



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

Teil Bund

Kuno Schedler
Alexandra Collm
Ralitsa Hristova

April 2007

Mit Unterstützung durch:



Informationsstrategieorgan 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 Bund

Kuno Schedler
Alexandra Collm
Ralitsa Hristova

April 2007

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

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

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

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

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

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

IDT-Working Paper Nr. 16c

ISBN 978-3-9523281-2-5

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 Stand und Entwicklung von E-Government in der Schweiz untersucht. Im Herbst 2006 wurde die vierte Befragungsrunde durchgeführt, die nunmehr in einem zweijährigen statt wie vorher einjährigem 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 eidgenössischer Departemente 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 Bundesebene 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, Veränderungen in der Praxis sowie der weitergehenden Entwicklung von E-Government in den Bereichen Wissenschaft und Technologie notwendig geworden. Soweit möglich wurden 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 112 angeschriebenen Bundesämtern füllten 21 einen Fragebogen online oder in Papierform aus. Das entspricht einer Rücklaufquote von 19 Prozent. Gegenüber 2004 ist die Rücklaufquote damit um zwei, im Vergleich zu 2003 um 14 Prozent und im Vergleich zu 2002 um 22 Prozent gesunken. Aufgrund der geringen Grösse der Stichprobe ist anzumerken, dass beobachtete Veränderungen im Vergleich zu 2004 ungleich grösser ausfallen können.

Die Bundesämter, die an der Befragung teilnahmen, sind zu über 40 Prozent Bundesämter mit einer Mitarbeiterzahl bis zu 500 (+6 Prozent). Die Zahl der Bundesämter, die unter 50 Mitarbeiter/innen beschäftigt, stieg ebenfalls um 6 Prozent auf 29 Prozent.

Stand von E-Government

Die Ergebnisse der Bundesämter weisen im Vergleich zum Jahr 2004 einen verbesserten Stand von E-Government auf. Im Jahr 2006 verfügen alle Bundesämter, die sich beteiligten, über eine eigene Website. Fast zwei Drittel der Bundesämter gaben an, dass sie ihre Website seit einem Zeitraum von 6-8 Jahren besitzen, keines der Bundesämter hat erst in den letzten drei Jahren seine Website online gestellt. Ebenfalls zugenommen hat die Aktualisierungshäufigkeit der Websites. Ferner ist die Anzahl der Nennungen der bis zu 10'000 täglichen Besuche auf den Websites der Bundesämter im Vergleich zu 2004 um zehn Prozent auf 15 Prozent gestiegen.

Zur Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit durch Zusatzfunktionen wurden verstärkt Personalisierungs- und Suchfunktionen sowie Sitemaps und druckerfreundliche Versionen angegeben.

Zur Kommunikation mit anderen Verwaltungen geben über 70 Prozent der Bundesämter an, das Internet häufiger zu verwenden. Im Vergleich zu 2004 nutzen weniger Bundesämter ausschliesslich das Internet zur Kommunikation mit anderen Verwaltungen (-5%). Ebenso sind die Nennungen hinsichtlich einer

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

häufigeren Verwendung des Internet zur Kommunikation mit Einwohner/innen und Unternehmen zurück gegangen (-10%).

Das Angebot im politischen Bereich wurde in den vergangenen zwei Jahren ausgebaut. Der Anteil der Bundesämter, die über ein Online-Angebot verfügen, stieg auf 81 Prozent. Über 50 Prozent der Bundesämter gaben an, Informationen zum politischen Geschehen (+17%) anzubieten. Den stärksten Zuwachs verzeichneten die Angebote E-Mail zu Vertreter/innen der Exekutive auf 47 Prozent (+42%) und Parlamentsaktivitäten auf 41 Prozent (+30%).

Das Grundangebot an allgemeinen Informationen ist auf den Websites der Bundesämter beachtlich. Alle Bundesämter stellen Basisinformationen sowie Informationen über Verwaltungsaufgaben und -befugnisse sowie mehrheitlich Links, Pressemeldungen und generelle rechtliche Informationen bereit. Spezielle Informationen für Benutzergruppen nahmen um 15% ab, jedoch erhöhten sich u.a. die Nennungen von Informationen über Verwaltungsaufgaben und -befugnisse (+14%) sowie Ortspläne (+12%) und externe Informationen (+9%).

Das Online-Angebot wird von den Bundesämtern nach zuständigen Organisationseinheiten, Produkten/Dienstleistungen und selbst definierten Lebenslagenprinzipien/Themenbäumen gegliedert. Die online angebotenen Leistungen richten sich vorrangig an Privatpersonen, diese bestehen jedoch zu über 50 Prozent aus Informationen. 14 Prozent der Bundesämter bieten Privatpersonen auch Leistungen mit Transaktionsmöglichkeiten an. Für Unternehmen und andere Verwaltungen ist das Online-Angebot zur Hälfte von Interaktionsmöglichkeiten geprägt. Bemerkenswert ist, dass ein Viertel des Online-Angebotes für diese beiden Zielgruppen ebenfalls Transaktionsmöglichkeiten beinhaltet.

Angebote für mobile Endgeräte (Mobile Government) bieten 14 Prozent der Bundesämter an. Von den Bundesämtern, die über kein solches Angebot verfügen, plant auch keines, mobile Angebote zu realisieren.

Im Zusammenhang mit Vergabeverfahren wurden 2006 nur Informationen zu Ausschreibungen und Formulare für Offerten genannt, die online angeboten werden. Die Zahl der Bundesämter, die über kein Angebot im Zusammenhang mit Vergabeverfahren verfügen, hat sich im Vergleich zu 2004 erhöht.

Das durchschnittliche Beschaffungsvolumen nach WTO-Standards beträgt 855'000 CHF. Das übrige Beschaffungsvolumen beträgt durchschnittlich 2'000'000 CHF. Die Höhe der 2006 gemachten Angaben zu Beschaffungsvolumina hat sich insgesamt erhöht, ist zwischen den Bundesämtern jedoch sehr unterschiedlich. Von den angegebenen Beschaffungsvolumina werden zehn bzw. 14 Prozent elektronisch abgewickelt.

Im Rahmen von Beschaffungen werden von über 60 Prozent der Bundesämter elektronische Produktkataloge genutzt. Eine Beteiligung an der zentralen Beschaffungsplattform simap wird von 55 Prozent bestätigt. Nur bei acht Prozent der Bundesämter sind eCH-Standards bei Beschaffungen berücksichtigt.

Die elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit der Bundesämter mit anderen öffentlichen Verwaltungen ist innerhalb des Departements am intensivsten. Dort existiert der Datenaustausch über ein gemeinsames Netzwerk. Bezug nehmend auf Stellen anderer Departemente und kantonale Verwaltungsstellen wird die Zusammenarbeit bei einem Drittel der Bundesämter durch Möglichkeiten des Datenaustausches über das Internet/Extranet unterstützt. Elektronische Unterstützung durch Informationen über das Internet ist die meistgenannte Antwortalternative in der Zusammenarbeit mit Städten und Gemeinden sowie anderen Stellen.

Das Internet sowie Pressemitteilungen und das Intranet werden als wichtigste Kommunikationswege zur Information über E-Government-Aktivitäten genannt. Newsletter sowie Informationsveranstaltungen und Ansprachen sind demgegenüber weniger wichtig. Publikationen und Broschüren haben im Vergleich zu 2004 als Kommunikationsweg an Relevanz verloren, das Internet sowie persönliche Gespräche werden dagegen stärker geschätzt.

In den Bundesämtern sind Internettechnologien wie Web-Content-Management-Systeme, interne Netzwerke/Intranet und Dokumentenmanagement-Systeme am weitesten verbreitet. Archive Sign Tools sowie Systeme elektronischer Langzeitarchivierung sind hingegen vielfach unbekannt. Während interne Public Key Infrastrukturen ausgebaut wurden, ging der Einsatz von Open Source Software in den Bundesämtern zurück.

Managementbereiche

E-Government wird von 60 Prozent der Bundesämter (eher) als zentrales Thema für die Verwaltungsführung gesehen. Diese Beobachtung knüpft daran an, dass 90 Prozent der Bundesämter angeben, über eine E-Government-Strategie zu verfügen. Die Strategien, die auf Bundesebene formuliert wurden, enthalten zumeist Visionen/Leitbilder und Zieldefinitionen. Erst dann folgen Zeitpläne, Verantwortlichkeiten sowie konkrete Schritte, die in ihrer Relevanz als gleichbedeutend eingeschätzt werden. Es ist wenig verwunderlich, dass sich über zwei Drittel der Bundesämter dabei an der E-Government-Strategie des Bundes orientieren. Allerdings gab kein Bundesamt an, diese in Anbetracht der neuen Schweizer E-Government Strategie überarbeiten zu wollen.

Die Motive für die Einführung von E-Government sind primär Leistungs- und Qualitätssteigerungen, Kundenorientierung sowie die Stärkung des Verwaltungsbildes. E-Government Aktivitäten anderer Verwaltungen sowie mögliche Vorteile im Standortwettbewerb bleiben als Motive aussen vor.

Dementsprechend ist es wenig verwunderlich, dass nur etwas mehr als 60 Prozent der Verwaltungen ihre Prozesse mit denen anderer Verwaltungen vergleichen. Widersprüchlich erscheint jedoch die Tatsache, dass Kundenorientierung zwar als Motiv benannt, Kundenbefragungen jedoch nur von einem Drittel der Bundesämter durchgeführt werden. Dieser Wert ist gegenüber 2004 sogar um 15 Prozent zurückgegangen. Gleichzeitig äusserten 75 Prozent der Bundesämter, dass sie bei der Gestaltung von E-Government die Kundenanforderungen berücksichtigen.

Um die Qualität des Online-Angebots zu wahren, respektive zu verbessern, werden mehrheitlich die Aktualität und die Erreichbarkeit des Angebots, sowie die Gestaltung der Benutzeroberfläche kontrolliert. Die Bearbeitungsdauer von Online-Anfragen wird hingegen am seltensten geprüft.

Resultate, die nach Einschätzung der Bundesämter durch E-Government erreicht wurden, sind primär die Erhöhung der Kundenzufriedenheit, Leistungssteigerungen bei der Dienstleistungserbringung sowie eine Reduktion von Medienbrüchen.

Die Auslagerung von IT wird von den Bundesämtern weiterhin verfolgt. Zumeist werden externe private Dienstleister mit der Büroautomation betraut, um die grundlegende elektronische Unterstützung von Bürotätigkeiten sicherzustellen. Im Bereich der Kommunikation (Netze/Peripherie) werden primär interne Dienstleister einbezogen. Fachanwendungen und der Infrastruktur-Betrieb werden ebenfalls vorrangig von internen Dienstleistern getragen.

Bemerkenswert ist, dass fast die Hälfte der Bundesämter sowohl Sicherheitsrisiken bedenkt und entsprechende Vorkehrungen trifft, als auch mit dem Stand der Technik in ihrer Verwaltung zufrieden ist und

diesen als aktuell einschätzt. Trotzdem bestehen Verbesserungspotenziale im Bereich des IT-Know-hows für geplante E-Government-Vorhaben sowie bei der Beseitigung von Schnittstellenproblemen.

Fast 90 Prozent der Bundesämter haben einen E-Government-Verantwortlichen, von denen über 75 Prozent Teilzeitbeschäftigte sind. Fast drei Viertel der E-Government-Verantwortlichen verfügen sowohl über spezifische E-Government- als auch über ressortübergreifende Kenntnisse. Über die Hälfte hat ebenfalls Kenntnisse im Bereich des Projektmanagements.

Bezüglich der Kenntnisse der Mitarbeiter/innen kann insgesamt ein positives Bild gezeichnet werden. Zwei Drittel der Bundesämter sind der Ansicht, dass die Kenntnisse der Mitarbeiter/innen für die elektronische Abwicklung der Geschäftsprozesse ausreiche. Über die Hälfte der Bundesämter meint zudem, dass die Mitarbeiter/innen neue Anwendungen ohne grössere Probleme erlernen. Die Initiierung von E-Government-Projekten wird bislang vor allem von Seiten der Verwaltungsführung realisiert. Die Meinung, dass Mitarbeiter/innen E-Government-Aktivitäten auslösen würden, ging 2006 stark zurück.

Die Ansicht, dass die Kenntnisse der Mitarbeiter/innen ausreichen, spiegelt sich in der Nennung der Schulungsmassnahmen wider. 50 Prozent der Bundesämter geben an, dass Mitarbeiter/innen ein bis zweimal pro Jahr an Schulungen zum Thema E-Government teilnehmen. Allerdings ist dies einerseits ein Rückgang gegenüber 2004 und andererseits bot 2006 rund ein Drittel der Bundesämter gar keine Schulungsmöglichkeiten an.

Die für E-Government-Projekte bereitstehenden finanziellen Mittel sind 2006 auf durchschnittlich 500'000 CHF gestiegen. Für die zur Verfügung stehenden IT-Budgets kann ein ähnlich positiver Trend verzeichnet werden mit einem Anstieg auf durchschnittlich 1'000'000 CHF. Gleichzeitig hat auch die Einschätzung zugenommen, dass Budgetrestriktionen nicht dazu führen, dass E-Government-Projekte gestoppt oder unvollständig ausgeführt werden.

Die in den Bundesämtern durchgeführten Kalkulationen zeigen ein differenziertes Bild auf. Primär werden für laufende Kosten und einmalige Investitionskosten Berechnungen durchgeführt, Kalkulationen für Nutzen- und Einsparungspotenziale sowie Erträge wurden 2006 häufiger genannt als noch 2004.

Fast die Hälfte aller Bundesämter ist der Meinung, dass E-Government die Aufwände bezogen auf das Budget der Verwaltung bislang nicht verändert hat. Knapp 40 Prozent sind der Auffassung, dass die Aufwände generell zugenommen haben. Zukünftige Einschätzungen weichen davon ab: Ein Drittel der Bundesämter erwartet eine Aufwandsteigerung, ein weiteres Drittel erwartet eine Aufwandminderung von bis zu zehn Prozent.

Die Verwaltungskultur wird von den befragten Bundesämtern grundsätzlich positiv beschrieben. Über die Hälfte der Bundesämter widerspricht der Aussage, dass das Ansehen der Verwaltung schlecht sei. Ebenso viele sind der Meinung, dass Veränderungen durch klare Anweisungen realisiert werden, wobei ebenfalls fast die Hälfte der Bundesämter eher nicht der Meinung ist, dass Veränderungen leicht durchsetzbar sind. Die Festlegung von Fristen für die Bearbeitung von Kundenaufträgen wird genauso wie die Förderung persönlicher Initiative von ca. der Hälfte der Bundesämter bekräftigt.

Während noch über ein Drittel der Bundesämter trotz eines Rückgangs von 30 Prozent der Meinung ist, dass Mitarbeiter/innen eine eher klare Vorstellung von Dienstleistungsqualität haben, so wirken die Antworten auf die übrigen Fragen unspezifisch. Bezüglich der Mitwirkung von Mitarbeitern/innen in E-Government-Veränderungsprozessen, der motivierenden Wirkung von E-Government-Projekten auf Mitarbeiter/innen, der bedrohlichen Wirkung einer grösseren Öffentlichkeit auf Mitarbeiter/innen wie auch die Gefährdung des Arbeitsplatzes durch E-Government vermeiden mehr als 50 Prozent der Bundesämter eine Tendenzaussage.

Tendenzaussagen werden auch zu grossen Teilen bei der Frage vermieden, ob die bestehende Rechtslage für E-Government ausreichend ist. Hingegen sind über 50 Prozent der Bundesämter eher nicht der Meinung, dass politische Förderprogramme E-Government monetär unterstützen. 39 Prozent der Bundesämter stehen ebenso der Aussage einer positiven Wirkung auf die Entwicklung von E-Government skeptisch gegenüber.

Auf die Frage nach den wesentlichen Rollen des Bundes in der E-Government-Entwicklung in der Schweiz gaben 67 Prozent der Bundesämter zunächst die Koordinationsfunktion, dann die Schaffung von Übersichtlichkeit, die Finanzierung von E-Government-Projekten und schliesslich die Finanzierung von IT-Infrastruktur an.

Gegenüber 2004 hat sich der Bekanntheitsgrad des Schweizer Portals ch.ch nicht verändert und verbleibt somit bei 95 Prozent der befragten Bundesämter. Während der Bekanntheitsgrad von eVanti.ch auf 63 Prozent gestiegen ist (+10%), ist der Bekanntheitsgrad des Standardisierungsvereins eCH um vier Prozent auf 63 Prozent zurückgegangen. Weder das Schweizer Portal ch.ch, noch die Initiative e.Vanti.ch und der Verein eCH werden als unwichtig eingestuft, jedoch wird das Schweizer Portal als relevanter bewertet als eVanti.ch oder eCH.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	9
Tabellenverzeichnis	11
1 Einleitung	12
1.1 Vorbemerkungen	12
1.2 Theoretische Grundlagen	12
1.3 Beobachtungsmenge	13
2 Stand von E-Government	15
2.1 Allgemeines Online-Angebot	15
2.2 Elektronische Demokratie und Partizipation	18
2.3 Elektronische öffentliche Leistungen	19
2.4 Elektronische Produktionsnetzwerke	21
2.5 Elektronische interne Zusammenarbeit	25
3 Managementbereiche	29
3.1 Strategie	29
3.2 Struktur	31
3.3 Potenziale	33
3.3.1 Technik	33
3.3.2 Personal	35
3.3.3 Finanzen	37
3.4 Kultur	38
4 Rahmenbedingungen	41
5 Fazit zur Studie	43

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1:	E-Government-Modell	13
Abb. 2:	Beschäftigte in den Bundesämtern	14
Abb. 3:	Website	15
Abb. 4:	Internet als Kommunikationskanal	15
Abb. 5:	Internet als Kommunikationskanal: 2004 - 2006	16
Abb. 6:	Besuche pro Tag auf den Websites	16
Abb. 7:	Aktualisierungsintervall der Websites	17
Abb. 8:	Funktionen auf den Websites	17
Abb. 9:	Online-Angebot im politischen Bereich	18
Abb. 10:	Grundangebot an allgemeinen Informationen	19
Abb. 11:	Leistungen nach Online-Status und Zielgruppen	20
Abb. 12:	Mobile Government	20
Abb. 13:	Angebot in Zusammenhang mit Vergabeverfahren	21
Abb. 14:	Beschaffungsvolumen gemäss WTO-Übereinkommen	22
Abb. 15:	Übriges Beschaffungsvolumen	22
Abb. 16:	Berücksichtigung von eCH-Standards	23
Abb. 17:	Möglichkeiten zur Beschaffung	23
Abb. 18:	Leistungserstellung in Kooperation	23
Abb. 19:	Angebot von E-Gov-Fachanwendungen	24
Abb. 20:	Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen	24
Abb. 21:	Kommunikationswege zur Information über E-Government-Aktivitäten	26
Abb. 22:	IT in den Bundesämtern	27
Abb. 23:	E-Government als zentrales Thema	29
Abb. 24:	Existenz von E-Government-Strategien	29
Abb. 25:	Elemente von E-Government-Strategien	30
Abb. 26:	Orientierung an der E-Government-Strategie des Bundes	30
Abb. 27:	Motive für die Einführung von E-Government	31
Abb. 28:	Überprüfung von Qualitätsaspekten	32
Abb. 29:	Massnahmen zur Qualitätssteigerung	32
Abb. 30:	Qualitätssteigerung durch E-Government	33
Abb. 31:	IT-Auslagerung	34
Abb. 32:	Outsourcing-Partner	34

Abb. 33:	Technische Herausforderungen	35
Abb. 34:	E-Government-Verantwortliche und ihre Kompetenzen	35
Abb. 35:	Kenntnisse der Mitarbeiter/innen	36
Abb. 36:	E-Government-Schulungen	36
Abb. 37:	Veränderung der Aufwände durch E-Government	37
Abb. 38:	Budgetrestriktionen	38
Abb. 39:	Kalkulationen für E-Government-Projekte	38
Abb. 40:	Verwaltungskultur	39
Abb. 41:	Mitarbeiterkultur	40
Abb. 42:	Politische und rechtliche Rahmenbedingungen	41
Abb. 43:	Rolle des Bundes	41
Abb. 44:	ch.ch, eCH und eVanti	42

Tabellenverzeichnis

Tab. 1:	Bundesämter nach Sprachen	13
Tab. 2:	Beschaffungsvolumen	22
Tab. 3:	Finanzielle Mittel für das Jahr 2006 (in CHF)	37

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 "Bund" enthält die Resultate auf Bundesebene. Die Teile "Gemeinden" und "Kantone" 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 ausgewiesen. Im Verlaufe des Projektes wurde jedoch festgestellt, dass der bisher einjährige Erhebungsrhythmus zu kurz ist, um verlässliche Aussagen über die Veränderung des Stands von E-Government zu machen. Deshalb wurde beschlossen, das E-Government-Barometer auch in Zukunft in einem zweijährigen Rhythmus weiter zu führen.

Aufgrund der veränderten Befragungskonzeption sind nicht alle Ergebnisse mit denen der vorangegangenen Befragungen vergleichbar. Die Veränderungen waren aufgrund von entsprechenden Feedbacks externer Experten sowie 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.

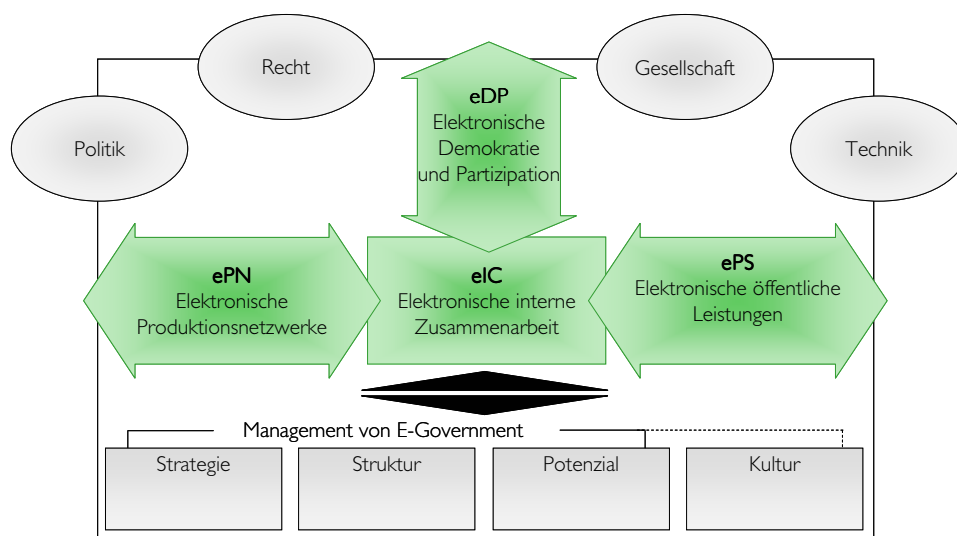
Wir möchten allen am Projekt "E-Government-Barometer" Beteiligten ganz herzlich für ihre Unterstützung danken. Ein ganz besonderer Dank gebührt den an der Befragung teilnehmenden Verwaltungen, ohne die keine Ergebnisse erreicht worden wären, und den Sponsoren, ohne die eine solche Befragung nicht zustande 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 des IDT-HSG (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 Institutionen untereinander verstanden. Im vierten und letzten Element, der "Elektronischen internen Zusammenarbeit", wird der Bereich der internen Prozesse und Kommunikationsvorgänge betrachtet.

Abb. 1: E-Government-Modell



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

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

1.3 Beobachtungsmenge

Anfang Oktober 2006 wurden an 112 Bundesämter Fragebogen versandt. Von diesen wurden 21 ausgefüllt zurückgesendet. Das ist einer weniger als im Jahr 2004 und 25 weniger als im Jahr 2002. Alle Fragebogen wurden auf Deutsch ausgefüllt. Im Folgenden werden die Beobachtungsmengen miteinander verglichen. (Tab. 1)

Tab. 1: Bundesämter nach Sprachen

Sprache	D	F	I	Total
Beobachtungsmenge 06 (in %)	21 (19)	0 (0)	0 (0)	21 (19)
Grundgesamtheit 06	111	1	0	112
Beobachtungsmenge 04 (in %)	22 (21)	0 (0)	0 (0)	22 (21)

In Abb. 2 ist die Verteilung der Bundesämter über fünf Grössenklassen gemäss der Mitarbeiterzahlen für die beiden Beobachtungsmengen der Jahre 2004 und 2006 wiedergegeben.

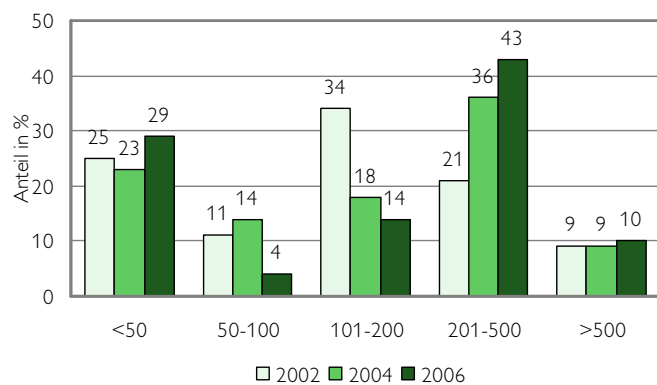
² Vgl. auch Schedler, K., & Proeller, I. (2006). New Public Management. (3. Aufl.) Bern, Stuttgart, Wien: Paul Haupt, S. 22f.

Die Grössenklasse mit 50-100 Mitarbeiter/innen ist weniger stark vertreten als 2004. Stärker vertreten sind dagegen die Gruppen mit weniger als 50 und 200-500 Mitarbeiter/innen. Die beiden anderen Gruppen sind in den Beobachtungsmengen von 2004 und 2006 in etwa gleich gross.

Obwohl sich die Rücklaufquote nur geringfügig verändert hat, nimmt nur noch ein knappes Fünftel der Bundesämter an der Befragung teil, da die Grundgesamtheit gewachsen ist. Aufgrund der

Verteilung der Bundesämter in der Stichprobe wird davon ausgegangen, dass die Ergebnisse die Verhältnisse in der Grundgesamtheit adäquat widerspiegeln, somit wird im weiteren Verlauf nicht mehr zwischen Grundgesamtheit und Beobachtungsmenge unterschieden.

Abb. 2: Beschäftigte in den Bundesämtern



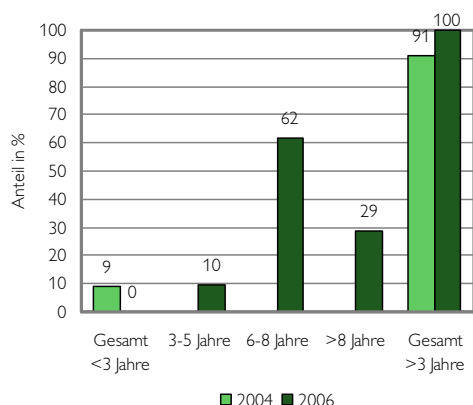
n(02)= 44, n(04)= 22, n(06)=21. Frage: Wie viele Mitarbeiter/innen beschäftigt Ihre Verwaltung (Vollzeitäquivalente)?

2 Stand von E-Government

In diesem Kapitel wird der Stand von E-Government dargestellt, wie er von den Bundesämtern im Herbst 2006 angegeben wurde. Der Stand von E-Government setzt sich aus einem allgemeinen Teil (2.1) unter anderem mit grundlegenden Informationen über den Anteil von Bundesämtern 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 Zielgruppen und 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

Abb. 3: Website



n(04)=22, n(06)=21. Frage: Seit wann verfügt Ihr Amt über eine Website?

Wie in Abb. 3 zu erkennen ist, verfügen alle Bundesämter seit mehr als drei Jahren über eine Website. Bereits in 2004 gaben 91 Prozent der Bundesämter an, seit über drei Jahren eine Website zu besitzen. Nur neun Prozent gaben damals an, seit weniger als drei Jahren über eine Website zu verfügen. Aufgrund dessen wurde die Skala aus 2004 erweitert. Anhand der Daten ist ersichtlich, dass es in den Jahren 1998-2000 einen grossen Entwicklungssprung gab, was die Einrichtung von amtseigenen Websites betrifft.

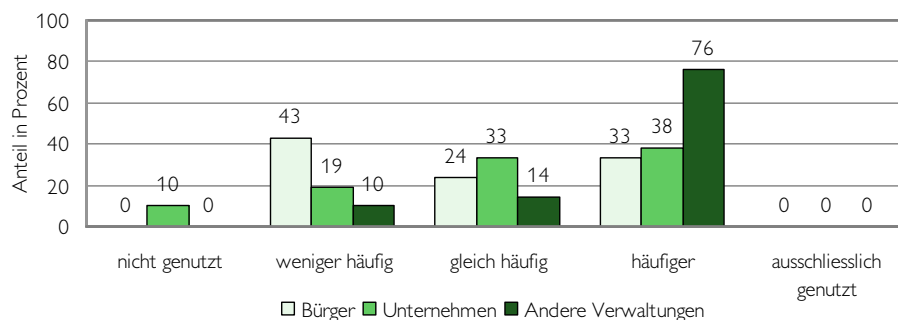
Bei der Untersuchung hinsichtlich der Nutzung des Internets als Kommunikationskanal wurde 2006 erstmals eine Unterteilung in Bürger, Unternehmen

und Verwaltungen vorgenommen.

Es wurde festgestellt, dass über 75 Prozent der Bundesämter das Internet häufiger zur Kommunikation mit anderen Verwaltungen nutzen (Abb. 4). Demgegenüber wird das Internet zur Kom-

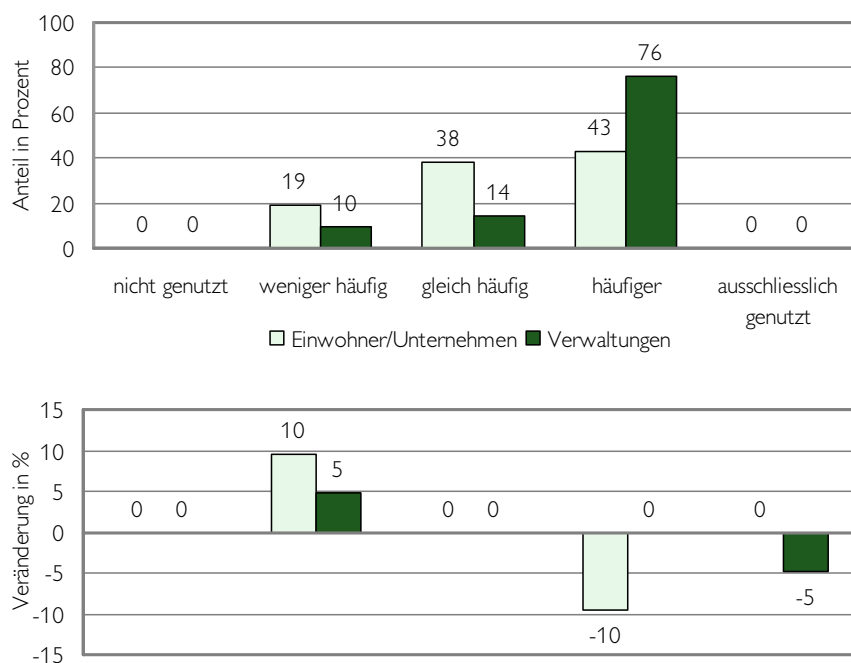
munikation mit Bürgern und Unternehmen seltener verwendet (Abb. 5). Zehn Prozent der Bundesämter gaben sogar an, das Internet nicht zur Kommunikation mit Unternehmen zu nutzen. Allerdings nannten auch 43 Prozent der Bundesämter, dass sie das Internet weniger häufig als andere Kommunikationskanäle für die Kommunikation mit Bürgern nutzen.

Abb. 4: Internet als Kommunikationskanal



n(04)=214, n(06)=133: Nur Bundesämter, die auf alle Fragen geantwortet haben. Frage: Wie häufig nutzt Ihre Verwaltung das Internet als Kommunikationskanal zum Informationsaustausch im Vergleich zu den herkömmlichen Kanälen?

Abb. 5: Internet als Kommunikationskanal: 2004 - 2006



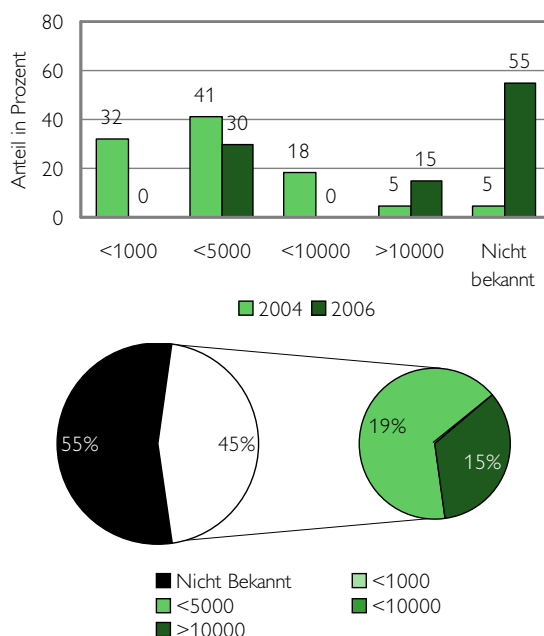
n=21: Nur Bundesämter, die auf alle Fragen geantwortet haben. In 2006 erstmals Unterteilung in Bürger, Unternehmen und Verwaltungen. Frage: Wie häufig nutzt Ihr Amt das Internet als Kommunikationskanal zum Informationsaustausch im Vergleich zu den herkömmlichen Kanälen?

Zur Gegenüberstellung mit den Ergebnissen von 2004 wird ersichtlich, dass eine häufigere Nutzung des Internets als Kommunikationskanal mit anderen Verwaltungen zwar besteht, diese Werte im Vergleich zu 2004 jedoch abgenommen haben. So wird das Internet von den 2006 beteiligten Bundesämtern nicht mehr ausschliesslich für die Kommunikation mit anderen Verwaltungen genutzt (-5%). Gleichzeitig ist aber auch ein grosser Rückgang der Internetnutzung zur Kommunikation mit

Einwohner/innen und Unternehmen ersichtlich (-10%).

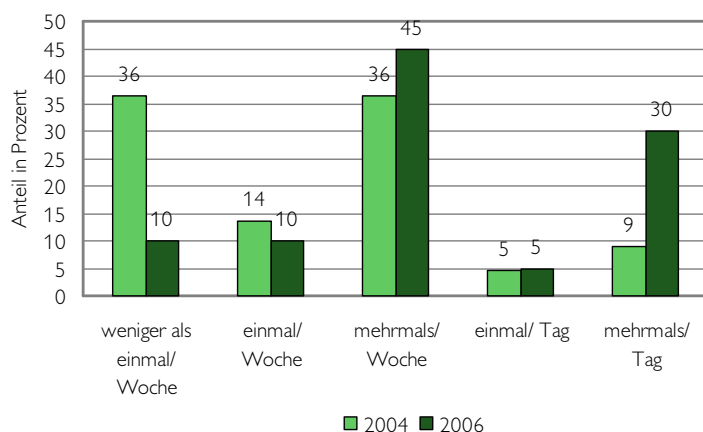
Fast ein Drittel der Bundesämter registriert bis zu 5'000 Besuche pro Tag auf ihrer Website (Abb. 6). 15 Prozent der Bundesämter verzeichnen über 10'000 Besuche pro Tag. Der Anteil der Bundesämter, die nicht wissen, wie oft ihre Website besucht wird, ist von 5 Prozent im Jahr 2004 auf 55 Prozent im Jahr 2006 gestiegen. Allerdings ist diese Entwicklung in Verbindung mit der veränderten Fragestellung zu sehen. 2006 wurde erstmals eine offene Antwortmöglichkeit gewählt, so dass eine konkrete Anzahl anzugeben war. Während das Minimum bei 1'700 Visits/Tag liegt, wurde das Maximum mit 72'000 Visits/Tag angegeben. Der um einzelne Ausreisser bereinigte Mittelwert liegt bei 4'500 Visits/Tag.

Abb. 6: Besuche pro Tag auf den Websites



n(04)=22, n(06)=20: Nur Bundesämter mit Website. Frage: Wie viele Besuche pro Tag (Visits) verzeichnet Ihre Website?

Abb. 7: Aktualisierungsintervall der Websites

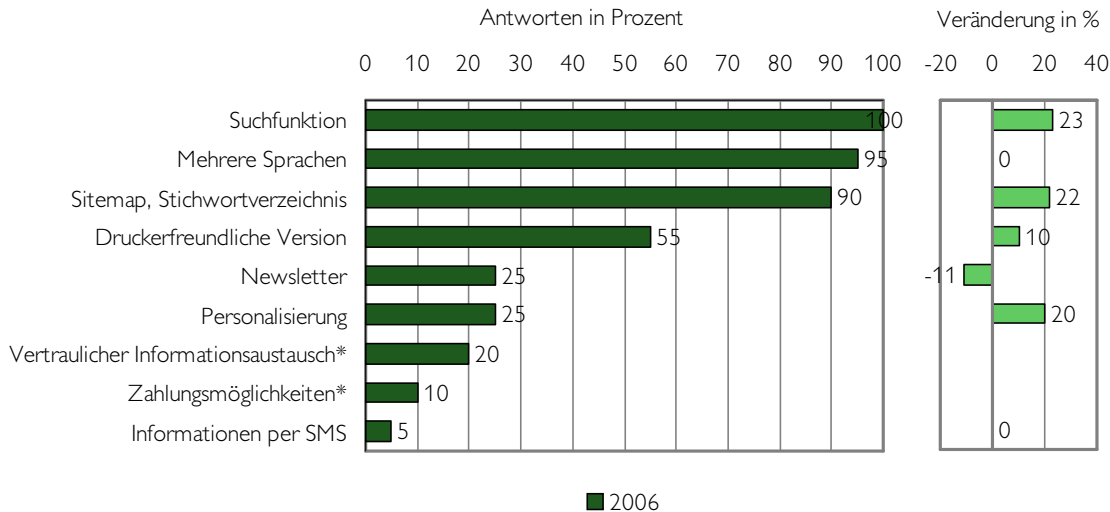


n(04)=22, n(06)=20: Nur Bundesämter mit Website. Frage: Wie häufig wird Ihre Website aktualisiert?

gen. Während es keine Veränderung bei der Antwortalternative einmal/Tag gab, wuchs der Anteil derer, die ihre Website mehrmals/Tag aktualisieren um 21 Prozent auf 30 Prozent.

Im Vergleich zur kantonalen und kommunalen Ebene werden die Websites der Bundesämter häufiger aktualisiert. Gemeinden beispielsweise aktualisieren ihre Websites mehrheitlich nur einmal in der Woche und seltener.

Abb. 8: Funktionen auf den Websites



*I2006 erstmals gefragt. n(04)=22, n(06)=20: Nur Bundesämter mit Website. Frage: Welche der folgenden Funktionen bietet Ihre Verwaltung auf der Website an?

Neben dem Grundangebot verfügen alle Websites der Bundesämter über eine Suchfunktion und fast ebenso viele Bundesämter bieten ihr Online-Angebot auch in mehreren Sprachen an. Sitemaps und Stichwortverzeichnisse verbessern die Benutzerfreundlichkeit der Website und werden mittlerweile auch von 90 Prozent der Bundesämter angeboten (Abb. 8). Den grössten Zuwachs im Vergleich zu 2004 verzeichneten folgende Zusatzfunktionen: Suchfunktionen, Sitemaps und die Möglichkeit der Personalisierung. Den grössten Rückgang verzeichneten Newsletter (-10%).

Informationen per SMS sowie Zahlungsmöglichkeiten wurden mit fünf resp. zehn Prozent am seltensten in den Webaufritt integriert. Wie 2004 existiert bei keinem Bundesamt eine Möglichkeit der Online-Statusabfrage von Verwaltungsvorgängen (Tracking-System).

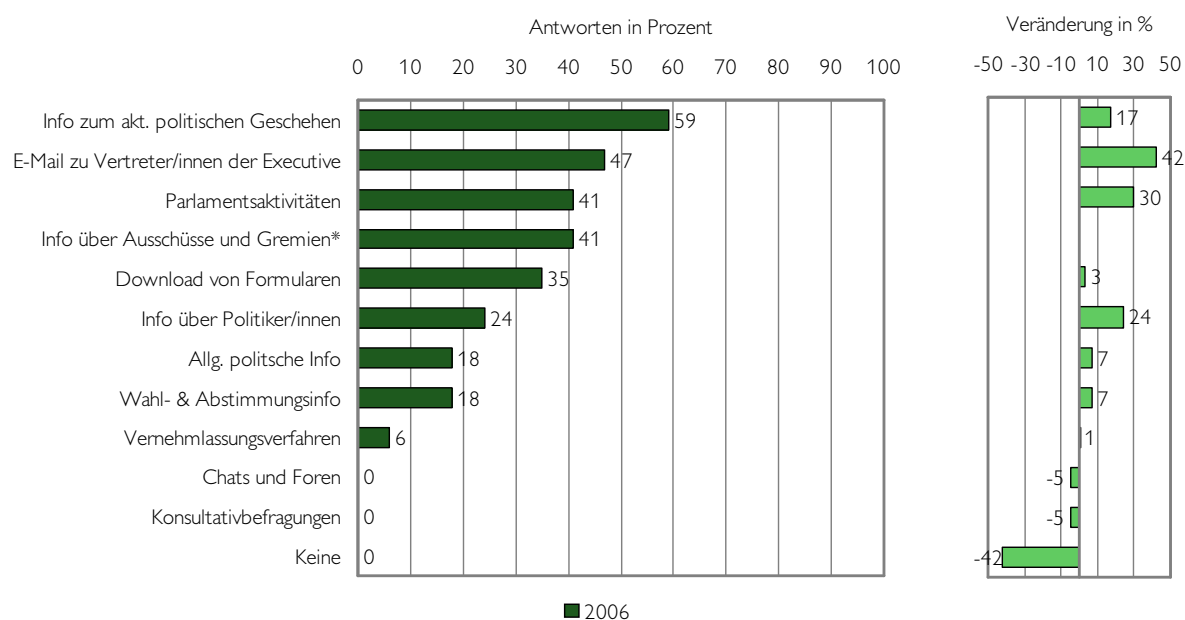
Die Zusatzfunktionen auf den Websites der Kantone weisen eine ähnliche Verteilung auf. Suchfunktionen und Sitemaps sowie ein Angebot in mehreren Sprachen sind auch bei den kantonalen Ämtern die primären Zusatzfunktionen. Für die Kantone sind anstelle des mehrsprachigen Angebots, eine druckerfreundliche Version der Website sowie Newsletter relevant. Das mehrsprachige Angebot wird auf kantonaler Ebene erst auf Rang fünf geführt. Informationen per SMS werden auch auf kantonaler Ebene nur selten genannt.

2.2 Elektronische Demokratie und Partizipation

Im Bereich Demokratie und Partizipation wird das Angebot zur Politik für BürgerInnen betrachtet. Im Jahr 2006 sind die Nennungen in diesem Bereich in absoluter Zahl stark angestiegen: Alle Bundesämter gaben an, über zumindest eine Dienstleistung in diesem Bereich zu verfügen (+40%). Mehr als 50 Prozent der Bundesämter haben auf ihrer Website Informationen zum aktuellen politischen Geschehen integriert (Abb. 9). Mehr als 40 Prozent der Bundesämter bieten jeweils Informationen zu Parlamentsaktivitäten und zu Wahlen und Abstimmungen an. Sechs Prozent der Bundesämter bieten zusätzlich Online-Möglichkeiten zu Vernehmlassungsverfahren an.

In der Befragung von 2006 ist ausserdem die Antwortalternative "Informationen über Ausschüsse und Gremien" hinzugekommen. Zwei Fünftel der Bundesämter stellt zu diesem Themen bereits Informationen online zur Verfügung.

Abb. 9: Online-Angebot im politischen Bereich



*In 2006 erstmals gefragt. n(04)=19, n(06)=17: Nur Bundesämter, die mind. eine der Antwortalternativen ausgewählt haben. Frage: Welche der folgenden Informationen und Dienstleistungen bietet Ihr Amt online an?

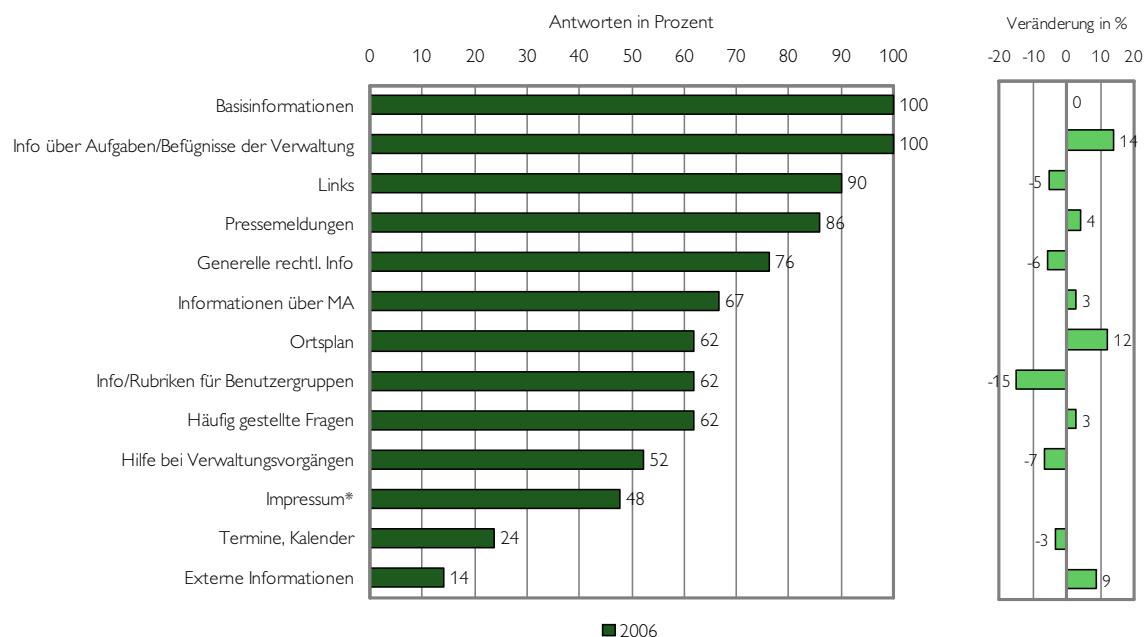
Kantone und Gemeinden bieten ebenfalls primär Informationen zum aktuellen politischen Geschehen an. Ebenso wurde die Bereitstellung von Informationen über Politiker/innen auf kantonaler und kommunaler

Ebene ausgebaut. Die restlichen Angebote sind entsprechend der politischen Wirkungskreise und Aufgaben auf den verschiedenen föderalen Ebenen anders gestaltet.

2.3 Elektronische öffentliche Leistungen

Das elektronische Angebot an öffentlichen Leistungen wird unterteilt in ein Grundangebot mit allgemeinen Informationen und ein Online-Angebot zu den Kernleistungen der Ämter. Weiter wird untersucht, wie das Angebot gegliedert wird und inwieweit Dienstleistungen für die Nutzung mit mobilen Endgeräten bestehen.

Abb. 10: Grundangebot an allgemeinen Informationen



*In 2006 erstmals gefragt. n(04)=22, n(06)=21: Nur Bundesämter, die mind. eine der Antwortalternativen ausgewählt haben. Frage: Welche der folgenden Informationen bietet Ihr Amt online an? Kreuzen Sie dann bitte für jede Leistung an, inwieweit diese online verfügbar ist.

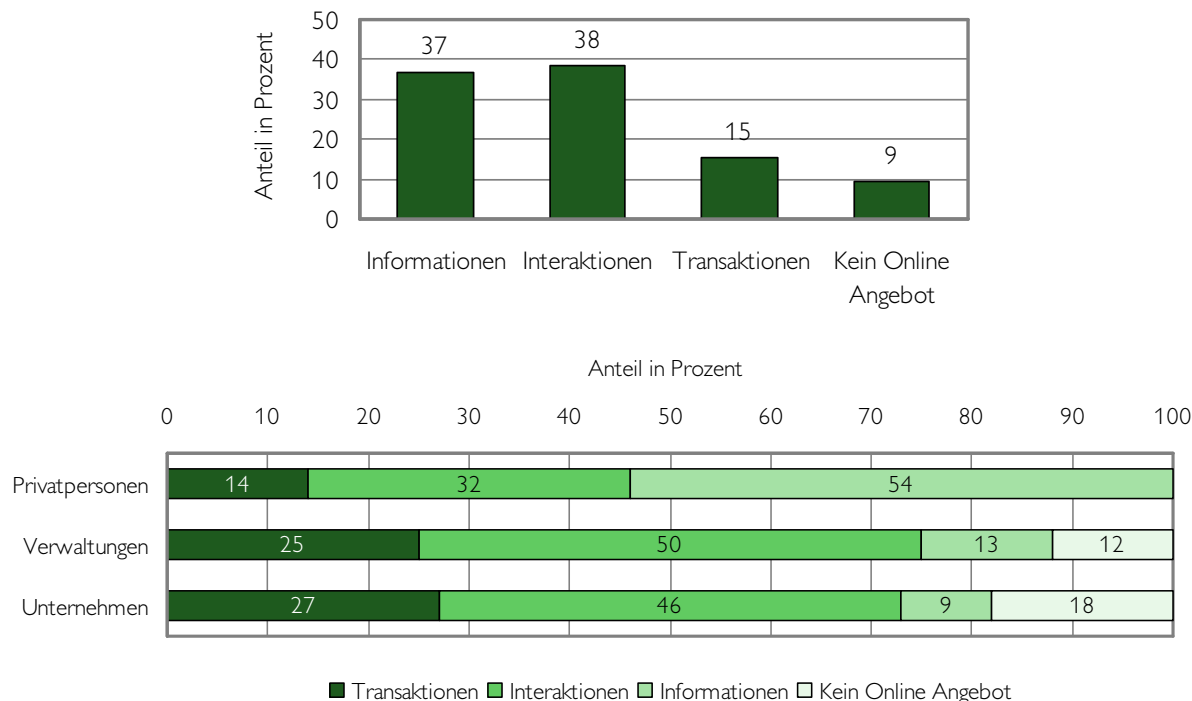
Auf allen Websites der Bundesämter sind Basisinformationen wie Adresse, Telefon usw. und Informationen über Aufgaben und Befugnisse der Verwaltung integriert (Abb. 10). Ebenfalls sind Links zu anderen Websites und Pressemeldungen zentrale Bestandteile der Basisinformationen. Generelle rechtliche Informationen sind bei drei Viertel der Bundesämter vorzufinden. Zusätzliche Informationen über die Mitarbeiter/innen, Informationen für Benutzergruppen, Ortspläne sowie die Rubrik "Häufig gestellte Fragen" (FAQs) bieten zwei Drittel der Bundesämter an. Nur selten werden Termine und externe Informationen als Bestandteile erwähnt.

Gegenüber 2004 sind einige Rubriken deutlich ausgebaut worden. Informationen über Aufgaben und Befugnisse der Verwaltung sowie Ortspläne nahmen um jeweils mehr als zehn Prozent zu. Ebenfalls ausgebaut wurden externe Informationen (+9%). Pressemeldungen, Informationen über Mitarbeiter/innen und FAQs wurden leicht ergänzt. Demgegenüber gingen Informationsangebote für Benutzergruppen sowie Hilfsfunktionen bei Verwaltungsvorgängen zurück.

Bei Kantonen und kantonalen Ämtern wird ähnlich wie bei den Bundesämtern ein Schwerpunkt auf die Bereitstellung von Basisinformationen, Links sowie Informationen über Aufgaben und Befugnisse der Verwaltung gelegt. Die Gemeinden sehen ebenfalls Basisinformationen und Links als bedeutend an, er-

gänzen diese aber um Informationen über Mitarbeiter/innen. Die Rubrik Information zu Aufgaben und Befugnissen der Verwaltung verzeichnet im Jahr 2006 den höchsten Zuwachs bei den Kantonen und Bundesämtern (+14%).

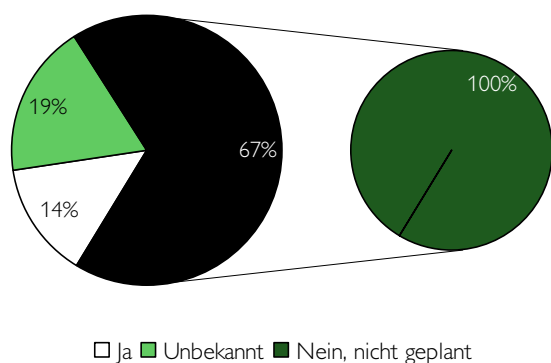
Abb. 11: Leistungen nach Online-Status und Zielgruppen



n(04)=21, n(06)=18: Nur Bundesämter, die mind. eine Leistung angegeben haben. Frage: Bitte geben Sie an, welche die fünf wichtigsten Leistungen Ihres Amtes sind (auch Leistungen, die nicht online verfügbar sind), die am stärksten nachgefragt werden und an welche Zielgruppe sich diese richten.

Die Bundesämter wurden gebeten, ihre fünf wichtigsten Leistungen anzugeben und für jede Leistung zu bestimmen, inwieweit diese online verfügbar ist (Abb. 11). Insgesamt nannten 18 Bundesämter bis zu fünf verschiedene Leistungen. Die online angebotenen Leistungen richten sich vorrangig an Privatpersonen. Die Leistungen beinhalten jedoch zu über 50 Prozent Informationen. 14 Prozent der Bundesämter bieten Privatpersonen auch Leistungen mit Transaktionsmöglichkeiten an. Für Unternehmen und andere Verwaltungen ist das Online-Angebot zur Hälfte von Interaktionsmöglichkeiten geprägt. Bemerkenswert ist, dass ein Viertel des Online-Angebotes für diese beiden Zielgruppen Transaktionsmöglichkeiten beinhaltet.

Abb. 12: Mobile Government



n=21. Frage: Bietet Ihr Amt Dienstleistungen im Bereich Mobile Government (Nutzung mittels mobiler Endgeräte wie Mobiltelefon) an? Wenn nicht, sind diese geplant?

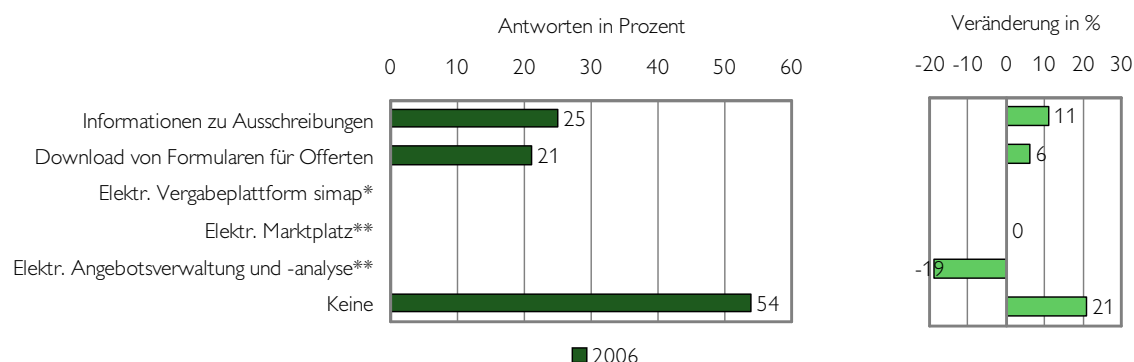
Obwohl alle Bundesämter angegeben haben, über Angebote für Privatpersonen zu verfügen, fehlen in 18 Prozent der Fälle Angebote für Unternehmen bzw. in 12 Prozent der Fälle Angebote für Verwaltungen.

Dienstleistungen im Bereich Mobile Government werden von rund 20 Prozent der Bundesämter angeboten (Abb. 12). Die Ämter, die Dienstleistungen in dieser Form nicht anbieten, haben es bislang auch nicht geplant. Im Vergleich zu den Werten der Gemeinden und der kantonalen Ämter, ist Mobile Government auf Ebene der Bundesämter am weitesten fortgeschritten.

2.4 Elektronische Produktionsnetzwerke

Das Element Elektronische Produktionsnetzwerke umfasst Angebote sowie Technologien, die im Zusammenhang mit Beschaffungen und Vergabeverfahren stehen. Darüber hinaus wird die Zusammenarbeit zwischen der öffentlichen Verwaltung und anderen öffentlichen Verwaltungen sowie privaten Unternehmen betrachtet. Daran anknüpfend wird die elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen analysiert.

Abb. 13: Angebot in Zusammenhang mit Vergabeverfahren



*2006 erstmals gefragt. **2006 anders gefragt: Eigener elektr. Marktplatz (2004: Elektronischer Marktplatz), Systeme der Angebotsanalyse und -verwaltung (2004: Elektronische Unterstützung der Angebotsanalyse, Elektronische Verwaltung eingegangener Angebote). n(04)=10, n(06)=20: Nur Bundesämter, die mind. eine Antwortalternative ausgewählt haben. Frage: Welche der folgenden E-Government-Anwendungen nutzt Ihr Amt bei Vergabeverfahren?

Im Zusammenhang mit Angeboten für Vergabeverfahren wurden von den Bundesämtern einzig Informationen zu Ausschreibungen (25%) sowie Downloadmöglichkeiten von Formularen speziell für Offerten (21%) genannt (Abb. 13). Über die Hälfte der Bundesämter nutzt keine der aufgelisteten Anwendungen. Da 2004 die Fragestellung zur elektronischen Angebotsverwaltung und -analyse einzeln gestellt und 2006 explizit nach einem System zur Angebotsverwaltung und -analyse gefragt wurde, ist die starke Veränderung in den Resultaten nicht überraschend. Die Nutzung des Informations- sowie Downloadangebots hat sich um sechs respektive um elf Prozent gegenüber 2004 erhöht. Im Vergleich zu 2004 nahm jedoch auch der Anteil der Bundesämter zu, die über keines der Angebote verfügt.

Gemeinden und kantonale Ämter nutzen ebenso wie die Bundesämter am häufigsten Informationen zu Ausschreibungen sowie Downloadmöglichkeiten von Formularen für Offerten. Kantone ziehen primär den Gebrauch von Informationen zu Ausschreibungen sowie genauso häufig die Funktionen der E-Vergabeplattform simap vor.

19 Prozent der Bundesämter machten Angaben zu ihrem Beschaffungsvolumen gemäss WTO-Übereinkommen (Abb. 14). Der bereinigte Mittelwert (Median) zeigt, dass die unterschiedlichen Volumina sehr weit auseinander liegen und von 20'000 CHF bis zu 2'678'000 CHF reichen (Tab. 2). Von diesen Beschaffungsvolumina werden zehn Prozent elektronisch abgewickelt. Ein Drittel der Ämter machte Angaben zum übrigen Beschaffungsvolumen, von dem 14 Prozent elektronisch abgewickelt wird (Abb. 15).

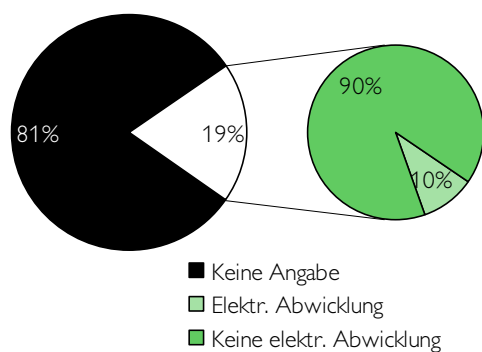
Tab. 2: Beschaffungsvolumen

	Minimum	Maximum	Mittelwert	Mittelwert (Median)
Beschaffungsvolumen für Ausschreibungen gemäss WTO-Übereinkommen	100'000	5'000'000	1'702'500	855'000
Übriges Beschaffungsvolumen	20'000	2'678'000	1'472'571	2'000'000

n1=7. Frage: Wie gross ist das gesamte Beschaffungsvolumen Ihres Amtes für Ausschreibungen gemäss WTO-Übereinkommen in CHF?

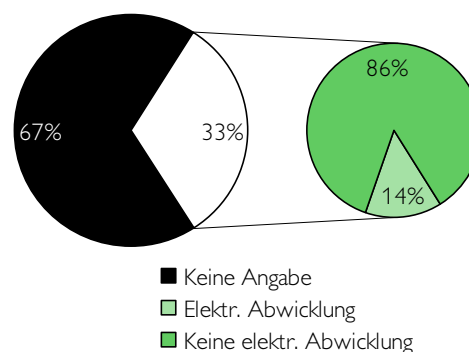
n2=4. Frage: Wie gross ist das übrige Beschaffungsvolumen Ihres Amtes in CHF?

Abb. 14: Beschaffungsvolumen gemäss WTO-Übereinkommen



n=21. Frage: Welcher Prozentsatz des Beschaffungsvolumens für Ausschreibungen gemäss WTO-Übereinkommen in CHF wird elektronisch abgewickelt?

Abb. 15: Übriges Beschaffungsvolumen



n=21. Frage: Welcher Prozentsatz des übrigen Beschaffungsvolumens wird elektronisch abgewickelt?

Die Möglichkeit einer elektronischen Abwicklung der Beschaffung wird durch die kantonalen Ämter stärker genutzt als durch die Bundesämter. Auf Ebene der Gemeinden liegt die Nutzung elektronischer Beschaffungsmöglichkeiten speziell für Bau und IT bei unter zehn Prozent.

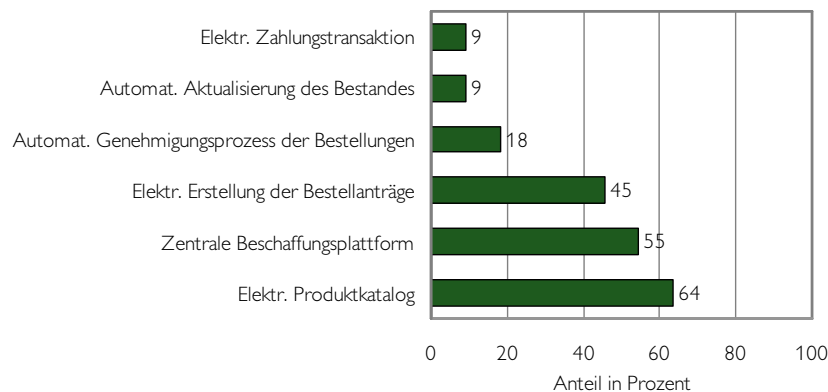
eCH-Standards sind erst bei 8 Prozent der Bundesämter Bedingung bei Beschaffungen (Abb. 16). Im Vergleich liegen die Bundesämter dabei an letzter Stelle. Gemeinden berücksichtigen zu 18 Prozent, kantonale Ämter zu 15 Prozent und Kantone sogar zu 50 Prozent die für Beschaffungen entwickelten eCH-Standards.

Zu den von den Bundesämtern meistgenutzten Anwendungen speziell für Beschaffungen gehören der elektronische Produktkatalog sowie eine zentrale Beschaffungsplattform und die elektronische Erstellung der Bestellanträge (Abb. 17). Automatisierte Genehmigungsprozesse und Aktualisierungen des Bestandes werden wie auch die elektronische Zahlungstransaktion seltener genannt.

Die gemeinsame Erstellung öffentlicher Leistungen in Kooperation mit öffentlichen und/oder privaten Partnern ist auf Ebene der Bundesämter unterschiedlich stark ausgebildet (Abb. 18). 23

Prozent der Bundesämter arbeiten bei der Leistungserstellung mit privaten Unternehmen zusammen. Im Jahr 2004 betrug dieser Anteil noch 60 Prozent. Diese Reduktion ist aber aufgrund der veränderten Fra-

Abb. 17: Möglichkeiten zur Beschaffung

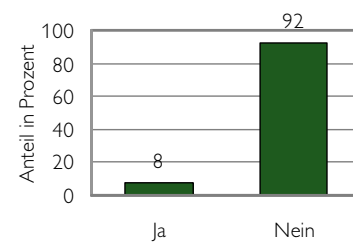


n=11: Nur Bundesämter, die zu mind. einer Antwortalternative eine Angabe gemacht haben. Frage: Welche der folgenden Möglichkeiten speziell für Beschaffungen werden im Amt genutzt?

leistungserstellung mit anderen Verwaltungseinheiten/Ämtern zu kooperieren.

Abb. 19 zeigt, dass 21 Prozent E-Gov-Anwendungen bereit stellt. Von den 79 Prozent, welche diese Dienstleistung nicht anbieten bezieht rund ein Fünftel die Anwendungen.

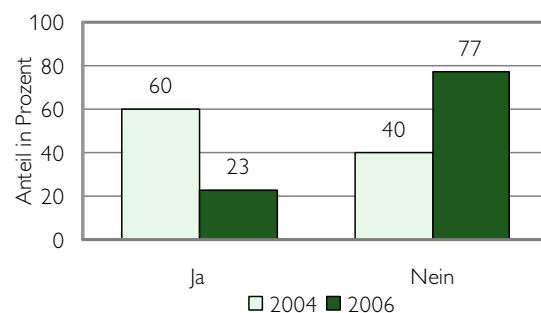
Abb. 16: Berücksichtigung von eCH-Standards



n=12. Frage: Sind eCH-Standards Bedingung bei Beschaffungen?

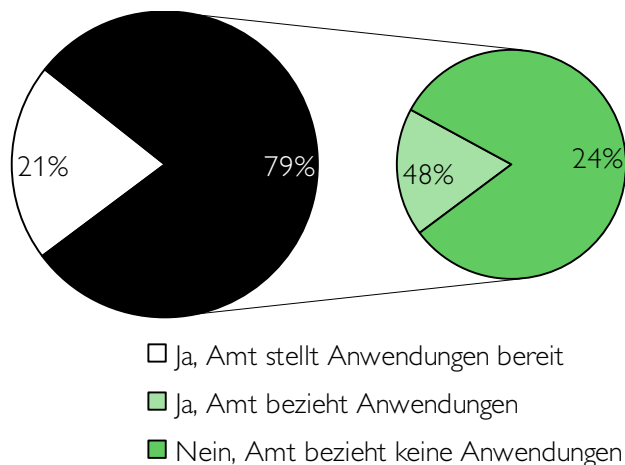
gestellung möglich, die Outsourcing ausschloss und nur die Leistungserstellung in direkter Kooperation mit privaten Unternehmen betrachtete. Von diesen 23 Prozent sieht ein Drittel Potenzial darin, den gemeinsamen Leistungserstellungsprozess elektronisch zu unterstützen, ein weiteres Drittel tut dies bereits. Im Vergleich dazu gaben 73 Prozent an, bei der Leis-

Abb. 18: Leistungserstellung in Kooperation



n(04)=20, n(06)=13. Frage: Erstellt Ihr Amt öffentliche Leistungen in direkter Kooperation (in 2006: ungleich Outsourcing ganzer Leistungen) mit privaten Unternehmen (nicht nur bei Online-Leistungen)?

Abb. 19: Angebot von E-Gov-Fachanwendungen



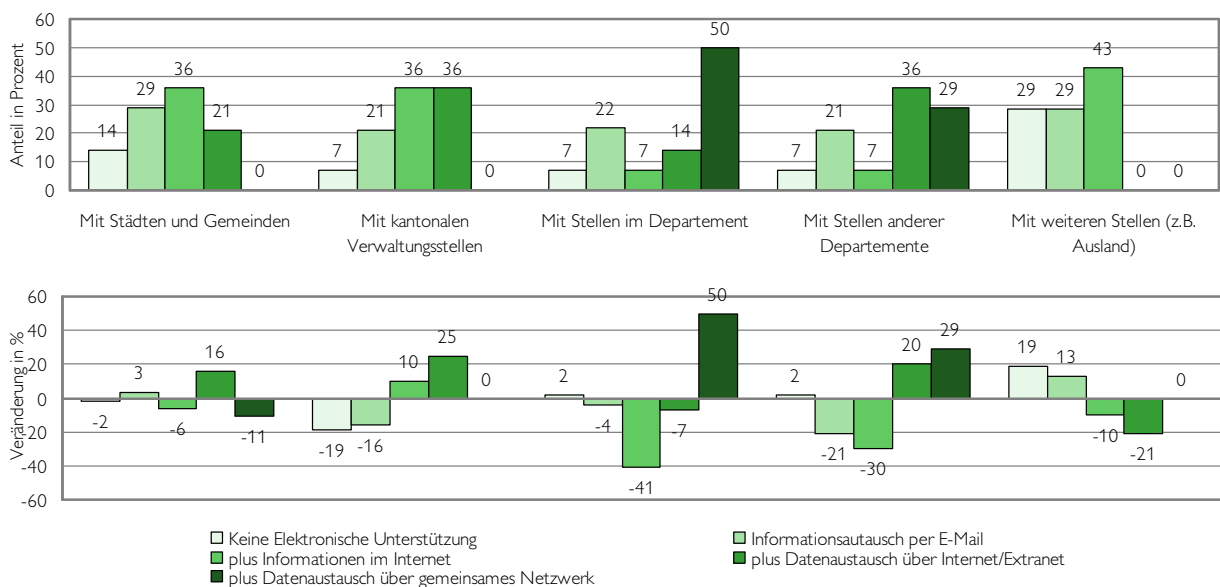
n1=14, n2=11: Nur Ämter, die auf die vorangegangene Frage mit "Nein" geantwortet haben. Frage: Bietet Ihr Amt E-Government Fachanwendungen für Gemeinden und/oder Kantone an (Application Service Providing)? Wenn nicht, werden dem Amt Anwendungen von anderen Verwaltungseinheiten zur Nutzung bereitgestellt?

Doch nicht nur die elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit privaten Unternehmen interessiert, sondern auch der Einsatz neuer Technologien in der verwaltungsübergreifenden Zusammenarbeit. Abb. 20 zeigt die Unterstützung der Zusammenarbeit der Bundesämter mit Städten und Gemeinden, kantonalen Verwaltungsstellen, mit Stellen im gleichen Departement, mit Stellen anderer Departemente und mit weiteren Stellen (z.B. Stellen im Ausland).

Die Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen wurde im Jahr 2006 nicht vollständig elektronisch unterstützt. Mit Städten und Gemeinden wird die Zusammenarbeit hauptsächlich mit Informationen im Internet ergänzt. Mit kantonalen Verwaltungsstellen

erfolgt die elektronische Unterstützung zu einem Drittel mit Informationen im Internet und zu einem Drittel mit Datenaustausch über ein Inter- oder Extranet. Innerhalb des eigenen Departements tauscht die Hälfte der Ämter Daten über ein gemeinsames Netzwerk aus. Dieser Anteil hat seit 2004 um 50 Prozent zugenommen. Zugenommen hat auch der Datenaustausch über ein gemeinsames Netzwerk mit Stellen anderer Departemente. Mit anderen Stellen hat dieser Anteil um rund 20 Prozent abgenommen.

Abb. 20: Elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen



n(04)=19, n(06)=14: Nur Bundesämter, die bei jeder der Antwortalternativen eine Angabe gemacht haben. Frage: Inwieweit wird die Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen elektronisch unterstützt?

Insgesamt wurde die elektronische Unterstützung der Zusammenarbeit mit kantonalen Verwaltungsstellen, mit Stellen anderer Departemente sowie mit Stellen im eigenen Departement teilweise erheblich ausgebaut. Einzig in der Zusammenarbeit mit weiteren Stellen, nahm die elektronische Unterstützung ab.

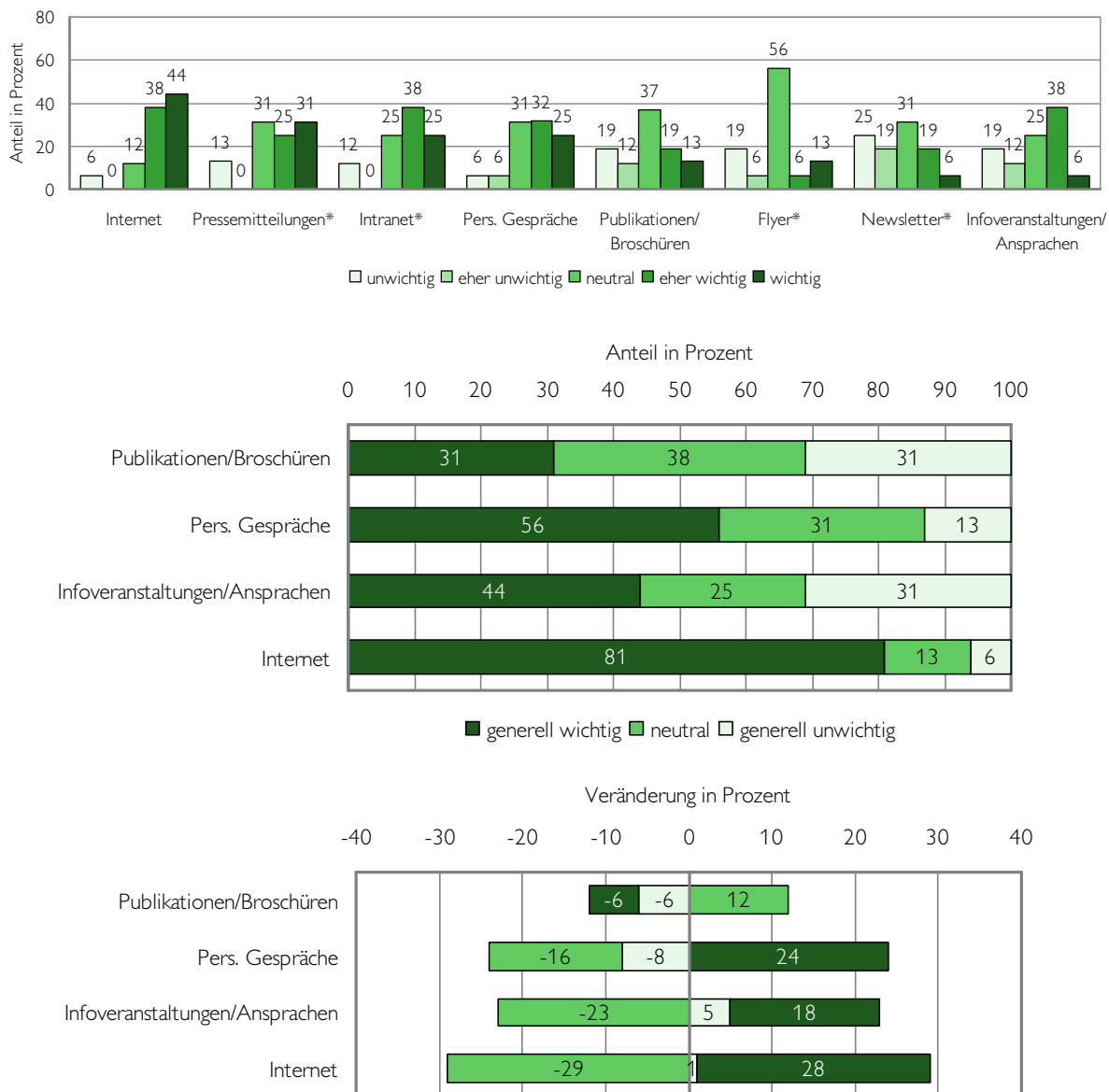
2.5 Elektronische interne Zusammenarbeit

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

Abb. 21 zeigt, wie die Bundesämter verschiedene Kommunikationswege zur Information über E-Government-Aktivitäten einschätzen. Mit einer Nennung von 82 Prozent wird das Internet von den meisten Bundesämtern als wichtiges bzw. eher wichtiges Kommunikationsmedium beurteilt. Mit einem Abstand von 19 Prozent identifizieren 63 Prozent der Bundesämter ebenfalls das Intranet als wichtig bzw. eher wichtig. Klassische Kommunikationswege wie persönliche Gespräche und Pressemitteilungen liegen mit knapp über 50 Prozent hinter den genannten elektronischen Kommunikationswegen.

Der Vergleich der Resultate mit den Ergebnissen von 2004 verdeutlicht, dass die Bedeutung von Broschüren und Publikationen sowie Informationsveranstaltungen zurückgegangen ist. Dagegen haben das Internet und persönliche Gespräche mit einem Zuwachs von jeweils über 20 Prozent gegenüber den Angaben von 2004 stark an Bedeutung gewonnen.

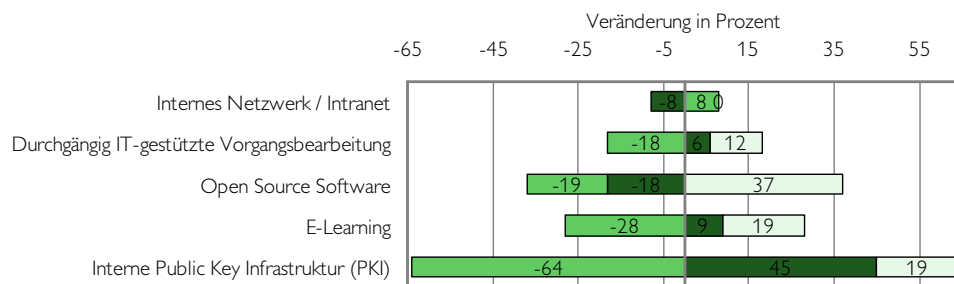
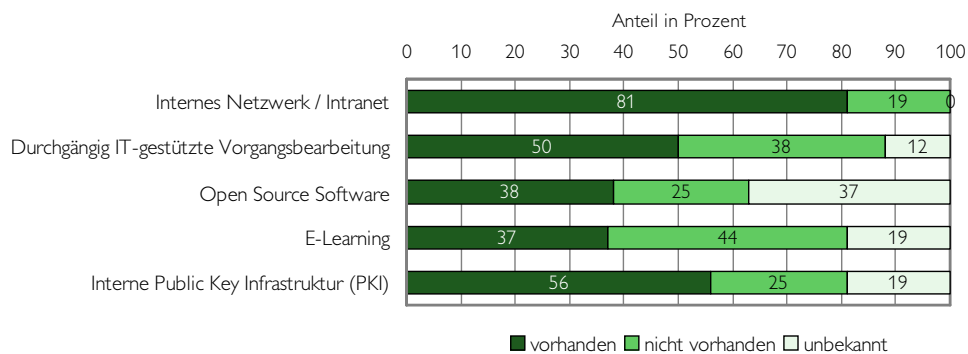
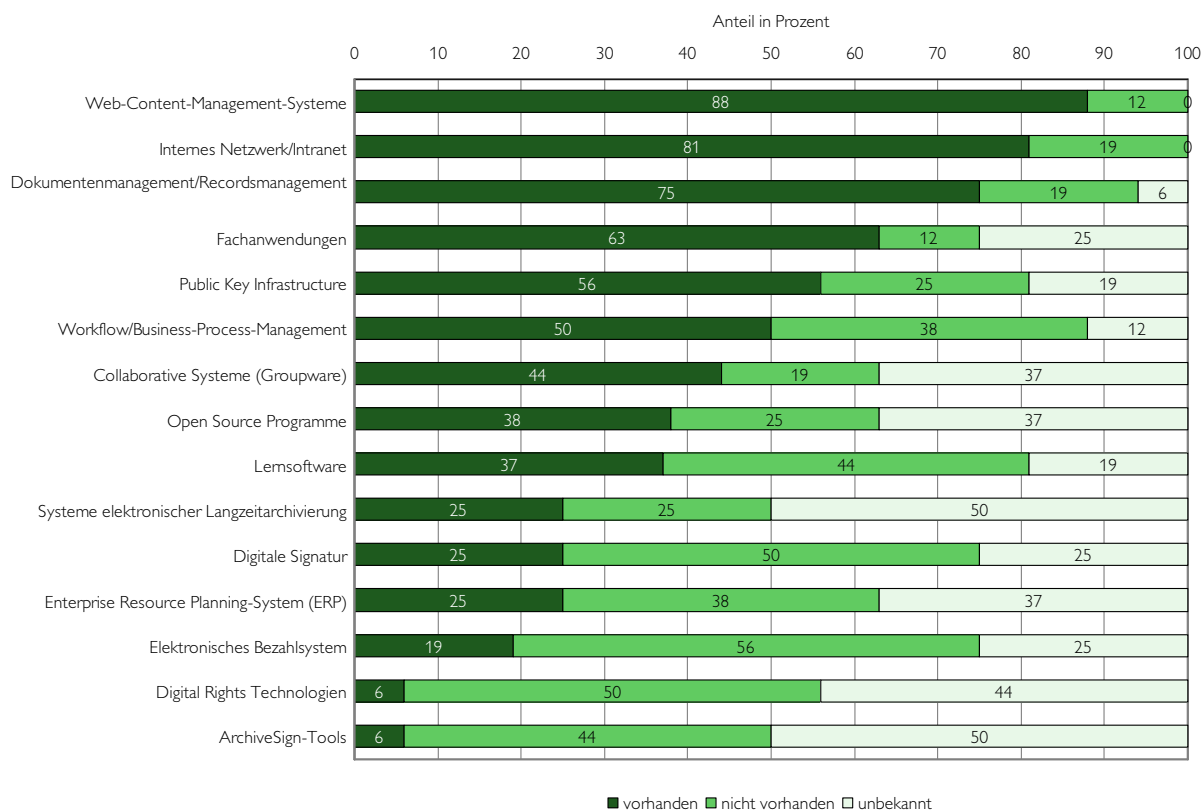
Abb. 21: Kommunikationswege zur Information über E-Government-Aktivitäten



*2006 erstmals gefragt. n(04)=19, n(06)=16: Nur Bundesämter, die alle Antwortalternativen beantwortet haben. Frage: Wie wichtig sind folgende Kommunikationswege für Ihre Verwaltung zur Information über E-Government-Aktivitäten.

Fast 90 Prozent der Bundesämter sind mit einem Web-Content-Management-System ausgestattet (Abb. 22). Weiter verfügen vier von fünf Bundesämtern über ein internes Netzwerk/Intranet. Ausserdem gaben 75 Prozent der Bundesämter an, über Dokumentenmanagement bzw. Recordsmanagement-Systeme zu verfügen. Nur wenige besitzen hingegen Archive SignTools und Digital-Rights-Technologien.

Abb. 22: IT in den Bundesämtern



n(04)=19, n(06)=16: Nur Bundesämter, die auf alle Antwortalternativen eine Antwort gegeben haben. Frage: Bitte geben Sie an, welche IT in Ihrem Amt vorhanden bzw. nicht vorhanden ist.

2006 wurde eine stark vereinfachte Skala verwendet, diese ist unterteilt in "vorhanden", "nicht vorhanden" und "unbekannt/weiss nicht". Viele Antworten, die 2004 auf die Werte "nicht vorhanden"; "vorhanden, nicht genutzt"; "vorhanden, wenig genutzt"; "vorhanden, genutzt"; "vorhanden, stark genutzt" entfielen, wurden nun vermehrt mit "unbekannt/weiss nicht" angegeben.

Im direkten Vergleich zu den Angaben von 2004 wird deutlich, dass die Bundesämter den Einsatz interner Publik-Key-Infrastrukturen forcieren. Insgesamt stieg die Anzahl der Nennungen um 45 Prozent im Vergleich zu 2004. Weitere Anwendungen, die leichte Zuwächse aufweisen, sind E-Learning-Systeme bzw. Workflow-Systeme zur elektronischen Unterstützung durchgängiger Vorgangsbearbeitung.

In Abhängigkeit von ihren jeweiligen Aufgaben weicht auch die IT-Ausstattung zwischen Gemeinden, kantonalen Ämtern und Bundesämtern ab. Es sind jedoch Gemeinsamkeiten vor allem in Bezug auf grundlegende IT-Systeme und -Komponenten auszumachen. Im Gegensatz zu den Bundesämtern kommen in Gemeinden und kantonalen Ämtern in erster Linie Fachanwendungen zum Einsatz. An zweiter Stelle steht das interne Netzwerk/Intranet, das allerdings von den Bundesämtern stärker genutzt wird. Archive Sign Tools haben sich bislang auf allen drei Ebenen nicht durchsetzen können.

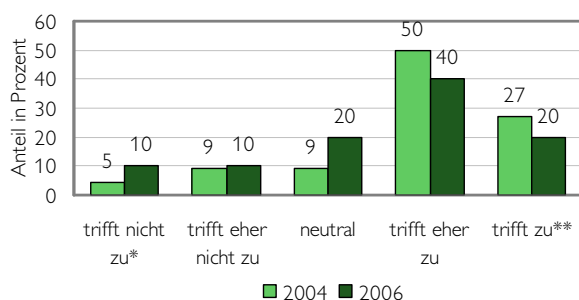
3 Managementbereiche

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

3.1 Strategie

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

Abb. 23: E-Government als zentrales Thema



*2004 "trifft gar nicht zu", **2004 "trifft sehr zu". n(04)=22, n(06)=20. Frage: Inwiefern trifft folgende Aussage auf Ihre Verwaltung: E-Government ist für die Verwaltungsführung ein zentrales Thema?

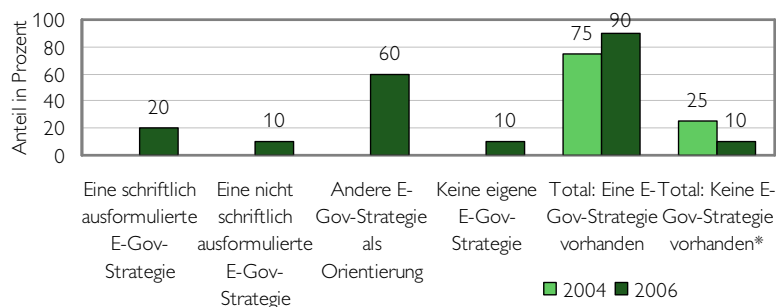
Für 60 Prozent der Bundesämter trifft es zu, dass E-Government ein zentrales Thema für die Verwaltungsführung ist (Abb. 23). Ein Fünftel der Bundesämter ist jedoch gegenteiliger Meinung.

Der Anteil der Bundesämter, bei denen E-Government ein zentrales Thema für die Verwaltungsführung ist, hat sich seit 2004 um 17 Prozent reduziert. Des Weiteren erhöhten sich auch die neutralen Aussagen und stieg der Anteil der Bundesämter, die E-Government als nicht zentral sehen.

Die Thematik E-Government wird von den Bundesämtern allerdings immer noch als wichtiger eingeschätzt als von den Gemeinden. Die Kantone stufen E-Government ähnlich wichtig ein, jedoch wurde auch dort ein Rückgang der Nennungen beobachtet.

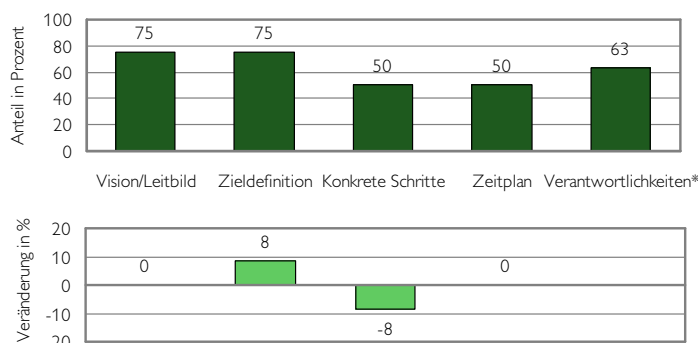
Ein Zehntel der Bundesämter hat keine E-Government-Strategie (Abb. 24). Das sind 15 Prozent weniger als im Jahr 2004. Ein Fünftel hat eine schriftlich ausformulierte E-Government-Strategie. Jeweils zehn Prozent geben an, dass sie keine eigene E-Government-Strategie respektive keine schriftlich ausformulierte E-Government-Strategie haben. Mehr als die Hälfte der Bundesämter orientiert sich an einer E-Government-Strategie einer anderen Verwaltungsstelle.

Abb. 24: Existenz von E-Government-Strategien



* 2004 wurde gefragt, ob eine eigene E-Government-Strategie formuliert wurde. n(04)=22, n(06)=20, Frage: Gibt es eine eigene E-Gov-Strategie in Ihrem Amt?

Abb. 25: Elemente von E-Government-Strategien



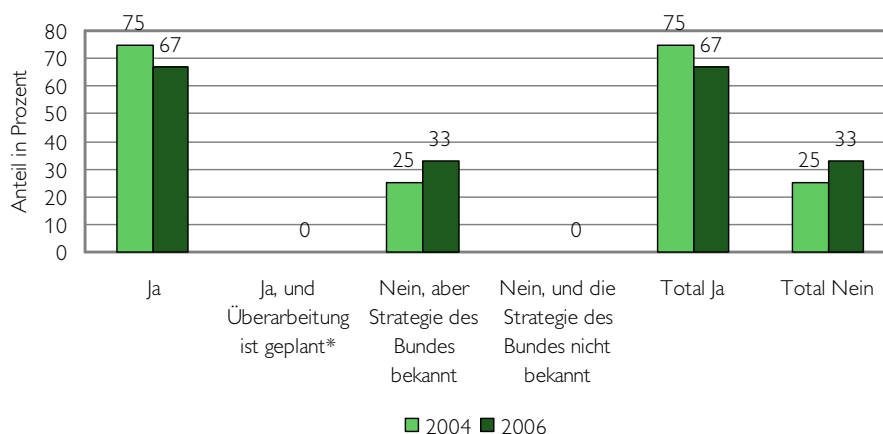
*2006 erstmals gefragt. n(04)=12, n(06)=6: Nur Bundesämter, die eine E-Gov-Strategie verfolgen und mind. einen der vergleichbaren Bestandteile angegeben haben. Frage: Wenn es in Ihrem Amt eine E-Gov-Strategie gibt, welche Bestandteile sind schriftlich festgehalten?

Die Strategie des Bundes bekannt. Zwei Drittel davon orientieren sich an der Strategie des Bundes, das sind acht Prozent weniger als noch in 2004 (Abb. 26).

Als häufigste Elemente einer E-Government-Strategie werden Visionen / Leitbilder und Zieldefinitionen genannt (Abb. 25). Nach Ansicht der Bundesämter sind Verantwortlichkeiten noch vor konkreten Schritten und Zeitplänen Bestandteil einer E-Government-Strategie. Damit stellen die existierenden E-Government-Strategien nunmehr verstärkt grobe Handlungsrahmen dar, als dass konkrete Massnahmen und Vorgehensweisen vorgeschlagen werden.

Allen Bundesämtern mit einer eigenen E-Government-Strategie ist die Strategie des Bundes bekannt.

Abb. 26: Orientierung an der E-Government-Strategie des Bundes

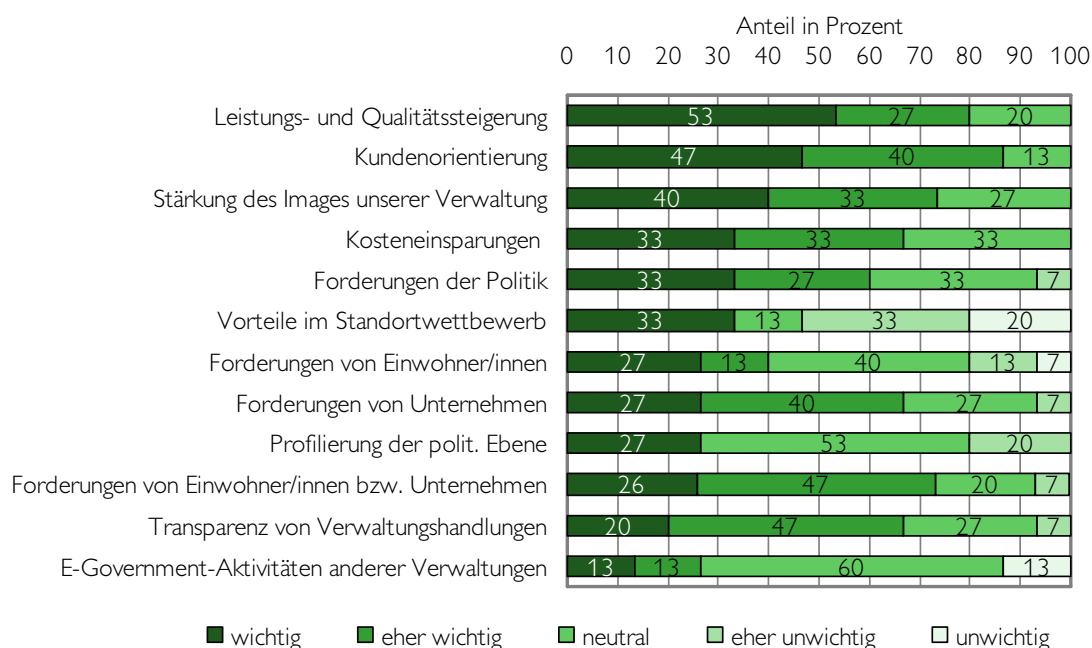


*I2006 erstmals gefragt. n(04)=12, n(06)=6: Nur Bundesämter, die eine E-Gov-Strategie formuliert haben. Frage: Wenn eine eigene Strategie formuliert wurde, orientiert sich diese an der E-Government-Strategie des Bundes bzw. der neuen E-Government-Strategie Schweiz?

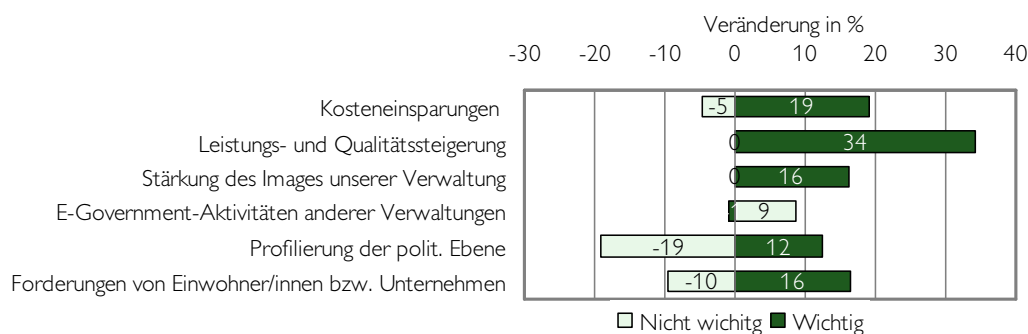
Die wichtigsten Gründe für die Einführung von E-Government sind Leistungs- und Qualitätssteigerungen sowie Kundenorientierung (Abb. 27). Die Priorisierung verhält sich bei Gemeinden und Kantonen ähnlich, wo ebenfalls Leistungs- und Qualitätssteigerungen sowie Kundenorientierung als wichtigste Motive genannt werden.

Seit 2004 haben die Motive der Kosteneinsparungen, der Leistungs- und Qualitätssteigerung, der Imageverbesserung sowie Forderungen von Einwohner/innen und Unternehmen an Relevanz gewonnen.

Abb. 27: Motive für die Einführung von E-Government



n=15: Nur Bundesämter, die alle Faktoren beurteilt haben. Frage: Wie wichtig sind folgende Faktoren für die Einführung von E-Government in Ihrem Amt?



n(04)=21, n(06)=15: Nur Bundesämter, die alle vergleichbaren Faktoren beurteilt haben. Frage: Wie wichtig sind folgende Faktoren für die Einführung von E-Government in Ihrem Amt?

3.2 Struktur

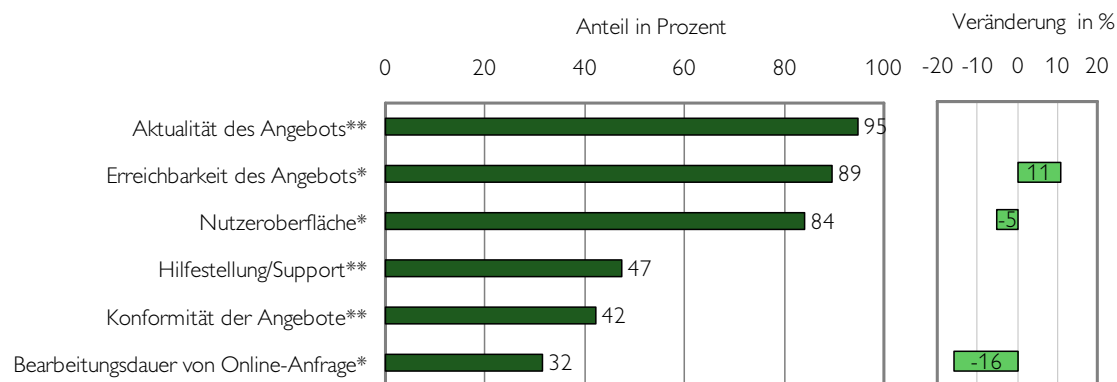
Der Teil Struktur beschäftigt sich primär mit Qualitätsaspekten und Massnahmen zur Qualitätssteigerung im Allgemeinen und durch E-Government im Spezifischen.

Die Qualität ihres Angebotes überprüfen die Bundesämter mehrheitlich anhand der Aktualität des Angebots, der Erreichbarkeit des Angebots sowie der Nutzeroberfläche (Abb. 28). Während die Überprüfung der Bearbeitungsdauer von Online-Anfragen in 2006 seltener genannt wurde, wurde dafür die Erreichbarkeit des Angebotes häufiger überprüft (+11%).

Die drei Qualitätsaspekte Aktualität des Angebots, Erreichbarkeit des Angebots sowie Nutzeroberfläche werden auch von Gemeinden und kantonalen Ämtern am häufigsten überprüft.

Abb. 29 zeigt konkrete Massnahmen, die von den Bundesämtern realisiert werden, um die Qualität zu steigern, mögliche Formen sind die Einbeziehung der Kunden in die Gestaltung von E-Government, die Auswertung der Nutzungsstatistik der Website sowie der Vergleich der Abläufe und Prozesse mit anderen Verwaltungen (Benchmarking). Die Berücksichtigung von Kundenanforderungen sowie deren Integration in den Gestaltungsprozess von E-Government verhilft den öffentlichen Verwaltungen zu einem kun-

Abb. 28: Überprüfung von Qualitätsaspekten



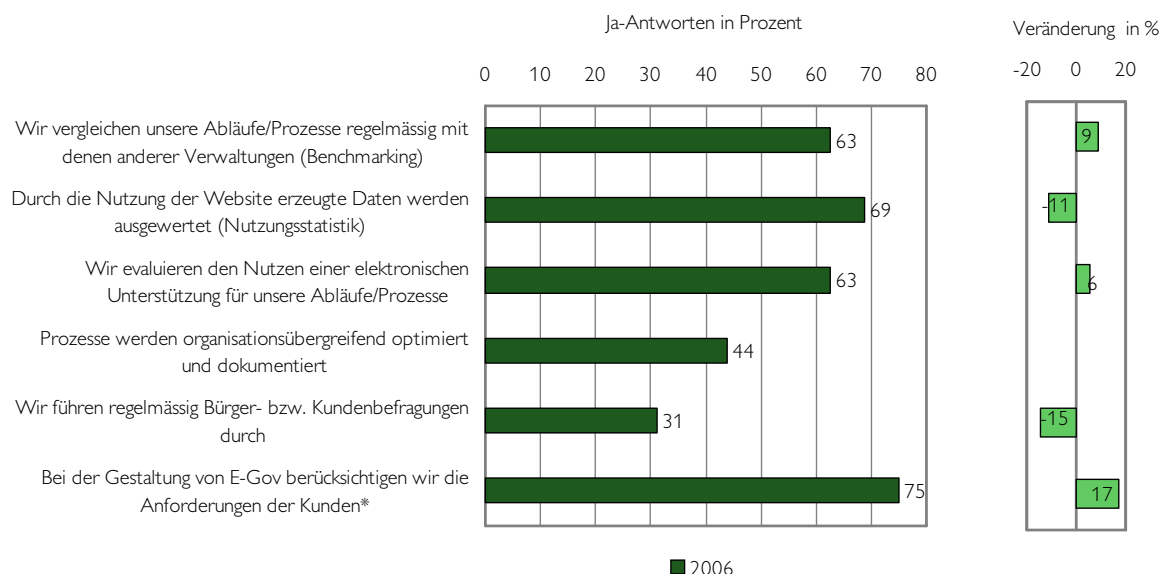
*Folgende Fragen waren in 2004 graduell anders gestellt: Erreichbarkeit des Angebots/Zugang (Verfügbarkeit/Erreichbarkeit ohne Unterbrüche), Nutzeroberfläche (Schnelligkeit und Einfachheit des Zugriffs), Bearbeitungsdauer von Online-Anfragen (Ablaufdauer von Prozessen und Leistungen), ** 2006 erstmals gefragt. n1(06)=19: Nur Bundesämter mit Website, die mindestens eine Antwort ausgewählt haben. n2(04)=20, n2(06)=17: Nur Bundesämter mit Website, die vergleichbare Antworten ausgewählt haben. Frage: Welche Aspekte der Qualität des Online-Angebots werden überprüft?

denfreundlichen Image. Sowohl Kantone als auch Gemeinden schätzen die Berücksichtigung der Kundenanforderungen sowie deren Integration in die Gestaltung von E-Government als wichtigste Massnahme zur Qualitätssteigerung ein. Allerdings ist darauf hinzuweisen, dass die Bundesämter regelmässige Bürger- bzw. Kundenbefragungen gleichzeitig als nicht mehr so relevant betrachten (-15%).

Als Resultate, die durch E-Government erreicht wurden, nennen die Bundesämter vorrangig Verbesserungen in der Leistungsqualität wie auch eine Erhöhung der Kundenzufriedenheit (Abb. 30). Während von Seiten der Kantone eher eine Reduzierung von Medienbrüchen und Betriebskosten erreicht wurde, bestätigen die Gemeinden die Einschätzung der Bundesämter. Auch dort konnte die Kundenzufriedenheit erhöht und die Leistungsqualität verbessert werden. Allerdings ist fraglich, in wieweit die Bundesämter diese Resultate messen, da z.B. Kundenbefragungen seltener durchgeführt werden.

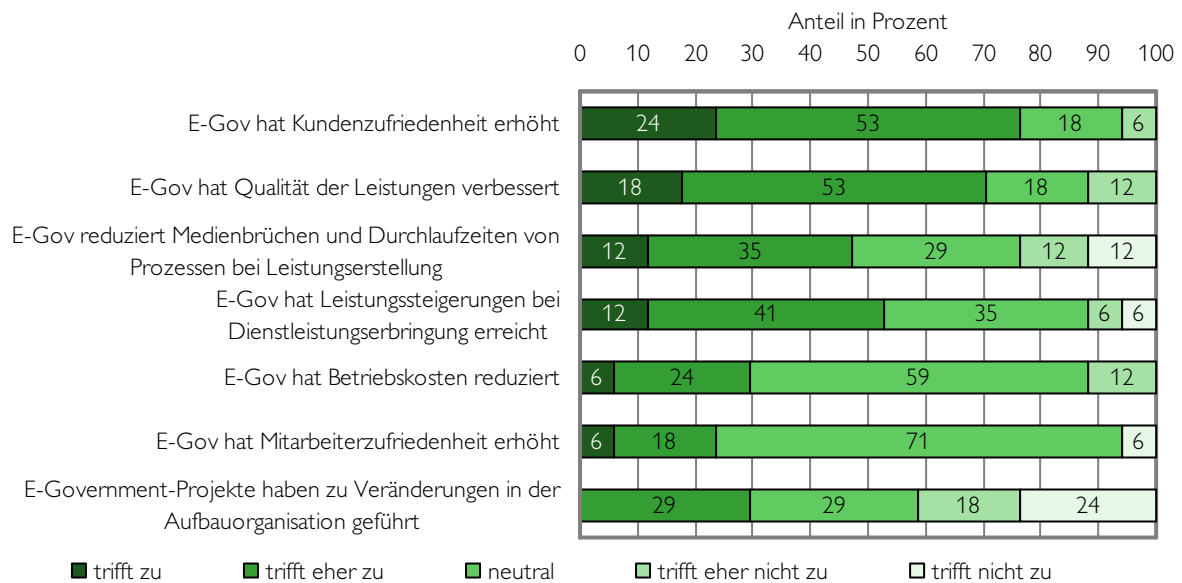
Veränderungen der Aufbauorganisation sowie eine merkliche Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit wurden durch E-Government nicht erwirkt. Ähnliche Ergebnisse wurden auch auf Ebene der Kantone und Gemeinden festgestellt.

Abb. 29: Massnahmen zur Qualitätssteigerung



*2004 "Wir beziehen interne & externe Kunden in die Gestaltung von E-Government und neuer Abläufe mit ein". n1(06)=16: Nur Bundesämter, die alle Aussagen bewertet haben. n2(04)=21, n2(06)=17: Nur Bundesämter, die alle vergleichbaren Aussagen bewertet haben. Frage: Treffen die folgenden Aussagen auf Ihr Amt zu?

Abb. 30: Qualitätssteigerung durch E-Government



n=17: Nur Bundesämter, die alle Aussagen beurteilt haben. Frage: Bitte geben sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihr Amt zutreffen.

3.3 Potenziale

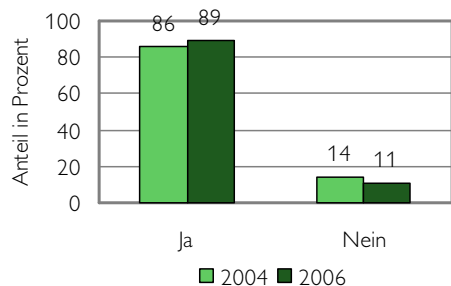
Das Thema Potenziale wird in die drei Felder Technik, Personal und Finanzen aufgeteilt.

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. 31 zeigt, dass die Bundesämter Auslagerungen bzw. Teilauslagerungen von IT im Vergleich zu 2004 weitergeführt haben. Die Steigerung beträgt allerdings nur drei Prozent, da bereits 2004 86 Prozent der Bundesämter angegeben haben, die gesamte IT oder Teile davon ausgelagert zu haben.

Abb. 31: IT-Auslagerung



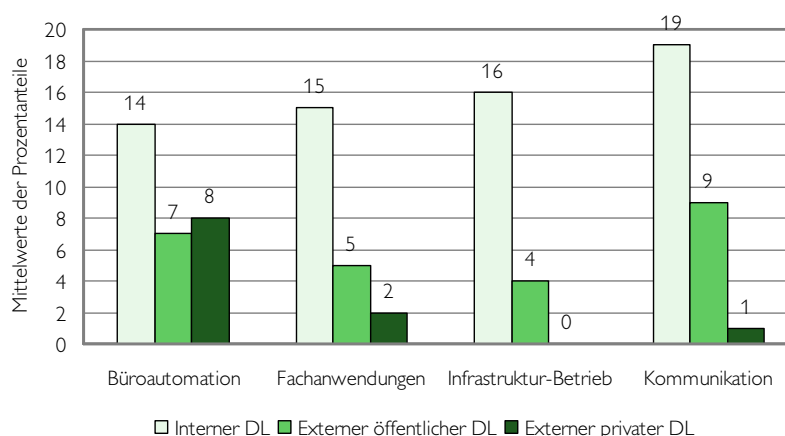
n(04)=21, n(06)=18. Frage: Haben Sie Ihre IT oder Teile davon ausgelagert?

Grundsätzlich werden bei der Auslagerung von IT interne Dienstleister bevorzugt (Abb. 32). Hierbei wird deutlich, dass vor allem für Kommunikation und Büroautomation Dienstleister herangezogen worden sind. Zwei Drittel der ausgelagerten Kommunikation sind an interne Dienstleister vergeben worden. Wenn externe Dienstleister für diesen Bereich gewählt worden sind, überwiegt hierfür die Anzahl der externen öffentlichen Dienstleister als Partner. Somit werden öffentliche Dienstleister als Partner für (Teil-)Auslagerungen im Bereich der Kommunikationssysteme bevorzugt. Demgegenüber wird die relativ komplexe Büroautomation auch an externe private Dienstleister ausgelagert.

Dennoch dominieren hier ebenfalls interne Dienstleister als primäre Partner. Im Vergleich mit den Gemeinden wurden IT-Komponenten dort meist an externe Dienstleister ausgelagert. Das betraf vor allem Fachanwendungen und Kommunikationssysteme. Interne Dienstleister wurden zu einem Grossteil mit der Büroautomation betraut.

In der aktuellen Erhebung haben 87 Prozent der Bundesämter angegeben, dass die momentane Ausstattung mit IT ausreichend und zweckmässig sei. Dies ist eine deutliche Steigerung um 26 Prozent gegenüber 2004. Daran anknüpfend bestätigen auch 80 Prozent der Bundesämter, dass die eingesetzte IT dem aktuellen Stand der Technik entspreche.

Abb. 32: Outsourcing-Partner

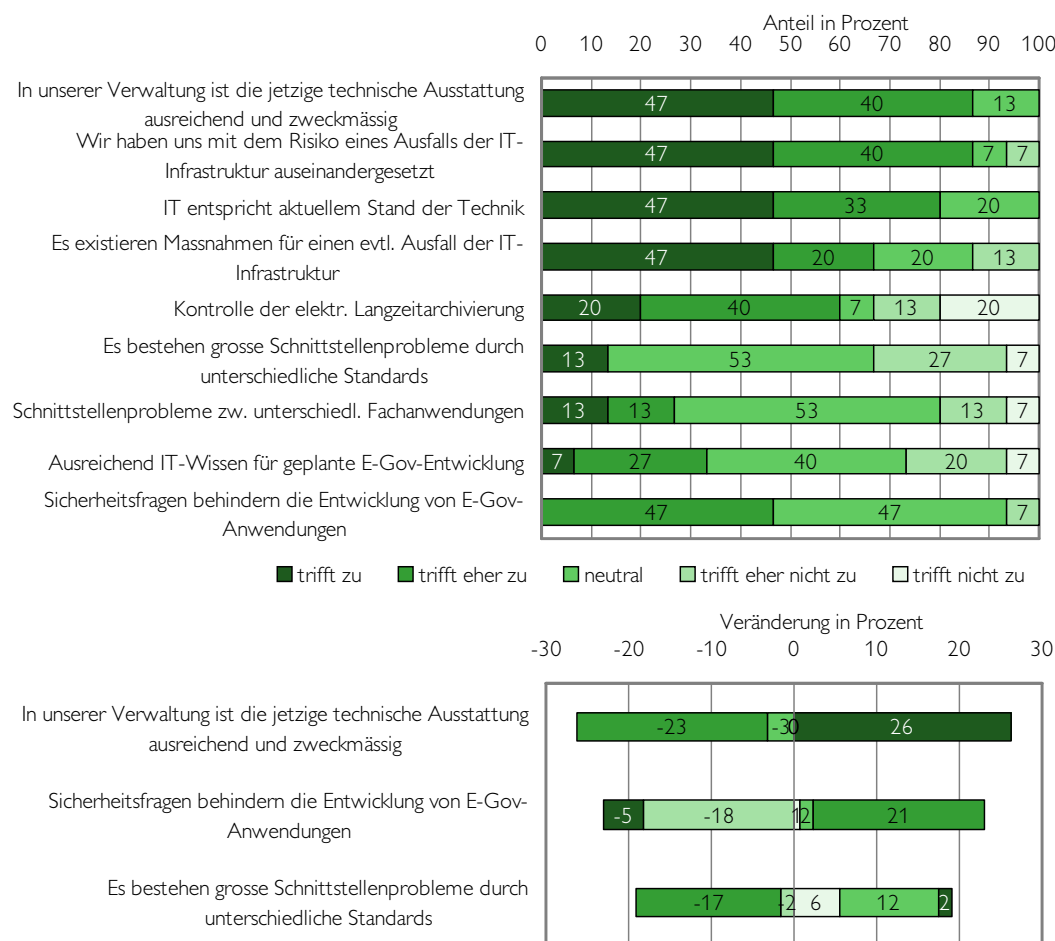


*Um diese Auswertung durchzuführen, wurden zunächst die Summen der Prozentsätze, zu denen jedes Amt ausgelagert hat, auf 100% heruntergebrochen. Danach wurden die Mittelwerte für die zwölf erfragten Auslagerungsmöglichkeiten gebildet. Die Summe aller Mittelwerte beträgt 100 %.
n=18: Nur Ämter, die angegeben haben, dass sie 1) ausgelagert haben und 2) Angaben zu wenigstens einer Auslagerungsmöglichkeit gewählt haben. Frage: Geben Sie bitte an, an welchen Dienstleister und in welchem Umfang ausgelagert wurde?

Als gleichermassen wichtig werden Sicherheitsaspekte gesehen. So geben 87 Prozent der Bundesämter an, dass sie sich mit dem Risiko eines Ausfalls der IT-Infrastruktur auseinander gesetzt haben. 67 Prozent der Bundesämter führen sogar an, dass spezifische Massnahmen für einen evtluellen Ausfall der IT-Infrastruktur bestehen. Weiterhin ist anzumerken, dass Schnittstellenprobleme durch unterschiedliche Standards wie auch eine von Sicherheitsfragen ausgehende hemmende Wirkung auf die E-Government-Entwicklung 2006 seltener angeführt wurden als noch 2004.

Entgegen der grundsätzlich positiv bewerteten IT-Infrastruktur geben lediglich 34 Prozent der befragten Ämter an, über ausreichendes IT-Fachwissen für geplante E-Gov-Entwicklungen zu verfügen (Abb. 33).

Abb. 33: Technische Herausforderungen

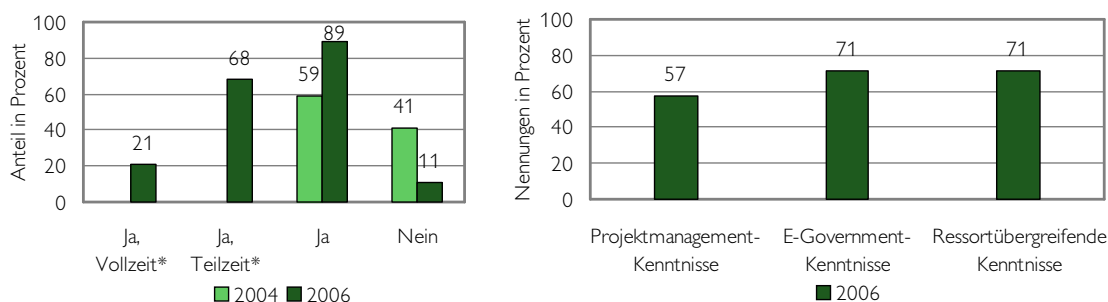


n1(06)= 15: Nur Bundesämter, die alle Aussagen bewertet haben. n2(04)=21; n2(06)=18: Nur Bundesämter, die alle vergleichbaren Aussagen bewertet haben.
Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihr Amt zutreffen.

3.3.2 Personal

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

Abb. 34: E-Government-Verantwortliche und ihre Kompetenzen



*Die Art der Anstellung wurde 2006 erstmals gefragt. n(04)=22, n(06)=19.
Frage: Haben Sie eine/n Hauptverantwortliche/n für E-Government?

n(06)=14: Nur Ämter, die angegeben haben, dass sie eine/n Verantwortliche/n haben. Frage: Über welche Kompetenzen verfügt sie

68 Prozent der befragten Bundesämter haben angegeben, dass sie über einen E-Government-Verantwortlichen verfügen, der teilzeitbeschäftigt ist (Abb. 34). In 21 Prozent der Fälle sind die vorhandenen E-Government-Verantwortlichen vollzeitbeschäftigt. Im Verhältnis zur Gesamtanzahl von 68 Prozent der Ämter, die über eine/n E-Government-Verantwortliche/n verfügen, entspricht dies einem Verhältnis von ca. 1 zu 4. Die angegebene Gesamtzahl stellt überdies eine ausserordentliche Steigerung gegenüber 2004 dar. Im Vergleich zu Gemeinden, kantonalen Ämtern und Kantonen ist diesbezüglich nur bei den Bundesämtern ein positiver Trend auszumachen. Bei allen übrigen ging die Zahl der E-Government-Verantwortlichen teilweise stark zurück.

Die Mehrzahl der Bundesämter (55 Prozent) beurteilt die Kenntnisse und Fähigkeiten ihrer Mitarbeiter/innen insofern positiv, als dass diese neue Anwendungen ohne grössere Probleme erlernen (Abb. 35). Ebenfalls werden von über zwei Dritteln der Bundesämter die Kenntnisse der Mitarbeiter/innen als ausreichend für die Abwicklung der Geschäftsprozesse beurteilt. Trotz dieser grundsätzlich positiven Einschätzung wird im Vergleich zu 2004 deutlich, dass die Mitarbeiter/innen bei der letzten Befragung als lern- und anpassungsfähiger eingeschätzt worden sind. Generell wird die positive Auffassung über Kenntnisse und Lernbereitschaft der Mitarbeiter/innen auch auf kommunaler und kantonaler Ebene geteilt.

Abb. 35: Kenntnisse der Mitarbeiter/innen

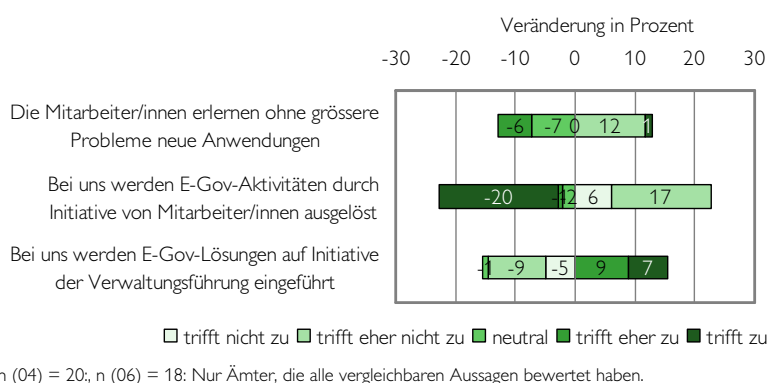
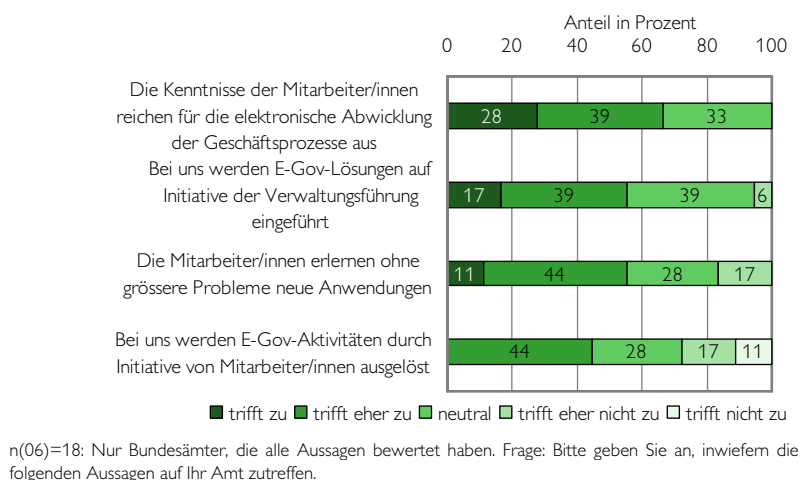
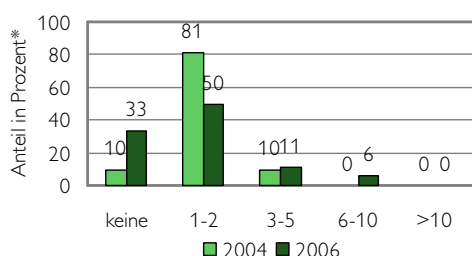


Abb. 36: E-Government-Schulungen



* 2004 wurde gefragt, wie viele Schulungsmassnahmen zum Thema IT und/oder E-Government durchgeführt worden sind. n(04)=21, n(06)=18. Frage: Wie viele Schulungsmassnahmen sind in Ihrem Amt im vergangenen Jahr für Mitarbeiter/innen zum Thema E-Government durchgeführt worden?

Bezüglich der Initiierung von E-Government-Aktivitäten geben 56 Prozent der befragten Ämter an, dass diese primär durch die Verwaltungsführung realisiert wird, während 44 Prozent diese auch auf weitere Mitarbeiter/innen zurückführen.

Der Anteil der Bundesämter, die für Mitarbeiter/innen Schulungen zum Thema E-Government durchführen, ist um 23 Prozent zurückgegangen (Abb. 36). Dieser starke Rückgang ist vor dem Hintergrund zu betrachten, dass 2004 nach Schulungen in den Bereichen IT und E-Government, im Jahr

2006 explizit nach Schulungen zur Thematik E-Government gefragt wurde. Die Hälfte der Bundesämter hat 2006 angegeben, pro Mitarbeiter/in einen bis zwei Schulungstage pro Jahr anzubieten.

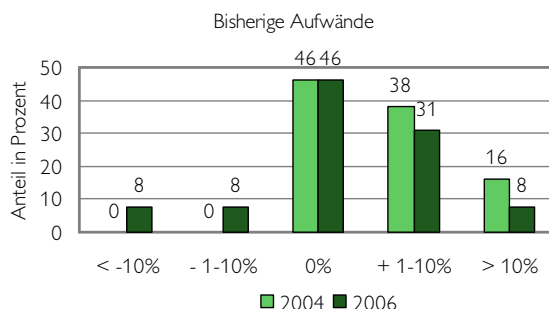
3.3.3 Finanzen

Die finanziellen Mittel sind sowohl in Bezug auf das IT-Budget als auch auf das E-Government-Budget gestiegen. Dieser positive Trend kann in Gemeinden, Kantonen sowie kantonalen Ämtern nicht bestätigt werden. Wenn das Budget nicht gleich hoch blieb wie zwei Jahre zuvor, so war es 2006 geringer. Entsprechend ist die Einschätzung der meisten Bundesämter, dass Budgetrestriktionen nicht zum vorzeitigen Stopp oder zur unvollständigen Ausführung von E-Government-Projekten führen.

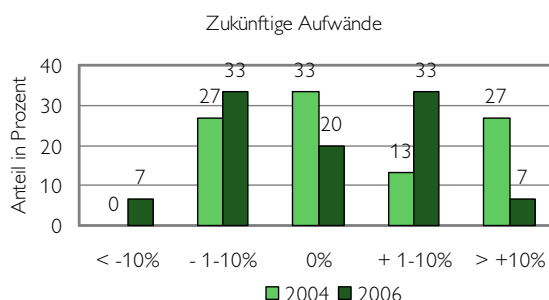
Während ca. die Hälfte der Bundesämter der Meinung ist, dass sich die Aufwände in Bezug auf das Budget der Verwaltung bislang nicht erhöht haben, so gab ein Drittel der Bundesämter an, höhere Aufwände gehabt zu haben (Abb. 37). 16 Prozent der Bundesämter sagten jedoch auch neu aus, dass E-Government allgemein zu einer Verringerung der Aufwände geführt habe.

Was die Einschätzung zukünftiger Aufwände betrifft, so sind die Nennungen breiter gestreut. Während ein Viertel der Bundesämter bei der Aussage bleibt, dass sich die Aufwände nicht verändern werden, geben mehr als ein Drittel der Bundesämter an, eine leichte Aufwandsreduktion von bis zu zehn Prozent zu erwarten. Eine ebenso grosse Zahl an Bundesämtern erwartet eine Aufwandsteigerung von bis zu zehn Prozent. Weitere sieben Prozent gehen von einer Aufwandsteigerung von über zehn Prozent und ebenso weitere sieben Prozent von einer Aufwandsreduktion um mehr als zehn Prozent aus. Während viele der Kantone, kantonalen Ämter und Gemeinden neutrale Aussagen bezüglich bisheriger Aufwände gewählt haben, rechnen vor allem die Gemeinden mit einer zukünftigen Aufwandsteigerung. (Tab. 3)

Abb. 37: Veränderung der Aufwände durch E-Government



n(04)=13, n(06)=13. Frage: Wie haben sich bisher durch E-Gov die Aufwände verändert? (Bezogen auf das gesamte Budget ihrer Verwaltung)



n(04)=13, n(06)=13. Frage: Wie werden sich Ihrer Meinung nach durch E-Gov die Aufwände in den nächsten 5 Jahren entwickeln? (Bezogen auf das gesamte Budget Ihrer Verwaltung)

Tab. 3: Finanzielle Mittel für das Jahr 2006 (in CHF)

	Minimum	Maximum	Median	Mittelwert
IT-Budget 2004	10'000	10'000'000	794'000	1'775'000
IT-Budget 2006	100'000	10'200'000	1'000'000	2'334'230
E-Gov-Budgets 2004*	10'000	1'500'000	62'500	408'125
E-Gov-Budgets 2006	210'000	3'500'000	500'000	865'500

n1(04)=16, n1(06)=13. Frage: Wie gross ist das IT-Budget Ihres Amtes für das Jahr 2006 in CHF?

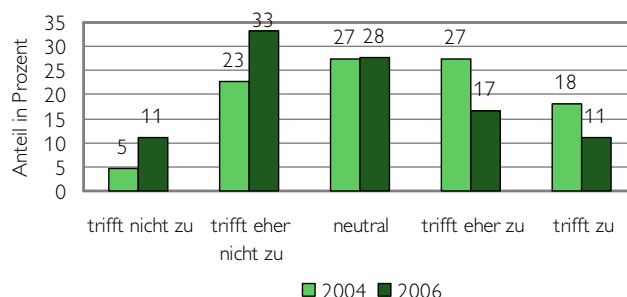
*2004 wurde das E-Government-Projektbudget erfragt. n2(04)=8, n2(06)=8. Frage: Wie gross ist das E-Government-Budget Ihres Amtes für das Jahr 2006 in CHF?

Die E-Government-Budgets bewegen sich zwischen 210'000 CHF und 3.5 Millionen CHF. Das durchschnittliche und um Ausreisser bereinigte Budget beträgt 500'000 CHF. Die Angaben zu den Budgets sind damit deutlich höher als noch vor zwei Jahren. Allerdings ist dieser Trend nicht auf allen föderalen Ebenen vorhanden. Sowohl auf Ebene der Gemeinden, der Kantone und der kantonalen Ämter sind die

für E-Government zur Verfügung stehenden Budgets unverändert geblieben bzw. gesunken. Das IT-Budget ist, verglichen mit den Durchschnittswerten von 2004, ebenfalls gestiegen.

44 Prozent der Bundesämter sind nicht der Auffassung, dass Budgetrestriktionen dazu führen, dass E-Government-Projekte gestoppt oder unvollständig ausgeführt werden (Abb. 38). Mehr als ein Viertel der Bundesämter ist in Bezug auf diese Frage indifferent. Noch einmal 28 Prozent sind hingegen der Auffassung, dass Budgetrestriktionen sehr wohl ein Grund für die ungenügende Ausführung oder das Scheitern eines E-Government-Projektes sein können.

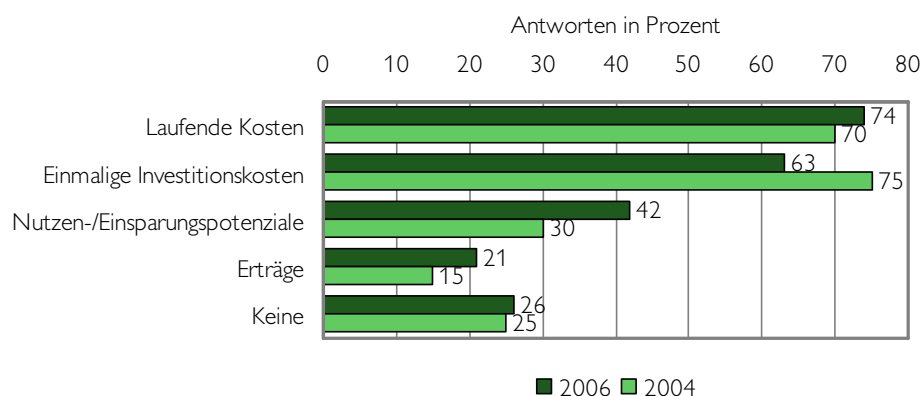
Abb. 38: Budgetrestriktionen



n(04)=22, n(06)=18. Frage: Inwiefern trifft folgende Aussage auf Ihr Amt: Budgetrestriktionen führen dazu, dass E-Gov-Projekte gestoppt oder unvollständig ausgeführt werden?

Im Rahmen von Kalkulationen, die für E-Government-Projekte gemacht werden, führen Bundesämter vorrangig die Berechnung laufender Kosten und einmaliger Investitionskosten durch. Nutzen- und Einsparpotenziale wurden 2006 um fünf Prozent häufiger genannt, werden jedoch immer noch von nur 19 Prozent der Bundesämter durchgeführt (Abb. 39). Im Vergleich zum Jahr 2004 sind die Kalkulationen für

Abb. 39: Kalkulationen für E-Government-Projekte



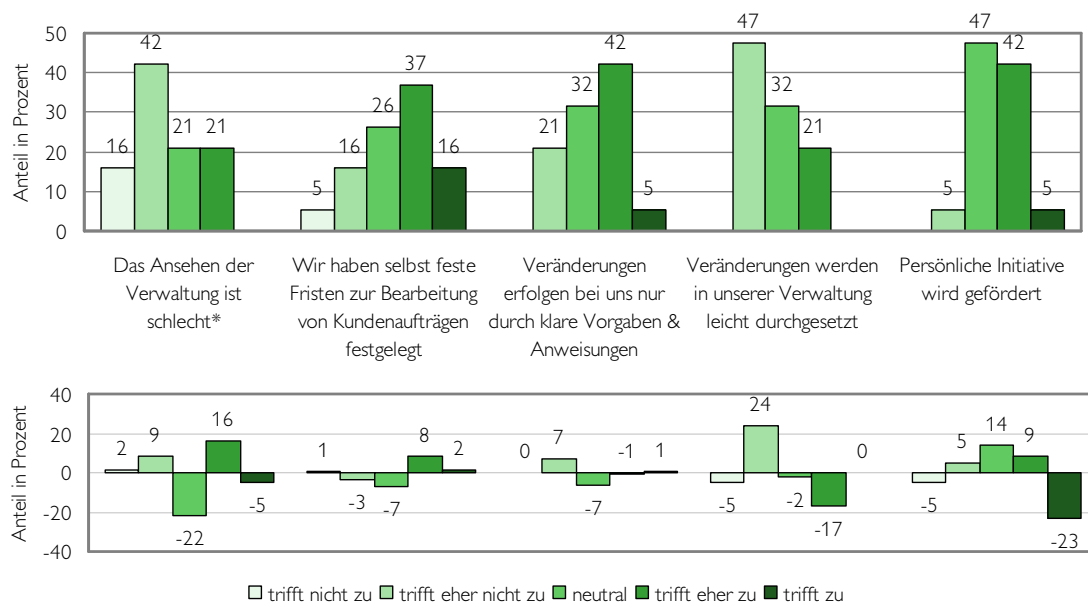
n(04)=20, n(06)=19: Nur Bundesämter, die wenigstens eine Antwort angegeben haben. Frage: Inwieweit trifft folgende Aussage auf Ihr Amt zu: Für E-Gov-Projekte werden in unserem Amt keine Kalkulationen bzw. Kalkulationen für laufende Kosten, einmalige Investitionskosten, Nutzenpotenziale oder Erträge durchgeführt?

einmalige Investitionen zurückgegangen. Häufiger genannt wurde neben der Berechnung von Nutzen- und Einsparungspotenzialen auch die Berechnung von Erträgen.

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. 40: Verwaltungskultur



n(04)=21, n(06)=19: Nur Bundesämter, die alle Aussagen bewertet haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern folgende Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

Die Verwaltungskultur in den Bundesämtern wird sehr unterschiedlich wahrgenommen (Abb. 40). Während persönliche Initiative zwar gefördert wird, ist diese aber im Vergleich zu 2004 zurückgegangen. Veränderungen erfolgen vorrangig durch feste Vorgaben und Anweisungen, werden aber nicht leicht umgesetzt.

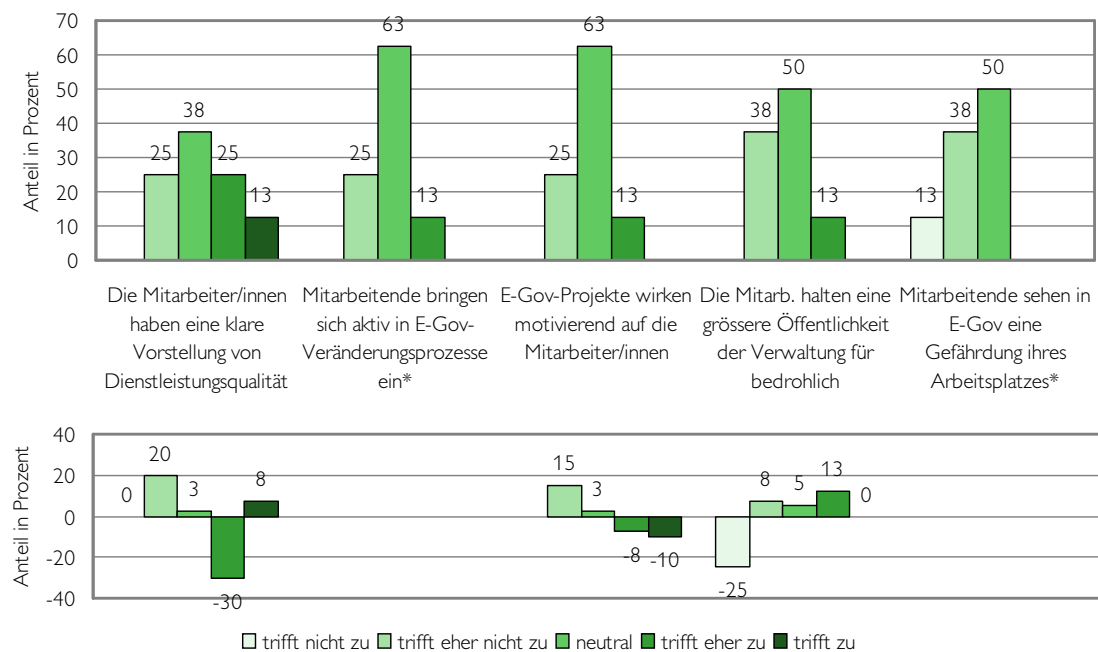
Fast die Hälfte der Bundesämter ist der Ansicht, in ihrer Verwaltung würden Veränderungen eher nicht so leicht durchgesetzt werden. Der Anteil der Ämter, für welche die Aussage „Veränderungen werden in unserer Verwaltung leicht durchgesetzt“ eher oder sehr zutrifft, ist auf 21 Prozent gesunken.

Im Vergleich zu 2004 schätzen mehr Bundesämter die Aussage als zutreffend ein, das Ansehen der Verwaltung würde als schlecht wahrgenommen werden (21 Prozent). Über 50 Prozent der Bundesämter stimmen dennoch mit der Einschätzung nicht überein. Um proaktiv vorzugehen und Kundenorientierung zu realisieren, werden vermehrt feste Fristen zur Bearbeitung von Kundenaufträgen gesetzt.

Die meisten Bundesämter enthalten sich in Bezug auf die Fragen zur Mitarbeiterkultur einer Tendenzangabe (Abb. 41). Über 50 Prozent der Bundesämter sind weder der Meinung, dass E-Government-Projekte motivierend auf Mitarbeiter/innen wirken, noch dass Mitarbeiter/innen eine grössere Öffnung nach aussen für bedrohlich empfinden. Deutlich wird jedoch von der Hälfte der Bundesämter verneint, dass Mitarbeiter/innen E-Government als Bedrohung ihres Arbeitsplatzes sehen würden.

Es ist anzumerken, dass die Einschätzung, Mitarbeiter/innen würden eine klare Vorstellung von Dienstleistungsqualität haben, zurückgegangen ist. Der starke Rückgang steht im Gegensatz zu Beobachtungen auf kommunaler und kantonaler Ebene, wo häufig angegeben wird, dass Mitarbeiter/innen eine klare Vorstellung von Dienstleistungsqualität haben. Allerdings wird auch von einem Viertel der Bundesämter angegeben, dass sich Mitarbeiter/innen nicht aktiv in E-Government-Veränderungsprozesse einbringen.

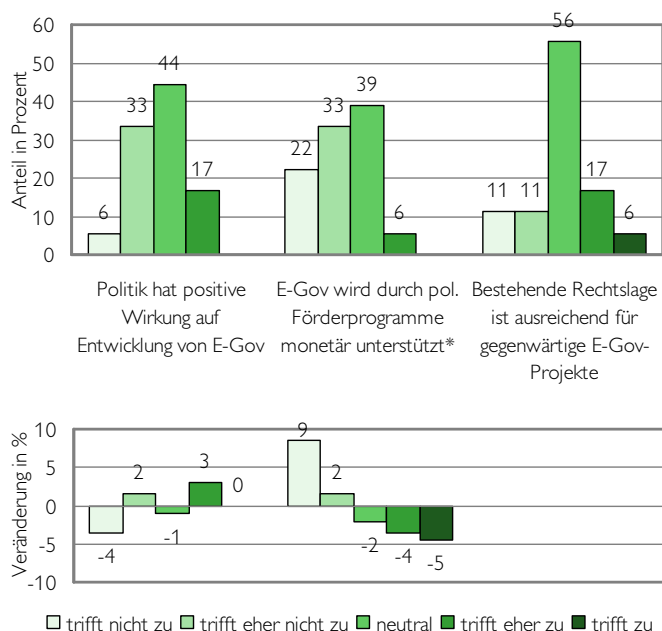
Abb. 41: Mitarbeiterkultur



*In 2006 erstmals gefragt. n1(06)=8: Nur Bundesämter, die alle Aussagen bewertet haben. n2(04)=20, n2(06)=8: Nur Bundesämter, die alle vergleichbaren Aussagen bewertet haben. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern folgende Aussagen auf Ihre Verwaltung zutreffen.

4 Rahmenbedingungen

Abb. 42: Politische und rechtliche Rahmenbedingungen



*2004 "E-Government wird durch politische Förderprogramme monetär oder ideologisch unterstützt". n1(06)=18: Nur Bundesämter, die alle Aussagen bewertet haben. n2(04)=22, n2(06)=18. Frage: Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Ihr Amt zutreffen.

auch auf kantonaler und kommunaler Ebene beobachtet werden.

Anders als 2004 werden dem Bund von Seiten der Bundesämter vor allem die Funktionen Koordination, Schaffung von Übersichtlichkeit sowie Finanzierung zugesprochen (Abb. 43). Während im Jahr 2004 zumeist die Schaffung von Übersichtlichkeit gewünscht wurde, steht jetzt die Koordinationsfunktion im Vordergrund.

Wie auch bei Gemeinden und Kantonen festgestellt werden konnte, wird die Finanzierung der IT-Infrastruktur nicht als unbedingte Aufgabe des Bundes betrachtet.

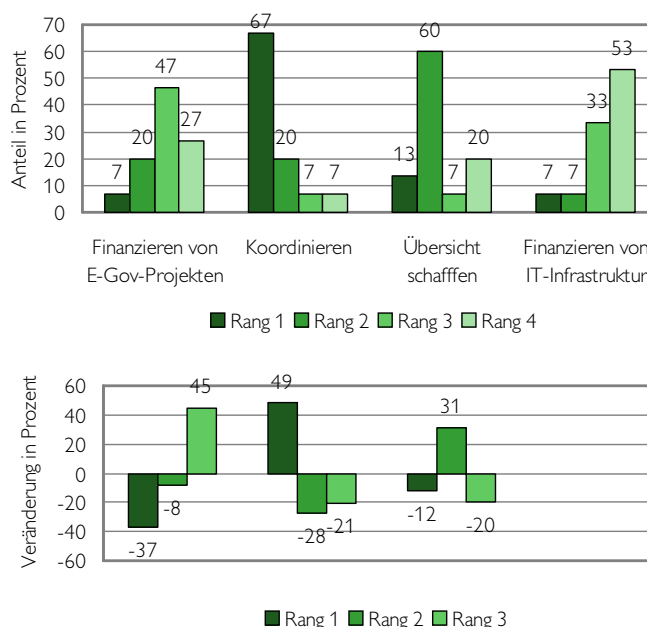
Die Befragung zu dem "Schweizer Portal" (www.ch.ch) und der Standardisierungsorganisation eCH (www.ech.ch) sowie der Initiative eVanti.ch (www.evanti.ch), hat ergeben, dass nach wie vor das

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

Politische und rechtliche Rahmenbedingungen werden von den meisten an der Umfrage Beteiligten mit neutralen Aussagen belegt (Abb. 42). Während den politischen Förderprogrammen ihre unterstützende Wirkung zu grossen Teilen abgesprochen wird, werden klare Aussagen zum Einfluss von Politik und Recht eher vermieden.

Weitere feststellbare Tendenzen sind, dass die bestehende Rechtslage als ausreichend empfunden wird und die Politik eine eher positive Wirkung auf die Entwicklung von E-Government hat. Ähnliche Antwortstrukturen konnten

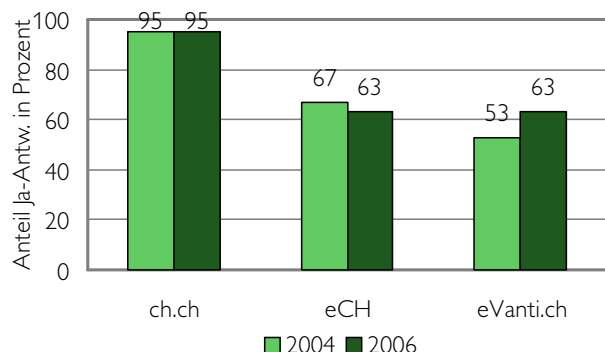
Abb. 43: Rolle des Bundes



n1(06)= 5: Nur Ämter, die alle Aufgaben nach ihrer Wichtigkeit rangiert haben. Frage: Bitte rangieren Sie die folgenden Aufgaben nach Ihrer Wichtigkeit von 1 (am wichtigsten) bis 4. n2(04)=19, n2(06)=8: Nur Ämter, die alle drei vergleichbaren Aufgaben nach ihrer Wichtigkeit von 1 bis 3 rangiert haben.

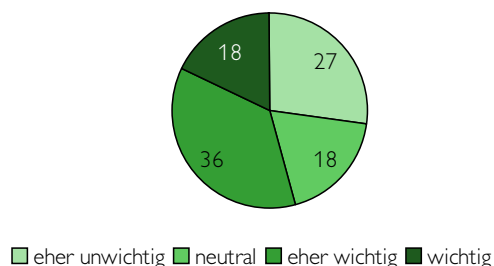
Schweizer Portal den grössten Bekanntheitsgrad geniesst. Erst danach kommen die Initiative eVanti.ch und der Standardisierungsverein eCH, die jeweils fast zwei Drittel der Befragten kennen.

Abb. 44: ch.ch, eCH und eVanti.ch



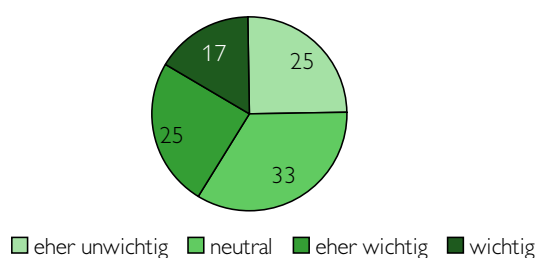
n(04)=21, n(06)=19: Nur Bundesämter, die Angaben zur Bekanntheit von ch.ch, eCH und eVanti.ch gemacht haben. Frage: Ist Ihnen das Schweizer Portal ch.ch bzw. der Standardisierungsverein eCH oder die Initiative eVanti.ch bekannt?

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



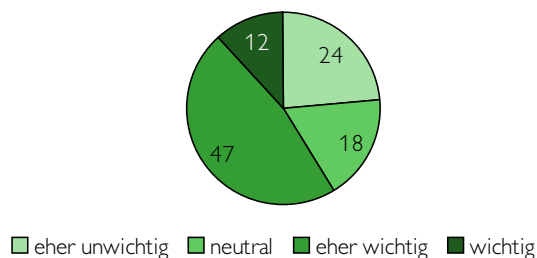
n (06)=11: Nur Bundesämter, die angegeben haben, dass sie das Projekt eVanti.ch kennen und seine Wichtigkeit beurteilt haben. Frage: Wie beurteilen Sie die Initiative eVanti.ch?

Einschätzung der Wichtigkeit des Vereins eCH (Anteil in %)



n (06)=12: Nur Bundesämter, die angegeben haben, dass sie den Verein kennen. Frage: Ist Ihnen der Verein eCH bekannt und falls ja, wie beurteilen Sie ihn?

Einschätzung der Wichtigkeit des Schweizer Portals (Anteil in %)



n (06)=17: Nur Bundesämter, 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?

Das Schweizer Portal (ch.ch) geniesst unter den Bundesämtern eine sehr grosse Bekanntheit, was allerdings schon im Jahr 2004 der Fall war. Demgegenüber kennen nur 63 Prozent der Antwortenden den Standardisierungsverein eCH (gegenüber 67 Prozent in 2004). Auch hier ist statistisch keine relevante Veränderung zu erkennen. Die Initiative eVanti.ch hingegen hat mit einer Zunahme von zehn Prozent tendenziell an Bekanntheit gewonnen.

In Absprache mit der Begleitgruppe wurde der Fragebogen gegenüber 2004 verändert, indem in diesem Jahr nicht mehr nach "sinnvoll", sondern nach "wichtig" unterschieden werden konnte. Ein direkter Vergleich mit 2004 wird aufgrund der geringen Stichprobe und der veränderten Skalierung hier nicht vorgenommen. 59 Prozent der antwortenden Bundesämter halten das Schweizer Portal für wichtig oder eher wichtig, gegenüber 24 Prozent, die es als eher unwichtig ansehen (mit 0% "unwichtig"). Vergleichbare Resultate weist die Initiative eVanti.ch auf, die von 54 Prozent der Antwortenden als (eher) wichtig angesehen wird. Weniger Bedeutung wird eCH zugeordnet (42% wichtig oder eher wichtig).

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 stattfinden.

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 bereitgestellten 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, stärker 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 Schweizer 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.