, die ebenfalls auch die einzige Massnahme war, die im Vergleich zu 2004 verstärkt genannt wurde (+23%). Konkrete proaktive Massnahmen der Verwaltung wie die Auswertung der Nutzungsstatistik und die Durchführung von Bürger bzw. Kundenbefragungen nahm jedoch vergleichsweise leicht ab.

Als Resultate, die durch die Einführung von E-Government erreicht wurden, wurden in 2006 vor allem die Erhöhung der Kundenzufriedenheit, die Verbesserung der Dienstleistungsqualität sowie Leistungssteigerungen bei der Dienstleistungserbringung genannt. Konkrete Veränderungen in Bezug auf Prozesse, Organisation und Betriebskosten wurden jedoch seltener erreicht. Solche Veränderungen sind grundsätzlicher Natur: Der Reduktion von Medienbrüchen, der Umgestaltung der Aufbauorganisation sowie der Verbesserung der Wirtschaftlichkeit gehen grundlegende Restrukturierungen der internen Prozesse voraus, die, wenn sie denn angedacht und realisiert wurden, ihre Wirkung erst mittel- bis langfristig zeigen.

Im Vergleich der verschiedenen föderalen Ebenen erweist sich die Berücksichtigung von Kundenbedürfnissen als wichtigste Massnahme zur Verbesserung des Verwaltungshandels. Nutzungsstatistiken und Benchmarking werden ebenfalls, allerdings geringer, genutzt (Abb. 43).

Abb. 43: Massnahmen zur Qualitätssteigerung

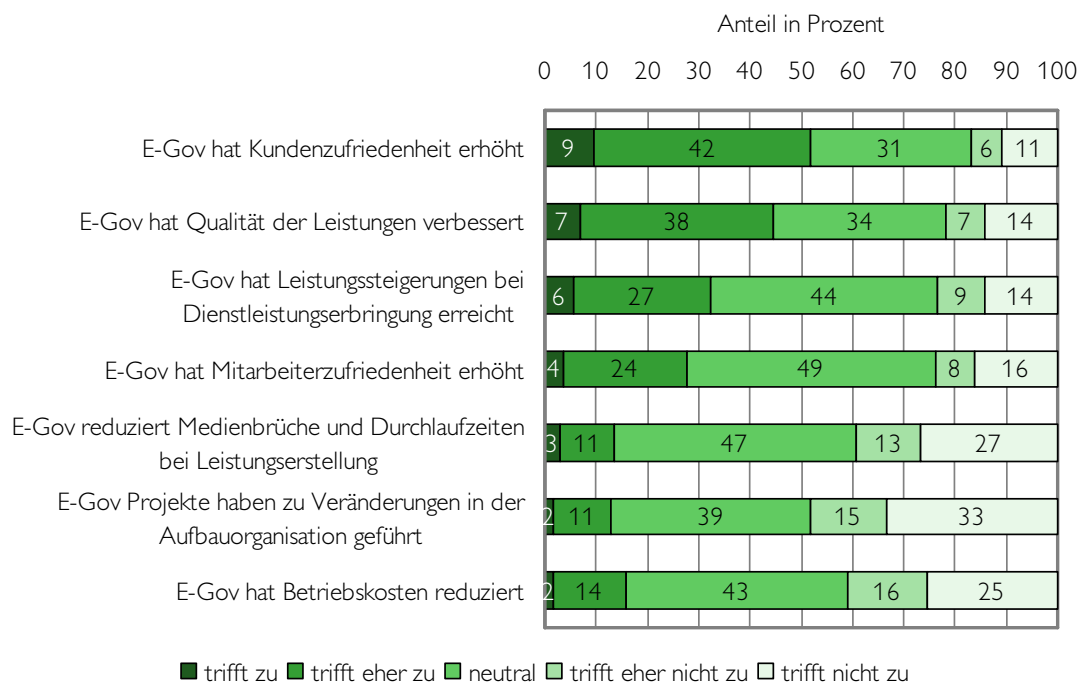


*2004 - "Einbeziehen der Kunden in die Gestaltung von E-Government und neuer Abläufe", **In 2006 erstmals gefragt. n1(06)=366, n2(04)=339, n2(06)=376. Nur Gemeinden, die bei allen Antwortalternativen eine Angabe gemacht haben. Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Gemeinde zu?

Obwohl die Relevanz der Mitarbeiter/innen im Rahmen von E-Government Aktivitäten anerkannt wurde (siehe z.B. Information über E-Government Projekte), wird die Mitarbeiterzufriedenheit hier nur in geringem Masse mit Tendenzaussagen bewertet (Abb. 44). 50 Prozent der Gemeinden entschieden sich für die neutrale Antwortalternative mit einer nur geringfügig positiven Tendenz.

Die Erhöhung der Kundenzufriedenheit wird von allen befragten föderalen Ebenen als das häufigste Resultat vorausgegangener E-Government-Aktivitäten eingeschätzt. Die Verbesserung der Leistungsqualität und der Leistungserstellungsprozesse zählen ebenso zu wichtigen Ergebnissen von E-Government über die verschiedenen Verwaltungsebenen hinweg.

Abb. 44: Qualitätssteigerung durch E-Government



n(06)=453: Nur Gemeinden, die alle Aussagen beurteilt haben. Frage: Bitte geben sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Gemeinde zutreffen: Durch die Einführung von E-Government erreichten wir:

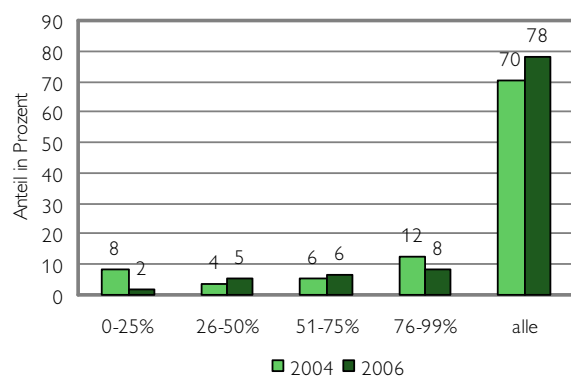
3.3 Potenziale

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 von IT sowie den Umgang mit technischen Herausforderungen eingegangen.

Abb. 45: Technische Ausstattung der Arbeitsplätze



*In 2004 wurde gefragt, welcher Anteil aller Mitarbeiter/innen für den beruflichen Gebrauch mit PC/Laptop mit Standardsoftware ausgestattet ist. n(04)=589, n(06)=604, Frage: Welcher Anteil aller Mitarbeiterplätze verfügt über einen Computer? (Schätzung in %)

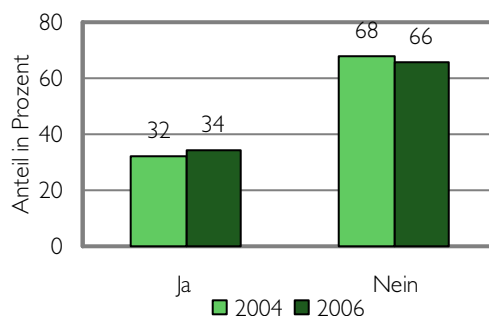
Der Vergleich mit den Ergebnissen aus 2004 zeigt, dass die Ausstattung mit notwendiger IT ausgeweitet wurde (Abb. 45). Bei mehr als drei Viertel der Gemeinden sind sämtliche Arbeitsplätze mit einem Computer ausgestattet (+8%). Bei nur noch zwei Prozent der Gemeinden liegt die Ausstattung mit Computern unter einem Viertel der vorhandenen Arbeitsplätze. Die Ausstattung der Mitarbeiterplätze mit Computern wurde sowohl in den Bundesämtern als auch in den kantonalen Ämtern insgesamt verbessert. Dennoch sind noch nicht 100 Prozent, sondern nur ca. 80 Prozent der Mitarbeiterplätze, in den Bundesämtern und den kantonalen Ämtern mit Computern ausgerüstet.

Im Jahr 2006 gab es eine leichte Zunahme von IT-Auslagerungen um zwei Prozent (Abb. 46). Mittlerweile geben mehr als ein Drittel der Gemeinden die Verantwortung für IT an spezielle interne Dienstleister oder externe öffentliche oder sogar externe private Dienstleister.

Spezielle IT-Komponenten wie Fachanwendungen werden verstärkt an externe Dienstleister ausgelagert. Die Bereitstellung und Instandhaltung allgemeiner IT-Komponenten wie Büroautomation wird hingegen eher von internen Dienstleistern wahrgenommen. Da für allgemeine IT-Komponenten wenig spezielles Know-how verlangt wird, verursachen sie entsprechend weniger Kosten als wenn spezielle IT-Komponenten intern gepflegt werden müssten. (Abb. 47)

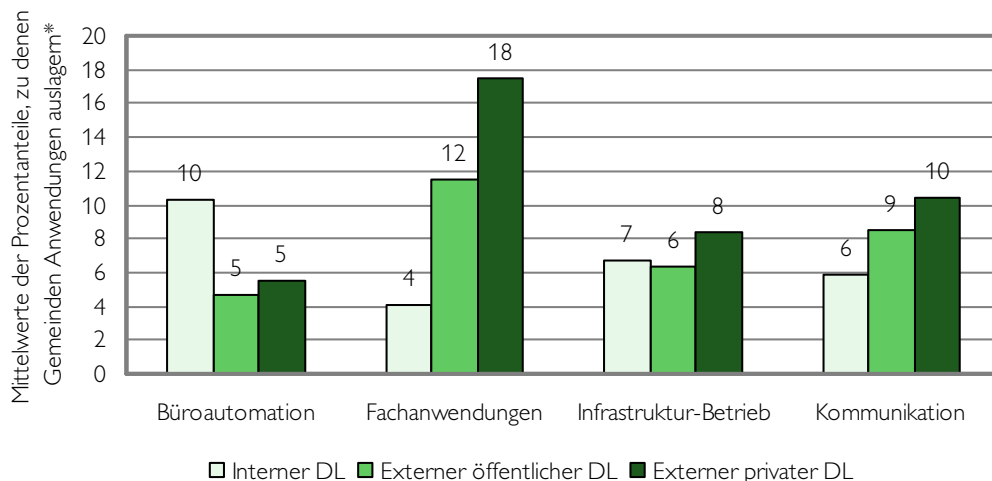
Zum Vergleich gaben 90 Prozent der Bundesämter an, dass sie ihre IT oder zumindest Teile davon auslagern. Kantone lagern ihre IT zu 60 Prozent und Gemeinden nur zu 34 Prozent aus. Dennoch ist auf allen drei Verwaltungsebenen eine leicht positive Tendenz hin zu einer verstärkten Auslagerung der IT erkennbar. Bundesämter und Kantone entscheiden sich jedoch immer noch vorrangig für die Beauftragung interner Dienstleister während Gemeinden ihre IT eher an externe private Dienstleister auslagern.

Abb. 46: IT-Auslagerung



n(04)=566, n(06)=585. Frage: Haben Sie Ihre IT oder Teile davon ausgelagert?

Abb. 47: Outsourcing-Partner nach ausgelagerten IT-Komponenten

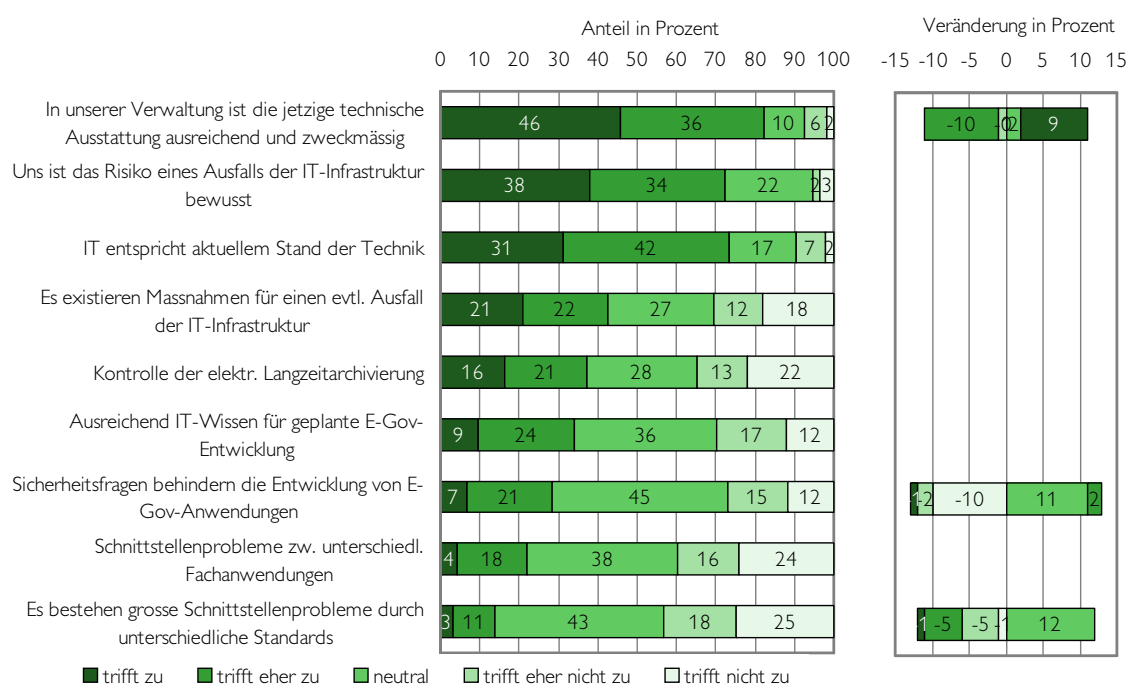


*Um diese Auswertung durchzuführen, wurden zunächst die Summen der Prozentsätze, zu denen jede Gemeinde ausgelagert hat auf 100% herunter gebrochen. Danach wurden die Mittelwerte für die zwölf befragten Auslagerungsmöglichkeiten gebildet. Die Summe aller Mittelwerte beträgt 100%. n(06)=187: Nur Gemeinden, die angegeben haben, dass sie 1) ausgelagert haben und 2) Angaben zu wenigstens einer Auslagerungsmöglichkeit gegeben haben. Frage: Geben Sie bitte an, an welchen Dienstleister und in welchem Umfang ausgelagert wurde?

Weit über die Hälfte der Gemeinden schätzt ihre derzeitige Ausstattung mit IT als ausreichend und zweckmässig (+11%) sowie als dem aktuellen Stand der Technik entsprechend ein. Aspekte der Sicherheit und durchgehender Prozessabläufe werden mittlerweile als weniger problematisch eingestuft als noch 2004 (Abb. 48).

Dementsprechend geben über 70 Prozent an, dass ihnen das Risiko eines Ausfalls der IT-Infrastruktur bewusst ist. 45 Prozent der Gemeinden besitzen Massnahmen für einen evtl. Ausfall der IT-Infrastruktur und genauso viele Gemeinden stehen neutral der Einschätzung gegenüber, dass Sicherheitsfragen die Entwicklung von E-Government behindern, bzw. 28 Prozent der Gemeinden teilen diese Ansicht nicht. Hier verschob sich die Einschätzung der Gemeinden weg von einer negativen, zugunsten einer vor allem neutralen Haltung. Schnittstellenprobleme zwischen Fachanwendungen sowie durch unterschiedliche Standards werden von 22 Prozent bzw. 14 Prozent der Gemeinden angegeben. Auch hier wurde verstärkt die neutrale Antwortalternative anstelle von positiven oder negativen Tendenzaussagen gewählt. (Abb. 48) Die Einschätzung, dass die jetzige IT-Ausstattung ausreichend und zweckmässig ist teilen Bundesämter wie auch kantonale Ämter und Gemeinden. Etwas geringer ist die Anzahl der Verwaltungsebenen, die sich mit dem Risiko eines IT-Ausfalls beschäftigen.

Abb. 48: Technische Herausforderungen

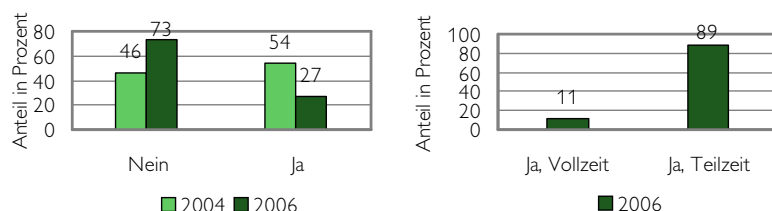


n1(06)=499: Nur Gemeinden, die alle Aussagen bewertet haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Gemeinde zutreffen.
 n2(04)=561, n2(06)=545. Nur Gemeinden, die alle vergleichbaren Aussagen bewertet haben.

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 genutzt werden und welche Wirkung von E-Government auf die Motivation der Mitarbeiter/innen hat.

Abb. 49: E-Government-Verantwortliche



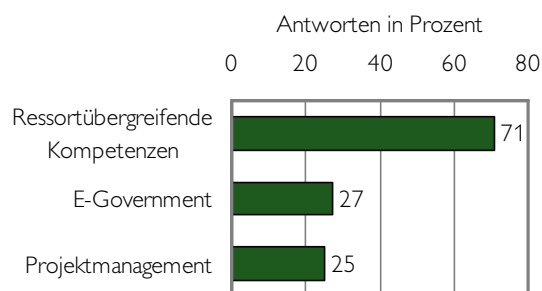
Die Art der Anstellung (Vollzeit, Teilzeit) wurde in 2006 erstmals gefragt. n1(04)=590, n1(06)=625. Nur Gemeinden, die bei allen Antwortalternativen eine Angabe gemacht haben. n2(06)=171. Nur Gemeinden, die über einen E-Government Verantwortlichen verfügen

tion gesehen wird. Diese Annahme wird durch die Angabe gestärkt, dass nur drei Prozent der E-Government Verantwortlichen eine Vollzeit-Funktion besitzen und ihre Kenntnisse in über 50 Prozent der Fälle ressortübergreifend sind. Zudem weist die Panelanalyse der Gemeinden in die gleiche Richtung.

Lediglich auf Bundesebene ist in den letzten zwei Jahren die Anzahl der Ämter gestiegen, die über einen E-Gov-Verantwortlichen verfügt. Sowohl auf Ebene der Kantone als auch auf Ebene der kantonalen Ämter und der Gemeinden ist der Anteil der Verwaltungen gesunken, die über einen E-Government-Verantwortlichen verfügen. Ebenso werden von allen Verwaltungsebenen ressortübergreifende Kenntnisse als massgebliche Kompetenz des E-Government-Verantwortlichen angegeben (Abb. 50).

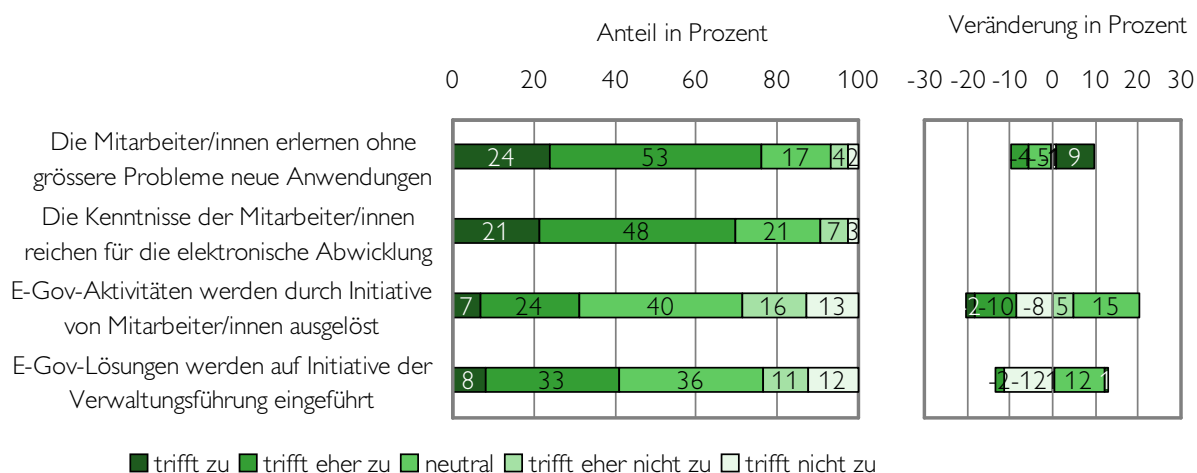
In Bezug auf die Mitarbeiter/innen in der kommunalen Verwaltung kann ein generell positives Bild gezeichnet werden. Die IT-Kenntnisse und die Lernfähigkeiten der Mitarbeiter/innen werden durch die Gemeinden mehrheitlich als gut bewertet (Abb. 51). Mehr als 50 Prozent der Gemeinden geben an, dass die Erlernung neuer Anwendungen unproblematisch sei (+19%) und die Kenntnisse der Mitarbeiter/innen im Umgang mit den Anwendungen als Voraussetzung für die elektronische Geschäftsprozessabwicklung vorhanden sind. Ausser den Bundesämtern geben alle befragten Verwaltungsebenen an, dass Mitarbeiter/innen ohne grössere Probleme neue Anwendungen erlernen.

Abb. 50: Kenntnisse der E-Gov-Verantwortlichen



n=159: Nur Gemeinden, die über einen E-Government Verantwortlichen verfügen und bei allen Antwortalternativen eine Angabe gemacht haben. Frage: Über welche Erfahrungen/Kompetenzen verfügt sie/er?

Abb. 51: Kenntnisse der Mitarbeiter/innen



*In 2004 wurden lediglich die EDV-Kenntnisse gefragt. n1(06)=573: Nur Gemeinden, die alle Aussagen bewertet haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Gemeinde zutreffen.
n2(04)=546, n2(06)=578: Nur Gemeinden, die alle vergleichbaren Aussagen bewertet haben.

Zum Grossteil werden E-Government Aktivitäten von der Verwaltungsführung (41%) ausgelöst. Mitarbeiter/innen zeigen mit 31 Prozent jedoch auch Initiative. Die Einschätzungen im Jahr 2006 verlagerten sich zumeist in Richtung neutrale Angaben, wobei die Initiierung von E-Government Lösungen durch die Verwaltungsführung abnahm. Schulungen für Mitarbeiter zum Thema E-Government werden bei fast der Hälfte aller Gemeinden durchgeführt. 46 Prozent der Gemeinden führen Schulungen durch, wobei 83 Prozent davon nur ein- bis zweimal pro Jahr stattfinden. In 2004 wurden weit mehr Schulungen genannt, dabei ist jedoch zu beachten, dass in 2004 nicht explizit nach Schulungen zur Thematik E-Government gefragt wurde, sondern zu Schulungen in den Bereichen IT und E-Government.

3.3.3 Finanzen

Das Budget der Gemeinden für IT hat sich zwischen den Jahren 2004 und 2006 kaum verändert. Das Budget speziell für E-Government weist insgesamt eine positive Entwicklung auf, wobei einzelne Maximalwerte stark angestiegen sind.

In Tab. 3 sind die IT-Budgets der Gemeinden für die Jahre 2004 und 2006 vergleichend gegenübergestellt. Für 2006 variieren die angegebenen Budgetzahlen zwischen CHF 200 und fast CHF 15 Millionen. Der Median liegt bei CHF 20'000 und der Mittelwert bei rund CHF 180'000.

Tab. 3: IT-Budget

	Minimum	Maximum	Median	Mittelwert
IT-Budget 2004	500	22'000'000	20'000	239'667
IT-Budget 2006	200	14'700'000	20'000	176'411
IT-Budget 2004 pro Einw.	0.4	233.8	13.2	21.2
IT-Budget 2006 pro Einw.	0.1	5'505.6	14.6	35.8

n(04)=384, n(06)=387: Nur Gemeinden, die sich an der Umfrage nicht anonym beteiligt haben und eine gültige Antwort in Tausend Franken angegeben haben. Frage: Wie gross ist das IT-Budget Ihrer Gemeinde für das Jahr 2006 in CHF?

Der Median hat sich in den beiden Jahren nicht verändert. Die Mittelwerte wurden durch die hohen Maximalwerte, die vereinzelt auftraten, erheblich vergrößert. Aufgrund dieser Werte kann davon ausgegangen werden, dass sich die durchschnittlichen IT-Budgets im Jahr 2006 nicht erheblich verändert haben.

Das für E-Government zur Verfügung stehende Budget weist in eine ähnliche Richtung mit einer positiven Tendenz (Tab. 3). Im Vergleich zu 2004 ist der Höchstwert um ein Vielfaches gestiegen. Da dies

Tab. 4: E-Government-Budget

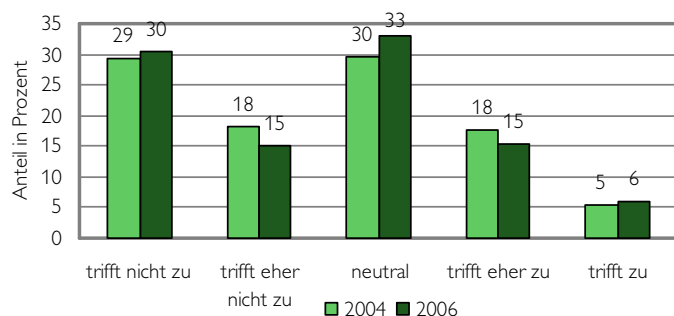
	Minimum	Maximum	Median	Mittelwert
E-Gov-Budget 2004 *	500	4'088'270	10'000	78'213
E-Gov-Budget 2006	200	73'707'800	5'000	391'200
E-Gov-Budget 2004 pro Einw.	0.4	35.5	2.6	5.1
E-Gov-Budget 2006 pro Einw.	0.2	1003.9	2.5	11.0

*In 2004 wurde das E-Government-Projektbudget gefragt. n(04)=102, n(06)=195: Nur Gemeinden, die sich an der Umfrage nicht anonym beteiligt haben und eine gültige Antwort in Tausend Franken angegeben haben. Frage: Wie gross ist das E-Gov-Budget Ihrer Gemeinde für das Jahr 2006 in CHF?

aber einzelne Spitzenwerte sind, haben sich zwar die Mittelwerte ebenso stark verändert, die Werte des Medians sind zwar ebenfalls positiv, zeigen aber ein realistisches Bild der Veränderung. Der Median zeigt um die Maximalwerte bzw. so genannte Ausreisser bereinigt einen tatsächlichen Mittelwert an. So wird ersichtlich, dass sich das E-Government Budget im Mittelwert halbiert hat. Die grosse Veränderung bzgl. des Mittelwertes einerseits und der Maximalwerte andererseits ist unter der veränderten Fragestellung zu sehen: In 2004 wurde nach dem Budget für E-Government Projekte gefragt, in 2006 nach dem gesamten E-Government Budget.

Ebenso wie viele der Gemeinden nennen auch die Mehrzahl der übrigen Verwaltungsebenen Budgetrestriktionen immer weniger als Grund für nicht vollständig realisierte E-Government Projekte. Ungleich der Gemeindeergebnisse geben die Mehrheit der befragten Bundesämter, Kantone und kantonalen Ämter an, dass durch die Einführung von E-Gov die Aufwände zurückgegangen sind.

Abb. 52: Budgetrestriktionen



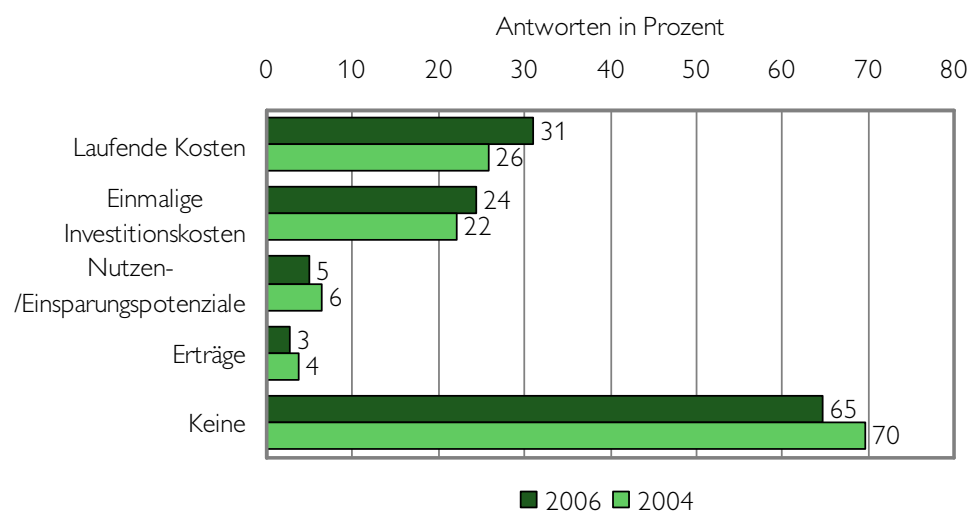
n(04)=570, n(06)=569. Frage: Inwiefern trifft folgende Aussage auf Ihre Gemeinde zu: Budgetrestriktionen führen dazu, dass E-Gov-Projekte gestoppt oder unvollständig ausgeführt werden?

Die Einschätzung, dass Budgetrestriktionen, E-Government Projekte gestoppt oder beeinträchtigt haben, teilten 21 Prozent der Gemeinden. Damit gingen die Nennungen in diesem Bereich leicht zurück (Abb. 52). Demgegenüber waren 45 Prozent der Gemeinden der Meinung, dass die Begrenzung der finanziellen Mittel nicht dazu führe, dass E-Government Projekte in ihrer Realisierung behindert werden. 33 Prozent der Gemeinden wählten in 2006 die

Angabe neutral (+3%). Insgesamt gesehen sind die Veränderung daher nur sehr gering.

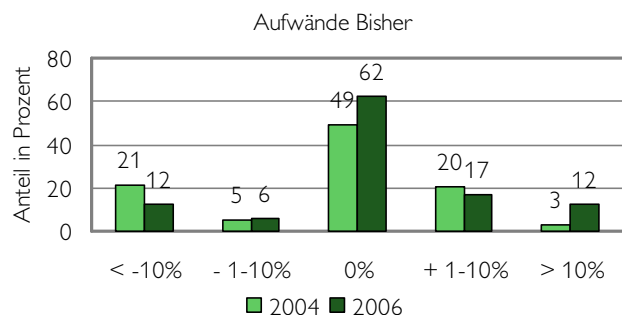
Geringe positive Veränderungen weisen die Kalkulationen laufender Kosten und einmaliger Investitionskosten im Rahmen von E-Government Projekten auf (Abb. 53). Die Kalkulationen in Bezug auf den Nutzen und mögliche Einsparpotenziale sowie Erträge ging leicht zurück, wobei sich diese Werte bereits auf sehr niedrigem Niveau befinden.

Abb. 53: Kalkulationen für E-Government Projekte

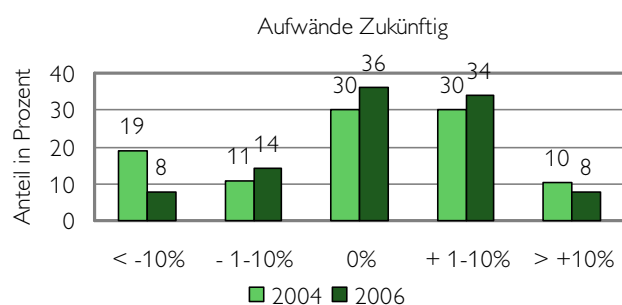


n(04)541, n(06)=548. Nur Gemeinden, die bei allen Antwortalternativen eine Angabe gemacht haben. Frage: Für E-Gov-Projekte werden in unserer Gemeinde Kalkulationen durchgeführt für:

Abb. 54: Veränderung der Aufwände durch E-Government



n(04)=513, n(06)=467. Frage: Wie haben sich bisher durch E-Gov die Aufwände verändert? (Bezogen auf das gesamte Budget ihrer Verwaltung)



n(04)=511, n(06)=479. Frage: Wie werden sich Ihrer Meinung nach durch E-Gov die Aufwände in den nächsten 5 Jahren entwickeln? (Bezogen auf das gesamte Budget Ihrer Gemeinde)

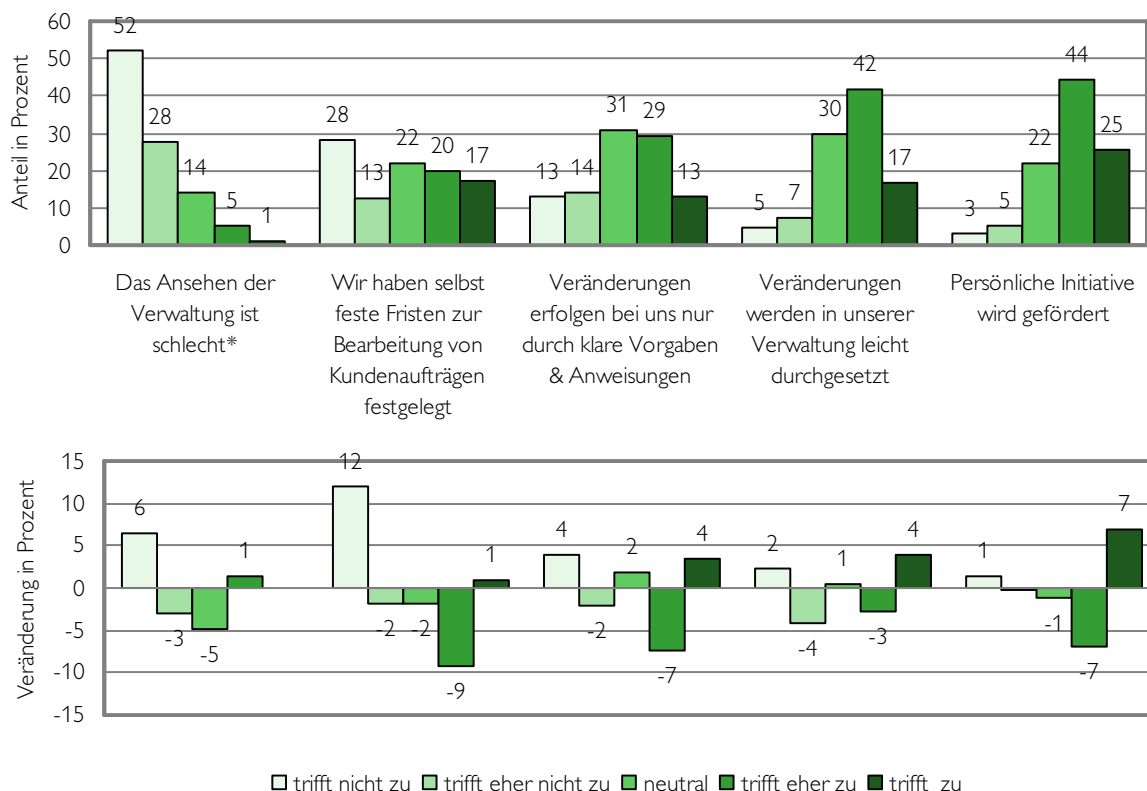
Nach Einschätzung von über 60 Prozent der Gemeinden hat E-Government in den letzten Jahren ihre Aufwände nicht verändert (Abb. 54). Mehr als ein Viertel der Gemeinden geht davon aus, dass E-Government die Aufwände erhöht hat, wobei 18 Prozent der Gemeinden aussagen, E-Government hätte die Aufwände in Bezug auf ihr Budget verringert.

Des Weiteren gehen über 40 Prozent der Gemeinden davon aus, dass ihre Aufwände in den kommenden fünf Jahren durch E-Government steigen werden. Über ein Drittel ist der Meinung, E-Government werde auch in fünf Jahren keinen Einfluss auf ihre Aufwände haben. Fast ein Viertel der Gemeinden geht davon aus, dass E-Government ihre Aufwände in Bezug auf ihr Budget verringern wird.

3.4 Kultur

Der letzte Bereich im Teil Management ist die Kultur. Wie in Abschnitt 1.2 bereits erläutert, wird davon ausgegangen, dass kulturelle Aspekte nicht direkt beeinflusst werden können, dass aber durch die Veränderung anderer Faktoren durchaus Einfluss auf die Kultur genommen werden kann. Untersucht werden Fragen, die einerseits organisatorische andererseits mitarbeiterspezifische Faktoren betreffen, die für die Realisierung von Veränderungen massgeblich sind.

Abb. 55: Verwaltungskultur



*2004 "Aus unserer Sicht ist das Ansehen unserer Verwaltung schlecht" (Veränderte Fragestellung), n(04)=574, n(06)=571: Nur Gemeinden, die alle Aussagen bewertet haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern folgende Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Die Verwaltungskultur wird im Vergleich zum Jahr 2004 positiver eingeschätzt (Abb. 55). Demnach trifft für 80 Prozent der Verwaltung die Aussage, dass das Ansehen der Verwaltung schlecht sei, nicht zu (-6%). Insbesondere hat die Förderung persönlicher Initiative um sieben Prozent auf 69 Prozent zugenommen.

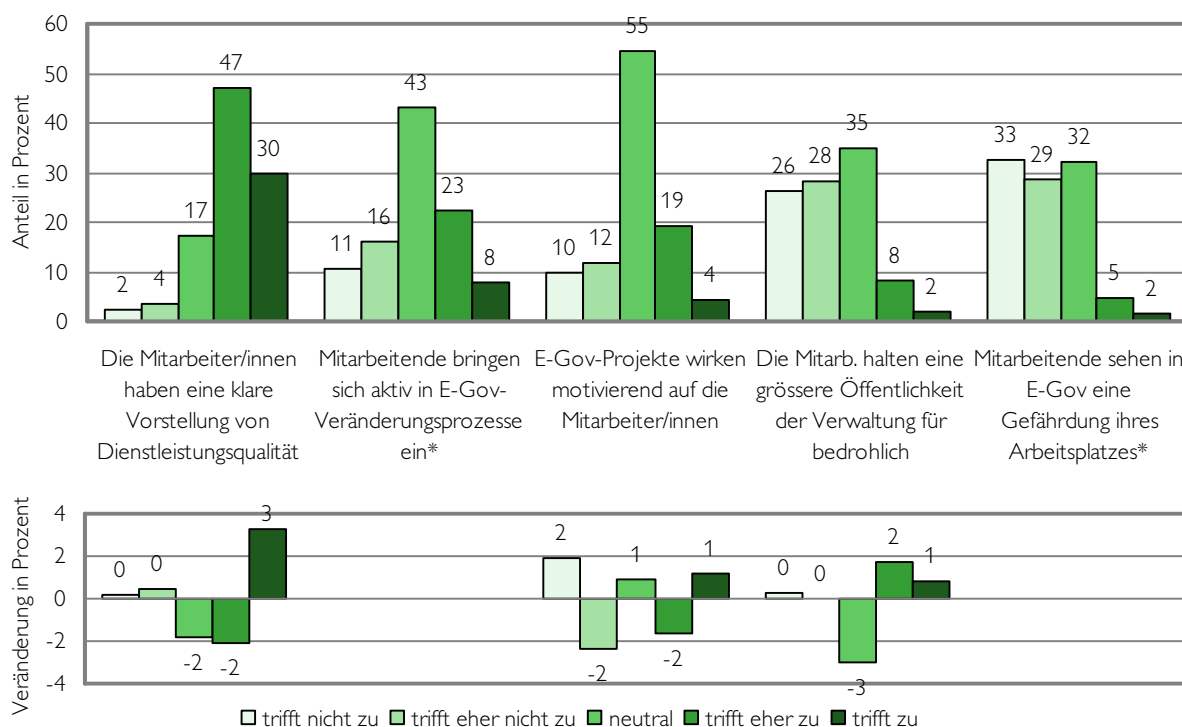
In Bezug auf die Durchsetzung von Veränderungen ergibt sich ein gemischtes Bild. Ähnlich wie im Jahr 2004 sind fast 60 Prozent der Gemeinden der Ansicht, dass Veränderungen in der Verwaltung leicht durchzusetzen wären. Allerdings geben nur 42 Prozent der Gemeinden an, dass die Veränderungen durch klare Vorgaben und Anweisungen erfolgen. 27 Prozent der Gemeinden sprechen sich sogar gegen eine solche Vorgehensweise zur Durchsetzung von Veränderungen aus. Im Vergleich zu 2004 sind die Veränderungen in Bezug auf diese beiden Faktoren sehr unterschiedlich: während die stärksten Tendenzaussagen sowohl im Negativen als auch im Positiven häufiger gewählt wurden, sind die Tendenzaussagen, die eher in die negative oder positive Richtung wiesen seltener ausgewählt worden. Die Ergebnisse lassen die Interpretation nicht zu, dass Veränderungsprozesse von den betroffenen Mitarbei-

tern/innen auf der Arbeitsebene selbst vorangetrieben werden. allerdings birgt diese Beobachtung Relevanz für das Management von Veränderungsprozessen in der öffentlichen Verwaltung.

Proaktives kundenorientiertes Verhalten äussert sich in den Gemeinden nicht anhand von selbst festgelegten Fristen zur Bearbeitung von Kundenaufträgen. Die Aussage verzeichnet einen starken Rückgang im Vergleich zu 2004 auf einen Anteil von nunmehr 37 Prozent der Gemeinden, die sich insgesamt gesehen selbst feste Fristen setzen. Allerdings gaben 77 Prozent der Gemeinden an, dass ihre Mitarbeiter/innen eine klare Vorstellung von Dienstleistungsqualität haben. Ebenfalls in die gleiche Richtung weist die Wertung von 54 Prozent bzw. 62 Prozent der Gemeinden, dass Mitarbeiter/innen eine grössere Öffentlichkeit der Verwaltung nicht für bedrohlich halten bzw. ihren Arbeitsplatz durch E-Government als nicht gefährdet sehen. Über 30 Prozent der Gemeinden enthielt sich jedoch bei beiden Fragen einer Tendenzaussage. Am höchsten sind die neutralen Werte bei den Aussagen über eine motivierende Wirkung von E-Government Projekten auf Mitarbeiter/innen sowie bei der Aussage, dass sich Mitarbeiter/innen aktiv in den Veränderungsprozess einbringen. Die starke Neutralität der Aussagen kann darauf hinweisen, dass innerhalb der Verwaltungsführung keine Kenntnisse diesbezüglich bestehen. Die Mehrheit der Tendenzaussagen weist jedoch bei beiden Aussagen eine positive Tendenz auf (23% bzw. 31%).

Die Einschätzung, dass E-Government Projekte motivierend auf die Mitarbeiter/innen wirken, ging seit 2004 ebenenübergreifend leicht zurück (Abb. 56). Allerdings wird nach Ansicht der Befragten E-Government von den Mitarbeitern/innen in Bund, Kantonen und Gemeinden nicht als eine Gefährdung ihres Arbeitsplatzes wahrgenommen.

Abb. 56: Mitarbeiterkultur

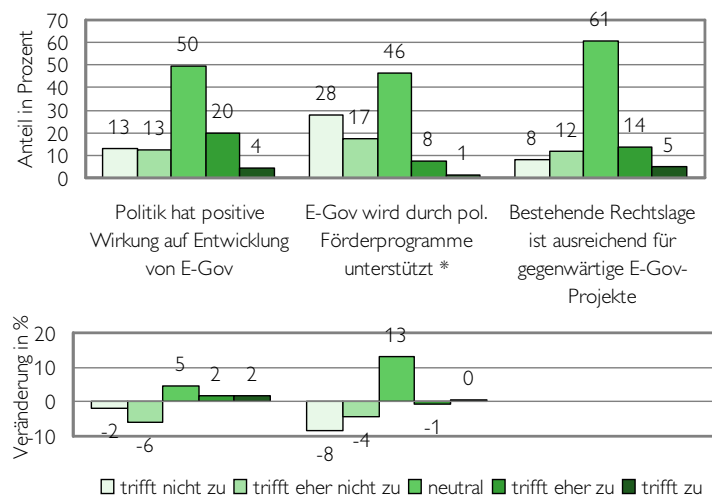


*In 2006 erstmals gefragt. n1(06)=560: Nur Gemeinden, die alle Aussagen bewertet haben. n2(04)=566, n2(06)=568: Nur Gemeinden, die alle vergleichbaren Aussagen bewertet haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern folgende Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

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.

Abb. 57: Politische und rechtliche Rahmenbedingungen



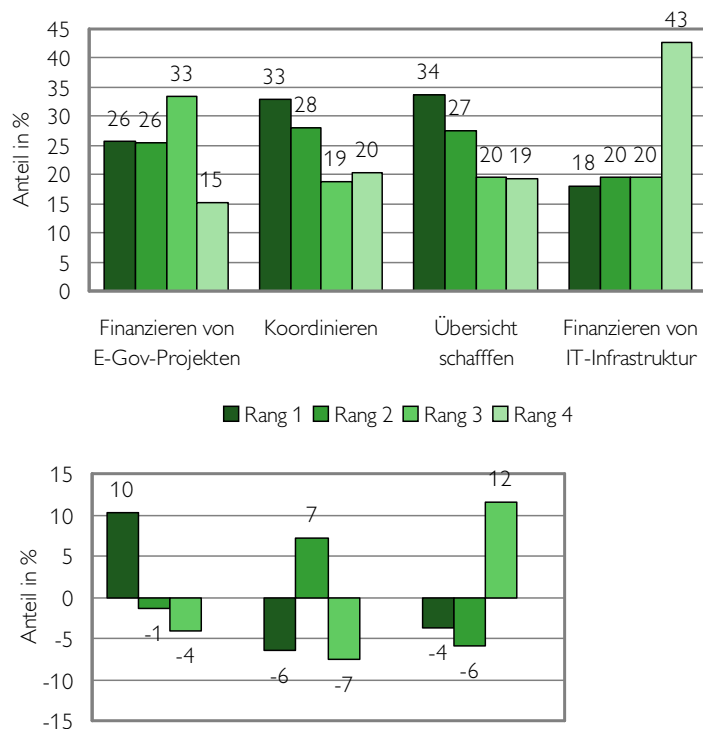
n1(06)=557: Nur Gemeinden, die alle Aussagen bewertet haben. n2(04)=564, n2(06)=576: Nur Gemeinden, die alle vergleichbaren Aussagen bewertet haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihre Gemeinde zutreffen.

Im Gegensatz zu 2006 wurde 2004 nicht nach einer monetären oder ideologischen Unterstützung gefragt. Für fast ein Viertel der Gemeinden hat die Politik einen positiven Einfluss auf die E-Government-Entwicklung (Abb. 57). Diese Aussage trifft aber auf ein weiteres Viertel der Gemeinden nicht zu. 50 Prozent der Gemeinden trafen keine Tendenzaussage. Bei der Beurteilung, ob die bestehende Rechtslage für gegenwärtige E-Government-Projekte ausreichend sei, entschlossen sich sogar 61 Prozent

der Gemeinden für eine neutrale Aussage. Zwar bewerteten mehr als ein Viertel der Gemeinden die bestehende Rechtslage als ausreichend, ein Fünftel der Gemeinden wiederum betrachtete die Rechtslage als nicht ausreichend.

Stärker polarisiert sind die Angaben in Bezug auf die Unterstützung von E-Government durch politische Förderprogramme. Für 45 Prozent der Gemeinden trifft diese Aussage nicht zu. Weitere 46 Prozent enthielten sich einer Tendenzaussage. Nur neun Prozent der Gemeinden gaben an, dass sie die Aussage teilen. Obwohl immer noch fast 50 Prozent der Gemeinden der Ansicht sind, dass E-Government nicht durch politische Förderprogramme unterstützt wird, verzeichnet diese Aussage einen Rückgang der Negativtendenzen um insgesamt zwölf Prozent. Allerdings nahmen auch die neutralen Angaben um 13 Prozent zu. Die Aussage, dass die Politik eine positive Wirkung auf die Entwicklung von E-Government hat, wurde in 2006 von mehr Gemeinden unterstützt (+4%). Die negative Tendenzaussage ging um insgesamt acht Prozent zurück, gleichzeitig stieg der Wert der neutralen Aussagen um fünf Prozent.

Abb. 58: Rolle des Bundes



n(04)=425, n(06)=438: Nur Gemeinden, die alle Rollen bewertet haben. Frage: Welche Rolle soll der Bund in der E-Government-Entwicklung in der Schweiz annehmen?

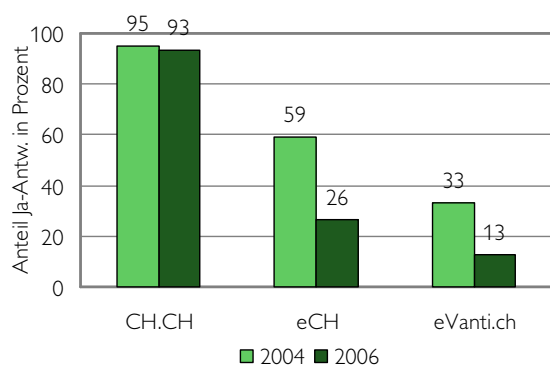
Government übernehmen, wird von den meisten der Verwaltungsebenen geteilt.

Das Schweizer Portal ch.ch kennen 93 Prozent der Gemeinden (Abb. 59). Demgegenüber ist der Standardisierungsverein eCH nur 26 Prozent und die Initiative eVanti.ch nur 13 Prozent der Gemeinden bekannt.

Betrachtet man die Antwortkategorien aus dem Jahr 2004 (sinnvoll, nicht sinnvoll) als ähnlich aussagekräftig wie die Einstufungen nach Relevanz aus dem Jahr 2006, so ergibt sich folgendes Bild: Das Schweizer Portal und eVanti.ch haben im Vergleich zu 2004 eine klare Aufwertung erfahren. Von den Gemeinden, denen sowohl das Schweizer Portal als auch eVanti.ch und eCH bekannt sind, schätzten 42 Prozent das Schweizer Portal (+13%) und 36 Prozent eVanti.ch (+14%) als wichtig ein. Demgegenüber wurde eCH mit 33 Prozent als wichtig eingestuft (-2%).

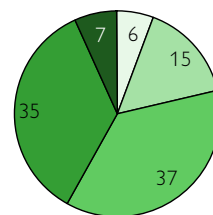
Ähnlich wie in 2004 werden dem Bund von Seiten der Gemeinden vor allem die Funktionen Schaffung von Übersichtlichkeit, Koordination und Finanzierung zuteil (Abb. 58). Dabei hat sich die Reihenfolge in der Nennung leicht geändert. Während in 2004 noch die Funktion Koordination den ersten Rang innehatte, war es in 2006 die Schaffung von Übersichtlichkeit, die vormals auf Rang 2 war. Der Vorsprung vor dem jeweiligen zweiten Rang betrug jedoch in beiden Jahren nur ein Prozent, so dass die Veränderung nur marginal ist. Die Finanzierung von E-Government Projekten verblieb wie schon 2004 auf Rang 3. Die Finanzierung der IT-Infrastruktur wird hingegen nur von wenigen als primäre Aufgabe des Bundes gewertet. Der Standpunkt, der Bund solle eine koordinierende Funktion im Rahmen von E-

Abb. 59: Bekanntheitsgrad und Relevanz: eVanti.ch, eCH und ch.ch



n(04)=581, n(06)=589: Nur Gemeinden, 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 Wichtigkeit des Schweizer Portals ch.ch (Anteil in %)

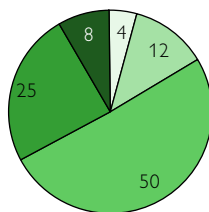


□ unwichtig □ eher unwichtig □ neutral □ eher wichtig ■ wichtig

*In 2004 "sinnvoll" und "nicht sinnvoll", daher kein direkter Vergleich.

n(06)=564: Nur Gemeinden, die angegeben haben, dass sie das Schweizer Portal ch.ch kennen und seine Wichtigkeit beurteilt haben. Frage: Wie beurteilen Sie das Schweizer Portal ch.ch?

Einschätzung der Wichtigkeit des Vereins eCH (Anteil in %)

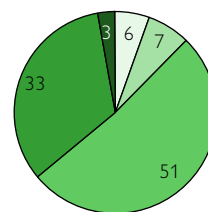


□ unwichtig □ eher unwichtig □ neutral □ eher wichtig ■ wichtig

*In 2004 "sinnvoll" und "nicht sinnvoll", daher kein direkter Vergleich.

n(06)=157: Nur Gemeinden, die angegeben haben, dass sie den Standardisierungsverein eCH kennen. Frage: Wie beurteilen Sie den Verein eCH?

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



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

*In 2004 "sinnvoll" und "nicht sinnvoll", daher kein direkter Vergleich.

n(06)=72: Nur Gemeinden, die angegeben haben, dass sie die Initiative eVanti.ch kennen. Frage: Wie beurteilen Sie die Initiative eVanti.ch?

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, verstärkt abgeklärten 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 Entwicklungssprünge 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.