

Bedürfnisse und Verwaltungsaufwand steigen, aber E-Government stockt SuisseID könnte neuen Schwung bringen

SCHLUSSBERICHT ZUR STUDIE
VERWALTUNG UND E-GOVERNMENT 2010
IM AUFTRAG DES BUNDES UND DER KANTONE

Projektteam:

Lukas Golder, Politikwissenschaftler

Martina Imfeld, Projektassistentin

Stefan Agosti, Politikwissenschaftler

Jonas Ph. Kocher, Projektassistent

Andreas Stettler, Datenanalytiker/Programmierer

Silvia Ratelband-Pally, Administratorin



Management Summary Studie Verwaltung und E-Government

Das Mandat und die Datenbasis

Der Bund (Informatikstrategieorgan Bund) und die Kantone (Staatsschreiberkonferenz) beauftragten das Forschungsinstitut gfs.bern, eine Studie zum Thema Verwaltung und E-Government zu erstellen. Sie soll dazu dienen, den Stand des Angebots auf Gemeinde- und Kantonsebene sowie bei der Bundesverwaltung für das Jahr 2010 und die Entwicklung seit 2008 zu beschreiben. Damit sind in dieser Studienreihe Daten für die Jahre 2008, 2009 und 2010 verfügbar und erstmals Trendaussagen möglich.

Die Erstellung des Fragebogens erfolgte in einem gemeinsamen Workshop 2008 und wurde 2009 und 2010 überarbeitet. Die Befragung fand in der Regel online statt, wobei bei spezifischen Zielgruppen telefonisch nachgehakt wurde und auch die Möglichkeit bestand, direkt über computergestützte Telefonate an der Befragung teilzunehmen. Die Befragung fand zwischen dem 3. Mai und dem 20. Juni 2010 statt.

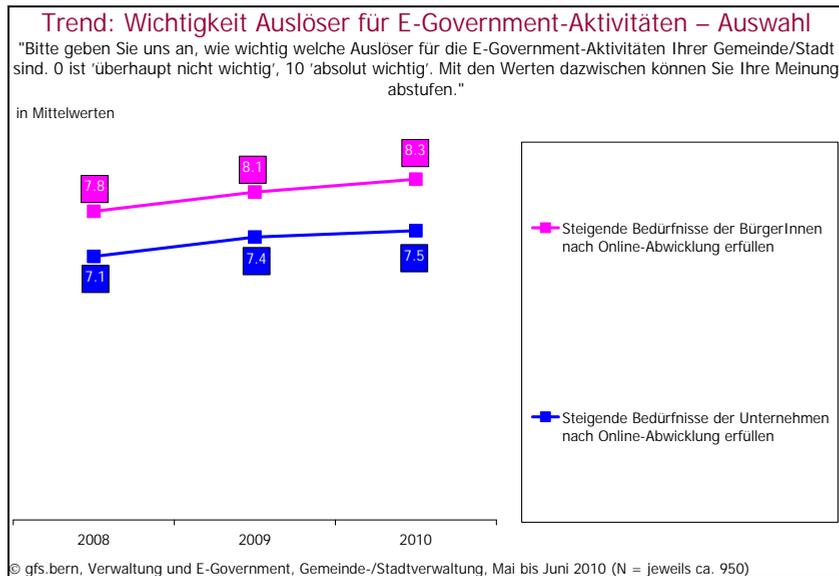
Grundlage der Erhebung bildete ein gemischtes Design mit Stichproben und Vollerhebungen: Von den 72 angefragten Bundesämtern nahmen 46 teil (Ausschöpfung 64%). Für die Kantone wurde die Befragungszeit aufgrund mangelhafter Ausschöpfung um eine Woche verlängert. Von den 26 eingeladenen Kantonen beantworteten schliesslich 24 die Fragen (Ausschöpfung 92%).

Bei den grösseren Gemeinden wurde analog zu den Bundesämtern und Kantonen eine Vollerhebung realisiert. Bei den kleineren Gemeinden wurde lediglich eine Stichprobe gezogen. Insgesamt nahmen 981 Gemeinden an der Befragung teil und die angestrebte Ausschöpfung wurde überall übertroffen. Die Ausschöpfung konnte im Vergleich zum Vorjahr wieder leicht gesteigert werden. Die Gemeindedaten wurden so gewichtet, dass die jeweilige Grössenklasse mit dem effektiven Bevölkerungsanteil übereinstimmt.

Nachfrage der BürgerInnen als Treiberin von E-Government auf Gemeindeebene – allerdings strategischer Stillstand in Kantonen und Gemeinden

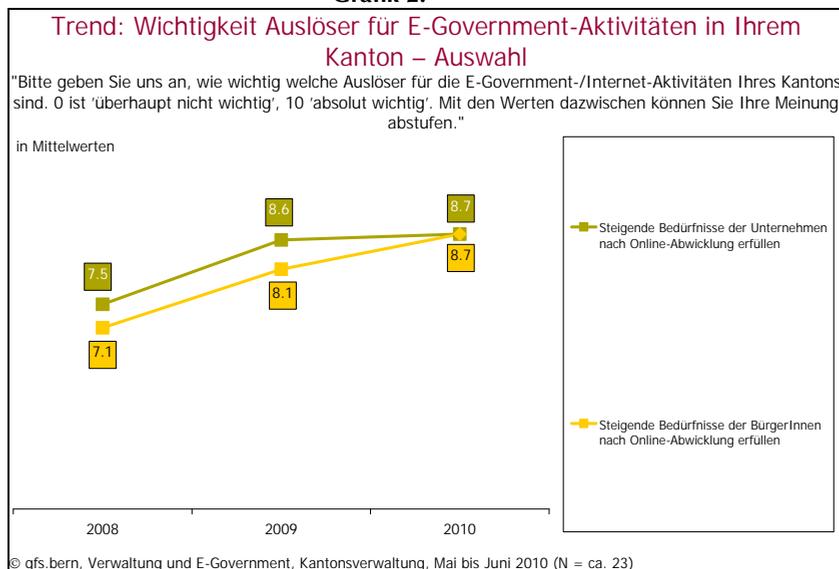
Die von den GemeindevertreterInnen wahrgenommenen Bedürfnisse nach Online-Abwicklung steigen im Trend auf hoher Ebene weiterhin an. Das gilt vor allem für die Nachfrage der BürgerInnen: Mit 8.3 auf der 10er-Skala ist dieser Auslöser nun gemeinsam mit der Verbesserung der Dienstleistungsqualität auf einer Ebene. In der Tendenz gilt dies auch für die Unternehmen, wobei die Veränderung innerhalb des Stichprobenfehlers und auf etwas tieferem Niveau zu liegen kommt.

Grafik 1:



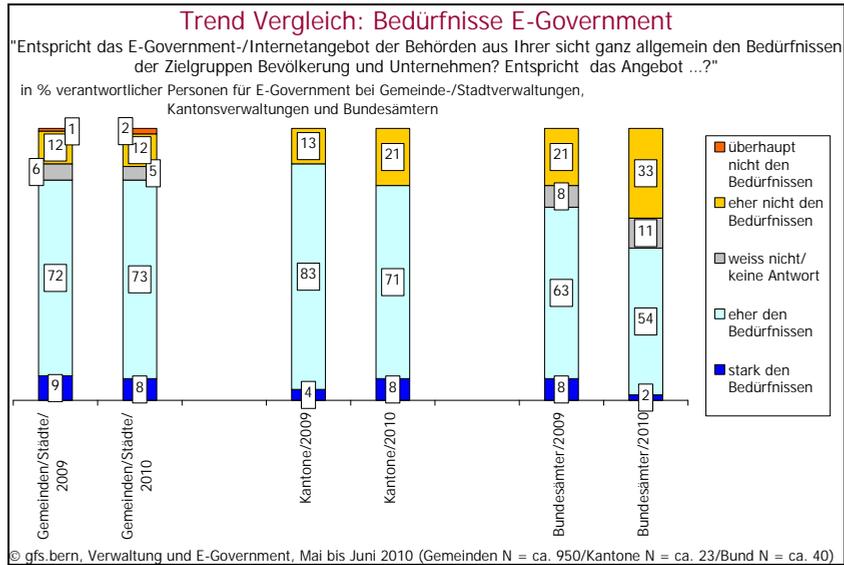
2009 wurden die verschiedenen erfragten Auslöser von E-Government von den Kantonsverantwortlichen in der Regel deutlich wichtiger beurteilt als noch 2008. Dieser erhöhte Stand hat sich auch 2010 weitgehend bestätigt. Die Kantone nannten als einzigen Auslöser von E-Government nur die steigenden Bedürfnisse der BürgerInnen klar stärker.

Grafik 2:



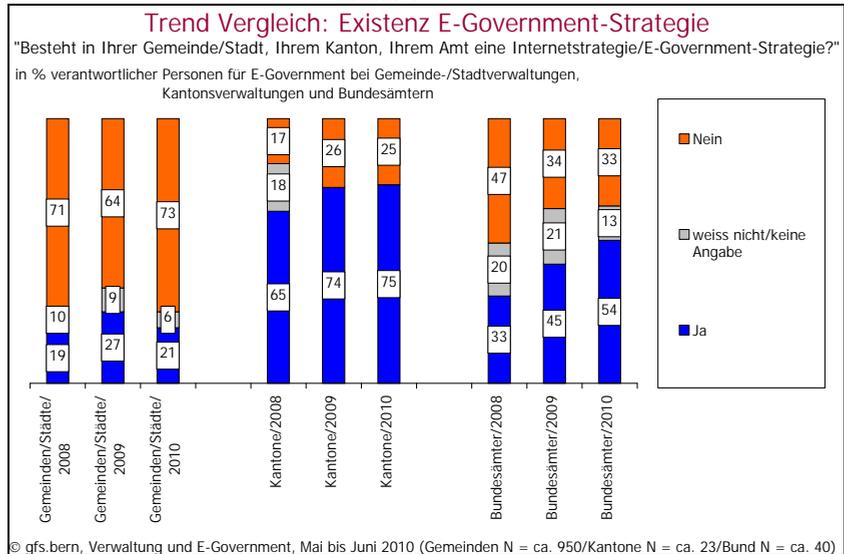
Trotz hoher Bedeutung der Bedürfnisse als Auslöser von E-Government beurteilen die Befragten auf allen staatlichen Ebenen die Bedürfnisorientierung des Angebots nicht besser als im Vorjahr. Auf Kantons- und Bundesebene ist eher eine leicht gestiegene Skepsis erkennbar: 21 Prozent der Kantone und ein Drittel der Bundesämter sind zwischenzeitlich der Ansicht, das Angebot entspreche eher nicht den Bedürfnissen.

Grafik 3:



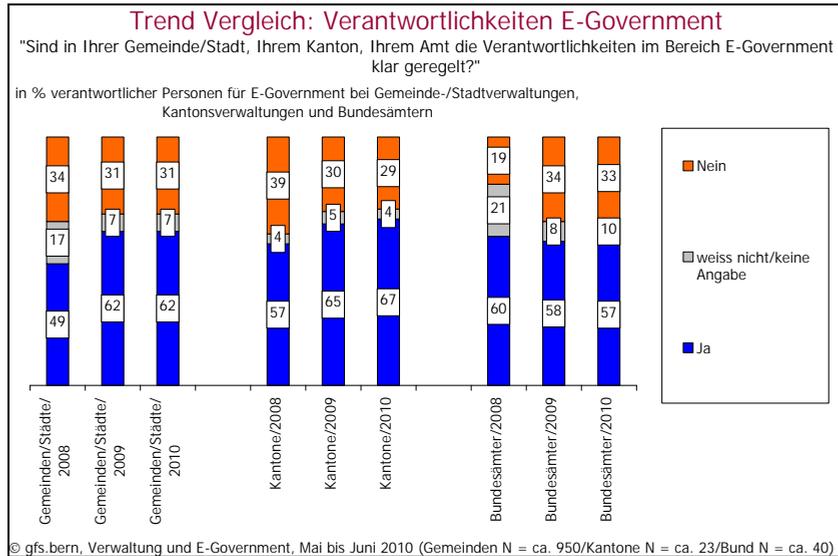
Obschon mindestens seitens der Nachfrage die Auslöser eindeutig vorhanden scheinen, stützen sich nicht mehr, sondern in der Tendenz sogar weniger Gemeinden als im Vorjahr auf eine übergeordnete Strategie ab. Unverändert stützen sich die Kantone am stärksten auf solche Strategien ab – aber auch hier weitet sich der Strategiebezug nicht weiter aus. Einzig bei den Bundesämtern ist ein klarer Trend erkennbar: Mehr und mehr stützen sie sich auf solche übergeordneten Strategien ab.

Grafik 4:



Die Verbreitung von eCH-Standards nimmt auf Gemeindeebene nur sehr leicht zu und bei den Bundesämtern ist kaum eine Veränderung erkennbar. Auch die meisten Controlling-Tätigkeiten finden 2010 nicht mehr Verbreitung als im Vorjahr. Schliesslich sind auch die Verantwortlichkeiten nicht klarer geregelt als 2009. Die Fortschritte zwischen 2008 und 2009 in den Kantonen und Gemeinden setzen sich nicht mehr fort.

Grafik 5:

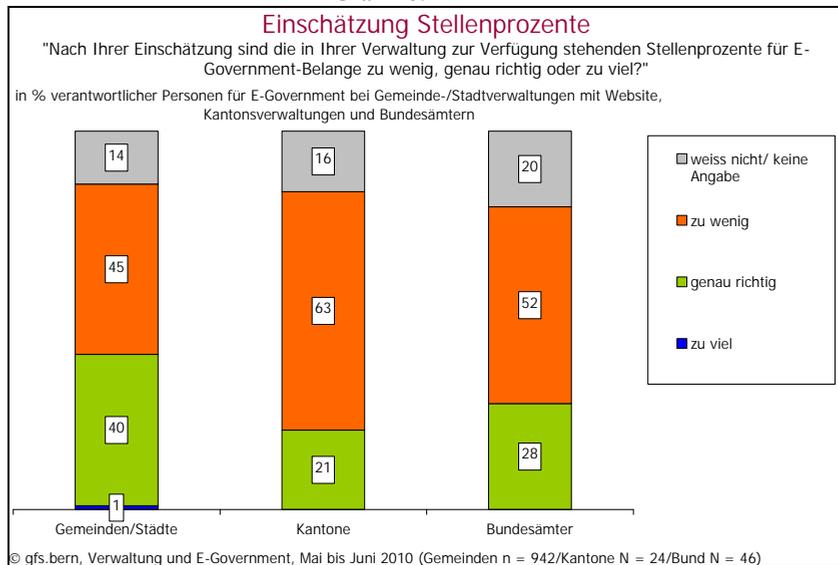


In den Gemeinden und Kantonen hat sich personell betrachtet bei E-Government wenig verändert. Weiterhin sind die Ressourcen in aller Regel eng beschränkt. Die Hälfte der Kantone besetzt mindestens eine Vollzeitstelle und die Hälfte der Gemeinden mindestens eine halbe Stelle. Mehr als eine Person kümmert sich selten um diese Belange.

Eher zugenommen haben die Personalressourcen allerdings auf Bundesebene. Es scheint nun hier auch klarer, wer sich alles mit E-Government-Belangen auseinandersetzt. Im Vorjahr waren bei dieser Frage noch ein Drittel der befragten BundesvertreterInnen unsicher.

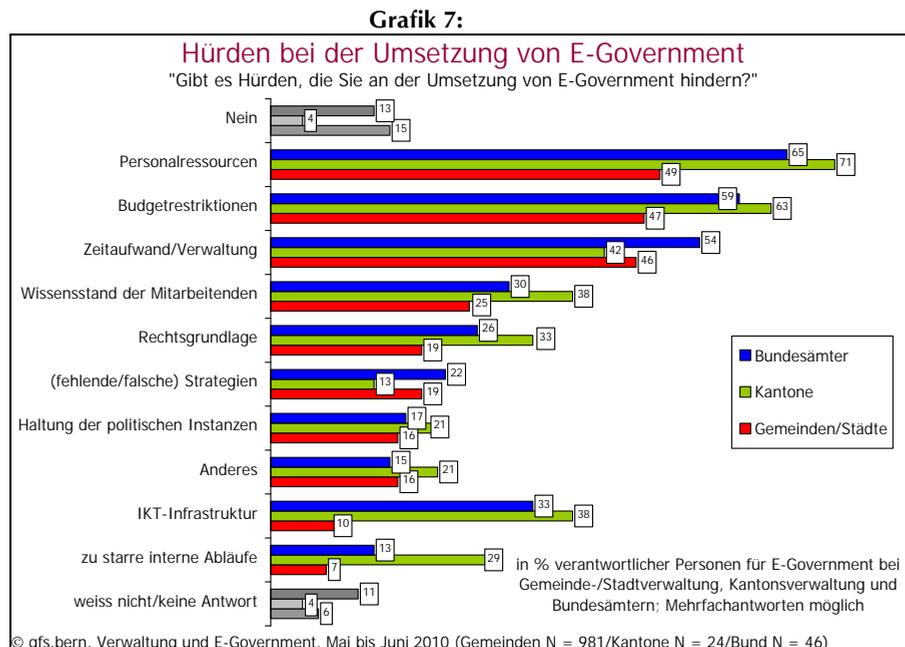
Auf allen drei Ebenen ist aber die Unzufriedenheit mit der Personalsituation verbreitet. Am grössten ist die Sorge in den Kantonen. Auf Gemeindeebene gibt es doch recht verbreitete Zufriedenheit, obwohl gerade in kleinen Gemeinden vielfach kaum Personalressourcen zur Verfügung stehen.

Grafik 6:

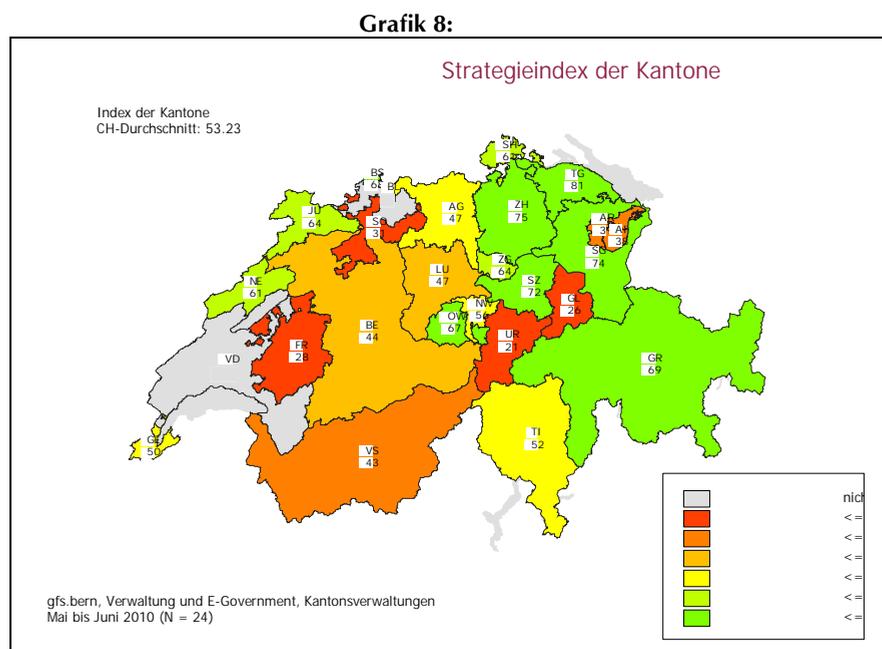


Das Personal stellt trotzdem gerade auf Gemeindeebene weiterhin knapp vor Budgetrestriktionen die wichtigste Hürde in der Weiterentwicklung von E-Government aus Sicht der Befragten dar.

Praktisch auf gleichem Niveau wie Personal und Budget ist aber verstärkt eine weitere Hürde beklagt worden: Der Zeitaufwand und die Verwaltung. Obwohl für den starken Anstieg auch methodische Gründe ausschlaggebend sind, besteht namentlich auf Gemeindeebene die Gefahr, dass zu stark administriert und zu wenig umgesetzt wird. Deutlich zeigt sich dies auch auf Kantons- und Bundesebene. Das Bedürfnis für Unterstützung der übergeordneten Ebenen und der Vorgaben geht damit klar in Richtung Umsetzung und nicht Administration.

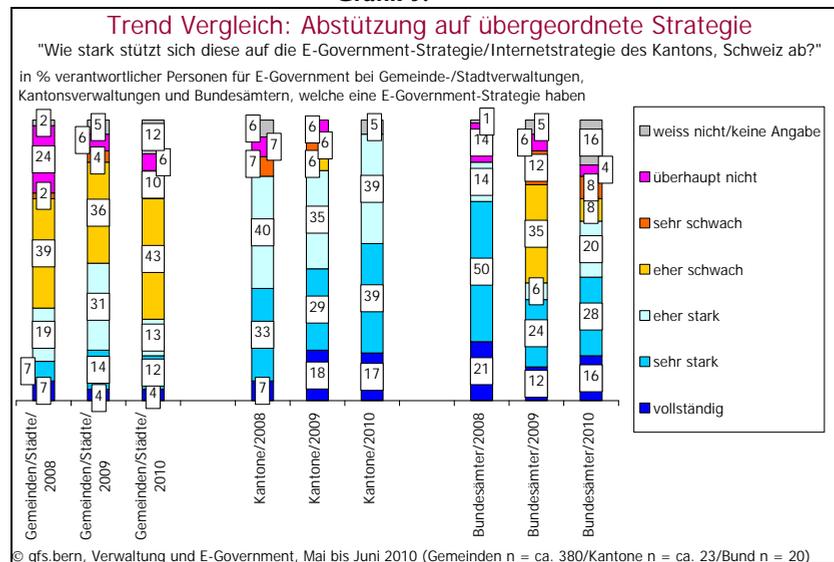


Die Verdichtung der wichtigsten Indikatoren rund um die Strategie auf Ebene der Kantone zeigt auf, dass viele Kantone aus der Ost- und Zentralschweiz positiver abschneiden als der Rest der Schweiz. Hier sind die strategischen Belange vergleichsweise gut gelöst. St. Gallen, Zürich und Thurgau schneiden beim Strategieindex am besten ab. Klar unterdurchschnittlich ist der Index in Solothurn, Freiburg, Uri und Glarus. Leicht unterdurchschnittlich im Wallis, in Bern, Luzern und in Appenzell Inner- und Ausserrhoden.



Die Situation in kleinen Gemeinden ist weiterhin unsystematisch. Sie stützen sich kaum auf eine übergeordnete Strategie oder auf Vorgaben und sie verfügen auch kaum über Ressourcen für E-Government. Somit bleibt das Risiko weiterhin bestehen, dass beispielsweise Datenschutzvorgaben oder Standards nicht eingehalten werden.

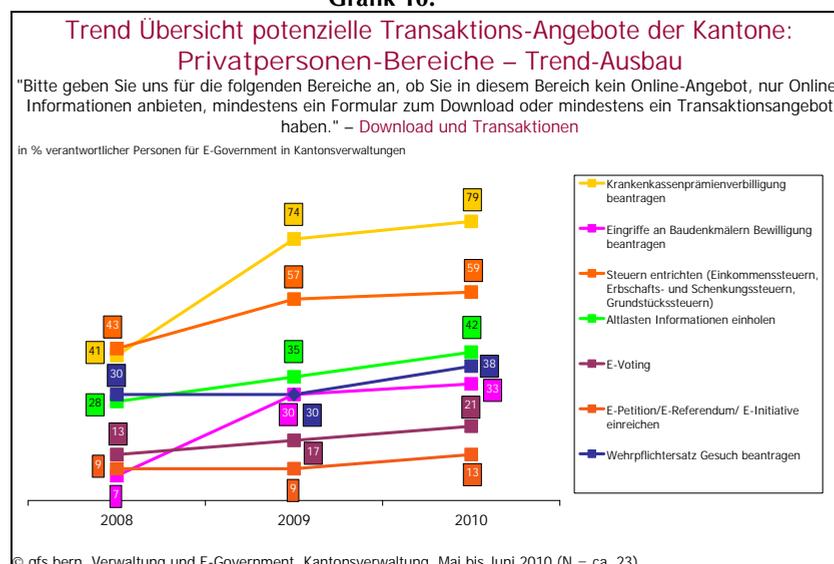
Grafik 9:



Qualitativer Angebotsausbau in den Kantonen – Stillstand in kleinen Gemeinden

Bei den meisten von uns erfragten Angeboten ist kein eindeutiger Trend einer Angebotsausweitung feststellbar. Zwischen 2008 und 2009 hat sich das Transaktions-Angebot der Kantone klar ausgeweitet und dieser Stand hat sich 2010 in der Regel bestätigt. 2010 ist aber teilweise ein Stillstand oder nur ein kleiner Trend Richtung zusätzlicher Verbreitung erkennbar. So ist beispielsweise E-Voting in den Kantonen auf tiefem Stand weiterhin leicht auf dem Vormarsch oder auch Informationen zu Altlasten.

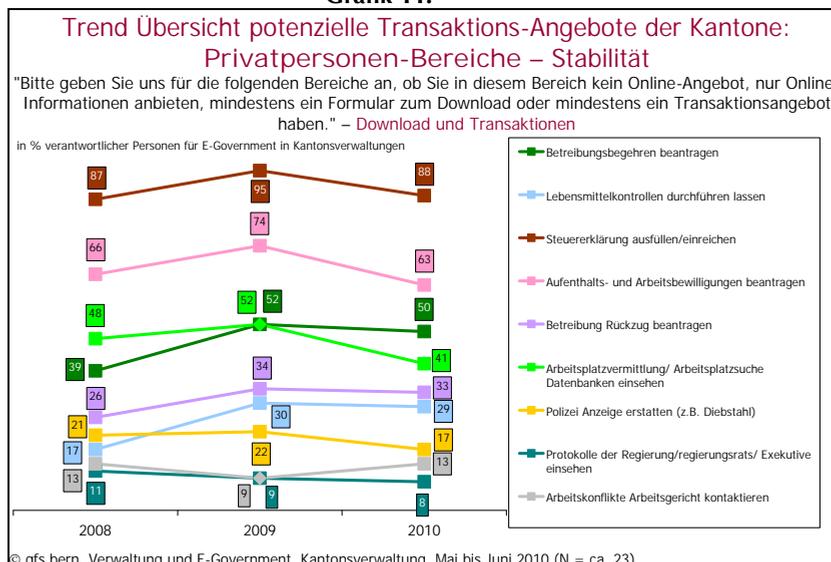
Grafik 10:



Bei vielen Angeboten hat sich zwischen 2008 und 2010 kein Trend ergeben. Hier findet letztlich kein klarer Ausbau statt und einige Werte waren 2009 vielleicht etwas zu hoch

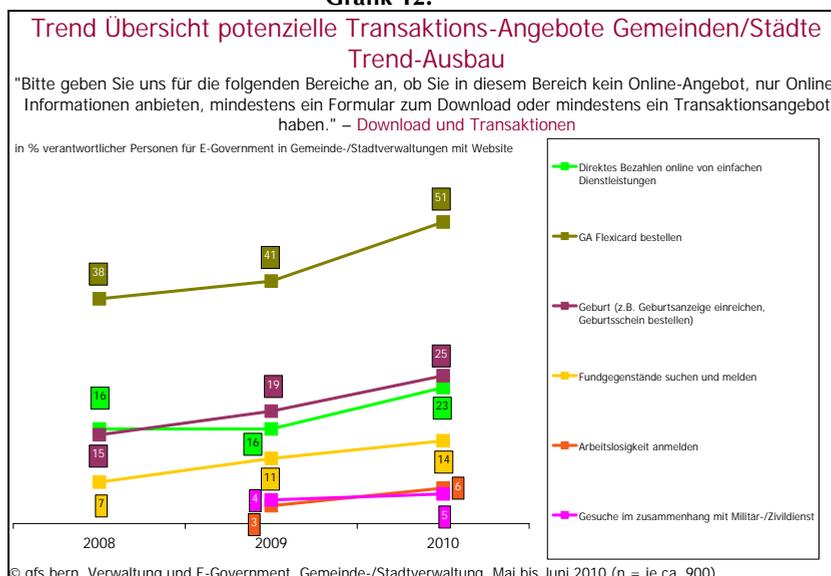
aufgrund des Antwortverhaltens oder wegen der fehlenden Antworten von jeweils zwei unterschiedlichen Kantonen.

Grafik 11:



Einige Angebote bleiben aber in einer Mehrheit der Kantone als Transaktionen umgesetzt wie die Steuererklärung, Stipendienfragen oder das Beantragen von Verbilligungen der Krankenkassenprämien. Auf Gemeindeebene ist der Anteil von Angeboten, deren Verbreitung im Trend effektiv steigt, ebenfalls gering. Nur die GA-Flexicard ist heute in einer Mehrheit der Gemeinden realisiert. Angebote rund um die Geburt, Arbeitslosigkeit oder das Militär finden auf tieferem Stand auch mehr Verbreitung. Das direkte Bezahlen ist ebenfalls nun etwas verbreiteter als im Vorjahr. Insgesamt gilt aber auch auf Ebene der Gemeinden, dass unverändert kein qualitativer Ausbau des Transaktionsangebotes erfolgt. Die effektiv erfassten Trends stehen damit etwas im Widerspruch zur Tatsache, dass 73 Prozent der Gemeinden, 83 Prozent der Bundesämter und sogar 100 Prozent der Kantone einen weiteren Ausbau des Internet-Angebots planen.

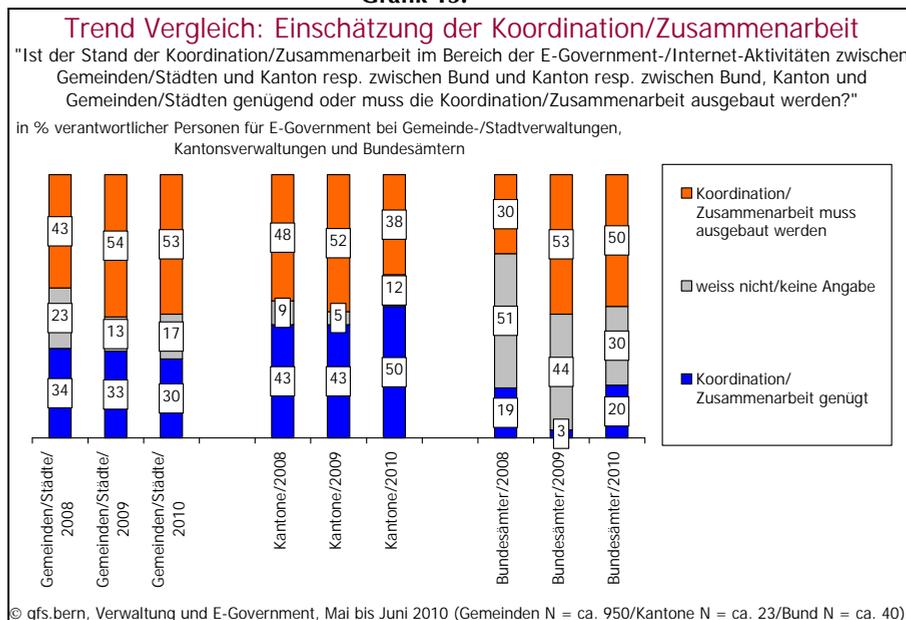
Grafik 12:



Kooperation auf Kantonsebene erstmals verbessert

Während sich strategisch in aller Regel wenig verändert, hat sich ein wichtiger Indikator auf Ebene der Kantone etwas verbessert. Immerhin die Hälfte der Kantone beurteilen die heutige Koordination als ausreichend. Auf den anderen staatlichen Ebenen ist die Beurteilung der Koordination unverändert schlecht.

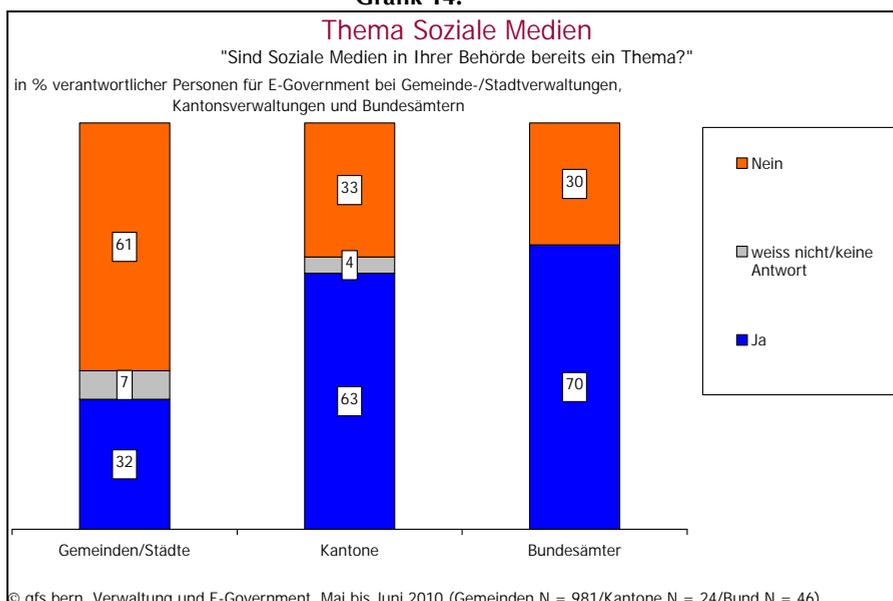
Grafik 13:



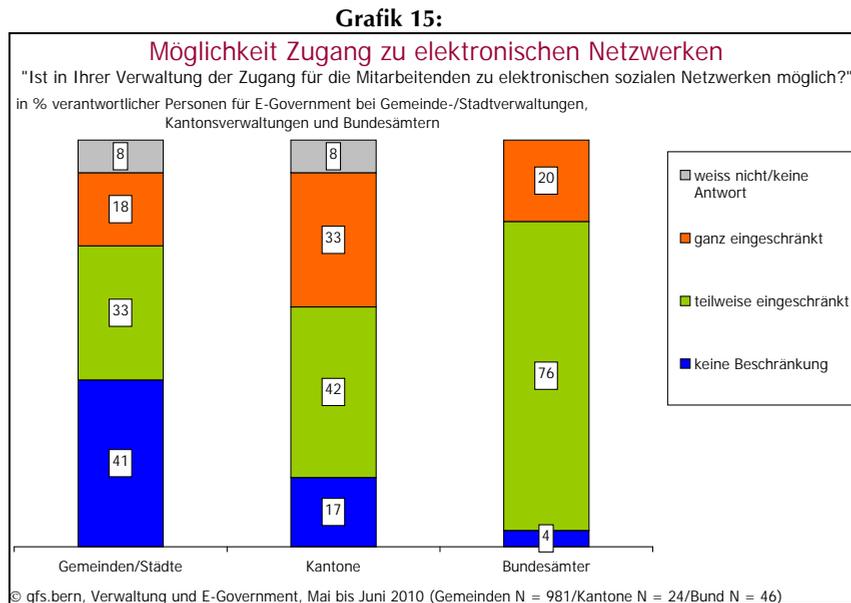
Social Media und SuisseID wichtige Themen der Zukunft, eher wenig Public Private Partnership Aktivitäten

Social Media ist ein wichtiges Thema von E-Government. Ein Drittel der Gemeinden und sogar ungefähr zwei Drittel der Kantone und Bundesämter beschäftigen sich damit. In Gemeinden unter 1'000 EinwohnerInnen ist das Thema allerdings nur für fünf Prozent ein Thema.

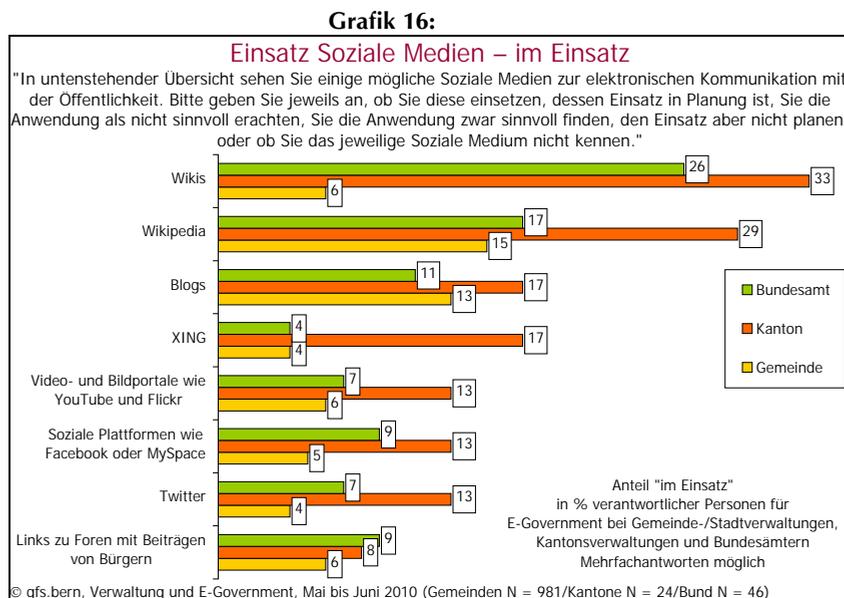
Grafik 14:



Gerade in kleineren Gemeinden ist aber der Zugang zu Social Media auch kaum geregelt.

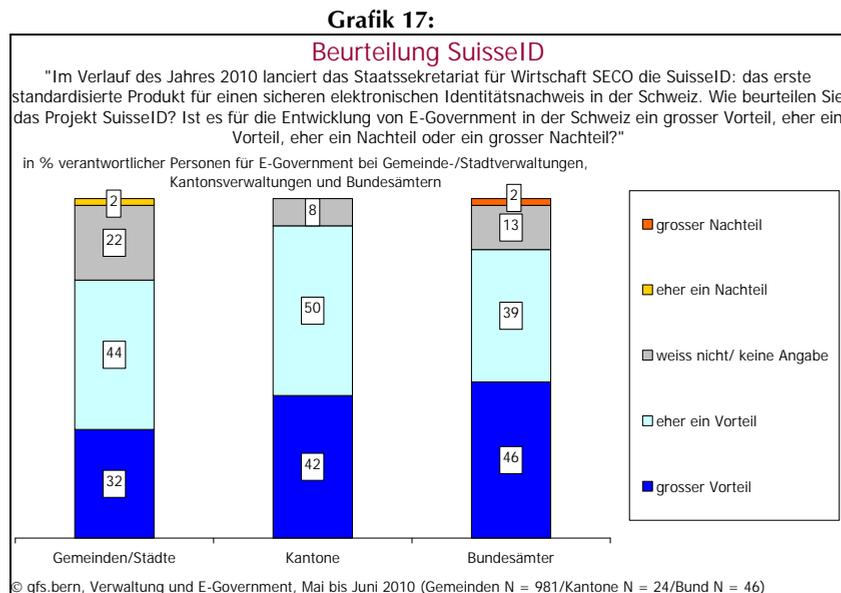


Erst Wikis und Wikipedia sind auf Kantonebene relativ weit verbreitet, aber auch Blogs und Xing werden teilweise genutzt. Von der gesamten Palette von Social Media ragt aber keines heraus.

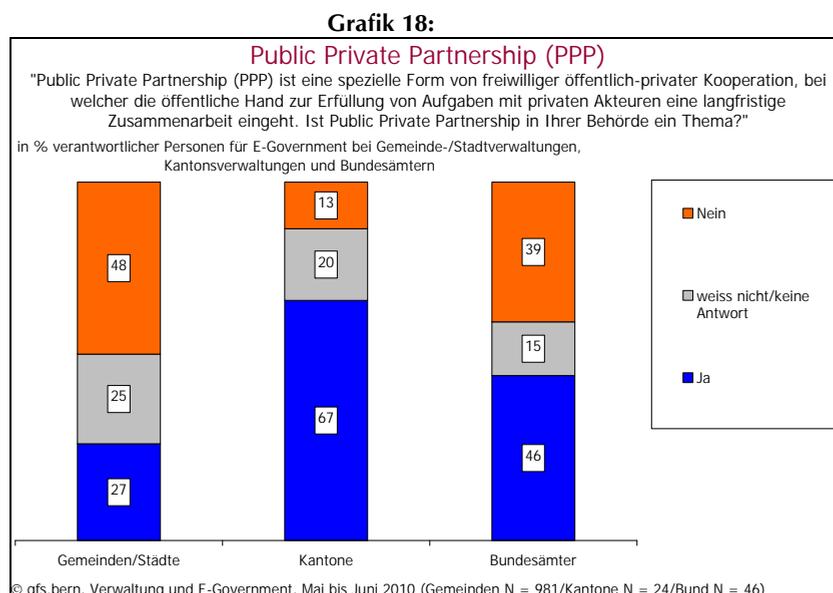


Eine weitere Verbreitung erscheint nicht sehr wahrscheinlich. Auf allen drei staatlichen Ebenen ist wenig zusätzlich in Planung. Viele Befragte sind aber noch unsicher, was Sinn und Zweck von Social Media für E-Government sein kann oder sein soll.

Noch etwas zentraler erscheint das Thema SuisseID. 71 Prozent der Gemeinden, 96 Prozent der Kantone und 93 Prozent der Bundesämter haben davon schon gehört. Die Beurteilung ist in der Regel positiv, für einen relevanten Anteil sogar sehr positiv für die weitere Entwicklung von E-Government in der Schweiz. Hier scheint weitgehend Einigkeit über Sinn und Zweck dieses Bundesprojekts zu herrschen.



Als Thema weniger zentral sind PPP-Projekte als Form der freiwilligen Kooperation zwischen öffentlicher Hand und Privaten. Allerdings ist es für immerhin zwei Drittel der Kantone ein Thema. Erst ein Viertel der Kantone und kaum Gemeinden haben bereits konkrete solche Projekte realisiert.



Die Thesen

Wir formulieren die folgenden sechs Arbeitshypothesen für die Diskussion mit der Kundenschaft:

These 1:

Nach einer ersten Systematisierung und Ausweitung des Angebots wächst E-Government zurzeit eher im Hintergrund und in der Administration. Die übergeordneten Instanzen sind gefordert, konkrete Lösungen und Unterstützungsleistungen anzubieten, um den Schwung von E-Government in der Schweiz aufrecht zu erhalten.

These 2:

Das E-Government-Angebot erfährt zurzeit keine echte Angebotsausweitung. Am Front-End gegenüber der Bürgerschaft stockt die E-Government-Entwicklung, obwohl im Hintergrund vieles gedacht, geplant und administriert wird.

These 3:

Die Rolle von kleinen Gemeinden im Gesamtsystem von E-Government bleibt problematisch und unsystematisch. Sind durchgängige Transaktions-Lösungen gewünscht, müssen diese strategisch eingebettet werden, ohne dass der Administrationsaufwand steigt.

These 4:

Vieles wird im Bereich von E-Government geplant und viele neue Themen stehen an. Eine Fokussierung und Bedürfnisorientierung tut Not, denn die Bedürfnisse von Unternehmen und der Bevölkerung steigen auch aus Sicht der Befragten weiter an und ein Ausbau des Angebots ist fast flächendeckend geplant. Bisherige Strategien und Offensiven haben hier zu wenig Konkretes gebracht.

These 5:

Social Media sind ein typisches Beispiel für die aktuelle Entwicklung von E-Government. Zwar wird das Thema diskutiert und erscheint wichtig für E-Government, Sinn und Zweck wird aber nicht überall gesehen, Vorgaben scheinen oft zu fehlen und umgesetzt ist erst wenig.

These 6:

Die SuisselD allerdings ist ein konkretes Projekt, das für die Weiterentwicklung von E-Government durchaus sinnbildlich stehen kann. Zurzeit besteht verbreiteter Optimismus, dass dank dieser Identifikations-Grundlage eine sinnvolle und strategisch ausgerichtete Weiterentwicklung von E-Government möglich wird

Inhaltsverzeichnis

MANAGEMENT SUMMARY STUDIE VERWALTUNG UND E-GOVERNMENT	2
INHALTSVERZEICHNIS	13
1. EINLEITUNG	14
1.1. DAS MANDAT UND DIE FRAGESTELLUNG	14
1.2. DIE GRAFISCHE AUFARBEITUNG	17
1.3. DIE BERICHTERSTATTUNG UND DIE GLIEDERUNG	18
1.4. DIE BEFUNDE AUS DER WELLE 2009	19
2. DIE BEFUNDE.....	20
2.1. DIE POLITIK, DIE AUSLÖSER UND DIE BEDÜRFNISSE IM E-GOVERNMENT.....	20
2.1.1. <i>Die politische Unterstützung von E-Government</i>	20
2.1.2. <i>Die Auslöser von E-Government</i>	22
2.1.3. <i>Die Bedürfnisentsprechung von E-Government</i>	25
2.1.4. <i>Die Zwischenbilanz</i>	28
2.2. GRUNDLAGEN, VERANTWORTLICHKEITEN, STRATEGIE UND CONTROLLING	29
2.2.1. <i>Gesetzliche Grundlagen und Regelung der Verantwortlichkeiten</i>	29
2.2.2. <i>Der Bezug zur E-Government-Strategie und zu eCH-Standards</i>	31
2.2.3. <i>Der Persönlichkeitsschutz und das Controlling</i>	33
2.2.4. <i>Die Hürden der Umsetzung von E-Government</i>	35
2.2.5. <i>Die Zwischenbilanz</i>	39
2.3. DAS E-GOVERNMENT ANGEBOT UND DESSEN NUTZUNG	41
2.3.1. <i>Das Angebot auf Ebene der Gemeinden</i>	43
2.3.2. <i>Das Angebot auf Ebene der Kantone</i>	46
2.3.3. <i>Das Angebot auf Ebene des Bundes</i>	51
2.3.4. <i>Die Nutzung des Online-Angebots</i>	54
2.3.5. <i>Zwischenbilanz</i>	57
2.4. KOOPERATION UND ZUSAMMENARBEIT DER VERWALTUNGSEBENEN	59
2.4.1. <i>Online-Hilfsmittel für Behördengeschäfte</i>	59
2.4.2. <i>Die Kooperation der verschiedenen Verwaltungseinheiten</i>	61
2.4.3. <i>Die Zwischenbilanz</i>	63
2.5. NEUE ENTWICKLUNGEN; SOCIAL MEDIA, SUISSEID, HERMES.....	65
2.5.1. <i>Social Media</i>	65
2.5.2. <i>SuisseID und HERMES</i>	67
2.5.3. <i>Zwischenbilanz</i>	69
3. DIE SYNTHESE	70
3.1. EINBETTUNG DER RESULTATE IN EIN ANGEBOTS-NACHFRAGE-MODELL.....	70
3.2. DIE THESEN.....	72
ANHANG 1:	73
A. DAS ANALYSEMODELL.....	73
B. AUSWERTUNG UND GRAFIKEN	75
ANHANG 2:	80
DETAILRESULTATE ANGEBOTE KANTONE GEMEINDEN	80
DETAILRESULTATE ANGEBOTE KANTONE PRO KANTON.....	81
ANHANG 3:	84
DAS GFS.BERN TEAM	84

1. Einleitung

1.1. Das Mandat und die Fragestellung

Der Bund (Informatikstrategieorgan Bund) und die Kantone (Staatsschreiberkonferenz) beauftragten das Forschungsinstitut gfs.bern, eine Studie zum Thema Verwaltung und E-Government zu erstellen. Sie soll dazu dienen, den Stand des Angebots auf Gemeinde- und Kantonebene sowie bei der Bundesverwaltung für das Jahr 2009 und die Entwicklung seit 2008 zu beschreiben. Damit sind in dieser Studienreihe Daten für die Jahre 2008, 2009 und 2010 verfügbar und somit erstmals Trendaussagen möglich.

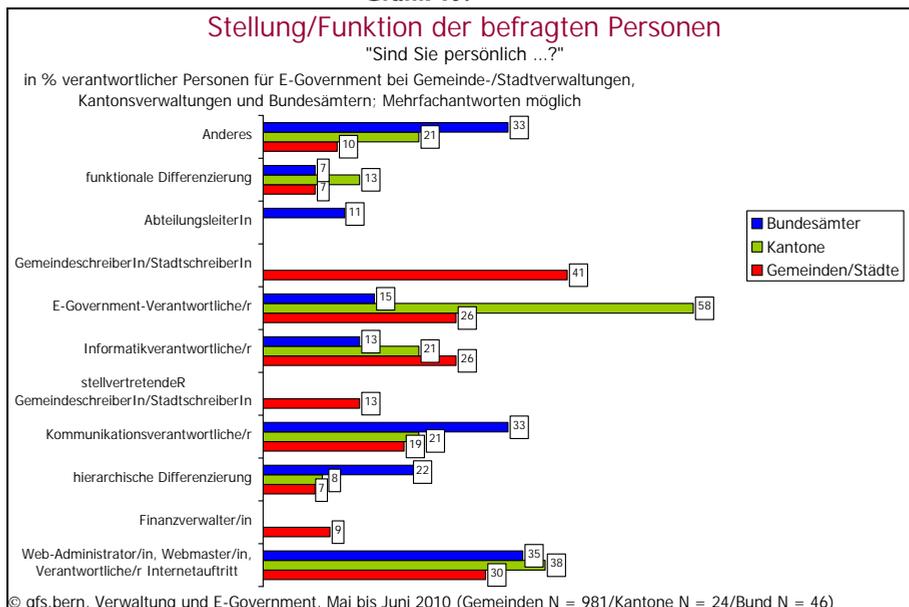
Diese Fragen sollen diskutiert werden:

- Wie ist der Stand des Online-Angebotes?
- Wie sind die einzelnen Amtsstellen miteinander vernetzt?
- Werden Angebot und Nachfrage überprüft? Wenn ja, wie?
- Wo gibt es aus Sicht der Verwaltung Handlungsbedarf?
- Wie ist der Stand der Nutzung sozialer Medien?

Die Erstellung des Fragebogens erfolgte 2008 in einem gemeinsamen Workshop und wurde 2009 und 2010 überarbeitet.

Die Befragung fand online statt, wobei bei spezifischen Zielgruppen telefonisch nachgehakt wurde und auch die Möglichkeit bestand, direkt über computergestützte Telefonate an der Befragung teilzunehmen. Die Erhebung fand zwischen dem 3. Mai und dem 20. Juni 2010 statt. Nach Möglichkeit wurden E-Government-Verantwortliche zur Befragung aufgefordert. Aufgrund unterschiedlicher Strukturen und Organisationsformen gaben schliesslich Personen in unterschiedlichen und teilweise auch parallelen Funktionen Auskunft. Auf Gemeindeebene antworteten mehrheitlich GemeindeschreiberInnen oder deren Stellvertretungen auf den Online-Fragebogen. Erst danach folgen Verantwortliche für den Internetauftritt, Informatik- respektive E-Government-Verantwortliche. Bei den Kantonen antworteten vorwiegend Personen aus dem IT-Bereich (Informatik- respektive E-Government-Verantwortliche, Verantwortliche für den Internetauftritt), auf Bundesebene sind Verantwortliche für den Internetauftritt und Kommunikationsverantwortliche am häufigsten mit der Beantwortung der Fragen betraut worden. Bereits diese Betrachtung lässt vermuten, dass Personalressourcen für E-Government auf Gemeindeebene den anderen beiden Verwaltungseinheiten hinterherhinken.

Grafik 19:



Grundlage der Erhebung bildete ein gemischtes Design mit Stichproben und Vollerhebungen: Von den 72 angefragten Bundesämtern nahmen 46 teil (Ausschöpfung 64%). Von den 26 eingeladenen Kantonen reagierten 24 mit einer Teilnahme an der Umfrage (Ausschöpfung 92%).

Tabelle 1:

Teilnahme der Kantone am Projekt "Verwaltung und E-Government"

Kanton	 ZH	 BE	 LU	 UR	 SZ	 OW	 NW	 GL	 ZG
Teilnahme	Ja	Ja	Ja						
Kanton	 FR	 SO	 BS	 BL	 SH	 AR	 AI	 SG	 GR
Teilnahme	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Kanton	 AG	 TG	 TI	 VD	 VS	 NE	 GE	 JU	
Teilnahme	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja	Ja	Ja	

© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Kantonsverwaltung, Mai bis Juni 2010 (N = 24)

Bei den grösseren Gemeinden wurde analog zu den Bundesämtern und Kantonen eine Vollerhebung realisiert. Bei den kleineren Gemeinden wurde lediglich eine Stichprobe gezogen. Insgesamt nahmen 981 Gemeinden an der Befragung teil und die angestrebte Ausschöpfung von mindestens einem Drittel wurde überall übertroffen und hat sich im Vergleich zum Vorjahr nochmals verbessert. Die Gemeindedaten wurden so gewichtet, dass die jeweilige Grössenklasse mit dem effektiven Bevölkerungsanteil übereinstimmt.

Nachfolgende Grafik gibt eine Übersicht über das Design und die Gewichtung bei Gemeinden.

Tabelle 2:

Gemeinden: Ausschöpfung und Gewichtung					
Einwohnerzahl	Total Gemeindezahl	angeschrieben	Anzahl Rücklauf	Rücklaufquote	Gewichtung*
0 bis 499	794	250 (Stichprobe)	112	45%	3%
500 bis 999	535	250 (Stichprobe)	123	49%	5%
1'000 bis 4999	1'058	1'058 (Vollerhebung)	571	54%	32%
5'000 bis 9'999	188	188 (Vollerhebung)	106	56%	17%
10'000 bis 99'999	122	122 (Vollerhebung)	65	53%	31%
ab 100'000	5	5 (Vollerhebung)	4	80%	12%

© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Gemeinde-/Stadtverwaltung, Mai bis Juni 2010 (N = 981)
 *Gewichtung nach realem Bevölkerungsanteil der jeweiligen Grössenklasse per 01.01.2008 (BfS 2008)

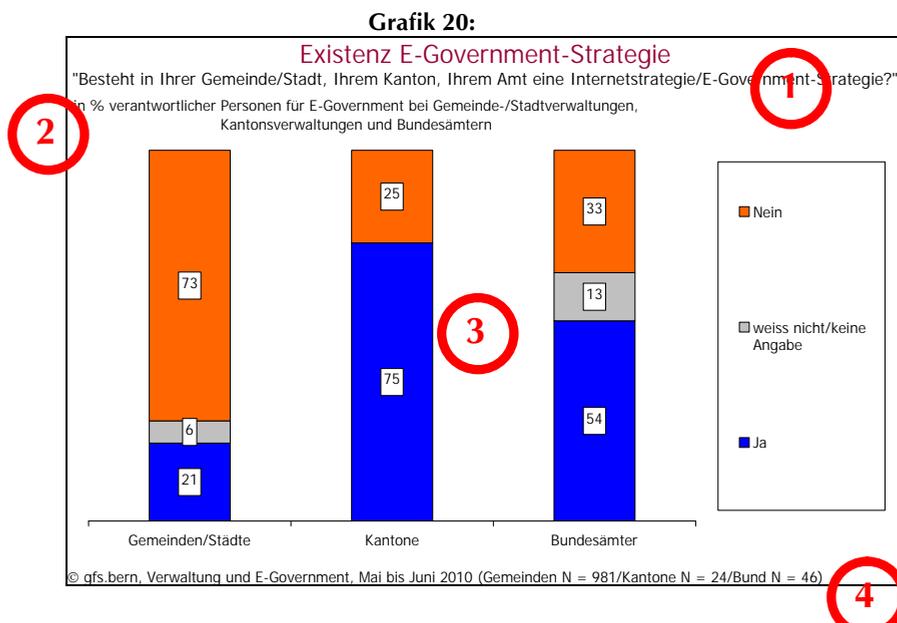
Die sinkende Ausschöpfungsquote in kleineren Gemeinden, wie sie noch 2009 festgestellt wurde, hat sich 2010 nicht bestätigt. Zwar weisen kleinere Gemeinden mit einer Rücklaufquote von 45% von allen Gemeindetypen den geringsten Rücklauf auf, allerdings liegt diese Rücklaufquote deutlich über dem angestrebten Zielwert von 30% und auch deutlich über dem Wert des Vorjahres (2009: 37%).

Die neu generierten Daten wurden wie folgt analysiert: Zuerst erfolgt eine Beschreibung der gewonnenen Erkenntnisse. Dabei werden vor allem Häufigkeiten in Form von Prozentwerten beschrieben. Jede dieser Aussagen ist mit einem Unsicherheitsbereich behaftet. Dieser richtet sich bei Stichproben vor allem nach der Stichprobengrösse, teilweise auch nach der Höhe der Prozentzahl, die interessiert.

Da es sich bei der vorliegenden Studie bei den Gemeinden um eine Mischung zwischen Vollerhebung und Stichproben handelt, ist ein angenommener Stichprobenfehler bei den Gemeinden von ± 2.5 Prozentpunkten (981 antwortende Gemeinden, endliche Gesamtpopulation) sinnvoll. Bei den Kantonen und bei der Bundesverwaltung kann man den theoretischen Stichprobenfehler ebenfalls aufgrund des Stichprobenfehlers bei endlichen Gesamtpopulationen schätzen. Hier entscheiden die Ausschöpfung und die Stichprobengrösse mit. Der so errechnete Stichprobenfehler bei endlichen Stichproben beträgt ± 5.7 Prozentpunkte bei den Kantonen und ± 8.4 Prozentpunkte bei den Bundesämtern.

1.2. Die grafische Aufarbeitung

Alle Grafiken im Schlussbericht liegen dem gleichen Schema zugrunde, das im Folgenden kurz erläutert wird:



Im Titel (1) lässt sich sowohl eine schlagwortartige Zusammenfassung der Frage wie in Anführungszeichen auch der genaue Fragetext ablesen.

Die Referenzgrösse (2) gibt darüber Aufschluss, auf welche Gruppe sich die Auswertung in der Grafik bezieht. In vielen Grafiken sind dies links die antwortenden E-Government-Verantwortlichen in den Gemeinden/Städten, in der Mitte die E-Government-Verantwortlichen der Kantone und rechts die entsprechenden Zuständigen der Bundesämter.

Die Resultate (3) zeigen in grafisch visualisierter Form die Ergebnisse. Je nach angestrebter Aussage visualisieren wir Resultate mittels Kuchen, Balken oder wie in der Regel bei dieser Studie in Säulen, die entweder die verschiedenen Gemeindegrössen oder die drei staatlichen Ebenen wie im abgebildeten Beispiel darstellen. Zwar sind alle Grafiken für die Ebenen einzeln aufbereitet worden, sie werden im Bericht aber nicht einzeln aufgeführt.

Der Fusszeile (4) entnimmt man sowohl den Zeitraum der Befragung wie auch die Anzahl der Auskunft gebenden Personen, die für die Aussage in der Grafik relevant sind. Für die drei untersuchten Gruppen sind dies gesamthaft 981 Gemeinden, 24 Kantone und 46 Bundesämter. Wenn alle Auskunft gaben, ist dies am gross geschriebenen N erkennbar. Wenn nur ein Teil der Gruppe Auskunft gab, wird dies mittels einem kleinen n und einer reduzierten Zahl signalisiert.

Für die Darstellung von zeitlichen Veränderungen werden ebenfalls meist Säulengrafiken eingesetzt. Neben den aktuellen Resultaten für 2010 enthalten diese auch die Erkenntnisse aus den Jahren 2008 und 2009 für die drei Ebenen Gemeinden, Kantone und Bund. Auf die grafische Darstellung der Resultate im Trend wird verzichtet, wenn keine grösseren Veränderungen erkennbar sind oder die Darstellung zu komplex wird. Bei der Beschreibung der Resultate wird jedoch auf interessante Veränderungen hingewiesen.

Spezielle Lesehilfen für sehr komplexe Grafiken sollen deren Verständnis erleichtern. Diese sind unter der jeweiligen Grafik zu finden. Dieses Jahr neu sind die so genannten Indices-Grafiken, in welchen mehrere interessierende Variablen zu Indices verdichtet wur-

den. Im Anhang findet sich eine detaillierte Beschreibung der Zusammensetzung und Berechnung ebendieser Indices.

1.3. Die Berichterstattung und die Gliederung

Das Projektteam bestand aus den SpezialistInnen von gfs.bern zu E-Government-Fragen:

Leitung:	Lukas Golder, Politikwissenschaftler, Senior-Projektleiter gfs.bern
Stellvertretung:	Martina Imfeld, Projektassistentin gfs.bern Stefan Agosti, Politikwissenschaftler, Projektleiter gfs.bern
Programmierung:	Andreas Stettler, Datenanalytiker/Programmierer gfs.bern
Datenanalyse/Grafik:	Jonas Kocher, Projektassistent gfs.bern
Grafik/Desktop:	Silvia Ratelband-Pally, Projektadministratorin gfs.bern.

Die Studie wurde nach den Grundsätzen der Branchenvereinigungen, denen gfs.bern angehört (SMS-SWISS INTERVIEW, ESOMAR), durchgeführt.

Im nachfolgenden zweiten Kapitel werden die Befunde ausführlich dargelegt. Die Kapitel referieren dabei jeweils auf alle drei staatlichen Ebenen. Jedes Unterkapitel wird mit einer Zwischenbilanz abgeschlossen. Die Gliederung des Befundkapitels ist wie folgt:

- Das erste Befundkapitel (2.1.) beschreibt die aktuelle Grosswetterlage rund um das Thema E-Government: Die Einschätzungen zur Politik sowie die Auslöser und Bedürfnisse im E-Government.
- Danach folgt eine Beschreibung der Pfeiler, auf denen E-Government heute steht – die Grundlagen, Verantwortlichkeiten, die Strategie und das Controlling – sowie eine Darstellung der Hürden, mit denen sich E-Government konfrontiert sieht (2.2.).
- Das dritte Befundkapitel (2.3.) beschreibt das heutige Angebot auf den drei staatlichen Ebenen Bund, Kantone und Gemeinden sowie die Nutzung dieses Angebots.
- Das vierte Kapitel (2.4.) beschreibt die Kooperation der verschiedenen Verwaltungseinheiten in Bezug auf das Thema E-Government.
- Im fünften Kapitel (2.5.) werden aktuellste Entwicklungen rund um Social Media, SuisseID und HERMES diskutiert. Dieser Teil wurde 2010 erstmals befragt.

Das dritte Kapitel macht den Bezug zum im Anhang dargestellten Modell und formuliert Thesen zur Leseweise der Studie.

1.4. Die Befunde aus der Welle 2009

2009 lagen bei Abschluss der Studie folgende fünf Thesen vor, welche erstmals auch die zeitliche Entwicklung seit dem Jahr 2008 reflektierten:

These 1 2009:

Das Management von E-Government wird stärker. Strategieorientierung und Standards nehmen zu. Die Orientierung an anderen Verwaltungseinheiten und die Kooperation sind aber noch entwicklungsfähig. Werden nur Insellösungen angestrebt, so droht statt einer elektronischen Verwaltung eine insulare Verwaltung – ein "Insel"- oder "I"-Government statt E-Government.

These 2 2009:

Das E-Government-Angebot wird besser. In grösseren Verwaltungseinheiten wird das Angebot systematisch, aber nicht dramatisch ausgebaut. Zunehmend können in grösseren Gemeinden und Kantonen Prozesse gänzlich online abgewickelt werden.

These 3 2009:

In kleineren Verwaltungseinheiten fehlen Wissen und Ressourcen zur Entwicklung von E-Government. Der Wildwuchs und die Heterogenität des Angebots sind problematisch. E-Government in der Schweiz hat zwei Geschwindigkeiten. Kleinere Verwaltungen drohen abgehängt zu werden. Aus eigener Kraft aufzuholen wird schwierig und Unterstützung ist jetzt wichtiger denn je.

These 4 2009:

Die Unsicherheit der NutzerInnen bezüglich des Umgangs mit den Daten und des Absenders der Webseite ist das grösste Risiko für die weitere Entwicklung von E-Government.

These 5 2009:

"E-Government 2.0" würde bedeuten, dass neben vollständig verfügbaren Informationsleistungen Transaktionsprozesse koordiniert erfolgen und verschiedene staatliche Ebenen integriert werden. Zwar ist die Schweiz 2009 noch weit von E-Government 2.0 entfernt, aber mindestens im Bereich der Transaktionsprozesse in grösseren Verwaltungseinheiten scheint ein erster Aufbruch gelungen. Die grosse Herausforderung ist weiterhin die Integration der verschiedenen staatlichen Ebenen.

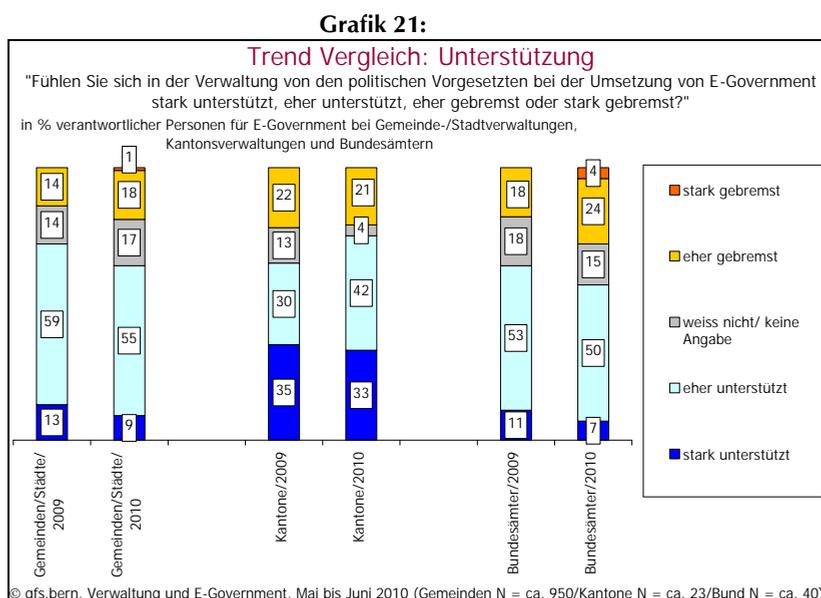
2. Die Befunde

2.1. Die Politik, die Auslöser und die Bedürfnisse im E-Government

Dieser erste Teil des Berichtes diskutiert die allgemeine Situation rund um E-Government, wobei insbesondere die Rolle der Politik, die Auslöser hinter E-Government und die anstehenden Bedürfnisse im Zentrum stehen werden.

2.1.1. Die politische Unterstützung von E-Government

Die Frage nach der politischen Unterstützung bei der Umsetzung von E-Government wurde letztes Jahr neu eingeführt und bietet somit dieses Jahr zum ersten Mal die Möglichkeit eines zeitlichen Vergleichs der Entwicklung. Nach wie vor fühlen sich deutliche Mehrheiten von ihren politischen Vorgesetzten stark oder zumindest eher unterstützt (Gemeinden 64%, Kantone 75%, Bundesämter 57%) bei der Umsetzung von E-Government. Im zeitlichen Vergleich sind diese Anteile für die Gemeinden und Bundesämter leicht rückläufig, während die Kantone eine leichte Verbesserung der Unterstützung ausweisen. Konsistent mit dieser Entwicklung geben auf Gemeinde- und Bundesebene 2010 mehr Personen an, sich von den politischen Vorgesetzten eher oder stark gebremst zu fühlen bei der Umsetzung von E-Government, während bei den Kantonen auch dieser Anteil tendenziell rückläufig ist. Insgesamt scheinen die Kantone mit der politischen Unterstützung nicht nur am zufriedensten zu sein, sondern diese ist im Gegensatz zu den anderen Verwaltungsebenen gar im Wachsen begriffen.

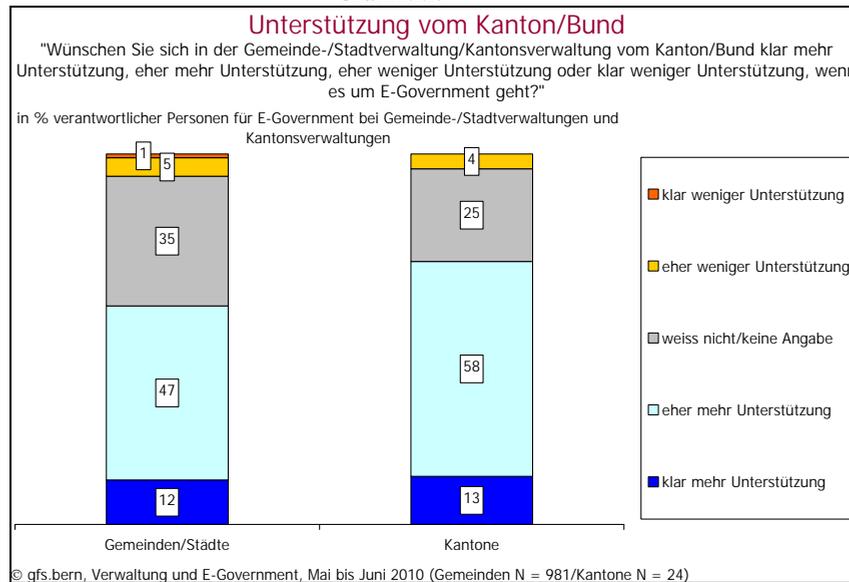


Erläuterung: In der Grafik sind die Resultate der Befragung 2009 und 2010 für die Ebenen Gemeinde, Kanton und Bundesämter dargestellt. So fühlten sich beispielsweise 2010 33 Prozent der KantonsvertreterInnen von ihren politischen Vorgesetzten stark unterstützt bei der Umsetzung von E-Government. 2009 beträgt der Anteil 35 Prozent. Bei den GemeindevertreterInnen waren 2009 13 Prozent der Meinung, dass sie stark unterstützt werden; 2010 beträgt dieser Anteil 9 Prozent.

Etwas anders stellt sich die Situation dar, wenn nach der Unterstützung durch die übergeordnete Verwaltungseinheit gefragt wird. Gemeinden und Städte wie auch die Kantone wünschen sich mehrheitlich eher oder klar mehr Unterstützung vom Kanton respektive

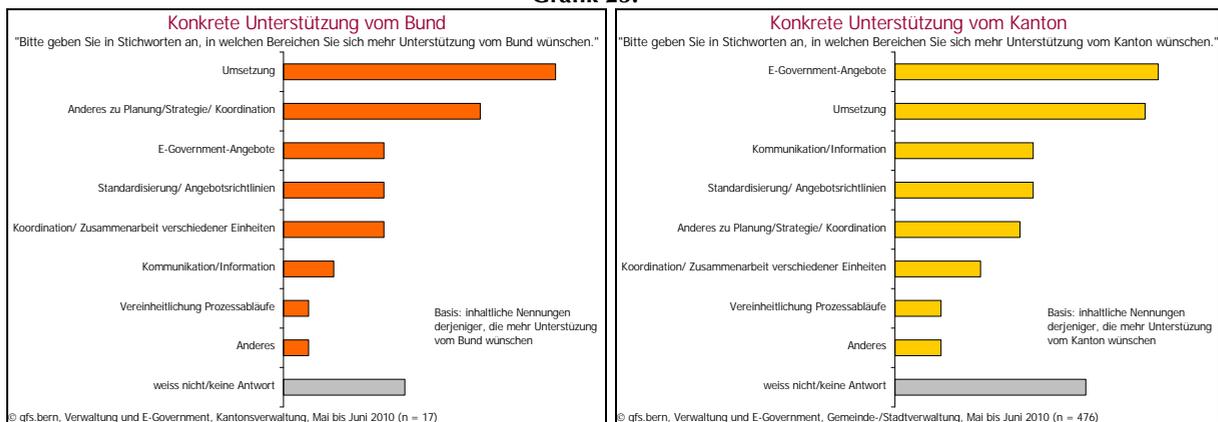
dem Bund (Gemeinden/Städte 59%, Kantone 71%). Obwohl sich also die kantonalen Verwaltungen tendenziell gut unterstützt fühlen von ihren politischen Vorgesetzten, wünscht man sich mehr Unterstützung von "oben". Innerhalb der jeweiligen Verwaltungseinheiten scheint man eine zufrieden stellende Lösung der Unterstützung in der Umsetzung von E-Government gefunden zu haben, die Zusammenarbeit über die einzelnen Verwaltungsebenen hinweg scheint jedoch noch Verbesserungspotenzial in sich zu tragen.

Grafik 22:



Erfragt man die gewünschte Unterstützung konkreter, ergeben sich folgende Resultate für die Kantone und Gemeinden.

Grafik 23:

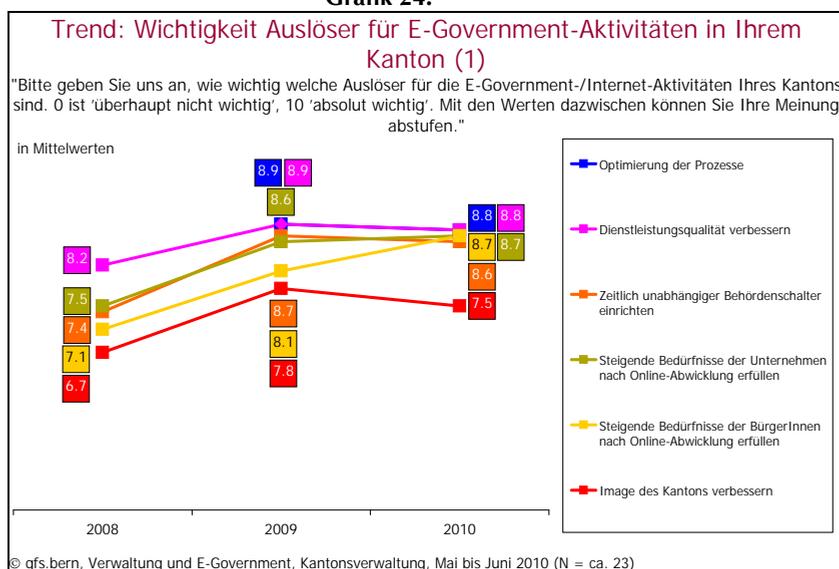


Die Kantone wünschen sich insbesondere Unterstützung vom Bund in der Umsetzung, in der Planung, Strategie und Koordination sowie rund um konkrete E-Government-Angebote. Die Situation in den Gemeinden sieht ähnlich aus, obwohl die Forderungen nach Unterstützung durch die Kantone etwas konkreter sind und sich primär auf spezifische E-Government-Angebote respektive deren Umsetzung beziehen. An dritter Stelle wünschen sich die Gemeinden mehr Unterstützung rund um Kommunikation und Information.

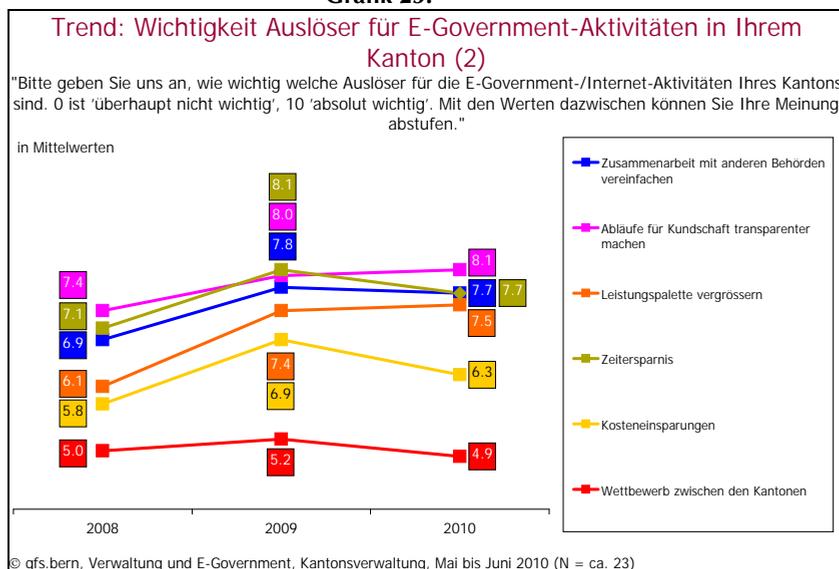
2.1.2. Die Auslöser von E-Government

2009 wurden die verschiedenen erfragten Auslöser von E-Government von den Kantonsverantwortlichen in der Regel deutlich wichtiger beurteilt als noch 2008. Dieser erhöhte Stand hat sich auch 2010 weitgehend bestätigt. Die Bedeutung der einzelnen Auslöser von E-Government scheint sich bei den Kantonsvertretern konsolidiert zu haben, was in den relativ stabilen Mittelwerten der Wichtigkeit einzelner Auslöser ab 2009 Ausdruck findet. Nennenswerte Verschiebungen bei den kantonalen Vertretern lassen sich lediglich in Bezug auf zwei Auslöser feststellen: Nach wie vor im Wachsen begriffen ist die Wichtigkeit der Erfüllung steigender Bedürfnisse der BürgerInnen nach Online-Abwicklung. Kosteneinsparungen hingegen haben als Auslöser auf kantonaler Ebene an Wichtigkeit eingebüsst.

Grafik 24:

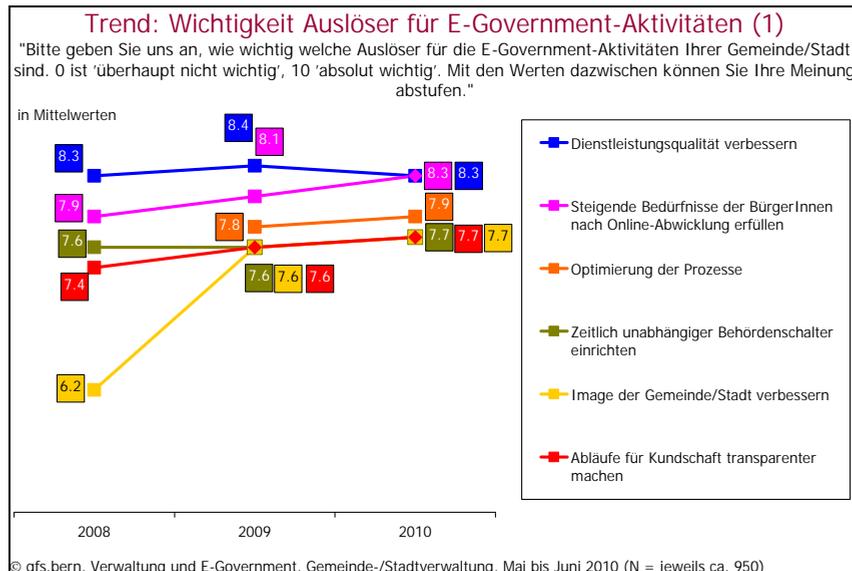


Grafik 25:



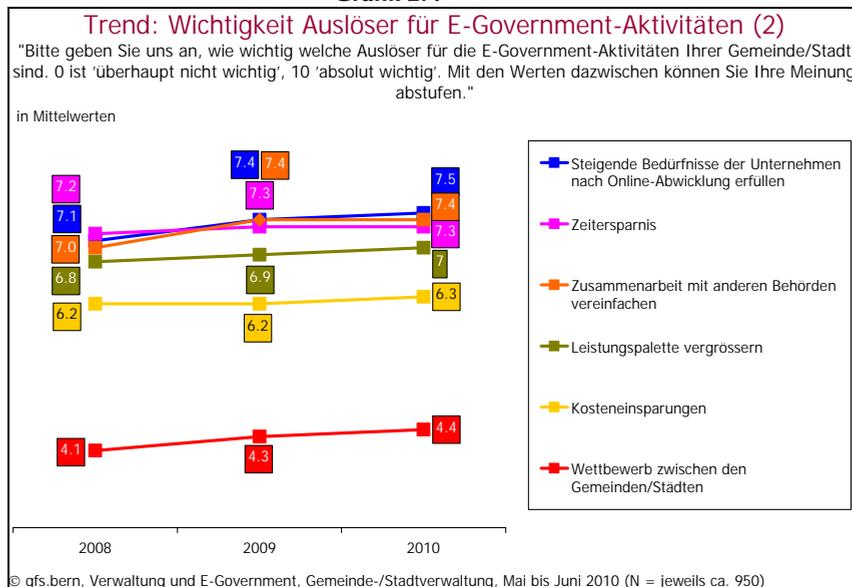
Die von den GemeindevertreterInnen wahrgenommenen Bedürfnisse nach Online-Abwicklung steigen im Trend sowohl für BürgerInnen wie auch für Unternehmen auf hoher Ebene weiterhin an, wenn auch nicht mehr in derselben Deutlichkeit wie noch 2009. Ansonsten zeigt sich die Entwicklung der Auslöser für E-Government auf Gemeindeebene relativ stabil und grössere Verschiebungen sind keine vorhanden.

Grafik 26:



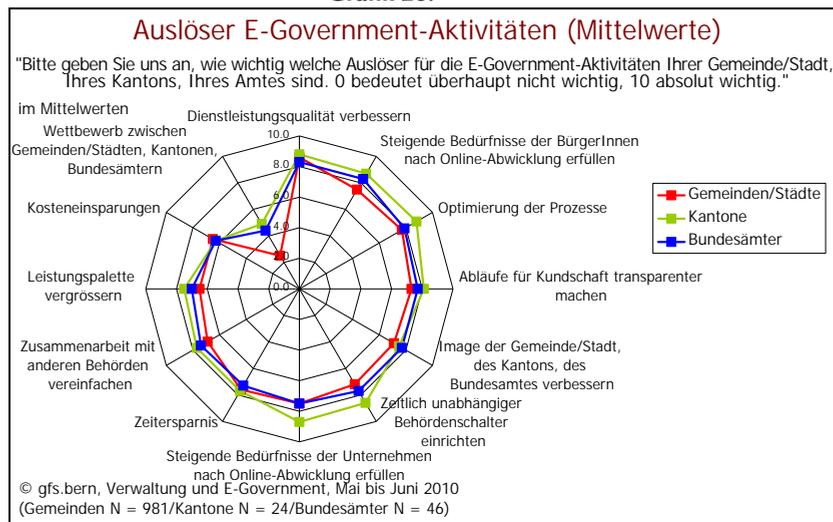
Genau wie bei den Kantonen ist auch auf Gemeindeebene der stärkste Anstieg für die Nachfrage der BürgerInnen auszumachen. Mit 8.3 auf der 10er-Skala ist dieser Auslöser nun gemeinsam mit der Verbesserung der Dienstleistungsqualität auf einer Ebene. In der Tendenz gilt dies auch für die Unternehmen, wobei die Veränderung innerhalb des Stichprobenfehlers und auf etwas tieferem Niveau zu liegen kommt.

Grafik 27:



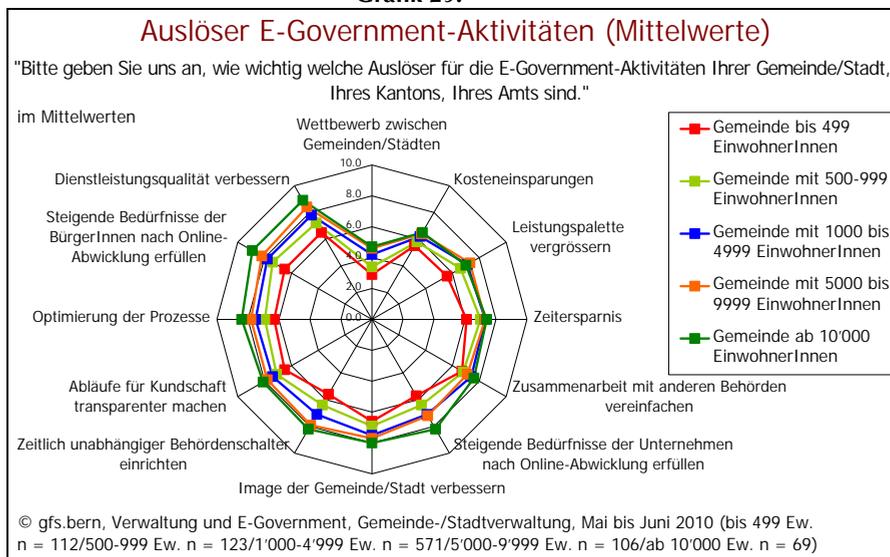
Sowohl die Rangierung als auch die Ausprägungen der einzelnen Auslöser sind zwischen Bundesämtern, Kantonen und Gemeinden nicht grundsätzlich verschieden, wie nachstehende Vergleichsgrafik aufzeigt. Die Gemeinden liegen im Schnitt eher hinter den beiden übergeordneten Verwaltungsebenen, die Kantone haben nach wie vor in den meisten Bereichen die Spitzenposition inne. Für alle Verwaltungsebenen stehen qualitative Verbesserungen sowie spezifische Bedürfnisse im Vordergrund. Der Rückstand der Gemeinden wird durch den Auslöser "Wettbewerb zwischen Gemeinden/Städten" am deutlichsten hervorgehoben; hier fallen die Gemeinden klar hinter die anderen beiden Verwaltungsebenen zurück.

Grafik 28:



Geht man noch einen Analyseschritt weiter und untersucht die Wichtigkeit der Auslöser in Abhängigkeit von der Gemeindegrösse, so zeigt sich deutlich, dass kleine Gemeinden die Wichtigkeit der verschiedenen Auslöser durchs Band tiefer einschätzen als grössere. Hier scheinen gerade im Vergleich zum direkten Kontakt die Anreize geringer, im E-Government Fortschritte zu erzielen.

Grafik 29:



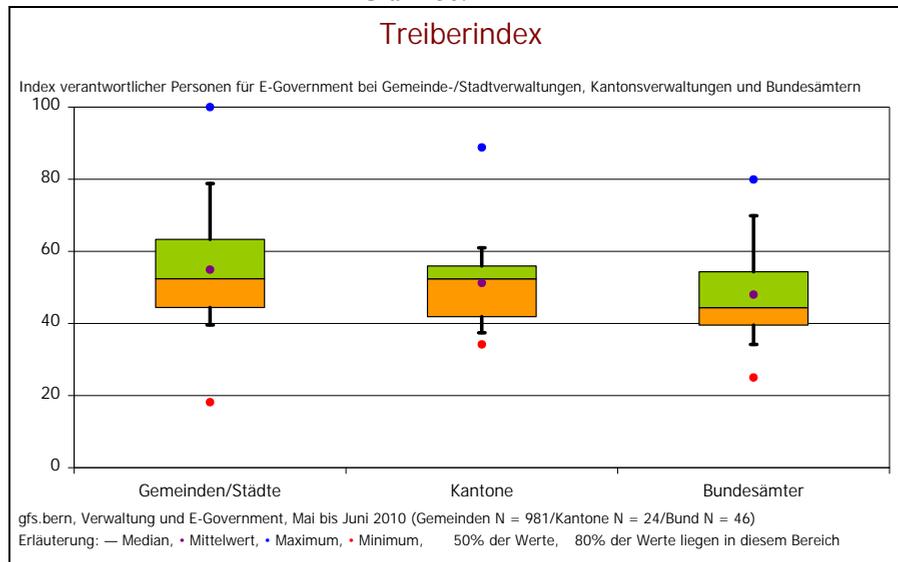
Die zu den Auslösern gemachten Einschätzungen aller Verwaltungseinheiten wurden mittels systematischer Verdichtung zu einem "Treiberindex"¹ zusammengefasst. Diese Indexierung erlaubt es, die gemachten Aussagen in dichter Form darzustellen und mit gegebener Vorsicht auch Vergleiche über die verschiedenen staatlichen Ebenen hinweg anzustellen. Die gewählte Darstellungsform des Indexes (Box-Plot-Grafik²) zeigt einerseits die Streuung oder Verteilung der Werte, andererseits die Minimal- und Maximalausprägungen, den Mittelwert sowie den Median. Am deutlichsten zeigt sich die breite Streuung der Einschätzungen zu den Auslösern in den Gemeinden. In einzelnen Städten ist dieser Anreiz sogar maximal. Was sich jedoch auch zeigt, sind die durchaus vergleichbaren Mediane und Mittelwerte der einzelnen Verwaltungseinheiten. Konkret bedeutet dieses Bild, dass

¹ Details zur Zusammensetzung und Berechnung des Index befinden sich im Anhang.

²<http://de.wikipedia.org/wiki/Boxplot>

die gemachten Einschätzungen zur Wichtigkeit der Auslöser über alle Verwaltungsebenen hinweg im Mittel vergleichbar sind, jedoch insbesondere auf Gemeindeebene eine viel grössere Streuung auszumachen ist.

Grafik 30:

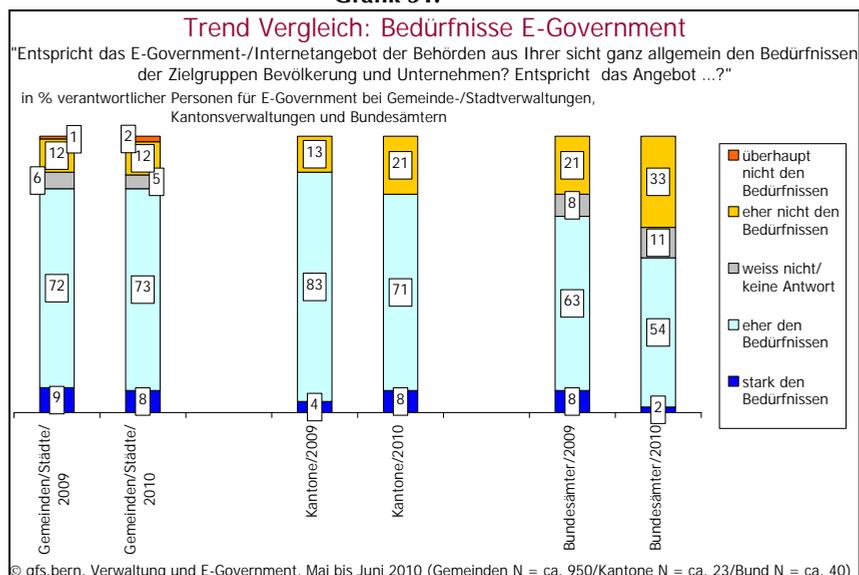


Der Maximalwert auf Kantonsebene kommt dem Kanton Genf zu, das Schlusslicht bildet der Kanton Solothurn. Bei den Gemeinden ist eine kleine Gemeinde aus dem Kanton Bern am untersten Ende des Indexes vorzufinden, während kleinere Tessiner Gemeinden die Treiber in ihren Gemeinden als stark bewerten.

2.1.3. Die Bedürfnisentsprechung von E-Government

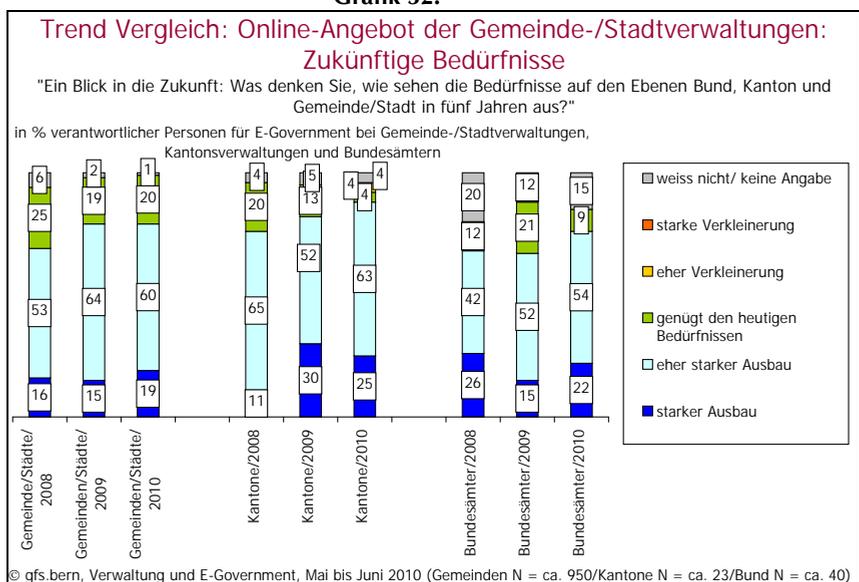
Obwohl die steigenden Bedürfnisse der BürgerInnen respektive der Unternehmen, wie unter vorangehendem Kapitel besprochen, von allen Verwaltungsebenen als wichtige Auslöser für die Entwicklung von E-Government angesehen werden, wird die Bedürfnisausrichtung des Angebotes von keiner Verwaltungsebene besser eingeschätzt als noch vor einem Jahr. Dessen ungeachtet befindet auf jeder Verwaltungsebene eine klare Mehrheit (Gemeinden 81%, Kantone 79%, Bundesämter 56%), das Angebot entspräche den Bedürfnissen. Bemerkenswert ist der Anstieg des Anteils von Personen auf Bundesebene, die finden, dass das Angebot eher nicht den Bedürfnissen entspräche (+12 Prozentpunkte). In der Tendenz gilt dies auch bei den Kantonsvertretern; allerdings weniger dezidiert.

Grafik 31:



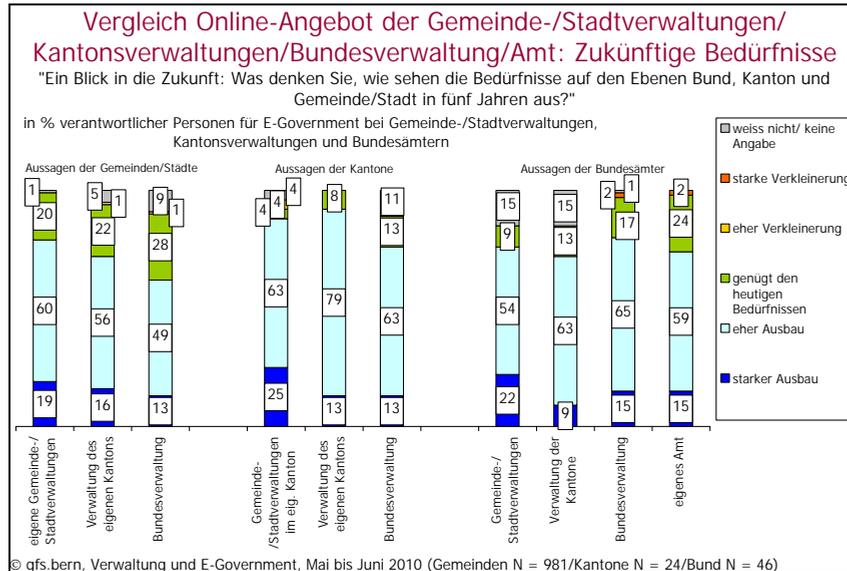
Entsprechend den Einschätzungen der heutigen Bedürfnisse und der gestiegenen Bedürfnisse der BürgerInnen und Unternehmen wird auf allen drei Verwaltungsebenen mehrheitlich ein eher bis starker Bedürfnisanstieg für die nächsten fünf Jahre erwartet.

Grafik 32:



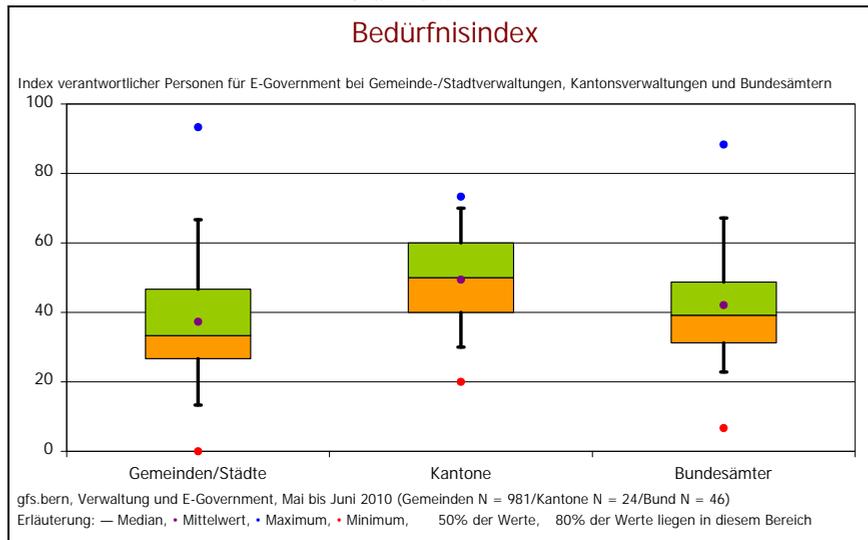
Diese Einschätzung gilt sowohl für jede Verwaltungseinheit in sich als auch für die anderen staatlichen Ebenen.

Grafik 33:



Der Bedürfnisindex fasst analog zum Treiberindex die Einschätzungen der heutigen und der zukünftigen Bedürfnisse sowie jene der Zielgruppen zusammen. Er veranschaulicht, dass die Bedürfnisse im Mittel auf allen Ebenen ähnlich gestreut sind, gegen oben und unten jedoch grössere Unterschiede bestehen als bisher sichtbar. Für die Gemeinden lässt sich dabei keine eindeutige Aussage machen; sowohl die Gemeinden mit den höchsten Werten auf dem Bedürfnisindex als auch jene mit den tiefsten sind uneinheitlich. Die grössten Bedürfnisse melden die Kantone Aargau und Graubünden an, die geringsten Appenzell Innerrhoden.

Grafik 34:



Geographisch betrachtet zeigt die Kantonskarte des Bedürfnisindex, dass die Kantone Graubünden, Aargau; Nidwalden und Freiburg vor Solothurn, Luzern und Schaffhausen die grössten Bedürfnisse aufweisen. Neuenburg, Bern, Zug und Appenzell Innerroden sind hingegen mit ihrer Situation sehr zufrieden. Es lässt sich für die Bedürfnisse keine eindeutige geographische Verteilung ausmachen, sie sind heterogen verteilt.

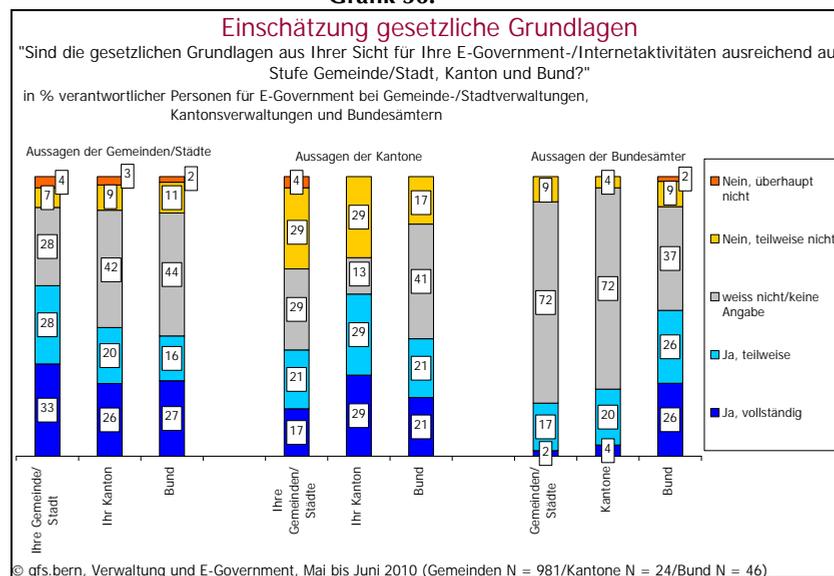
2.2. Grundlagen, Verantwortlichkeiten, Strategie und Controlling

2.2.1. Gesetzliche Grundlagen und Regelung der Verantwortlichkeiten

Die gesetzlichen Grundlagen für E-Government und Internet-Aktivitäten werden von den Verwaltungseinheiten bezogen auf sich selbst auf allen drei Stufen mehrheitlich als ausreichend eingeschätzt (Gemeinden 61%, Kantone 58%, Bund 52%). Die Einschätzung, dass die gesetzlichen Grundlagen nicht oder teilweise nicht ausreichend sind, ist vor allem in den Kantonen verbreitet, jedoch nicht mehrheitlich. Am deutlichsten äussert sich diese skeptische Einschätzung der Kantone gegenüber den Gemeinden mit 33 Prozent der Befragten, welche die gesetzlichen Grundlagen der Gemeinden als nicht ausreichend erachten.

Diese Skepsis haben Kantone jedoch auch gegenüber ihrer eigenen gesetzlichen Grundlagen (29%) und gegenüber dem Bund (17%). Auf den anderen beiden Verwaltungsebenen sind auch gewisse Zweifel über die Zulänglichkeit der gesetzlichen Grundlagen auszumachen, jedoch nicht in derselben Deutlichkeit. Bezogen auf andere als die eigene Verwaltungseinheit besteht weit verbreitetes Unwissen über die gesetzliche Situation. Auf Bundesebene können je 72 Prozent der Befragten keine Angaben zu den gesetzlichen Grundlagen von E-Government auf den nach gelagerten Verwaltungsebenen (Kantone und Gemeinden) machen. Umgekehrt können 44 Prozent der Gemeindevertreter und 41 Prozent der Kantonsvertreter keine Angaben in Bezug auf die gesetzlichen Grundlagen der E-Government Aktivitäten des Bundes machen. Selbst innerhalb der jeweiligen Verwaltungsebenen herrscht, insbesondere auf Bundes- und Gemeindeebene (Bund 37%, Gemeinde 28%) Unklarheit betreffend die gesetzlichen Grundlagen. Am meisten scheint die Frage der gesetzlichen Grundlagen die Kantonsvertreter zu beschäftigen.

Grafik 36:

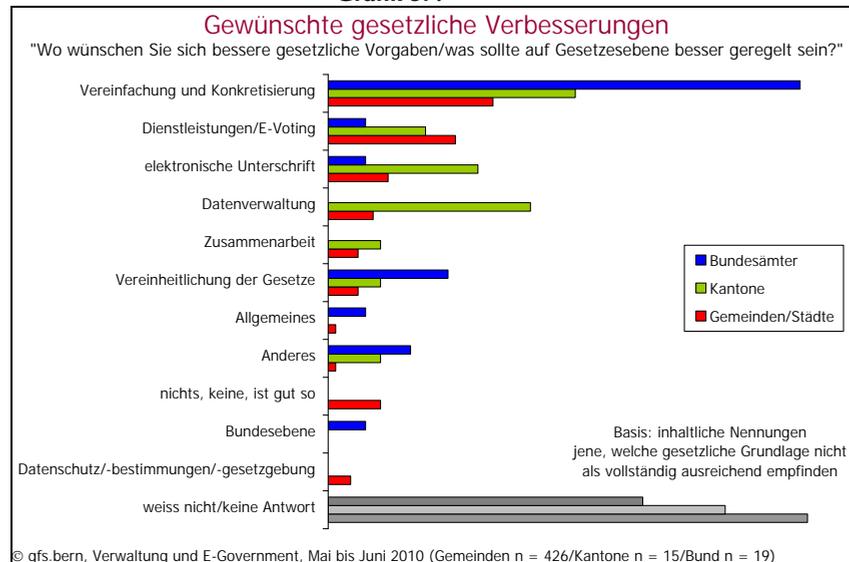


Erläuterung: In der Grafik dargestellt sind die Aussagen der Befragten der Gemeinde, der Kantone und der Bundesämter für alle drei staatlichen Ebenen. So enthält beispielsweise der linke Block die Aussagen der GemeindevertreterInnen zu den gesetzlichen Grundlagen auf der Ebene ihrer Gemeinde, ihres Kantons und des Bundes. 33 Prozent der GemeindevertreterInnen sind der Ansicht, dass die gesetzlichen Grundlagen ihrer Gemeinde vollständig genügen. 26 Prozent derselben Befragten sind bezüglich der kantonalen Gesetzesgrundlagen gleicher Meinung.

Zum Bild der vorherrschenden Unklarheit über die gesetzlichen Grundlagen passt der konkrete Wunsch nach Vereinfachung und Konkretisierung, welcher bei der Frage nach konkreten gesetzlichen Verbesserungen auf allen Verwaltungsebenen den Spitzenrang be-

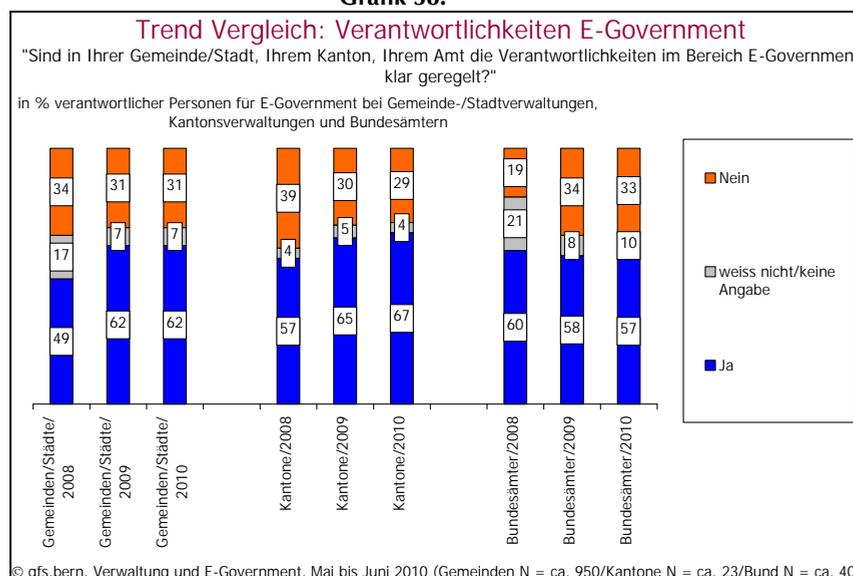
legt. Besonders auf Bundesebene wird denn auch eine Vereinheitlichung der Gesetze gefordert, während in den Kantonsverwaltungen eher gesetzliche Grundlagen zur Datenverwaltung und für die elektronische Unterschrift gefordert werden. Die Gemeinden wiederum wünschen sich bessere gesetzliche Regelungen rund um Dienstleistungen und E-Voting sowie für die elektronische Unterschrift.

Grafik 37:



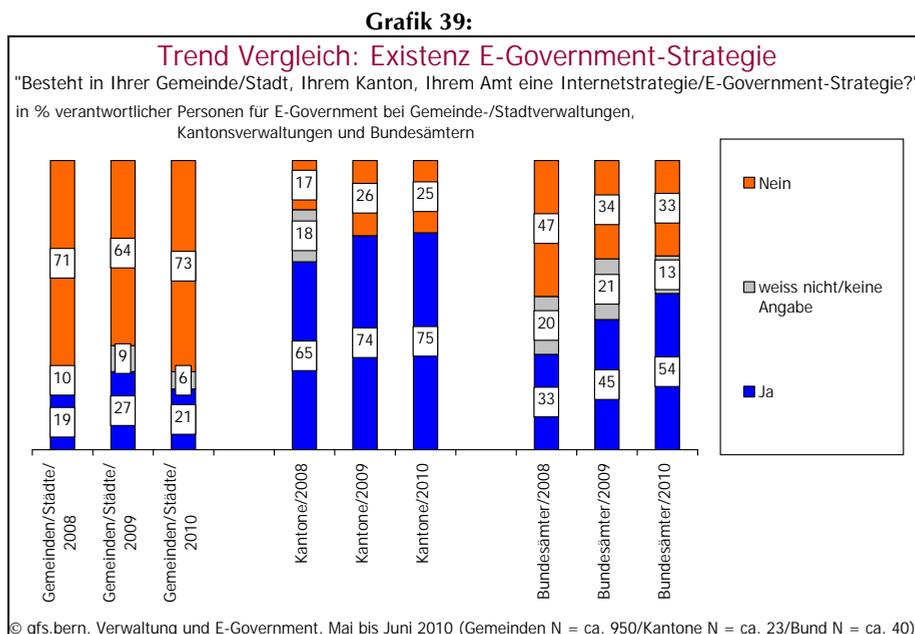
Auf die Frage, ob die Verantwortlichkeiten im Bereich E-Government innerhalb der jeweiligen Behörde klar geregelt seien, wird auf allen Verwaltungsebenen mehrheitlich mit ja geantwortet (Gemeinden 62%, Kantone 67%, Bund 57%). Im zeitlichen Vergleich zeichnet sich Gemeinde- und Kantonebene ein leicht positiver Trend ab, der 2010 zu stagnieren scheint. Auf Bundesebene ist die Klarheit über die Verantwortlichkeiten zwar leicht rückläufig mit 57 Prozent der Befragten, die finden, die Verantwortlichkeiten seien klar geregelt, aber immer noch mehrheitlich. Die Bundesämter fallen also weiter hinter die anderen beiden Ebenen zurück, die Veränderungen kommen aber innerhalb des Stichprobenfehlers zu liegen.

Grafik 38:

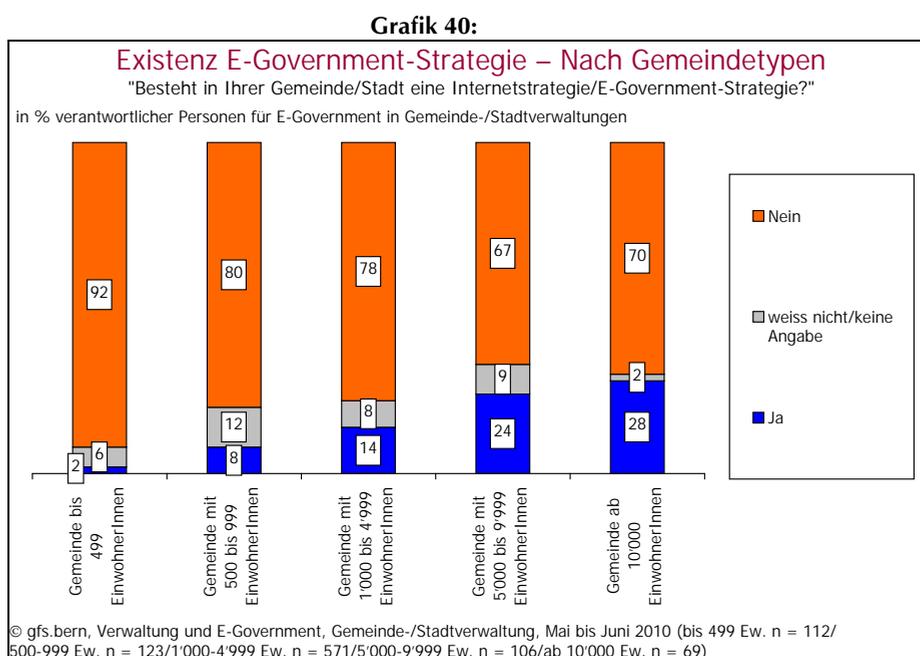


2.2.2. Der Bezug zur E-Government-Strategie und zu eCH-Standards

Der Strategiebezug der Gemeinden und der Kantone ist dieses Jahr nach dem Anstieg von letztem Jahr einer Stagnation unterworfen. Aktuell stützen sich lediglich 21 Prozent der Gemeinden auf eine Strategie ab, während sich bei den Kantonen doch drei Viertel aller Kantone auf eine solche abstützen. Bei den Bundesämtern ist bezüglich der Strategie ein positiver Trend auszumachen, welcher dieses Jahr erstmals eine Mehrheit von 54 Prozent der Bundesämter mit einem Strategiebezug beinhaltet.

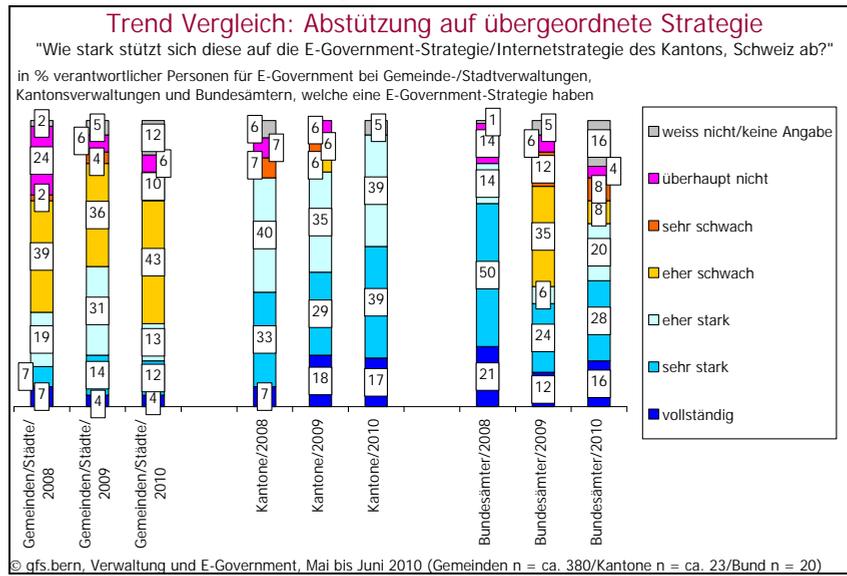


Die detaillierte Betrachtung der verschiedenen Gemeindetypen zeigt schön auf, dass insbesondere ganz kleine Gemeinde oftmals über keine eigene Strategie im Bereich E-Government verfügen, das Vorhandensein einer Strategie jedoch mit der Gemeindegrösse kontinuierlich ansteigt. Allerdings existiert selbst in grossen Gemeinden ab 10'000 EinwohnerInnen bei nur gerade 28 Prozent aller Befragten eine E-Government-Strategie.



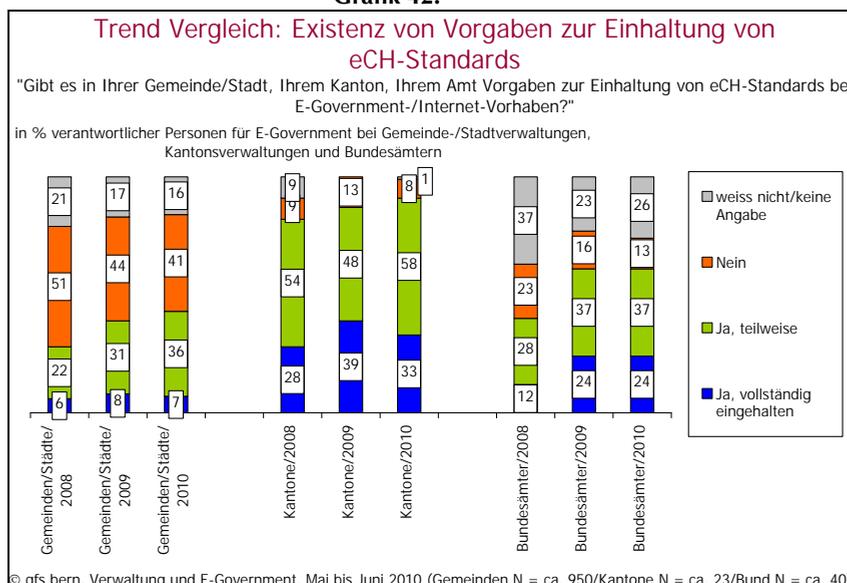
Die Abstützung auf eine übergeordnete Strategie hat auf Kantons- und Bundesebene innert Jahresfrist zugenommen. Aktuell stützen sich annähernd flächendeckende 95 Prozent aller Kantone zumindest eher stark auf eine übergeordnete Strategie ab. Bei den Bundesämtern sind es immerhin mehrheitliche 64 Prozent, womit die kritische Entwicklung von 2009 eingedämmt zu sein scheint. Die Stärke der Abstützung sank aber in den Gemeinden und beträgt heuer 29 Prozent. Dieser Rückgang kann in Kombination mit fehlenden eigenen Strategien der Gemeinden als kritische Entwicklung gewertet werden und weist darauf hin, dass der letztjährig beschriebene Angebots-Wildwuchs in kleinen Gemeinden weiterhin zu erwarten ist.

Grafik 41:



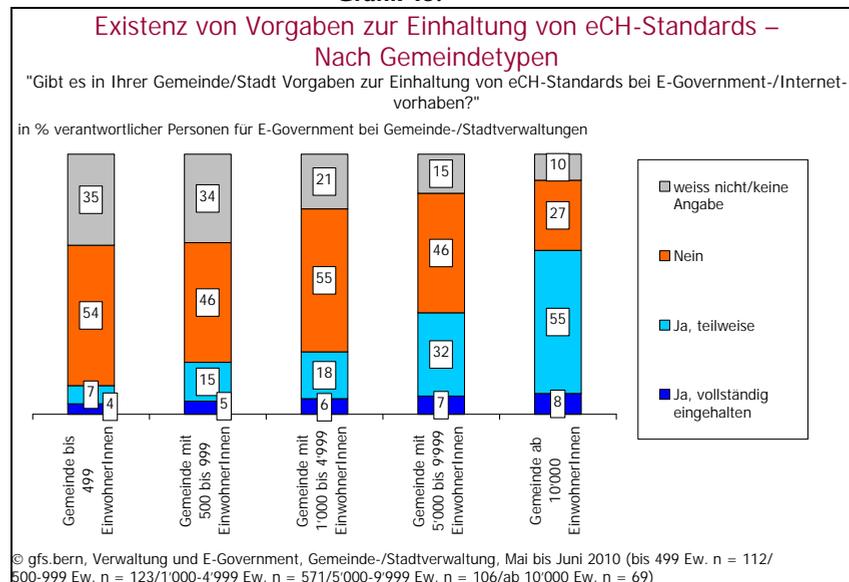
Die Einhaltung von eCH-Standards hingegen hat sich innert Jahresfrist einzig auf Gemeindeebene verbessert, während Bund und Kantone hier stagnieren. Die Gemeinden sind jedoch im Vergleich nach wie vor im Hintertreffen, wenn auch nicht mehr ganz so deutlich wie letztes Jahr festgestellt. Mindestens teilweise werden auch auf Gemeindeebene eCH-Standards beachtet.

Grafik 42:



Auch hier zeigen sich klare Unterschiede, wenn nach Gemeindegrösse differenziert wird. Zwar ist bei allen Gemeindetypen im Zeitvergleich ein Anstieg der Einhaltung von eCH-Standards zu verzeichnen, das Potenzial ist jedoch, besonders in kleinen Gemeinden, bei weitem noch nicht ausgeschöpft.

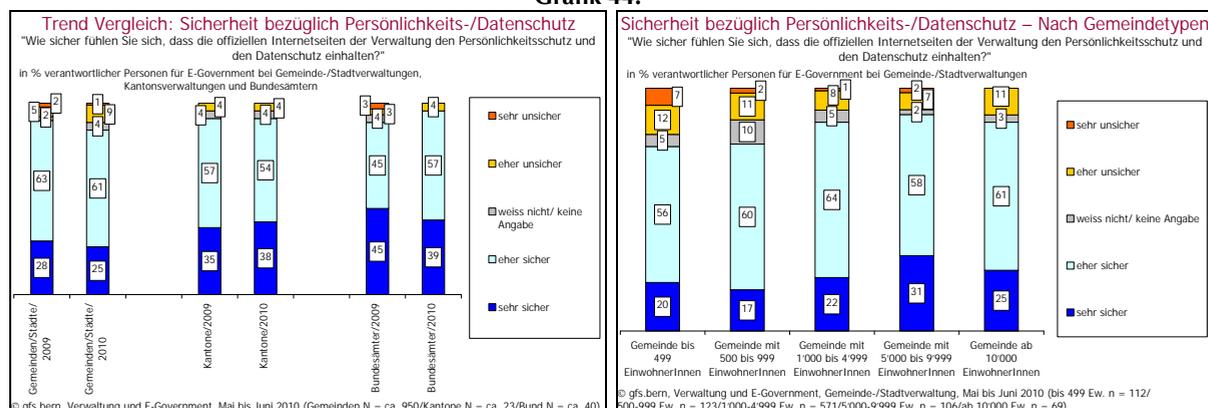
Grafik 43:



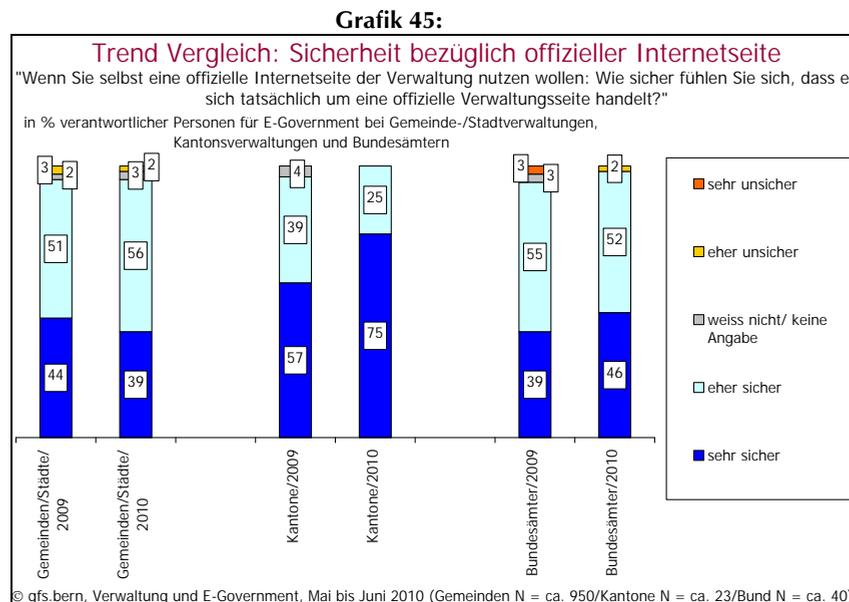
2.2.3. Der Persönlichkeitsschutz und das Controlling

Dieses Jahr sind erstmals Zeitvergleiche bezüglich Datenschutz und der Sicherheit offizieller Seiten möglich. Auf die Frage, ob die offiziellen Internetseiten der Verwaltungen den Persönlichkeits- und Datenschutz einhalten, wird auf allen drei Verwaltungsebenen eine klarmehrheitlich positive Einschätzung abgegeben. Diese ist im Zeitvergleich auf hohem Niveau stabil. Bei den Gemeindeverwaltungen sind sich 86 Prozent der Befragten zumindest eher sicher, dass der Persönlichkeits- und Datenschutz eingehalten wird. Auf Ebene der Kantonsverwaltungen sind es 92 Prozent und am sichersten ist man sich mit 96 Prozent in den Bundesverwaltungen. Diese Sicherheit besteht aber keinesfalls absolut: Erstens sind die meisten Befragten nur "eher" sicher. Zweitens sind auf Gemeindeebene gar zehn Prozent unsicher; in ganz kleinen Gemeinden sind es sogar 19 Prozent. Besonders in kleineren Gemeinden besteht also nach wie vor Unsicherheit in Bezug auf Persönlichkeitsschutz.

Grafik 44:

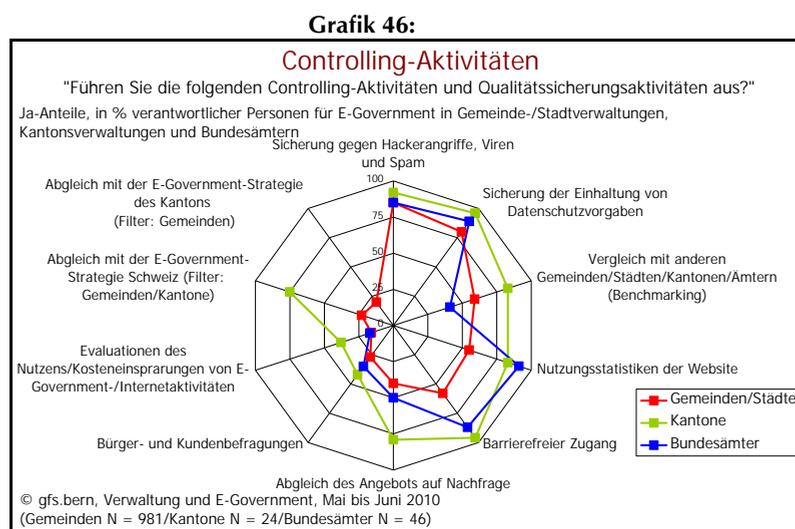


In ähnlichem Ausmass positiv eingeschätzt wird die Sicherheit, dass man sich tatsächlich auf einer offiziellen Verwaltungsseite befindet; kritische Voten sind die Ausnahme. Besonders in den Kantonsverwaltungen ist man sich diesbezüglich mit 75 Prozent sehr und 25 Prozent eher sicher, was einer flächendeckenden Gewissheit entspricht.



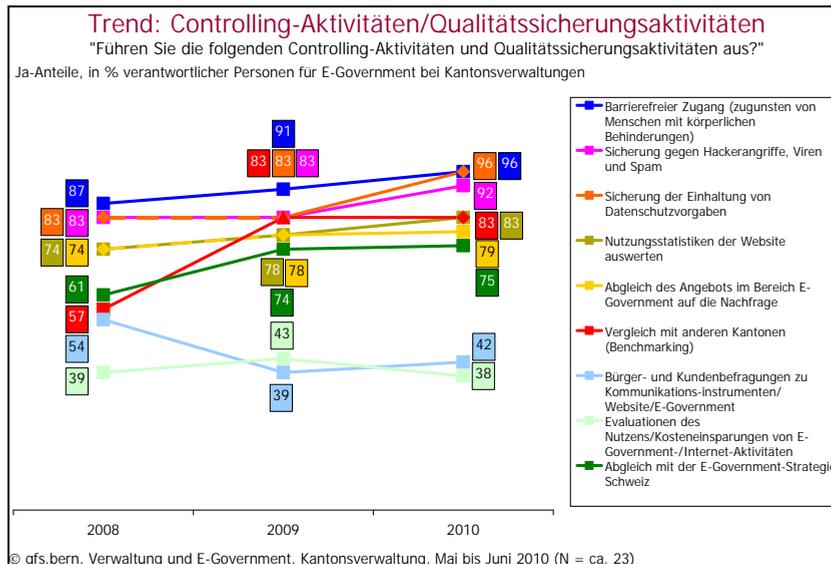
Die subjektive Einschätzung der Einhaltung des Persönlichkeitsschutzes korrespondiert auch mit den Anteilen Befragter, die angeben, dass sie selbst im Controlling die Vorschriften im Bereich des Datenschutzes einhalten.

Allgemein lässt sich 2010 festhalten, dass die Kantone punkto Controllings am weitesten sind, die Bundesämter jedoch mehr oder weniger dicht hinter ihnen liegen. Ausnahmen bilden dabei die Nutzungsstatistiken der Internetseiten und das Benchmarking. Bei den Nutzungsstatistiken kommen die Bundesämter mit 91 Prozent vor den Kantonen (83%) zu liegen, beim Benchmarking bilden sie mit 41 Prozent das Schlusslicht und liegen gar hinter den Gemeinden (59%).



Ansonsten hat sich innert Jahresfrist nichts Nennenswertes bewegt und die Controlling-Aktivitäten stagnieren weitgehend, wie nachfolgende Grafik auf Ebene der Kantone zeigt.

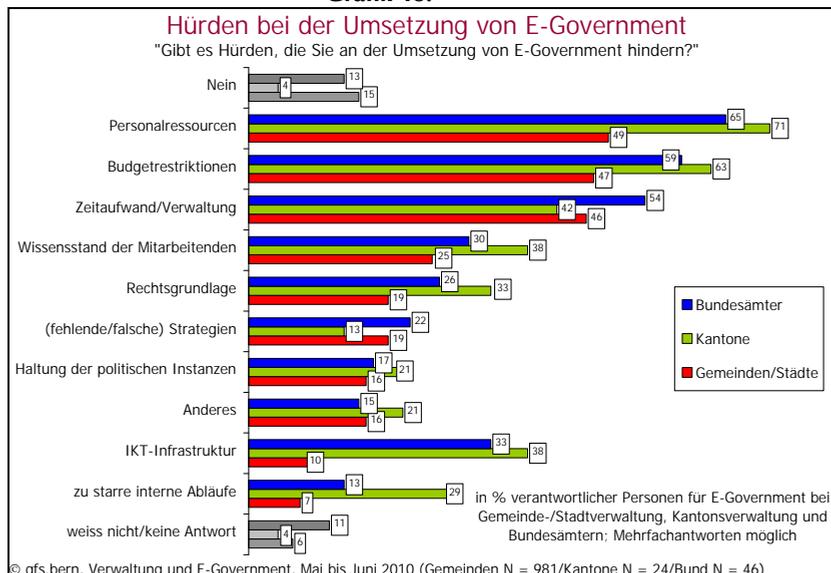
Grafik 47:



2.2.4. Die Hürden der Umsetzung von E-Government

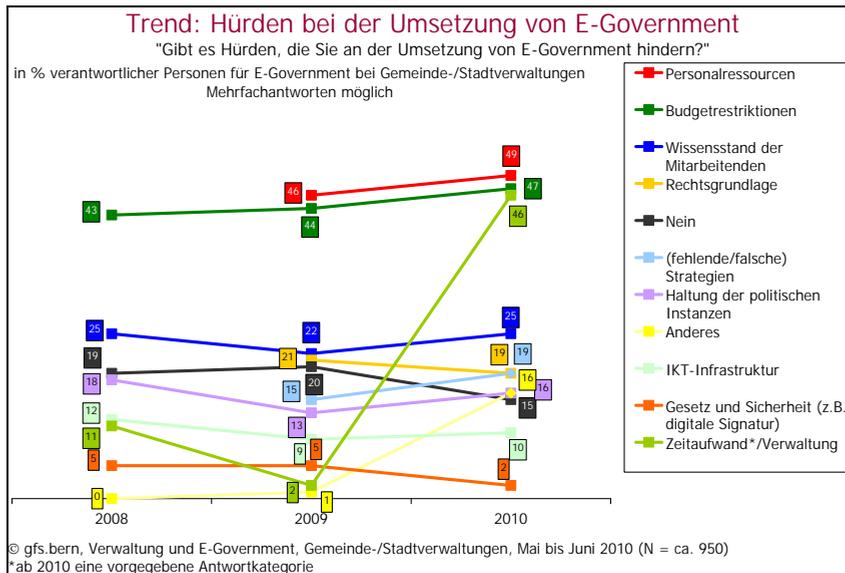
Betrachtet man die genannten Hürden der Umsetzung von E-Government, so zeichnet sich auf den Spitzenrängen auf allen drei Verwaltungsebenen dasselbe Bild ab: Personalressourcen werden von allen drei Verwaltungsebenen als die grösste Hürde angesehen, am deutlichsten in den Kantonen (71%), gefolgt vom Bund (65%) und schliesslich auch in den Gemeinden (49%). An zweiter Stelle folgen Budgetrestriktionen, welche auch am häufigsten von den Kantonen (63%), dann von den Bundesämtern (59%) sowie auch von den Gemeindeverwaltungen (47%) beklagt werden. Neu auf dem dritten Rang zu finden ist der Zeitaufwand und die Verwaltung, ein Punkt der anscheinend bisher unterschätzt wurde.

Grafik 48:



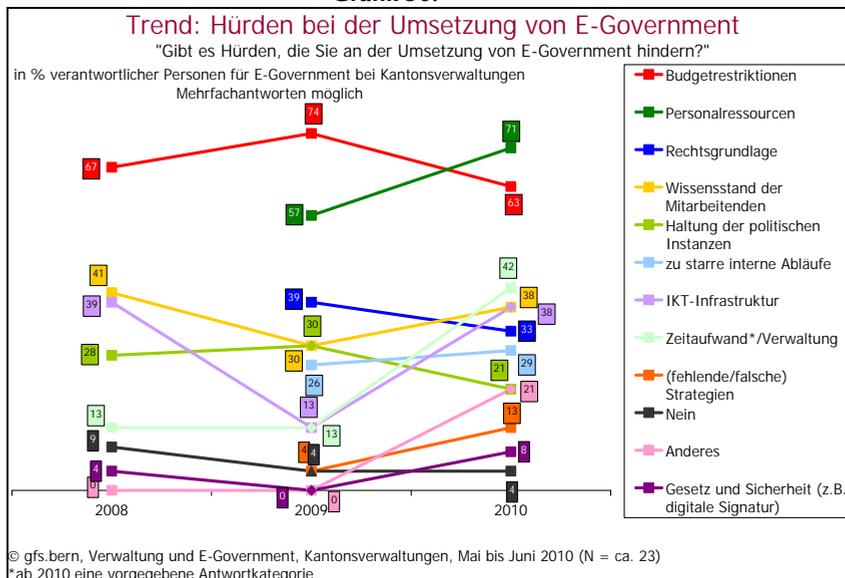
Werden die Hürden der Entwicklung von E-Government über die Zeit beobachtet, ist ein massiver Anstieg des Zeitaufwands und der Verwaltung von 2009 zu 2010 zu erkennen. Dieser Anstieg zeichnet sich auf allen drei Verwaltungsebenen ab. Auf Gemeindeebene sind sonst keine grösseren Veränderungen zu erkennen, die Hürden der Realisierung von E-Government sind über die Zeit stabil und werden weniger häufig beklagt als auf den übergeordneten Verwaltungsebenen.

Grafik 49:



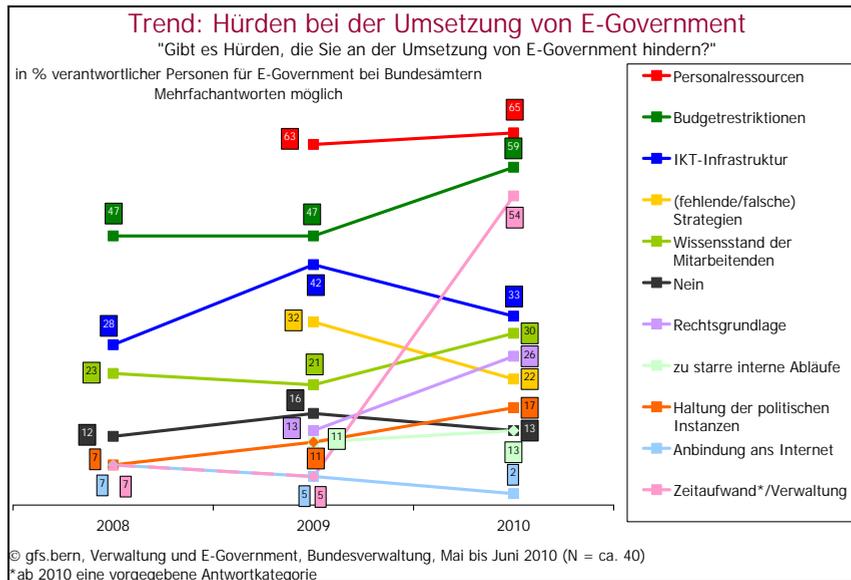
Auf Kantonsebene ist das Problem der Personalressourcen innert Jahresfrist drastisch angestiegen und hat Budgetrestriktionen als zuvor grösste Hürde verdrängt. Deutlich mehr beklagt werden auch Probleme im Zusammenhang mit der IKT-Infrastruktur und das Fehlen einer Strategie.

Grafik 50:



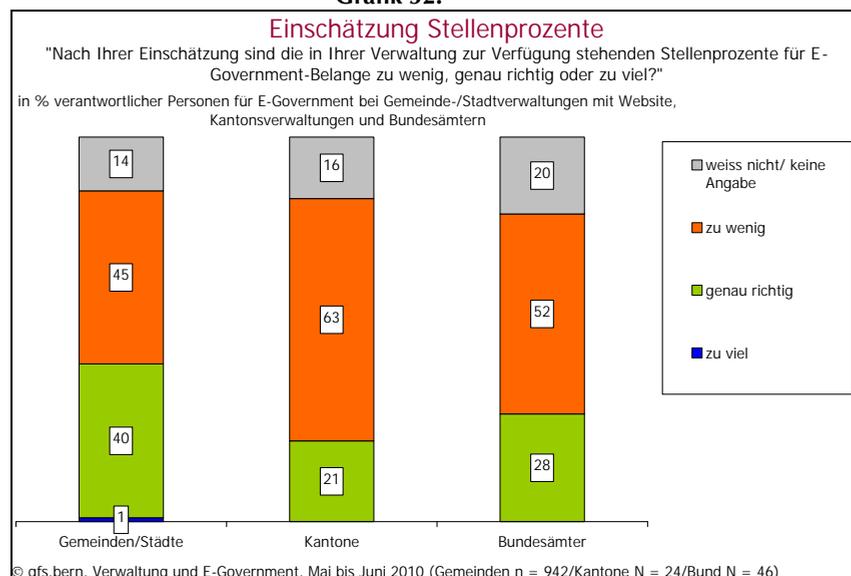
Bei den Bundesämtern ist der Anstieg des Zeitaufwands und der Verwaltung am drastischsten. Des Weiteren werden Rechtsgrundlagen vermehrt als Hürden angesehen und auch das Problem der Budgetrestriktionen hat innert Jahresfrist zugelegt. Abgenommen hat hingegen die Nennung der IKT-Infrastruktur als Hürde der Umsetzung von E-Government, was darauf hinweist, dass hier primär auf Kantonsebene Handlungsbedarf entsteht.

Grafik 51:

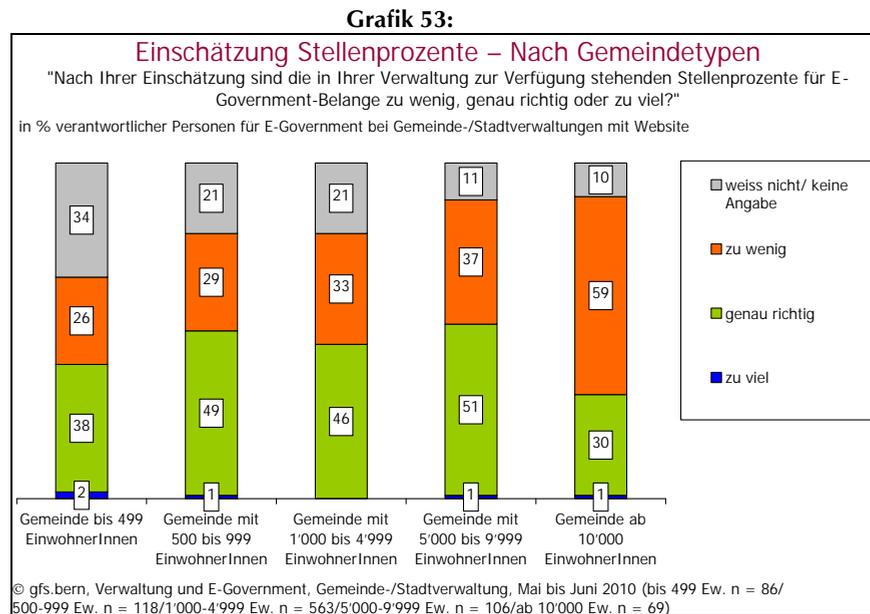


Die grösste von allen drei Verwaltungsebenen beklagte Hürde – die Personalressourcen – soll an dieser Stelle differenziert betrachtet und anhand der real vorherrschenden Personalsituation diskutiert werden. Dass die Stellenprozentente ein Problem von E-Government sind, zeigt sich auch bei der Einschätzung der Befragten zu den zur Verfügung stehenden Stellenprozenten in ihrer jeweiligen Verwaltung. Auf Bundes- und Kantonsebene wird mehrheitlich befunden, dass die zur Verfügung stehenden Stellenprozentente nicht ausreichen. In den Kantonsverwaltungen geben 63 Prozent der Befragten an, über zu wenig Stellenprozentente zu verfügen, während 21 Prozent diese für ausreichend befinden. 52 Prozent der Bundesämter wünschen sich mehr Stellenprozentente für E-Government-Belange, 28 Prozent befinden sie für ausreichend. Zu viele Stellenprozentente werden von keiner dieser beiden Ebenen beklagt. Auf Gemeindeebene befindet lediglich ein Prozent der Befragten, dass zu viele Stellenprozentente zur Verfügung stehen. Allgemein ist der Bedarf in den Gemeinden am besten gedeckt mit 40 Prozent, welche die Stellenprozentente als ausreichend beurteilen. Demgegenüber stehen 45 Prozent der Gemeinden, die sich ebenfalls mehr Stellenprozentente wünschten.

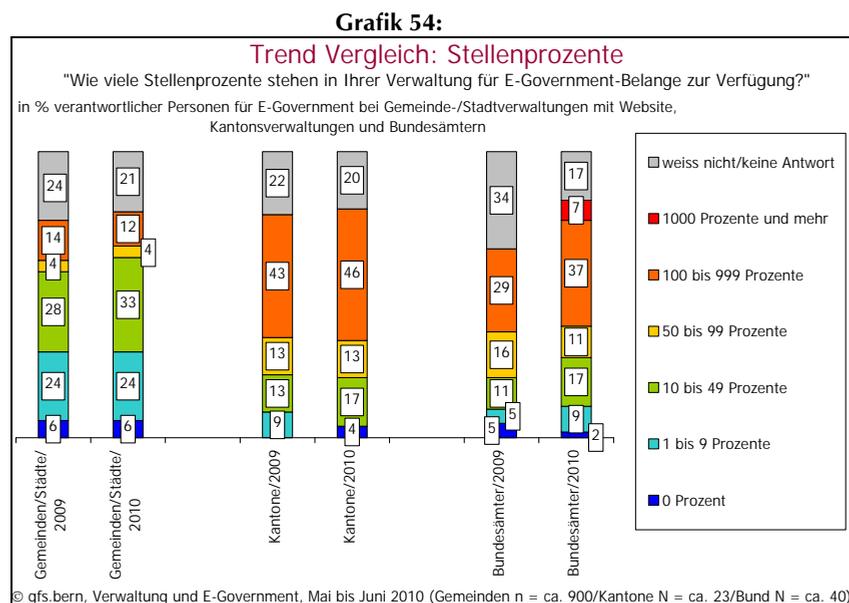
Grafik 52:



Wie die Differenzierung nach Gemeindegrösse deutlich aufzeigt, sind dies insbesondere die grösseren Gemeinden, die einen Ausbau der Personalressourcen wünschen; im Falle der Städte gar mehrheitliche 59 Prozent.

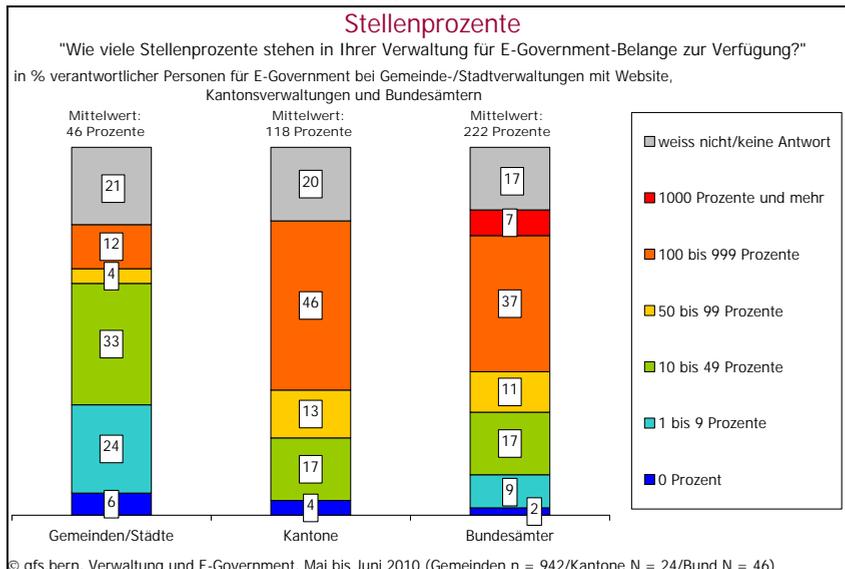


Stellt man den Einschätzungen der Stellenprozente die real vorherrschenden Personalverhältnisse gegenüber, erkennt man, dass trotz der Ausweitung der Stellenprozente auf allen drei Ebenen Bedarf für einen weiteren Ausbau besteht. Innert Jahresfrist hat in den Bundesämtern der grösste Stellenausbau stattgefunden, während die Personalsituation in den Gemeinden und Kantonen sich nur minim verändert hat.



Im Mittel stehen 2010 auf Gemeindeebene eine halbe Stelle, bei den Kantonen eine und in den Bundesämtern zwei Stellen für E-Government-Belange zur Verfügung.

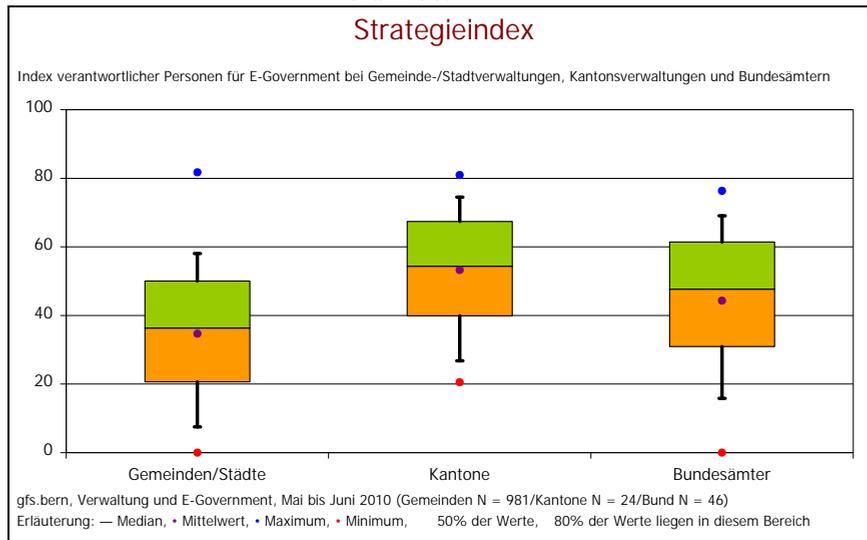
Grafik 55:



2.2.5. Die Zwischenbilanz

Die Grundlagen, Verantwortlichkeiten die Strategie und das Controlling haben wir zu einem einzigen Index zusammengefasst. Die Kantone sind im Mittel relativ klar führend und die Streuung ist nicht so gross wie auf Bundes- und Gemeindeebene. Einzelne Bundesämter und einzelne Gemeinden betreiben E-Government nicht strategisch. Die führende Genfer Gemeinde ist sogar strategisch weiter als der beste Kanton (Thurgau).

Grafik 56:

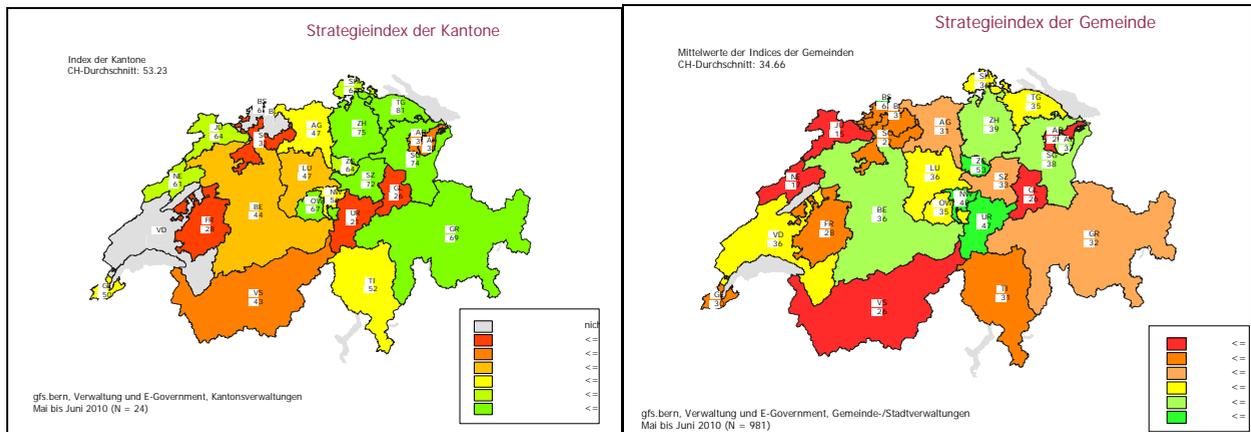


Trotzdem ergibt die regionale Differenzierung auf Kantone eine interessante Verteilung: Viele Kantone aus der Ost- und Zentralschweiz sind strategisch besser aufgestellt als der Rest der Schweiz. St. Gallen, Zürich und Thurgau schneiden beim Strategieindex am besten ab. Klar unterdurchschnittlich ist der Index in Solothurn, Freiburg, Uri und Glarus. Leicht unterdurchschnittlich im Wallis, in Bern, Luzern und in Appenzell Inner- und Auserrhoden.

Nicht ganz identisch ist der entsprechende Index auf Gemeindeebene. Zürich und St. Gallen bleiben zwar vorne dabei, die Gemeinden von Bern, Zug und Uri sind aber ebenfalls

strategisch solider aufgestellt als die Gemeinden von anderen Kantonen. St. Gallen und Appenzell Ausserrhoden fallen vergleichsweise zurück.

Grafik 57:

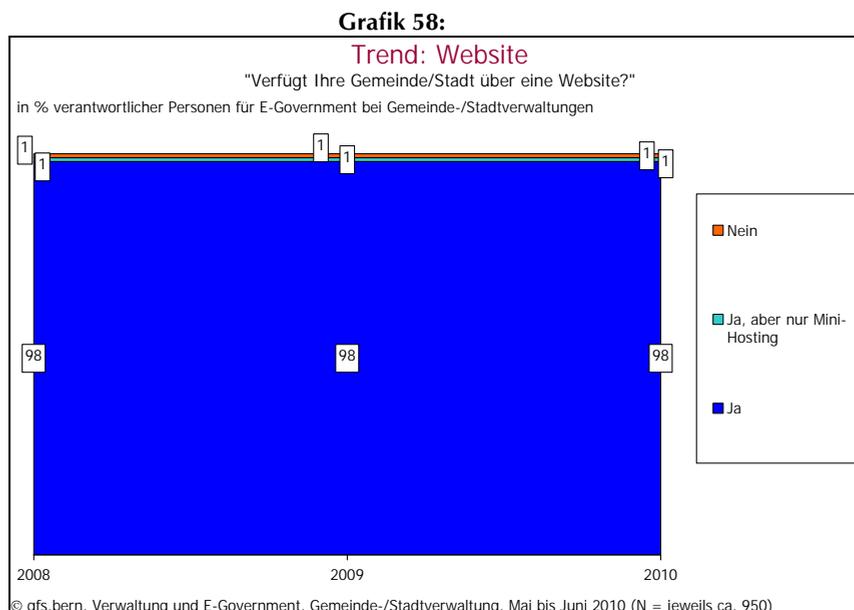


Wir fassen unsere Erkenntnisse über Grundlagen, Verantwortlichkeiten, Strategie und Controlling wie folgt zusammen:

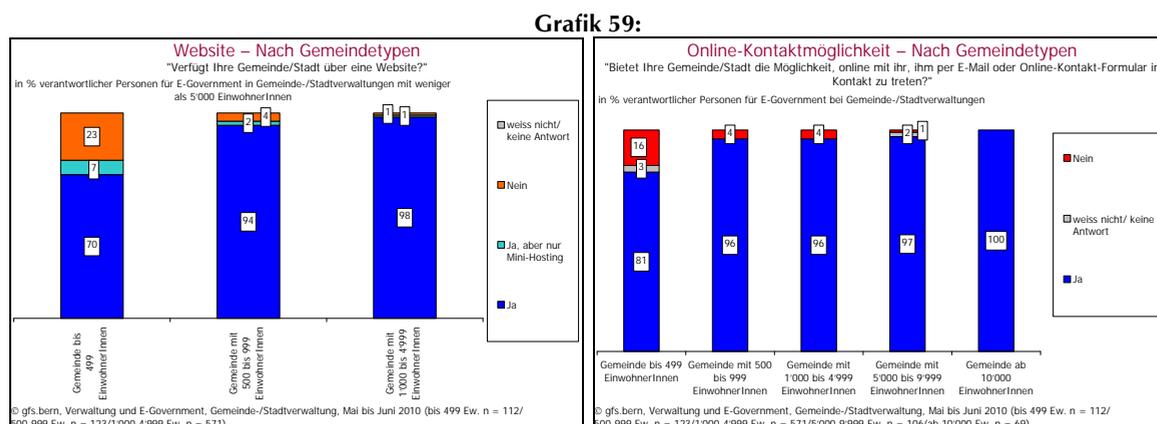
- Die positive Entwicklung bis 2009 stagniert im aktuellen Jahr. Einzig auf Bundesebene besteht ein erhöhter Strategiebezug. Auf Gemeindeebene werden eCH-Standards mindestens teilweise verstärkt eingehalten.
- Die Situation auf Ebene der (kleinen) Gemeinden bleibt unsystematisch: In der Tendenz sinkt der Strategiebezug sogar.
- Die Controlling-Aktivitäten wurden kaum ausgebaut.
- Die Personalressourcen wurden einzig auf Bundesebene ausgebaut, sonst bleiben sie stabil.
- Die Personalressourcen bleiben dann auch die grösste Hürde von E-Government – sie sind und bleiben auf allen drei Ebenen eher unbefriedigend.
- Der Zeitaufwand und administrative Belange wurden in der Studienreihe Verwaltung und E-Government als Hürden bisher unterschätzt.

2.3. Das E-Government Angebot und dessen Nutzung

Die Gemeinden in der Schweiz verfügen nach wie vor zu 98 Prozent über eine Website. Dieser Deckungsgrad sowie die Anzahl Gemeinden die über keine Website verfügen (1%) und jene, die sich lediglich auf ein Mini-Hosting beschränken (1%) sind über die Zeit stabil.

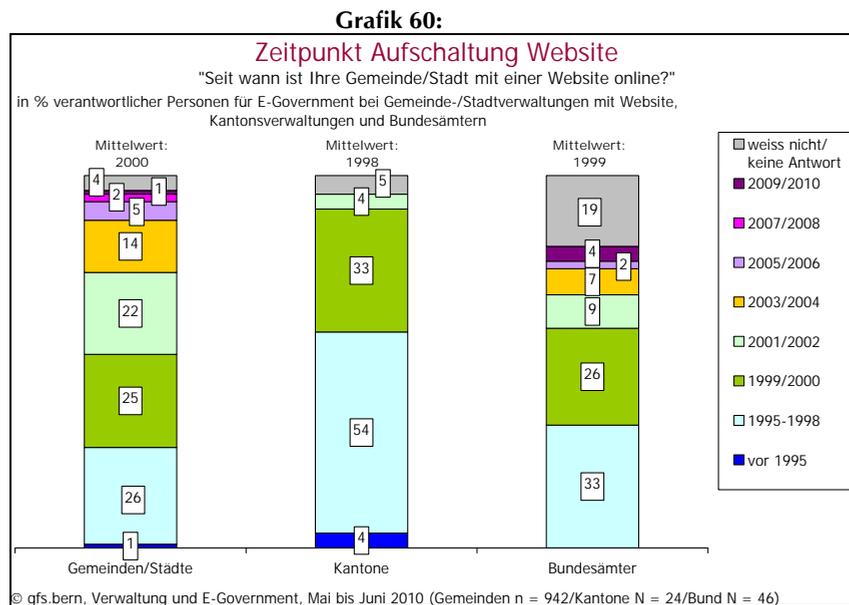


Dabei sind es nach wie vor die kleinsten Gemeinden, die keine eigene Website haben, während dieser Anteil mit ansteigender Gemeindegrösse deutlich abnimmt. Über die Zeit betrachtet lässt sich in dieser Frage kein Trend feststellen und die Situation stagniert seit 2009. Für die Möglichkeit, mit den Gemeinden via Internet in Kontakt zu treten, muss dasselbe festgehalten werden. Dieses Angebot steht faktisch flächendeckend, wobei wiederum die kleinsten Gemeinden abfallen und zu 16 Prozent kein solches Angebot aufgestellt haben. Auch hier ist keine Entwicklung über die Zeit auszumachen. Wie es scheint, hat sich die Webabdeckung auf hohem Niveau eingependelt und lediglich in kleinen Gemeinden bestünde noch Ausbaupotenzial, welches jedoch nicht ausgeschöpft wird.

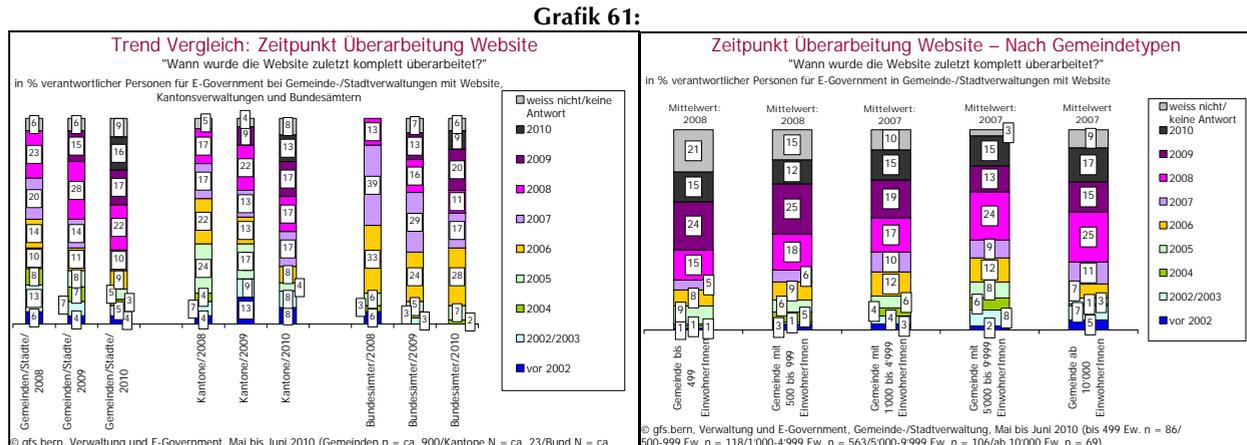


Die Einrichtung von Kantonswebsites begann 1994 und war 2001 abgeschlossen (Mittelwert 1998); bei den Bundesämtern war die Periode von 1995 bis 2003 wegweisend, seither sind lediglich zusätzliche 13 Prozent der Bundesämter mit einer Website online gegangen (Mittelwert 1999). Die Entwicklung auf Gemeindeebene begann in den frühen Neunzigerjahren bei einigen Gemeinden mittlerer Grösse; die meisten Websites wurden

um das Jahr 2000 eingerichtet und nur einige wenige Gemeinden haben in den letzten beiden Jahren noch den Schritt ins Internet gemacht (3%).



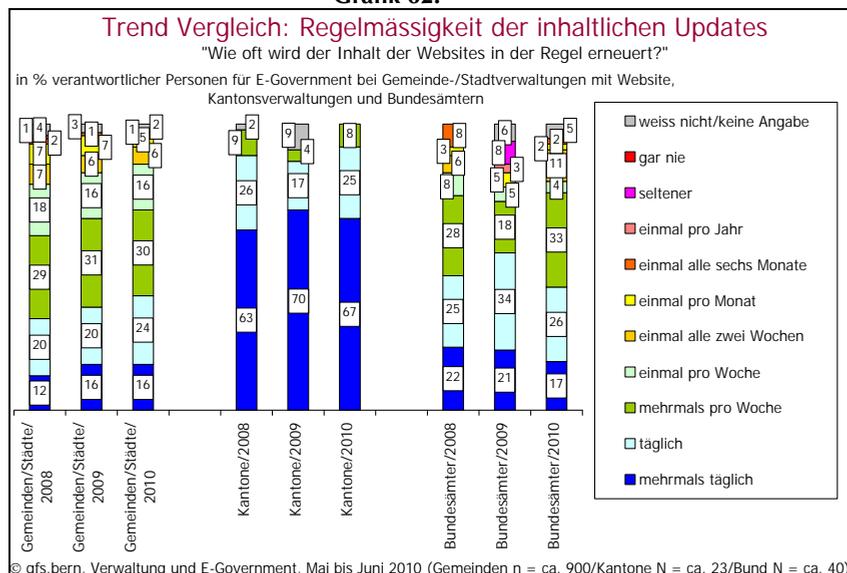
Die Websites werden betreffend Technik und Layout auf einem relativ aktuellen Stand gehalten. Auf allen drei Verwaltungsebenen ist die letzte Überarbeitung der Webseiten bei einer Mehrheit 2007 oder später geschehen. Nach den einzelnen Gemeindetypen betrachtet ist die Überarbeitung für alle Gemeindegrossen mehrheitlich 2008 oder später geschehen.



Wenn man von einer totalen Erneuerung der Websites den Fokus auf die inhaltlichen Updates legt, ergibt sich ein differenzierteres Bild. Das Grundgerüst von Kantonswebsites wird zwar über einen längeren Zeitraum verwendet, dafür viel häufiger mit neuem Inhalt gefüllt. 92 Prozent aller Kantone aktualisieren zumindest einen Teil der Inhalte mindestens einmal täglich. Auf Ebene der Bundesämter erfolgen die Updates nicht im selben hohen Rhythmus wie bei den Kantonen aber knapp häufiger als in den Gemeinden (Bund 43% täglich, Gemeinden 40%). Der Unterschied kann auf die unterschiedlichen Tätigkeits- und Themenfelder der Ämter zurückgeführt werden. Als ein Beispiel kann hier das Bundesamt für Meteorologie und Klimatologie MeteoSchweiz angeführt werden, das sich mit dem ständig wechselnden Wetter beschäftigt und deshalb mehrmals täglich die Prognosen aktualisiert. Die Materie anderer Amtstellen ist zum Teil beständiger: Etwas weniger oft

wird etwa die Website des Bundesamts für Veterinärwesen aktualisiert, nämlich nur gerade alle sechs Monate einmal.

Grafik 62:



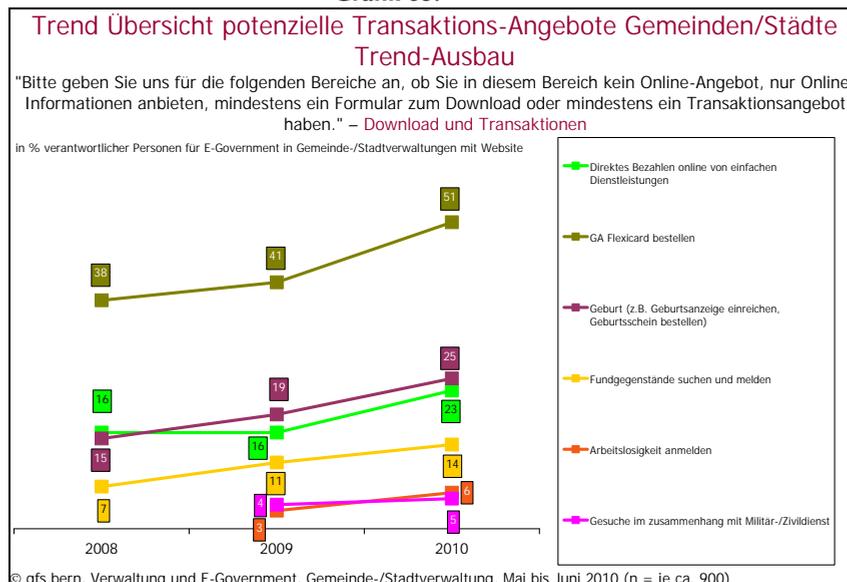
Die Lage bei den Gemeinden stagniert: Der Inhalt der Websites wird nicht häufiger erneuert als im Vorjahr. Aktuell geschieht dies bei 40 Prozent der Gemeinden täglich, bei 46 Prozent ein- oder mehrmals pro Woche und beim Rest auf jährlicher Basis.

2.3.1. Das Angebot auf Ebene der Gemeinden

Der allgemein festgestellte Trend der Stagnation von E-Government äussert sich auch bei der Betrachtung konkreter Angebote auf Ebene der Gemeinden³. Bei nur gerade fünf der insgesamt 25 abgefragten Transaktions-Angebote konnte zwischen 2008 und 2010 ein Ausbau beobachtet werden, während zehn Angebote auf demselben Niveau geblieben sind, sich der Rest uneinheitlich entwickelt hat und keine eigentlichen Trends ausgemacht werden können. Der bereits 2009 festgestellte Stillstand konkreter Angebote auf Gemeindeebene setzt sich also 2010 fort. Bei den konkreten Angeboten, die einen Ausbau erfahren haben handelt es sich, wie bereits letztes Jahr um das Bestellen der GA-Flexicard (+ 10%-Punkte), Dienstleistungen rund um die Geburt (+ 6%-Punkte), online Zahlungen einfacher Dienstleistungen (7%-Punkte). Auch die beiden letztes Jahr zum ersten Mal befragten Angebote Gesuche im Zusammenhang mit Militär-/Zivildienst (+ 1%-Punkt) und das Anmelden von Arbeitslosigkeit (3%-Punkte) haben innert Jahresfrist leicht zugelegt.

³ eine umfassende Auflistung aller potenzieller Transaktionsangebote nach Gemeindegrösse findet sich Anhang

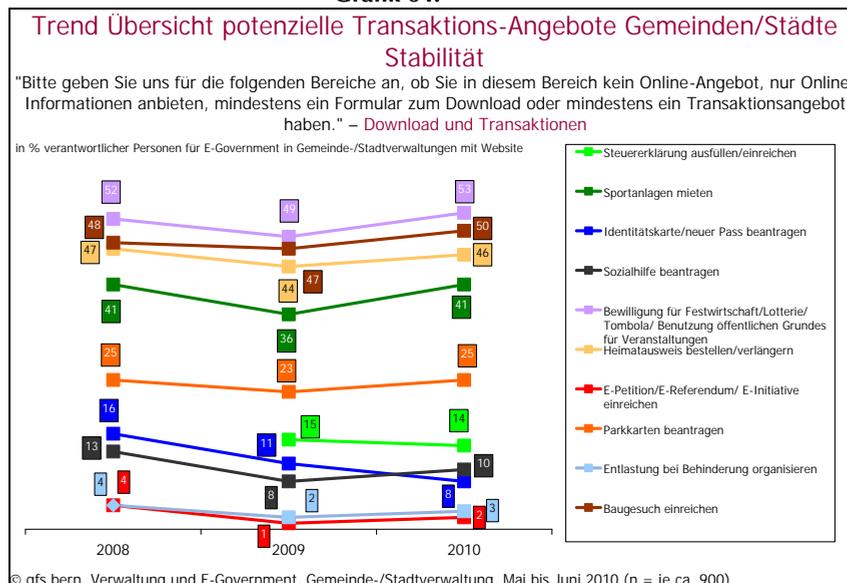
Grafik 63:



Erläuterung: Die möglichen Antwortkategorien waren jeweils "Transaktion", "Download von Formularen", "nur Informationen ohne Formulare und Abwicklung", "Online-Angebot besteht nicht, wird aber diskutiert", "Online-Angebot wird vom Kanton zentral zur Verfügung gestellt" (2009 leicht verändert), "Online-Angebot ist in der Zuständigkeit des Kantons" (2009 neu), "kein Online-Angebot", "weiss nicht" und "keine Antwort". In der Grafik werden die gruppierten Werte der ersten beiden Kategorien dargestellt.

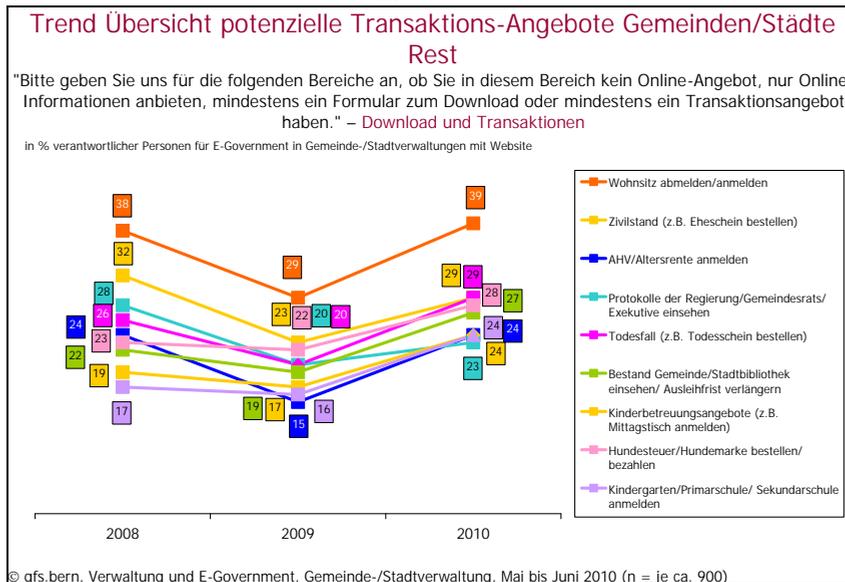
Über alle Angebote hinweg betrachtet, sind nach wie vor Bewilligungen für Anlässe verschiedener Art mit 53 Prozent die am häufigsten angebotene Transaktion. Auf den zweiten Rang kommt das Bestellen der GA-Flexicard (51%) zu liegen, gefolgt von der Einreichung von Baugesuchen mit 50 Prozent.

Grafik 64:



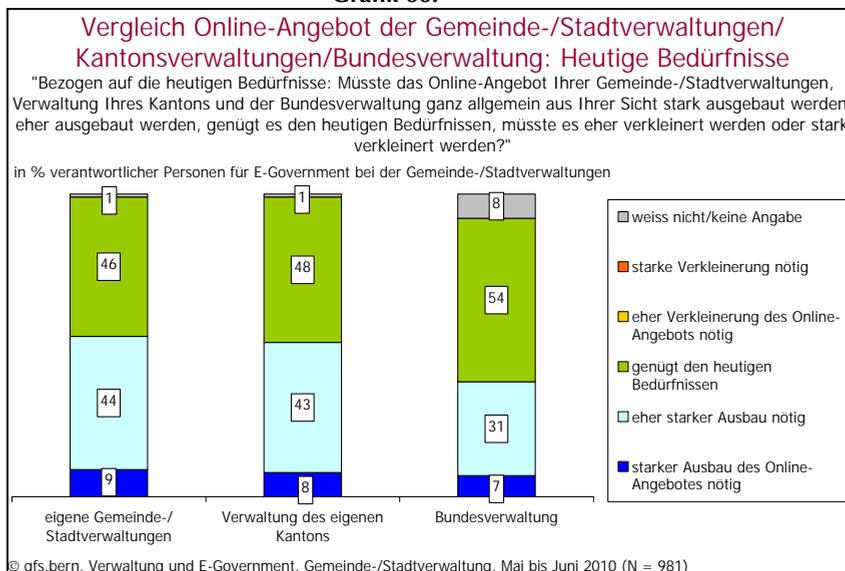
Jene Angebote, welche im Trend eine uneinheitliche Entwicklung aufzeigen, haben sich tendenziell wieder auf dem Niveau von 2008 eingependelt. Der Einbruch der Werte von letztem Jahr wurde teilweise durch die Präzisierung der Fragestellung erklärt und die Annahme war, dass dieser Einbruch eher auf methodischen, denn realen Gegebenheiten fusste. Gehen wir richtig in dieser Annahme, so ist 2010 für einige Angebote doch eine positive Tendenz auszumachen. So zum Beispiel für die Anmeldung in Schulen, welche sich - abgesehen vom Einbruch 2009 (16%) – zwischen 2008 und 2010 um 7 Prozentpunkte gesteigert hat und somit als steigender Trend gewertet werden kann.

Grafik 65:



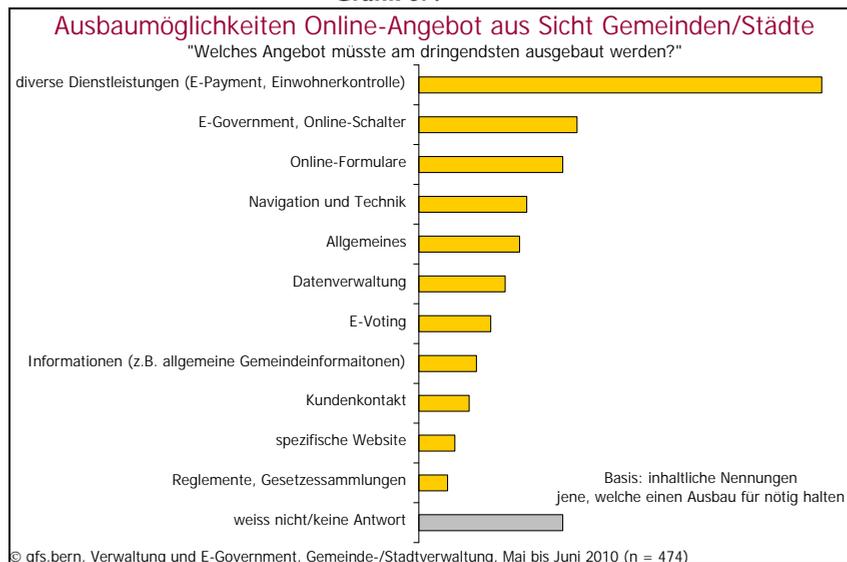
Die Einschätzung der heutigen Bedürfnisentsprechung des Angebots ist durchmisch: Zwar denken mehrheitliche 53 Prozent der Befragten, ein eher starker bis starker Ausbau des eigenen Online-Angebots wäre von Nöten, demgegenüber befinden aber 46 Prozent das Angebot genüge den heutigen Bedürfnissen.

Grafik 66:



Wird gefragt, welches Angebot am dringendsten ausgebaut werden müsste, so antworten jene Gemeindevertreter, welche einen Ausbau für nötig halten, am häufigsten mit konkreten Dienstleistungen. Danach folgen mit E-Government/Online-Schalter und Online-Formularen Bereiche der elektronischen Geschäftsabwicklung. An dritter und vierter Stelle finden sich mit Navigation/Technik und Datenverwaltung dann eher technische Ausbauwünsche.

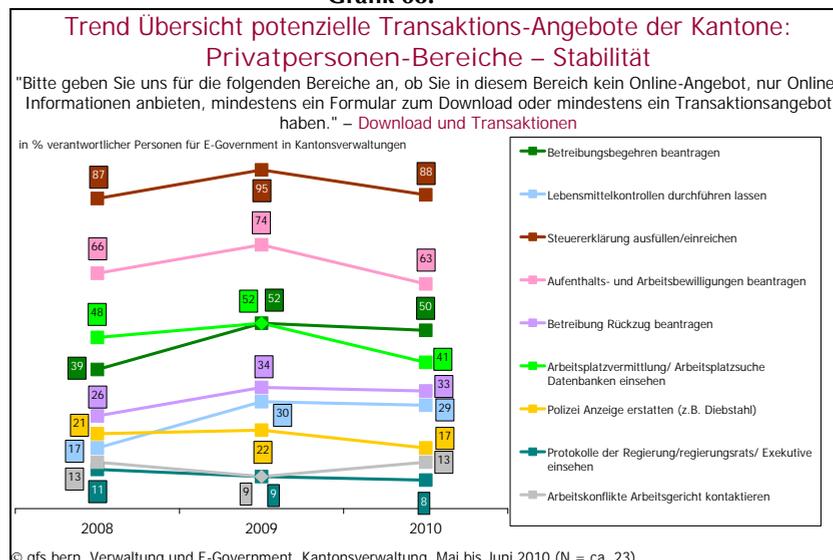
Grafik 67:



2.3.2. Das Angebot auf Ebene der Kantone

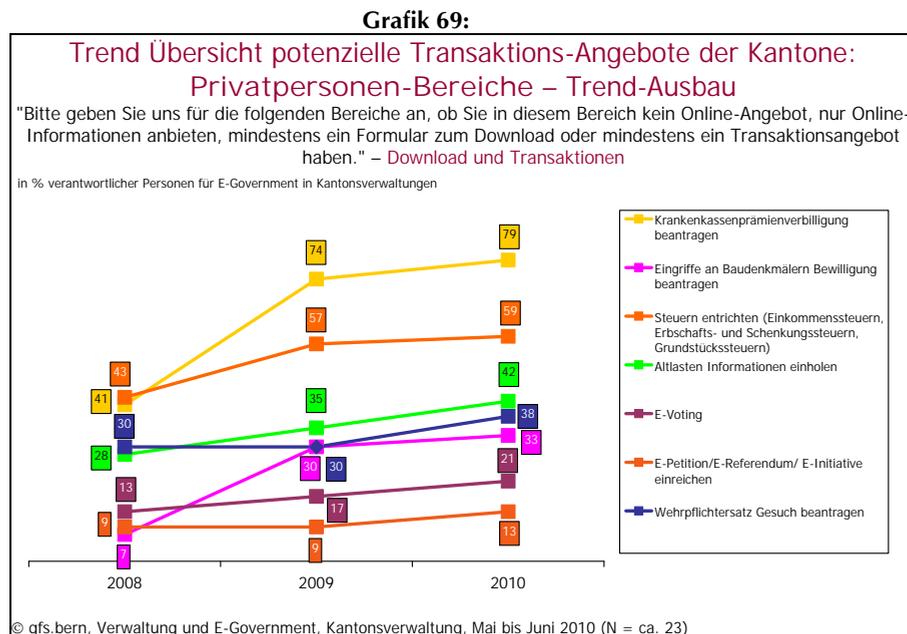
Auch in den Kantonen ist bei den meisten erfragten Angeboten kein eindeutiger Trend einer Angebotsausweitung erkennbar. Zwischen 2008 und 2009 hatte sich das Transaktions-Angebot der Kantone klar ausgeweitet, ist nun aber auf diesem Niveau stehen geblieben. Bei neun Transaktionsangeboten im Privatpersonen Bereich wurde keine merkliche Veränderung über die Zeit gemessen und die Angebote sind stabil. Diese Faktoren stagnieren allerdings auf unterschiedlichen Stufen. So ist das Ausfüllen der Steuererklärung mit 88 Prozent in der aktuellen Messreihe auf sehr hohem Niveau stabil, das Einsehen von Protokollen dagegen mit 8 Prozent der tiefste erfasste Wert.

Grafik 68:

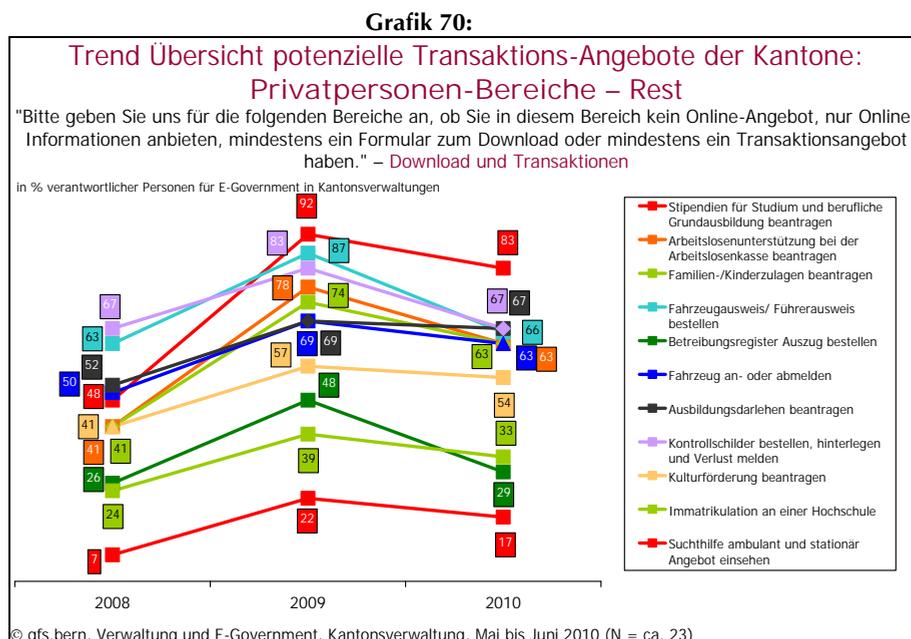


Zwar gibt es auch Transaktionsangebote im Privatpersonen-Bereich die im Trend betrachtet einen Ausbau erfahren, dieser setzt sich 2010 aber nur in abgeflachter Form fort. So ist beispielsweise E-Voting in den Kantonen auf tiefem Stand weiterhin leicht auf dem Vormarsch (+4%-Punkte) oder auch Informationen zu Altlasten (+7%-Punkte). Der grösste Anstieg innert Jahresfrist ist für das Angebot Wehrpflichtersatz-Gesuche online zu beantra-

gen zu verzeichnen (+8%-Punkte). Seit Beginn der Messreihe 2008 wurde die Beantragung von Krankenkassenverbilligungen am meisten ausgebaut (+38%-Punkte).



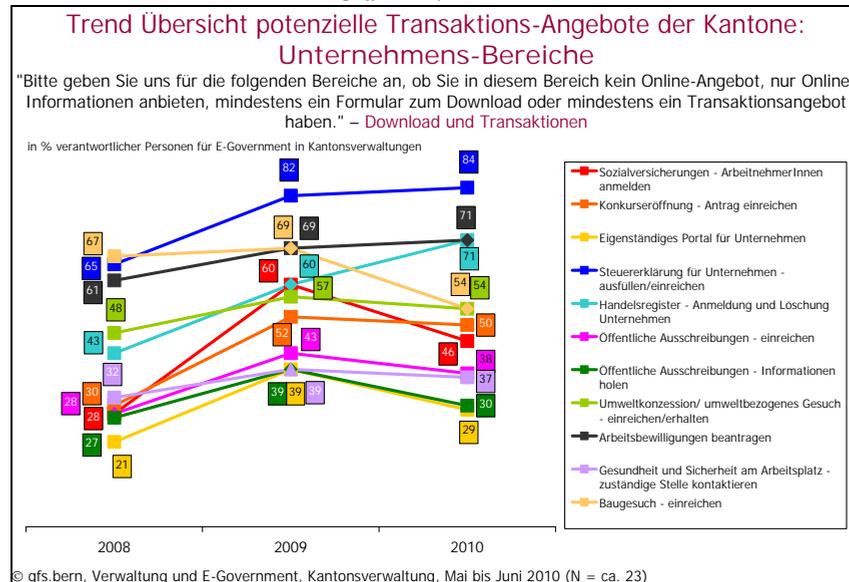
Bei den restlichen Angeboten ist kein Trend auszumachen und sie entwickeln sich weiterhin uneinheitlich. Genau wie in den Gemeinden lässt sich mit Ausnahmen auch hier sagen, dass die Messwerte von 2009 von der Konkretisierung der Fragestellung beeinflusst wurden, jedoch gerade in umgekehrter Richtung. So schätzen verantwortliche Kantonsvertreter die Angebotssituation 2009 tendenziell höher ein und die Werte stagnieren 2010 oder flachen gar ab. Nichts desto Trotz bleiben 13 von 27 Angeboten der Privatpersonen-Bereiche in einer Mehrheit der Kantone als Transaktionen umgesetzt.



Die Situation bei den Unternehmens-Bereichen gestaltet sich sehr ähnlich: Die Hälfte der Transaktionsangebote stagniert auf dem Niveau von 2009, bei den restlichen Faktoren ist die Entwicklung uneinheitlich und nicht stark ausgeprägt. Die am häufigsten angebotene Transaktion ist auch hier die elektronische Steuererklärung für Unternehmen mit 84 Prozent. Sechs der insgesamt elf erfragten Transaktionen werden von einer Mehrheit der

Kantone angeboten Am wenigsten angeboten wird das Einreichen von Baugesuchen (29%). Im Trend am deutlichsten angestiegen ist das Angebot, Handelsregistereinträge online zu vollziehen (+ 28%-Punkte seit 2008).

Grafik 71:



Wie in den Vorjahren lassen sich die Ergebnisse aus den Befragungen der Kantone und der Gemeinden zu einem Kantonsvergleich zusammenfassen. Durchschnittlich wurden auf Kantons- und auf Gemeindeebene 2.7 Transaktionen angeboten. Somit ist der Durchschnitt für die Kantone innert Jahresfrist etwas gesunken (2009: 3.2), für die Gemeindeebene ist er stabil.

Am meisten Angebote auf Kantonebene bietet der Kanton St. Gallen mit zehn Angeboten, gefolgt von Bern (acht) und Zürich und Zug mit je sieben. St. Gallen ist auch der Kanton, der innert Jahresfrist am meisten zugelegt hat (plus 5 Angebote). Von den anderen Kantonen hat keiner seine Angebote um mehr als eines ausgebaut. Bei den Gemeinden ist nach wie vor Basel-Stadt mit durchschnittlich 10 Angeboten führend – diese werden im Stadtkanton jedoch praktisch ausschliesslich vom Kanton angeboten. Auf Gemeindeebene ebenfalls nach wie vor stark sind Appenzell Ausserrhoden (7.1) und Zürich (5.3 Angebote).

Grafik 72:

Transaktionsangebote der Kantone und Gemeinden

Kanton	 ZH	 BE	 LU	 UR	 SZ	 OW	 NW	 GL	 ZG
Anzahl Transaktionsangebote des Kantons	6	8	1	0	0	0	2	2	6
Durchschnittliche Anzahl Transaktionsangebote der Gemeinden	5.3	1.4	4.6	0.3	3.0	0.5	1.3	0.0	2.0

Kanton	 FR	 SO	 BS	 BL	 SH	 AR	 AI	 SG	 GR
Anzahl Transaktionsangebote des Kantons	3	0	5	n.t.	3	1	2	10	2
Durchschnittliche Anzahl Transaktionsangebote der Gemeinden	0.6	1.4	10.0	2.0	2.9	7.1	0.8	4.4	0.7

Kanton	 AG	 TG	 TI	 VD	 VS	 NE	 GE	 JU	 CH
Anzahl Transaktionsangebote des Kantons	0	5	0	n.t.	3	4	0	2	ø 2.7
Durchschnittliche Anzahl Transaktionsangebote der Gemeinden	3.0	1.0	0.3	0.7	1.4	0.9	2.7	0.2	2.7

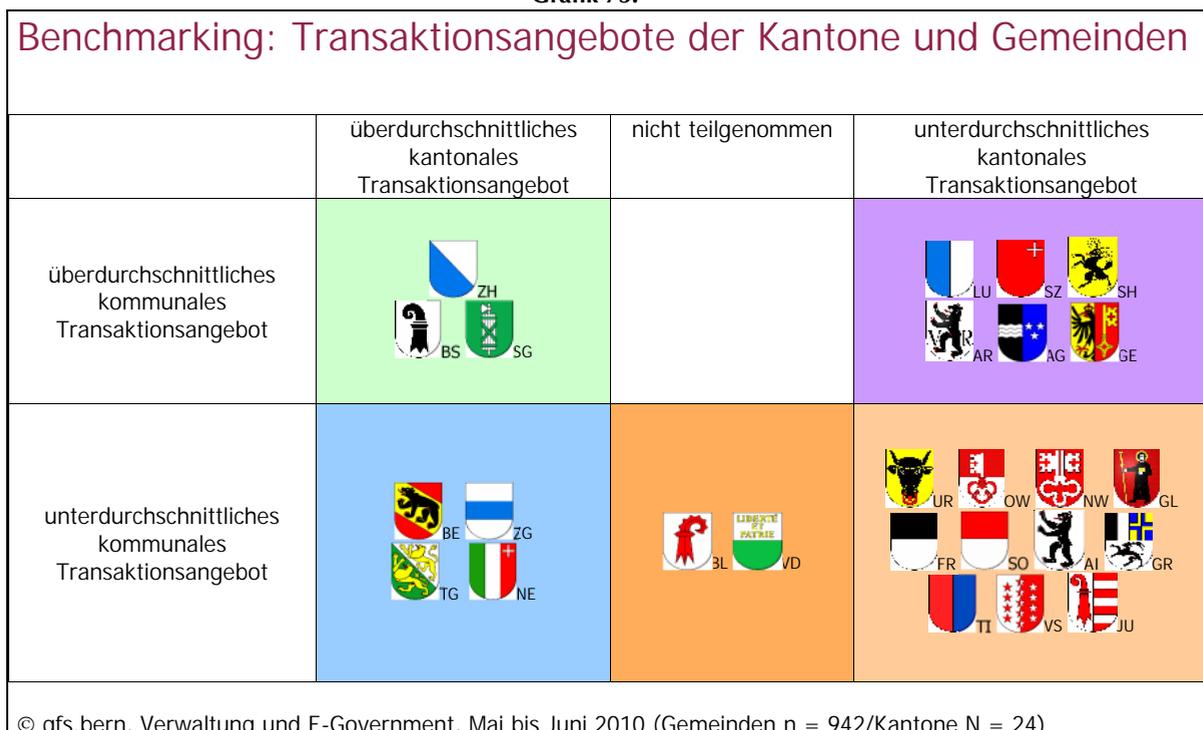
n.t. = nicht teilgenommen

© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2010 (Gemeinden n = 942/Kantone N = 24)

Aufgrund dieser Ergebnisse lassen sich die Kantone, die an der Umfrage teilgenommen haben, in vier Gruppen einteilen: Die erste Gruppe besitzt sowohl auf Kantons- als auch auf Gemeindeebene ein überdurchschnittliches Transaktionsangebot. Sie setzt sich aus Zürich, St. Gallen (beide schon 2008 und 2009) und Basel-Stadt (seit 2008) zusammen. Der Kanton Zug ist innert Jahresfrist aufgrund der Gemeinden aus dieser Gruppe verdrängt worden. Kantonal ebenfalls über dem Schweizer Durchschnitt, kommunal aber darunter ist eine zweite Gruppe bestehend aus Thurgau, Neuenburg, Bern (alle bisher) und eben Zug. Der umgekehrte Fall (überdurchschnittliche Gemeinde- und unterdurchschnittliche Kantonsangebote) trifft für die dritte Gruppe zu. Mitglieder sind hier Appenzell Auser rhoden, Aargau (seit 2008) und Luzern (seit 2009). Die letzte Gruppe umfasst diejenigen elf Kantone, welche sowohl auf Kantons- als auch auf Gemeindeebene unter dem schweizerischen Durchschnitt liegen. Die Kantone Basel-Landschaft und Waadt haben an der Kantonsbefragung nicht teilgenommen, verfügen aber auf Gemeindeebene nur über eine unterdurchschnittliche Ausstattung an Transaktionsdienstleistungen.

Somit bestätigt sich die Interpretation des Benchmarkings der letzten beiden Jahre: Grosse, finanzkräftige oder urbane Kantone haben zumindest auf einer der beiden Verwaltungsebenen ein überdurchschnittliches Angebot, während kleine, finanzschwache oder ländlich geprägte Kantone angebotsseitig abfallen.

Grafik 73:



Neben Transaktionsangeboten wurden auch Informationsangebote⁴ erfragt. Diese sind in allen befragten Kantonen sehr gut abgedeckt. Acht dieser Informationsangebote werden in über 90 Prozent, weitere sieben in über 80 Prozent der Kantone angeboten. Die tiefsten Werte erzielen mit 78 Prozent das Informationsangebot betreffend Boden-, Gewässer- und Hochwasserschutz sowie mit 79 Prozent Informationen zur Raumplanung. Wie jedoch diese Tiefstwerte zeigen, befinden sich die Kantone bezüglich des existierenden Informationsangebots auf sehr hohem Niveau.

Grafik 74:

Existierendes Informations-Angebot der Kantone

"Bitte geben Sie für die nachfolgenden Angebote an, ob Sie von Ihrem Kanton heute schon angeboten werden."

	Total	Transaktion	Download	Information
Spezifische Online-Angebote/Informationen für Unternehmen	84	21	21	42
Veranstaltungskalender	83	21	29	33
Hilfe bei Verwaltungsvorgängen (erforderliche Dokumente)	92	21	8	63
Situationsplan/Ortsplan zu den Verwaltungsstandorten	92	17	8	67
Spezielle Informationen und Rubriken für Unternehmen	91	16	46	29
Informationen über AnsprechpartnerInnen	83	16	42	25
Wahlen, Abstimmungen, Abstimmungskalender	87	16	21	50
Vorschriften für Unternehmen im Bereich Umwelt	99	16	8	75
Boden/Gewässerschutz/Hochwasserschutz Infos einholen	78	12	8	58
Informationen zu Parlamentsversammlungen	91	12	46	33
Informationen zu Regierung und Parlament	87	12	50	25
Informationen im Krisenfall, Krisenstab-Organisation	96	12	21	63
Raumplanung Informationen einholen	79	12	0	67
Naturgefahren/Luft/Energie/Lärm Informationen einholen	92	8	17	67
Wahlen/Abstimmungen Informationen einholen	84	21	21	42
Online-Informationen über Parteien und deren Kontaktperson	83	21	29	33
Liste der offiziellen Feiertage des Kantons	92	21	8	63

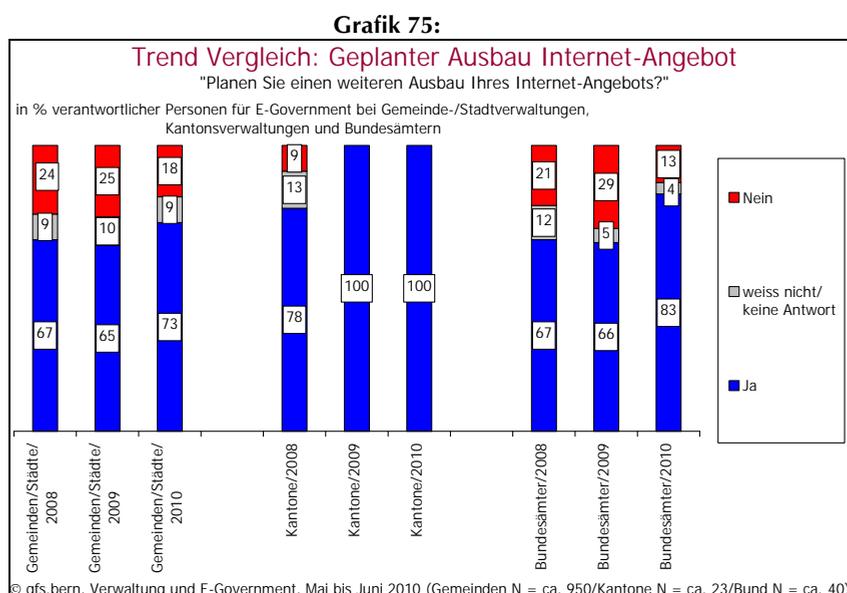
© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2010 (N = 24)

Erläuterung: Die möglichen Antwortkategorien waren jeweils "vollständige Online-Abwicklung", "Information inklusive Formulare zum Online-Ausfüllen", "Informationen inklusive Formulare zum Download", "reine Information online", "Online-Angebot besteht nicht, wird aber diskutiert", "Online-Angebot wird vom Kanton zentral für die Gemeinden zur Verfügung gestellt" (2009 leicht verändert), "Online-Angebot ist in der Zuständigkeit der Gemeinden" (2009 neu), "kein Online-Angebot", "weiss nicht" und "keine Antwort". In der

⁴ Ausführliche Auflistung im Anhang

Tabelle werden die gruppierten Werte der ersten zwei Kategorien (Transaktion), die dritte (Download) respektive die vierte Kategorie (Information) dargestellt.

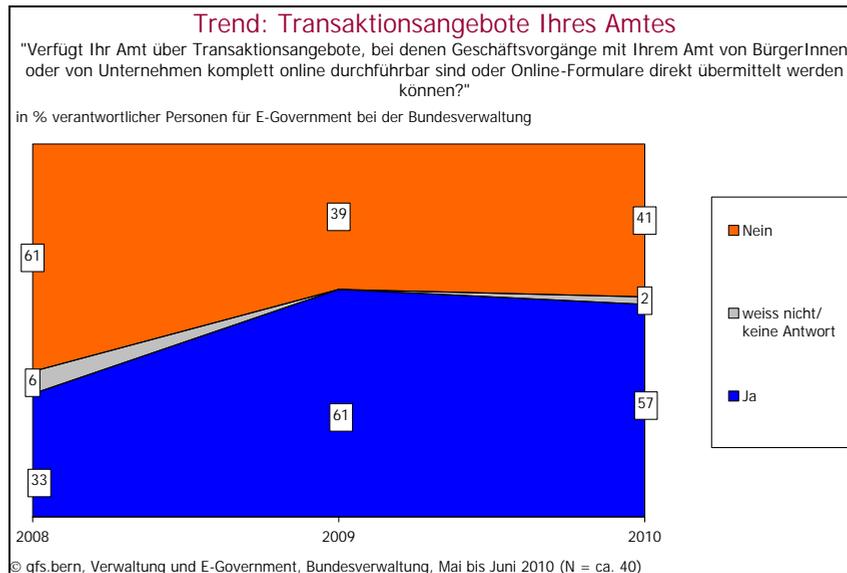
Die angebotsseitige Stagnation auf Kantonebene ändert nichts am Wunsch eines weiteren Ausbaus des Internet-Angebots. Sämtliche Befragten Kantone planen einen solchen, womit sich der Wert des Vorjahres bestätigt. Wie der Entwicklungsstillstand zwischen diesem und letztem Jahr aber unterstreicht, bedeutet die Planung noch keinen faktischen Ausbau. Mit 73 Prozent plant auch eine deutliche Mehrheit der Gemeinden einen weiteren Ausbau des Internet-Angebots. Dieser Wert ist seit letztem Jahr um acht Prozentpunkte angestiegen. Am deutlichsten angestiegen sind Planungsvorhaben auf Bundesebene. Innert Jahresfrist stieg der Anteil der Bundesämter, die einen Ausbau ihres Internet-Angebotes planen um 17 Prozentpunkte auf heuer 83 Prozent an. Diese klar mehrheitlichen Planungsvorhaben auf allen drei Verwaltungsebenen zeigen, dass die gestiegenen Bedürfnisse wahrgenommen werden und man zumindest plant, ihnen gerecht zu werden.



2.3.3. Das Angebot auf Ebene des Bundes

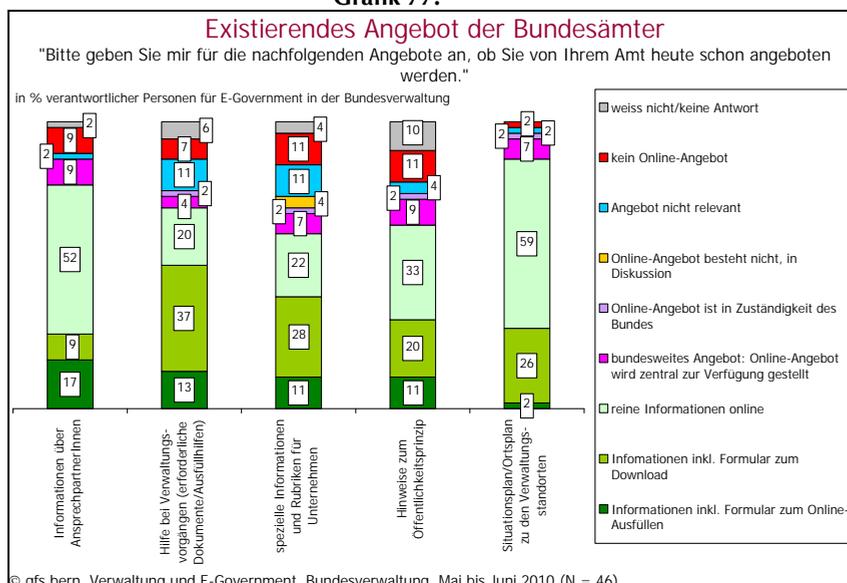
Eine angebotsseitige Stagnation macht sich auch auf Bundesebene bemerkbar. Der markante Anstieg der Angebote zwischen 2008 und 2009 setzt sich dieses Jahr nicht weiter fort - im Gegenteil: Es ist ein leichter Rückgang um vier Prozentpunkte auf aktuell 57 Prozent zu verzeichnen. Dieser Rückgang sollte jedoch nicht überbewertet werden, da Veränderungen der Werte auf Ebene der Bundesämter aufgrund der kleinen Fallzahl schneller zu Buche schlagen als etwa in den Gemeinden und in diesem konkreten Fall zudem innerhalb des Stichprobenfehlers (± 8.4) zu liegen kommen. Zwar ist bei den Kantonen die Fallzahl ebenfalls gering, die Situation jedoch anders, da es sich annähernd um eine Vollerhebung handelt.

Grafik 76:



Wird für spezifische Angebote nachgefragt, ob sie bereits angeboten werden, so ist im Vergleich zum Vorjahr vieles stabil geblieben. Für Bundesämter ist das Internet nach wie vor eine Informationsplattform und nur am Rande ein Ort der externen Geschäftsabwicklung. Was hingegen angeboten wird, ist die Möglichkeit Formulare herunter zu laden und am Rande auch Formulare online auszufüllen. Dieser Informationsfokus äussert sich bereits in den erfragten Kategorien und verdeutlicht sich dann anhand der Antworten. So bieten praktisch flächendeckend 96 Prozent der befragten Bundesämter Informationen zu ihrem Standort im Internet an. Auch Informationen über AnsprechpartnerInnen können für 87 Prozent der Bundesämter im Netz gefunden werden. Zu 76 Prozent bieten die Bundesämter im Internet Hilfe zu Verwaltungsvorgängen an. Zu 75 Prozent werden Hinweise zum Öffentlichkeitsprinzip im Internet publiziert. Am wenigsten ausgebaut ist das Informationsangebot für Unternehmen mit 70 Prozent. Aufgrund der doch sehr unterschiedlichen Tätigkeitsfelder der Bundesämter wird auf Vergleiche zwischen den einzelnen Ämtern verzichtet, da diese auch von einem statistischen Standpunkt aus gesehen heikel sind.

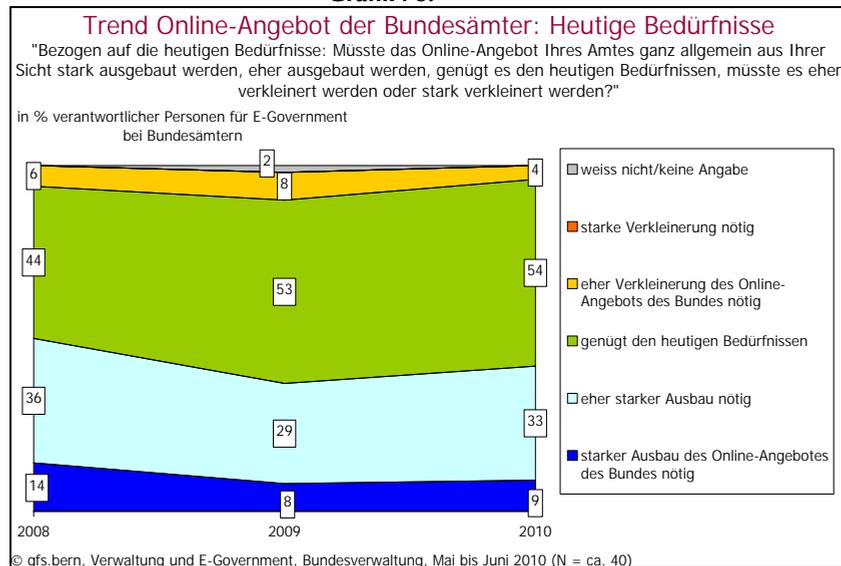
Grafik 77:



42 Prozent der Bundesämter halten einen starken oder eher starken Ausbau ihres Online-Angebots für nötig, mehrheitliche 54 Prozent finden, das stehende Angebot genüge den

heutigen Bedürfnissen. Auch hier zeichnet sich seit 2009 eine Stabilisierung der Einschätzungen ab.

Grafik 78:



Fragt man direkt nach, welche Angebote aus Sicht der verantwortlichen Personen für E-Government in der Bundesverwaltung ausgebaut werden müssten, stehen konkrete Geschäftsabwicklungen an oberster Stelle. Am häufigsten genannt werden verschiedene Dienstleistungen, wie beispielsweise E-Payment. Danach folgen mit Kundenkontakt und Navigation und Technik Nennungen, die auf eine Steigerung der Benutzerfreundlichkeit abzielen. Auch im Bereich der Datenverwaltung wird ein dringender Ausbau gewünscht. Schliesslich ist auch das E-Voting in diesem Zusammenhang ein Thema. Der Wunsch nach Ausbau von Informationen und Formularen, die online zur Verfügung stehen sollen zeigt, dass neben technischen und kundenorientierten, auch inhaltliche Verbesserungen angestrebt werden.

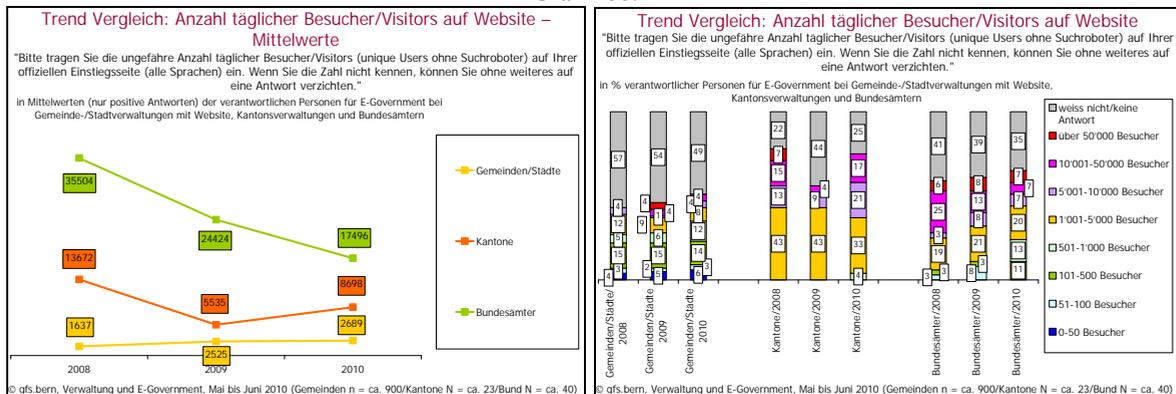
Grafik 79:



2.3.4. Die Nutzung des Online-Angebots

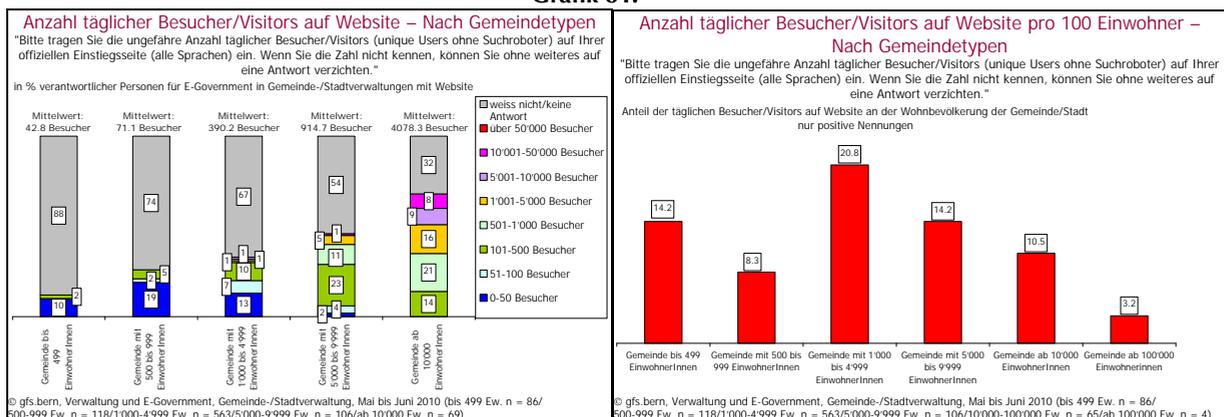
Durchschnittlich werden Gemeinewebsites täglich von rund 2'689, Kantonsseiten von 8'698 und jene der Bundesämter von 17'496 Personen besucht. Am häufigsten werden also Webseiten des Bundes genutzt, danach folgen die Kantone und die Gemeinden haben am wenigsten Nutzer zu verzeichnen. Die Nutzung der Bundesseiten hat sich im Trend abnehmend entwickelt, jene der Gemeinewebsites leicht zunehmend. Bei den Kantonen sind die Nutzerzahlen von 2008 auf 2009 eingefallen, haben sich aber dieses Jahr wieder nach oben entwickelt, mit durchschnittlich 3'165 mehr Nutzer als noch letztes Jahr. Der Maximalwert der Kantone von 2008 wurde jedoch auch dieses Jahr nicht erreicht. Dafür ist jedoch eher die Präzisierung der Fragestellung von letztem Jahr ausschlaggebend als reale Gegebenheiten.

Grafik 80:



Nach Gemeindegrösse aufgeschlüsselt bestätigt sich das nun bereits bekannte Bild der Abhängigkeit von der Gemeindegrösse auch für die Nutzerzahlen. Augenfällig vor allem bei kleineren und mittleren Gemeinden ist die nach wie vor verbreitete Unwissenheit bezüglich Nutzung; diese Daten werden entweder nicht systematisch erhoben oder sind den E-Government-Verantwortlichen unbekannt. Im Vergleich zu 2009 sind die Besucherzahlen für Gemeinden mit weniger als 1000 EinwohnerInnen weiter im sinken begriffen, während mittlere und grosse Gemeinden tendenziell mehr NutzerInnen zu verzeichnen haben. Diese Trends sind aber nur sehr schwach ausgeprägt.

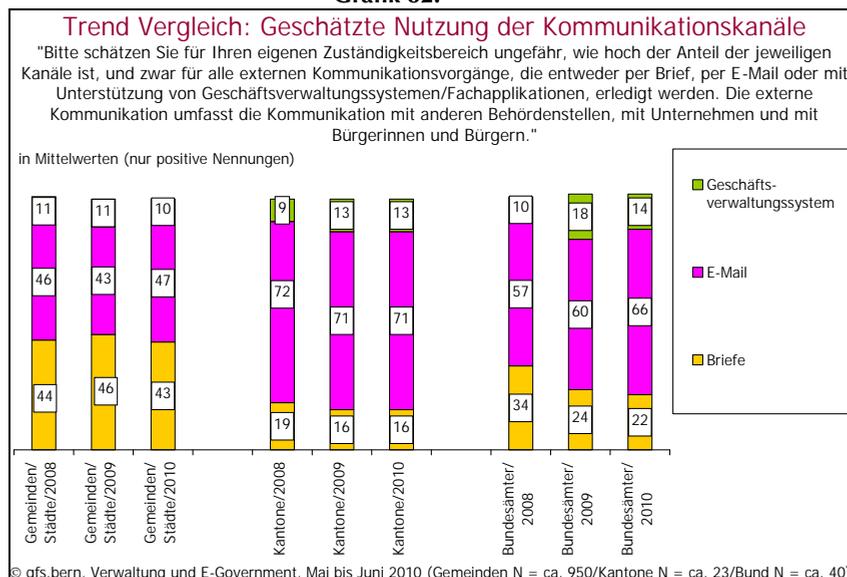
Grafik 81:



Die Nutzung der Kanäle für sämtliche externen Kommunikationsvorgänge – also mit der Bevölkerung, mit Unternehmen und mit anderen Behörden – ist bei den Gemeinden weiterhin relativ stabil: Briefe (Mittelwert 43%) und E-Mail (47%) sind ähnlich wichtig, während Geschäftsverwaltungssysteme nur einen Zehntel (10%) der Kommunikation aus-

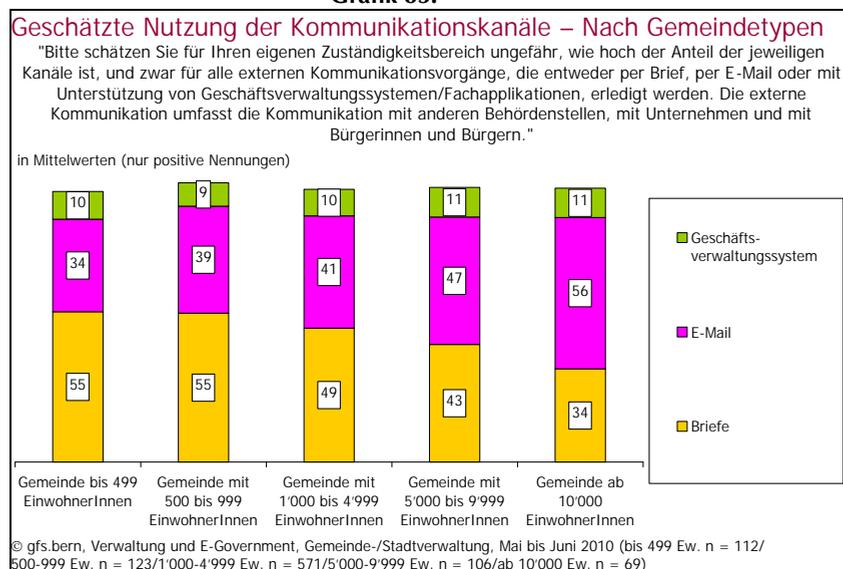
machen. Diese Ergebnisse decken sich mit jenen aus beiden Jahren zuvor. Auf Kantons-ebene hat sich seit dem Vorjahr nicht verändert. Nach wie vor sind die Kantone führend darin, externe Kommunikationsvorgänge via Mail (71%) zu tätigen, die Bundesverwaltungen haben in diesem Punkt aber aufgeholt und wickeln mittlerweile 66 Prozent ihrer externen Kommunikation (im Vergleich zu 2008 +9%-Punkte) über diesen Kommunikationskanal ab. Leicht weniger wird auf Bundesebene der postalische Weg genutzt (-2%-Punkte), ebenfalls leicht im abnehmen begriffen ist, nach einem Anstieg im Vorjahr, die Kommunikation mit Unterstützung von Geschäftsverwaltungssystemen.

Grafik 82:



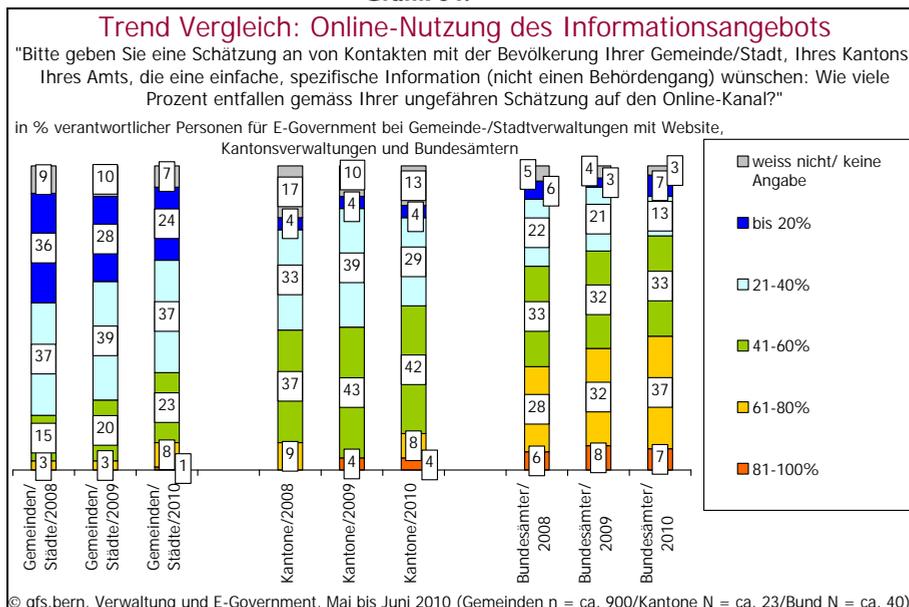
In kleinen Gemeinden (unter 1000 EinwohnerInnen) wird weiterhin mehrheitlich der Briefverkehr als Kommunikationskanal genutzt, grössere Gemeinden setzen immer mehr auf E-Mail in Kommunikationsvorgängen. Insbesondere bei den Städten hat die Kommunikation per Mail innert Jahresfrist zugenommen (+ 8%-Punkte).

Grafik 83:



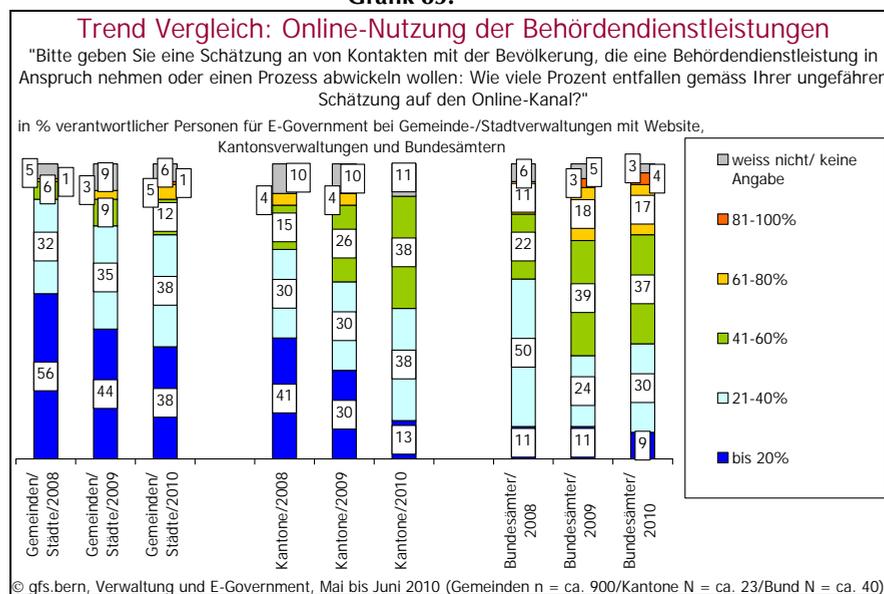
Die Online-Nutzung des Informationsangebots hat auf allen drei Verwaltungsebenen weiter leicht zugenommen, wird in den Gemeinden am wenigsten und bei den Bundesämtern am häufigsten genutzt.

Grafik 84:



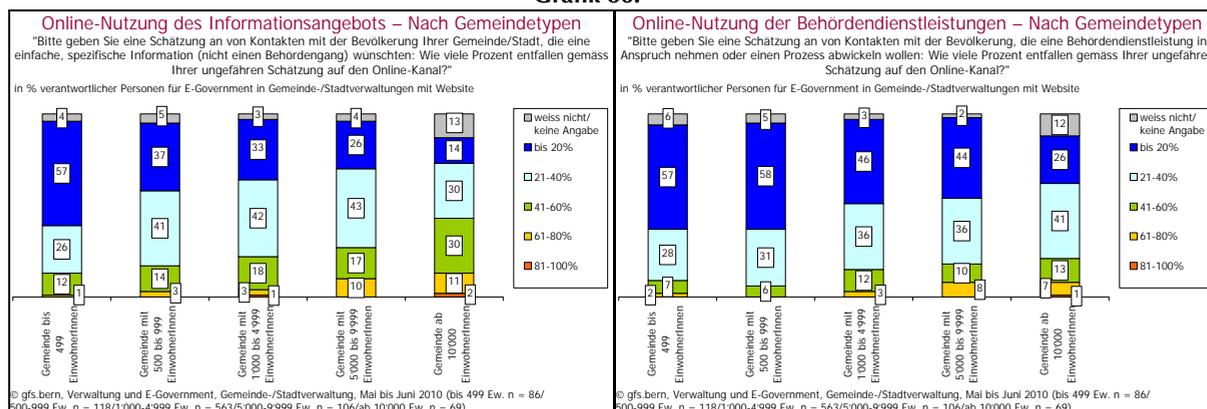
Die Situation sieht für Behördendienstleistungen sehr ähnlich aus, wenn auch auf tieferem Niveau. Der Anstieg der Nutzung von Online-Dienstleistungen ist bei den Kantonen am deutlichsten, bei den Gemeinden am schwächsten. Bei den Bundesämtern ist die Einschätzung dieser Nutzung am höchsten und im Vorjahresvergleich auch am stabilsten.

Grafik 85:



Die Betrachtung nach verschiedenen Gemeindegrössen zeigt auch hier, dass die Online-Nutzung in grösseren Gemeinden bedeutender ist als in kleineren. Das gilt sowohl für das Informationsangebot als auch die Behördendienstleistungen. Im Vergleich zu 2008 ist bei den Städten am deutlichsten eine Zunahme der Online-Nutzung festzustellen, in den kleineren und mittleren Gemeinden entwickeln sich die Anteile nur sehr verhalten. Bei den Behördendienstleistungen gilt genau derselbe Sachverhalt, wenn auch auf tieferem Niveau.

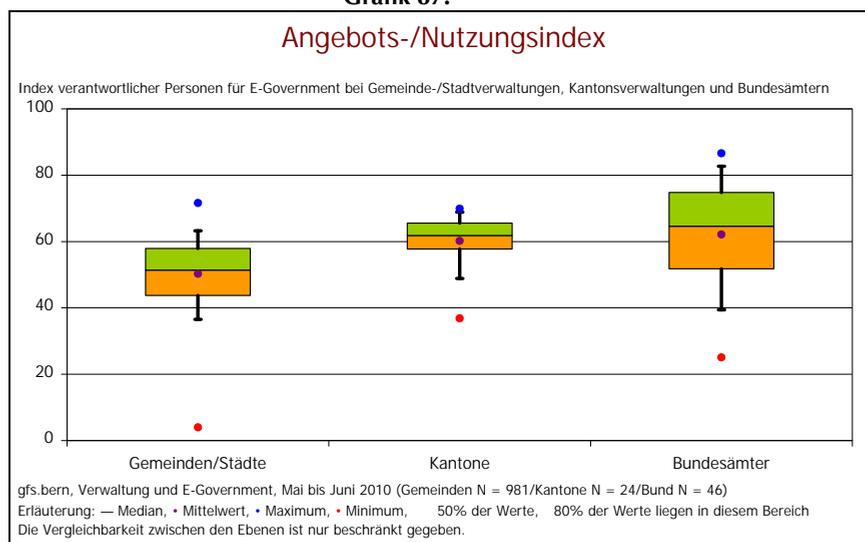
Grafik 86:



2.3.5. Zwischenbilanz

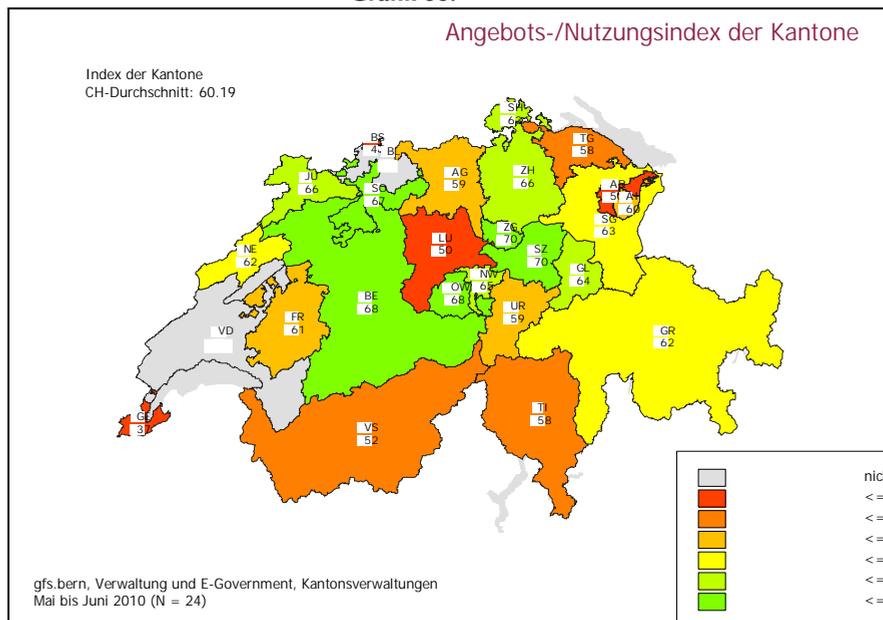
Obwohl Angebot und Nutzung nicht gleich vertieft erhoben werden wie auf Kantons- und Gemeindeebene, so ist der Angebots-/und Nutzungsindex in den Bundesämtern im Schnitt am stärksten. Diese Behörde hat am wenigsten unmittelbaren Kontakt zu den NutzerInnen und der Weg über das Web liegt nahe. Die Streuung auf Bundesebene ist aber stärker – einzelne Bundesämter haben wenig direkte externe InteressentInnen oder sind stark der Diskretion verpflichtet. Hier ist das Angebot nur schwach ausgebaut. Die Streuung auf Kantonsebene ist vergleichsweise geringer. Im Mittel folgen Gemeinden zuhinterst. Ihr Angebot ist noch am wenigsten ausgebaut – in kleineren Gemeinden teilweise kaum vorhanden. Die beste Gemeinde (Kriens) schlägt aber sogar die führenden beiden Inner-schweizer Kantone Zug und Schwyz.

Grafik 87:



Kantone mit ausgeprägtem Angebot und Nutzung sind nicht zwingend identisch mit den Kantonen mit der am meisten ausgebauten Strategie. Es fallen insbesondere die Kantone Solothurn und Bern auf, die strategisch eher weniger weit sind als einige Ostschweizer Kantone. St. Gallen beispielsweise hat zwar eine gute strategische Ausgangslage, Angebot und Nutzung fallen aber nur durchschnittlich aus. Eher tief fällt dieser Index auch in einigen Kantonen der Westschweiz und im Tessin aus.

Grafik 88:



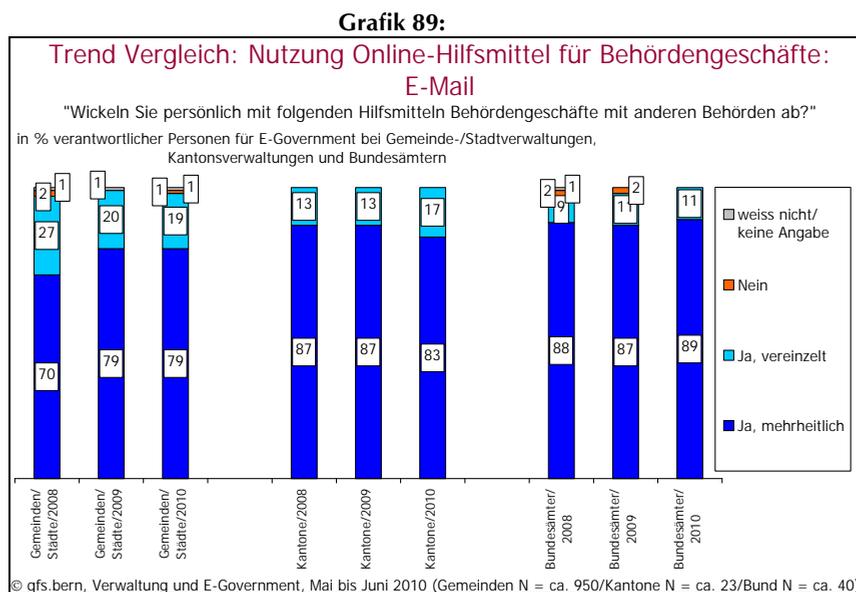
Wir fassen den aktuellen Stand von Angebot und Nutzung von E-Government in der Schweiz wie folgte zusammen:

- Die Webseiten auf den verschiedenen staatlichen Ebenen sind annähernd flächendeckend vorhanden und mehrheitlich aktuell.
- Die Nutzungszahlen wachsen tendenziell, aber die Online-Dienstleistungen der Gemeinden stagnieren. In den Kantonen ist nur teilweise ein qualitativer Angebotsausbau zu beobachten. Die Bundesämter verfügen mehrheitlich über Transaktionsangebote. Die Wichtigkeit dieser Angebote sowie deren Nutzung auf Bundesebene sind ungebrochen.
- Ein Angebotsausbau praktisch flächendeckend geplant, steht jedoch meist im Widerspruch zur tatsächlichen Entwicklung von E-Government.
- Das kantonale Informationsangebot ist praktisch flächendeckend vorhanden. Die Transaktionsangebote haben sich innert Jahresfrist nur minim verändert. Die Kantone übernehmen nach wie vor eine Vorreiterrolle, während die Situation in den (kleinen) Gemeinden weiterhin unsystematisch und ausbaufähig ist.

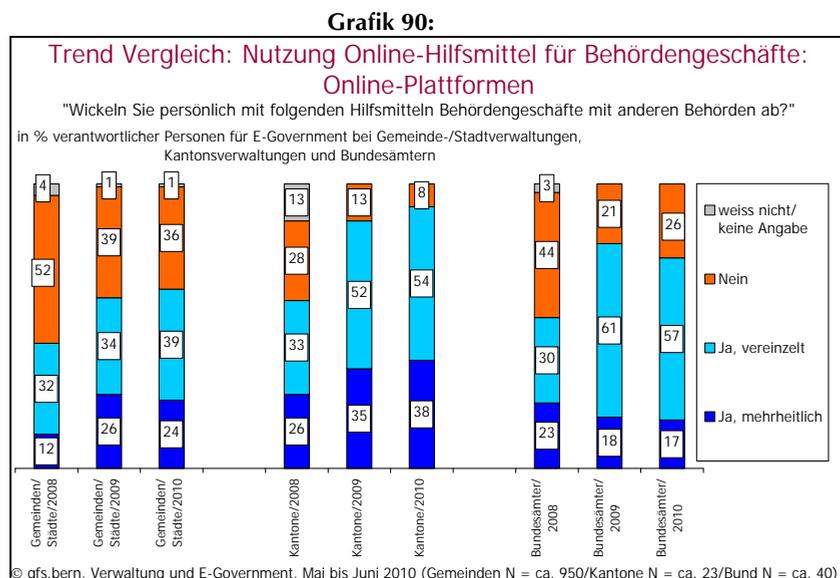
2.4. Kooperation und Zusammenarbeit der Verwaltungsebenen

2.4.1. Online-Hilfsmittel für Behördengeschäfte

E-Mail wird zur Abwicklung von Behördengeschäften auf allen drei Staatsebenen und auch über diese hinweg rege genutzt. Die Nutzung von E-Mail ist dabei mittlerweile auf Stufe Kanton und Bund flächendeckend, auf Ebene der Gemeinden mit 98 Prozent annähernd. E-Mail hat sich als Online-Hilfsmittel für Behördengeschäfte etabliert.



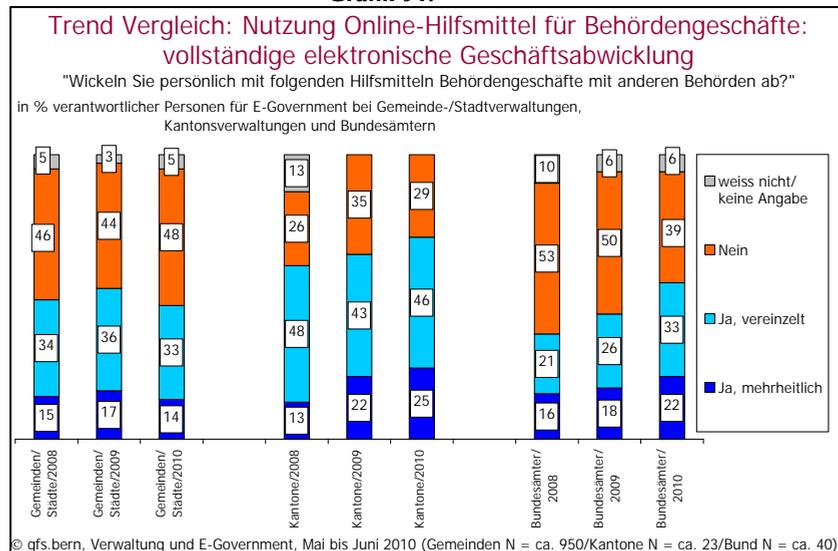
Auch Online-Plattformen werden auf Ebene Gemeinde und Kanton zunehmend und auf allen drei Stufen mehrheitlich genutzt. Beim Bund ist ein leichter Rückgang auszumachen (-2%-Punkte), die Nutzung ist mit 74 Prozent jedoch immer noch weit verbreitet.



Die vollständige elektronische Geschäftsabwicklung nimmt auf Ebene Kanton (6%-Punkte) und Bund (+11%-Punkte) weiterhin zu, auf Gemeindeebene hingegen erfassten wir 2010 einen Rückgang (-6%-Punkte). Die Nutzung vollständiger elektronischer Geschäftsabwick-

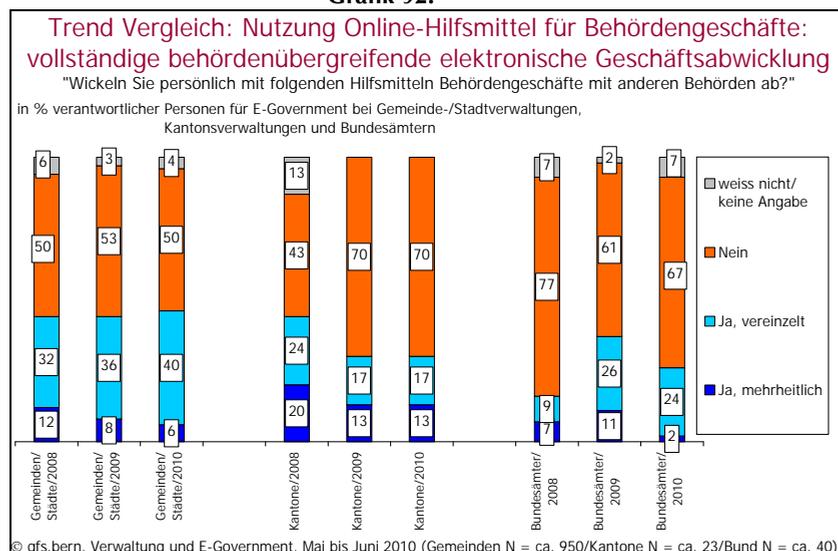
lung ist zudem in den Gemeinden nur minderheitlich (47%) verbreitet, auf den anderen beiden Ebenen mehrheitlich, am breitesten in den Kantonen mit 71 Prozent (Bund 55%).

Grafik 91:



Für die behördenübergreifende elektronische Geschäftsabwicklung kann kein einheitlicher Trend festgestellt werden. In den Gemeinden stagniert diese Form der Abwicklung von Behördengeschäften seit Beginn der Befragungsreihe (2008: 44%, 2010: 46%). In den Kantonen hat sich zwar der Rückgang von letztem Jahr (-14%-Punkte) nicht fortgesetzt, es gibt jedoch auch keine Ausweitung der Nutzung – Stagnation also auch auf dieser Ebene. Und beim Bund ist schliesslich gar ein Rückgang der behördenübergreifenden elektronischen Geschäftsabwicklung zu verzeichnen (-11%-Punkte).

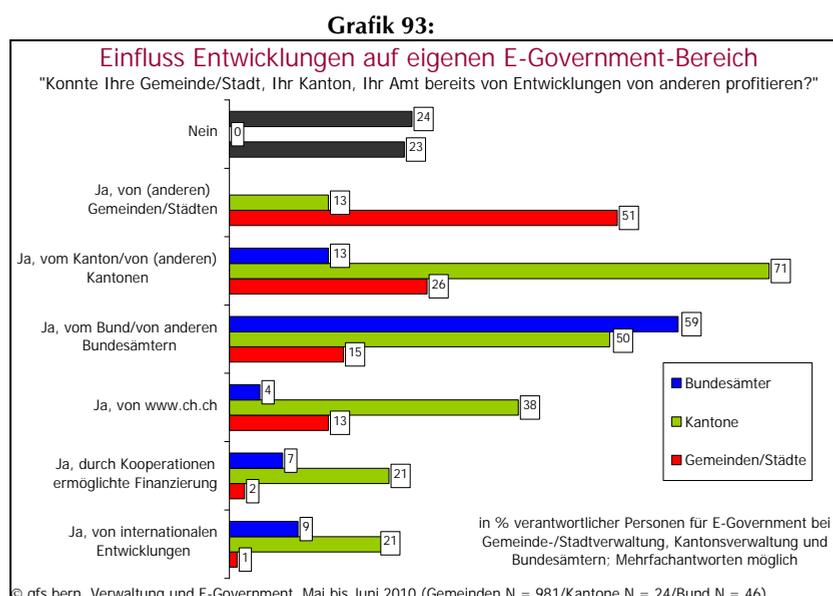
Grafik 92:



Weiterhin besteht die Tendenz, dass innerhalb einer Verwaltungseinheit das E-Government einen immer prominenteren Platz einnimmt, ohne dass die Möglichkeiten des Instruments genutzt werden, um auch behördenübergreifend die Prozesse zu vereinheitlichen und zu vereinfachen.

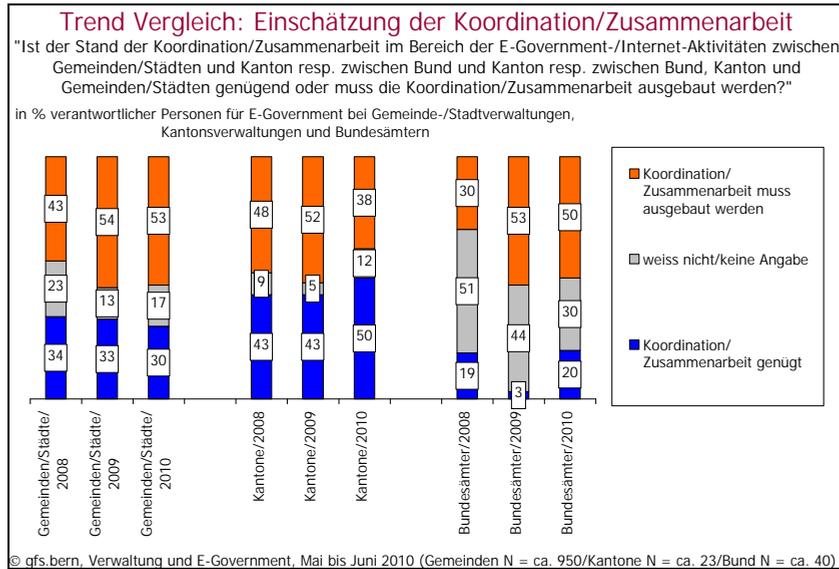
2.4.2. Die Kooperation der verschiedenen Verwaltungseinheiten

Die Kooperation der verschiedenen Verwaltungseinheiten wurde bereits in den beiden Vorjahren der Studie als Schwachstelle der Entwicklung von E-Government identifiziert und wie sich in diesem Kapitel zeigen wird, behält diese Aussage ihre Gültigkeit bei. Am ehesten kooperieren die Kantone mit anderen Kantonen und können gegenseitig von Entwicklungen profitieren. Konkret geben 71 Prozent der Kantonsvertreter an, bereits von Entwicklungen anderer Kantone profitiert zu haben. Von Entwicklungen des Bundes konnte nur zu 13 Prozent profitiert werden, von Gemeinden zu 26 Prozent. Dieses Muster der Orientierung an Verwaltungen auf gleicher Ebenen – Bund-Bund, Kanton-Kanton und Gemeinde-Gemeinde – zeichnet sich auf allen Verwaltungsebenen deutlich ab. So konnten 51 Prozent der Gemeinde von den Entwicklungen anderer Gemeinden profitieren (Gemeinde-Kanton 13%, Gemeinde-Bund 0%). 59 Prozent der Bundesämter haben von Entwicklungen anderer Bundesämter profitiert, immerhin 50 Prozent von Entwicklungen der Kantone und magere 15 Prozent von Gemeinden. Von den Entwicklungen von www.ch.ch haben auch primär die Kantone (38%) profitieren können; die Bundesämter (4%) und Gemeinden (13%) nur am Rande.



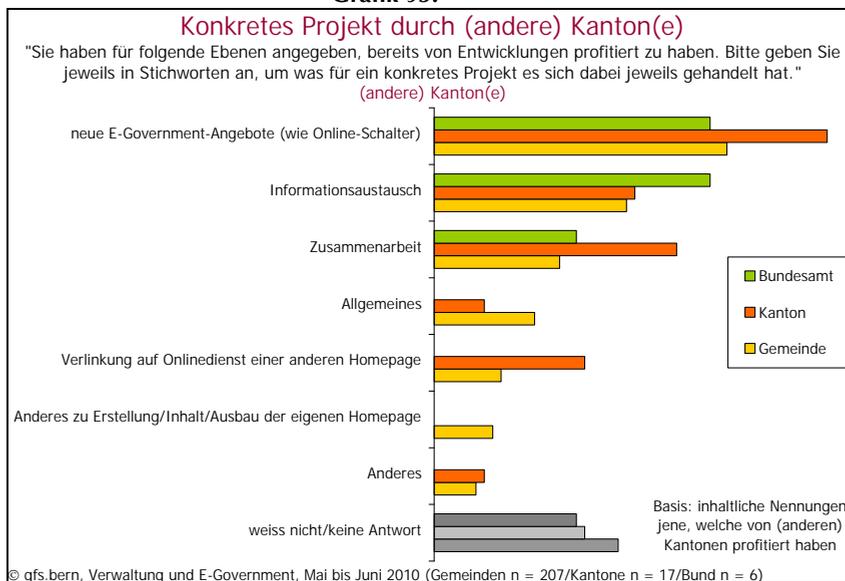
Es könnte nun argumentiert werden, dass Kooperation nur innerhalb der jeweiligen Verwaltungseinheiten überhaupt Sinn macht, oder gar nicht notwendig ist. Es wird jedoch sowohl von den Kantonen als auch von den Gemeinden mehrheitlich Unterstützung von den übergeordneten Ebenen gewünscht (siehe Kapitel 2.1.1), was den ersten Teil dieser Argumentation entkräftet. Des Weiteren ist auch die direkte Einschätzung der Koordination der verschiedenen Ebenen unbefriedigend. Auf Gemeindeebene wünscht man sich 2010 mehrheitlich (53%) einen Ausbau der Kooperation, auf Kantonsebene zu 38 Prozent und auf Bundesebene zu 50 Prozent. Diese Zahlen sprechen dafür, dass Kooperation auch notwendig ist.

Grafik 94:

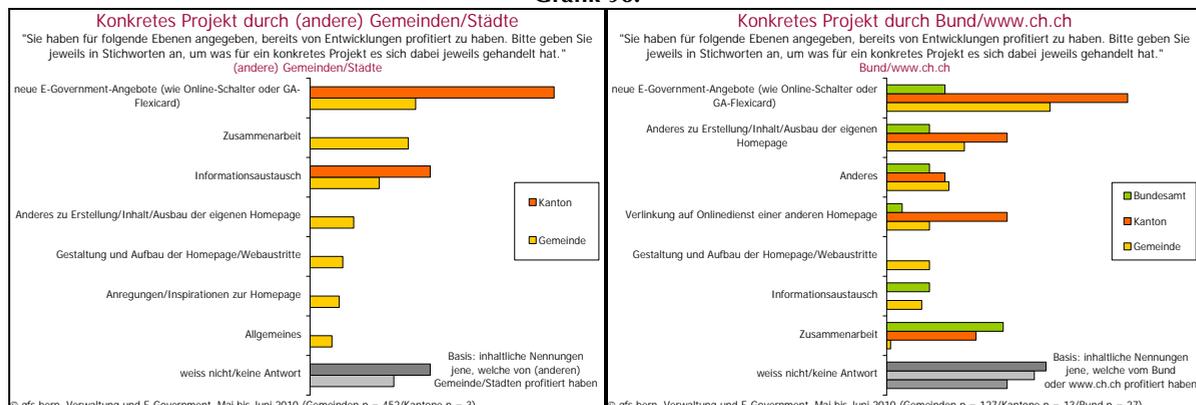


Wird nachgefragt von welchen Ebenen man bei welchen konkreten Projekten profitieren konnte, werden auf allen drei Verwaltungsebenen am häufigsten neue E-Government-Angebote genannt. Auch technisch-inhaltliche Komponenten werden erwähnt sowie Informationsaustausch und Zusammenarbeit.

Grafik 95:

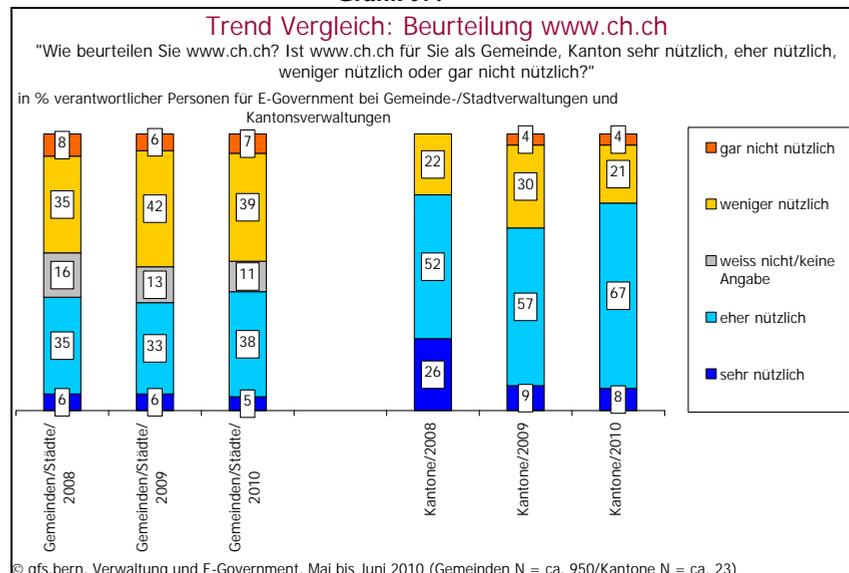


Grafik 96:



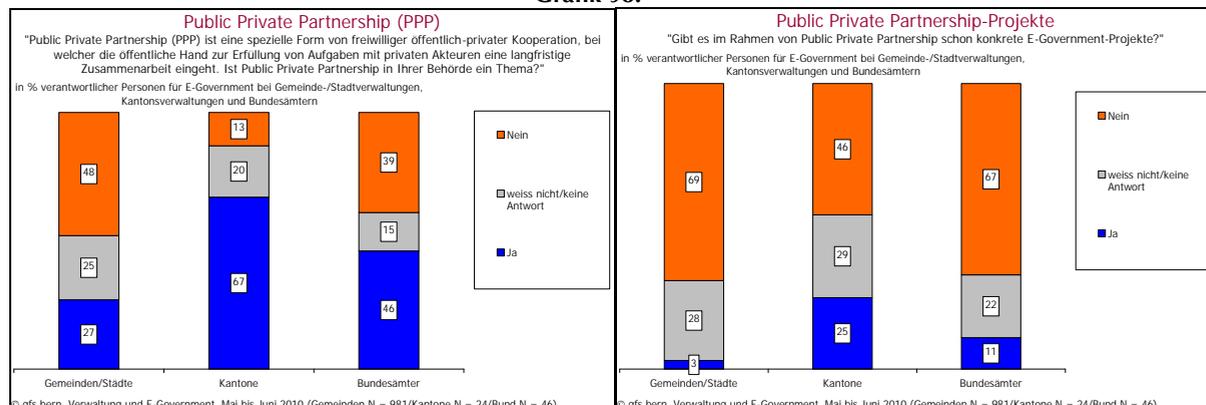
www.ch.ch wird von den Gemeinden auch 2010 nur minderheitlich als nützlich empfunden (43%). Dieser Wert ist über die Zeit betrachtet stabil. Die 2009 angestiegene Kritik der Kantonsvertreter an www.ch.ch ist dieses Jahr wieder etwas abgeklungen (-9%-Punkte) und knapp drei Viertel der Kantone erachten www.ch.ch als eher bis sehr nützlich.

Grafik 97:



Auch im Bereich "Public Private Partnership" (PPP) geben die Kantone die besten Voten ab. Zu 67 Prozent ist PPP in den Kantonen bereits ein Thema und bei einem Viertel der Kantone existieren gar konkrete E-Government-Projekte in diesem Rahmen. In den Bundesverwaltungen ist die Zusammenarbeit mit privaten Akteuren zu 46 Prozent ein Thema. Projekte dieser Art werden jedoch nur zu 11 Prozent realisiert. Die Gemeinden stehen auch hier hinten an.

Grafik 98:



2.4.3. Die Zwischenbilanz

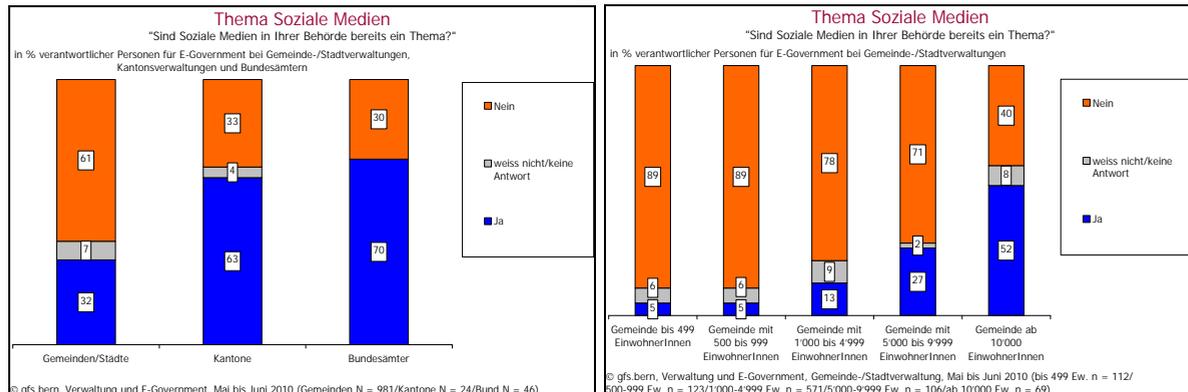
Die Kooperation ist in den Kantonen am weitesten und bei den Bundesämtern am wenigsten entwickelt. Stark ist die Streuung insbesondere auf Gemeindeebene, teilweise ist dort gar keine Kooperation im Gang.

2.5. Neue Entwicklungen; Social Media, SuisseID, HERMES

2.5.1. Social Media

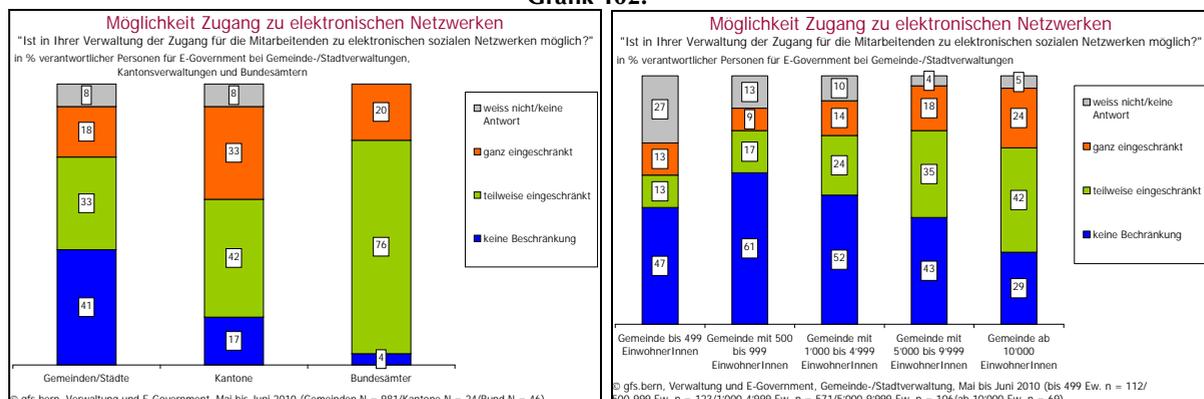
Social Media ist ein wichtiges Thema von E-Government und wurde dieses Jahr erstmals in der Befragung berücksichtigt. Ein Drittel der Gemeinden und sogar ungefähr zwei Drittel der Kantone und Bundesämter beschäftigen sich damit. In Gemeinden unter 1'000 EinwohnerInnen sind Social Media allerdings nur für fünf Prozent ein Thema.

Grafik 101:



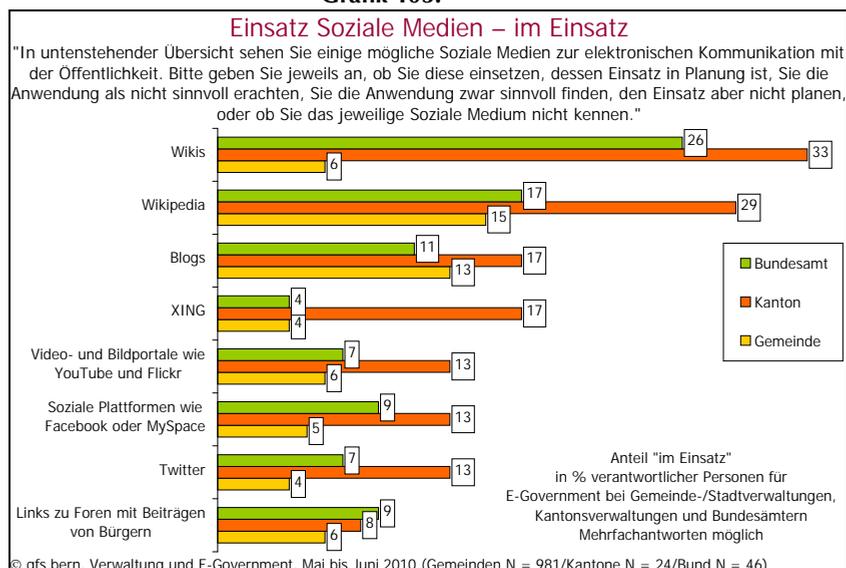
Gerade in diesen kleineren Gemeinden ist aber der Zugang zu Social Media auch kaum geregelt. Erst bei Gemeinden mit mehr als 5'000 Einwohnern sind Zugangsbeschränkungen zu sozialen Medien mehrheitlich existent. Regelungen oder einfache Empfehlungen machen Sinn, um Schwierigkeiten, wie sie im Sommer 2009 rund um die Bundesverwaltung die Runde machten, künftig zu vermeiden. Auf Bundesebene sind Zugangssperren oder Einschränkungen in der Konsequenz die Regel (96%) und auch in den Kantonsverwaltungen ist der Zugang mehrheitlich mindestens teilweise eingeschränkt (59%).

Grafik 102:



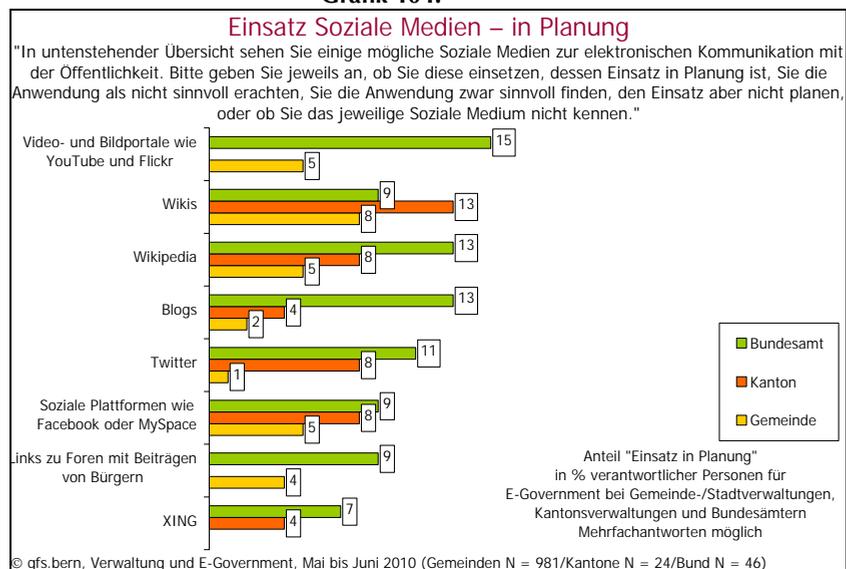
Die Frage, welche sozialen Medien von den Verwaltungen bereits eingesetzt werden zeigt, dass auf allen drei Ebenen erst Wikis und Wikipedia relativ weit verbreitet sind, aber auch Blogs und Xing werden teilweise genutzt. Von der gesamten Palette von Social Media ragt aber keines heraus. Am häufigsten werden soziale Medien von den Kantonsverwaltungen eingesetzt, gefolgt vom Bund und schliesslich den Gemeinden. Einzige Ausnahme in dieser Rangfolge bilden Blogs, welche leicht öfter von Gemeinden als vom Bund eingesetzt werden.

Grafik 103:



Die Kantone sind führend beim Einsatz sozialer Medien, dieser Umstand könnte sich jedoch ändern, wenn Vorhaben der anderen beiden Verwaltungsebenen umgesetzt werden. Es sind nämlich die Bundesämter, die am meisten in diesem Bereich planen. Insbesondere Video- und Bildportale sowie Informationsplattformen wollen die Bundesämter künftig häufiger nutzen. Die Gemeinden scheinen am ehesten an Information und direktem Austausch über soziale Medien interessiert zu sein.

Grafik 104:

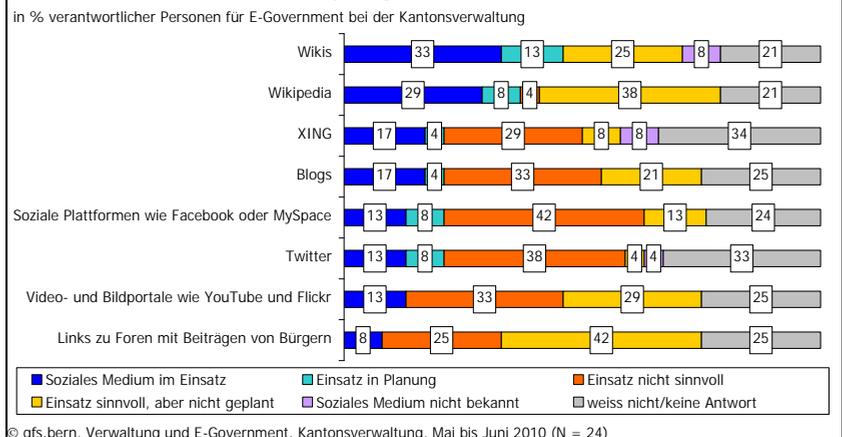


Eine weitere Verbreitung erscheint im Moment nicht sehr wahrscheinlich. Auf allen drei staatlichen Ebenen ist wenig zusätzlich in Planung. Zudem sind viele Befragte noch unsicher, was Sinn und Zweck von Social Media für E-Government sein kann oder sein soll. Möglich, dass sich diese Einschätzungen verändern, wenn ein Nutzen aufgezeigt werden kann. Facebook beispielsweise scheint für 42 Prozent der Befragten keinen solchen zu stiften. Links zu Foren mit Beiträgen von BürgerInnen dagegen werden von immerhin 42 Prozent der KantonsvertreterInnen als sinnvoll erachtet, sind jedoch nicht in Planung. Es ist denkbar, dass mehr Kantone solche Foren verlinken würden, sollte sich zeigen, dass jene 8 Prozent, die das Medium bereits nutzen damit Erfolg haben.

Grafik 105:

Einsatz Soziale Medien

"In untenstehender Übersicht sehen Sie einige mögliche Soziale Medien zur elektronischen Kommunikation mit der Öffentlichkeit. Bitte geben Sie jeweils an, ob Sie diese einsetzen, dessen Einsatz in Planung ist, Sie die Anwendung als nicht sinnvoll erachten, Sie die Anwendung zwar sinnvoll finden, den Einsatz aber nicht planen, oder ob Sie das jeweilige Soziale Medium nicht kennen."



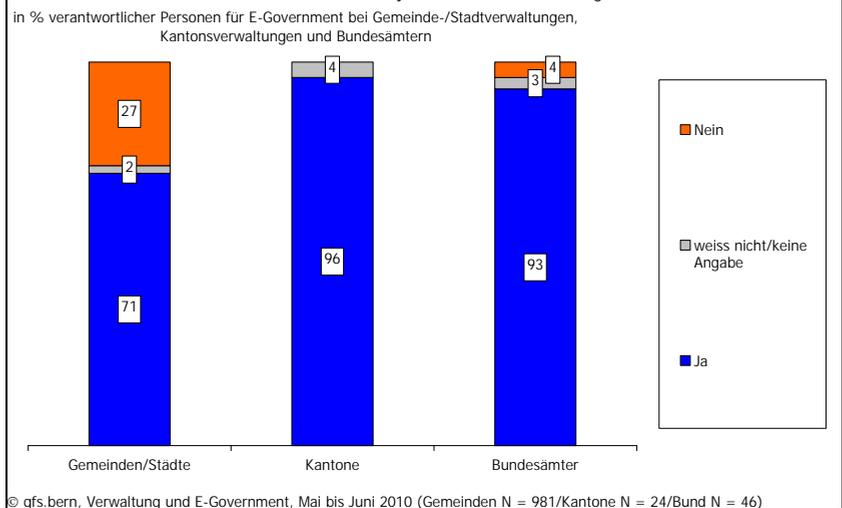
2.5.2. SuisseID und HERMES

Noch etwas zentraler erscheint das Thema SuisseID. 71 Prozent der Gemeinden, 96 Prozent der Kantone und 93 Prozent der Bundesämter haben davon schon gehört. Am wenigsten bekannt ist das Projekt in den Gemeindeverwaltungen, wo 27 Prozent noch nichts davon vernommen haben.

Grafik 106:

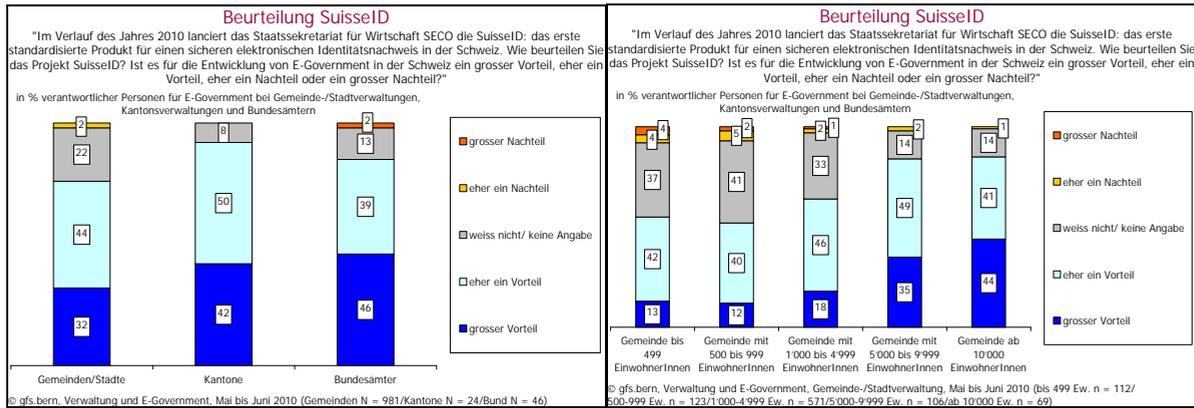
Wahrnehmung SuisseID

"Haben Sie bereits vom Projekt SuisseID des Bundes gehört?"



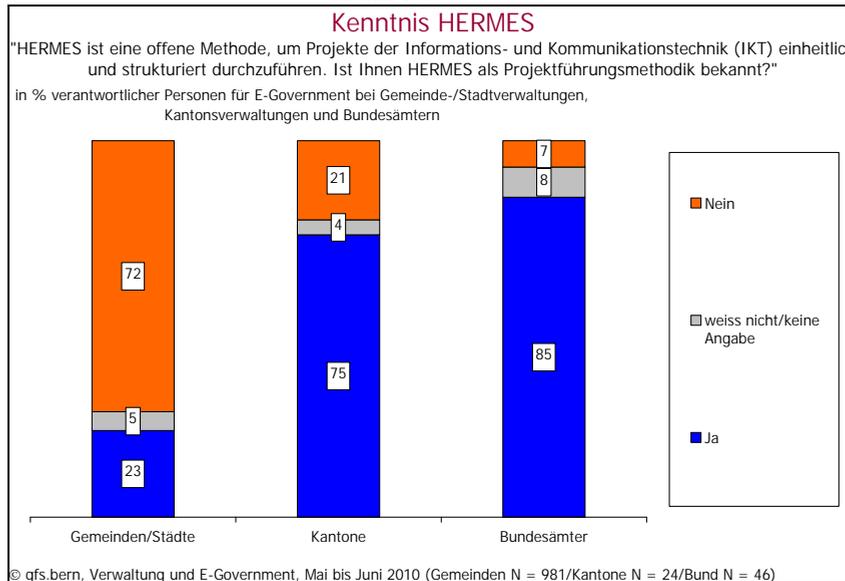
Die Beurteilung ist in der Regel positiv, für einen relevanten Anteil sogar sehr positiv für die weitere Entwicklung von E-Government in der Schweiz. Hier scheint weitgehend Einigkeit über Sinn und Zweck dieses Bundesprojekts zu herrschen, wobei in kleinen Gemeinden Unwissen relativ weit verbreitet ist. Dennoch sind selbst die kleinsten Gemeinden der SuisseID mehrheitlich positiv gesinnt und kritische Voten mit maximal 8 Prozent nur vereinzelt vorhanden.

Grafik 107:



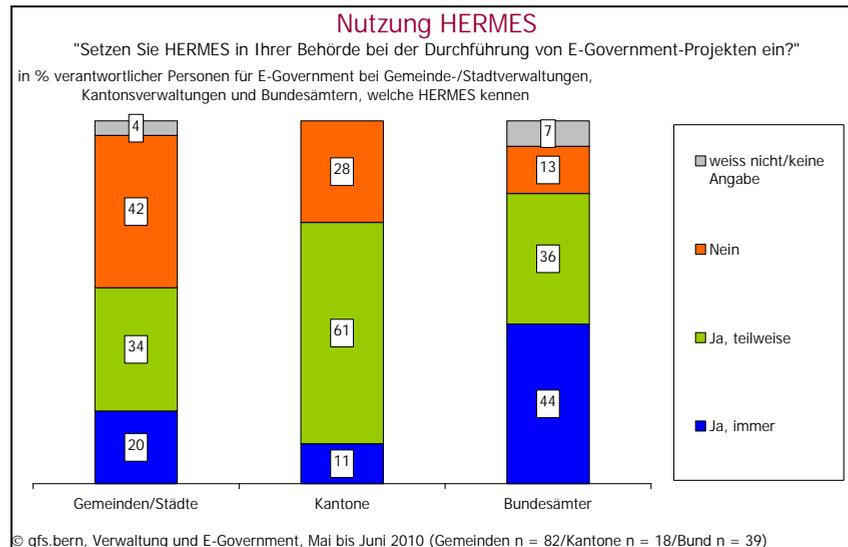
HERMES dagegen geniesst weit weniger Bekanntheit als die SuisseID. Nur gerade 23 Prozent der Gemeinden kennen diese Methode. Auf Kantons- und Bundesebene geniesst HERMES mehr Bekanntheit und nur Minderheiten haben noch nie davon gehört.

Grafik 108:



Die Nutzung von HERMES ist aber bei jenen, die die Methodik kennen auf allen drei Verwaltungsebenen überwiegend, beim Bund gar zu 80 Prozent. Auch in den Kantonen wird HERMES mit 72 Prozent rege genutzt und selbst die Gemeinden arbeiten zu 54 Prozent damit. Eine Aufschlüsselung nach Gemeindetypen ist aufgrund der geringen Fallzahlen hier nicht sinnvoll interpretierbar.

Grafik 109:



2.5.3. Zwischenbilanz

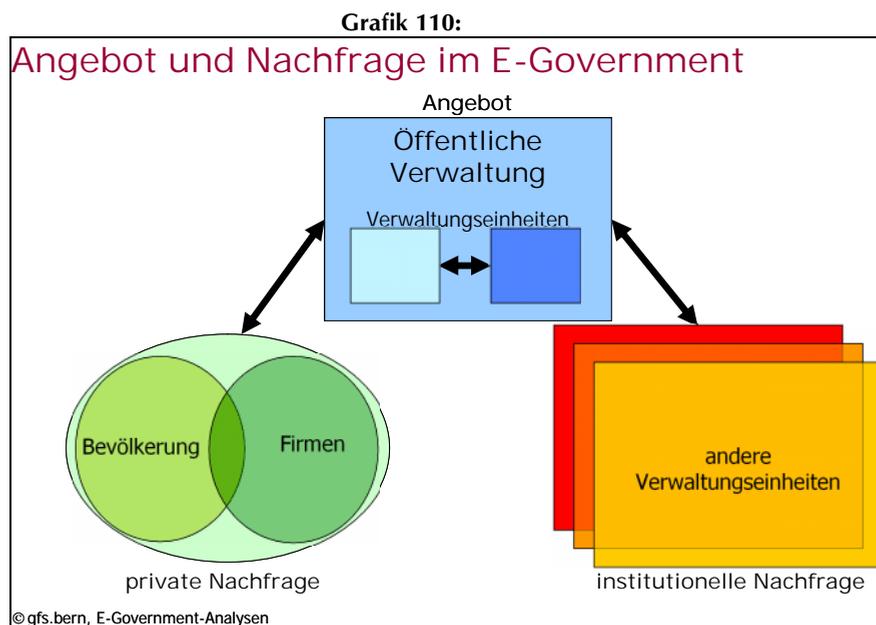
Einige Themen bringen Bewegung in das E-Government:

- Social Media ist auf allen Verwaltungsebenen ein wichtiger Aspekt von E-Government; am deutlichsten auf Kantons- und Bundesebene.
- In kleinen Gemeinden sind Social Media allerdings kaum ein Thema, und der Zugang ist kaum geregelt, was zu Problemen führen könnte.
- Von der gesamten Palette von Social Media ragt keines heraus, die Nutzung ist relativ breit.
- Für viele Befragte sind Sinn und Zweck von Social Media für E-Government unklar. Die Vorgaben fehlen und umgesetzt ist erst Weniges.
- SuisselD hingegen ist ein konkretes Projekt und es herrscht verbreiteter Optimismus, dass eine sinnvolle und strategisch ausgerichtete Weiterentwicklung von E-Government dank dieser Grundlage möglich wird.

3. Die Synthese

3.1. Einbettung der Resultate in ein Angebots-Nachfrage-Modell

Für das Jahr 2010 liegen keine neuen Erkenntnisse zur privaten Nachfrage vor. Die Befragten der öffentlichen Verwaltung sehen sich aber in der Selbsteinschätzung weiterhin steigenden Bedürfnissen gegenüber. Vor allem grössere Verwaltungen reagieren darauf systematisch. Die Frage stellt sich, wie nachhaltig diese Reaktionen sind. Trotz klarer Zunahme des Strategiebezugs zwischen 2009 und 2010 ist das Angebot nicht systematisch gewachsen. Bezogen auf diesen Stillstand braucht es vielleicht mehr Geduld, mehr politischen Druck oder weniger administrative Hürden und Vorgaben bei der Umsetzung. Offenbar braucht es aber aus Sicht der Befragten weiterhin mehr Kooperation zwischen den Verwaltungen. Und weiterhin ist Konkretes gefragt: Lösungen und Vereinheitlichungen. Mit Gesetzen und vielleicht auch mit Vorgaben und Standards beschäftigt man sich besonders dort weniger gerne, wo der politische Rückhalt fehlt.

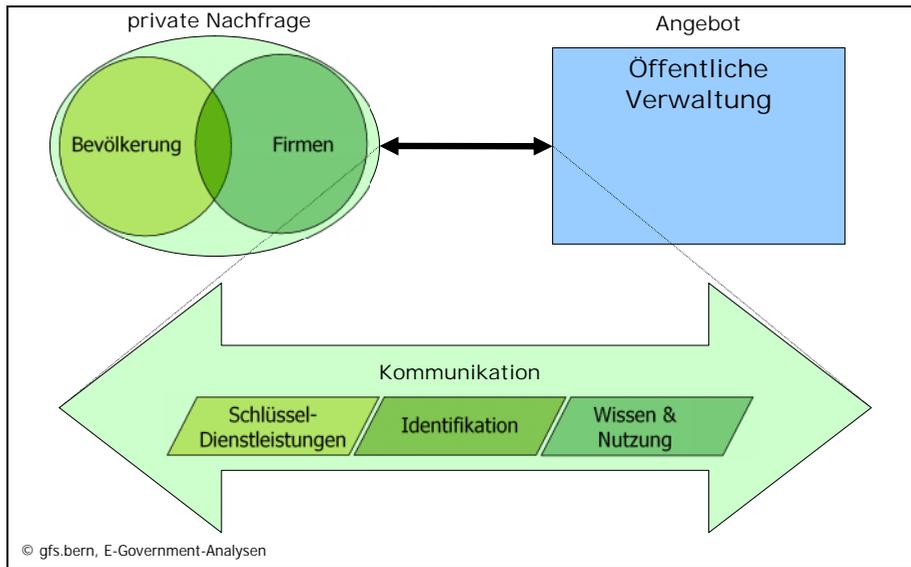


Allerdings sind ein starker politischer Rückhalt und eine umfassende Strategie auch nicht das alleinige Erfolgsrezept. Bern beispielsweise hat zwar ein fokussiertes Angebot, und eine schwache Strategie, schwingt aber bei Nutzung und Angebot insgesamt obenauf. In St. Gallen bringt man die vielen "E-Government-PS" vergleichsweise schlecht auf den Boden.

Schliesslich fehlt es weiterhin an der Durchlässigkeit zwischen verschiedenen Verwaltungseinheiten, was seitens der Nachfrage nicht zwingend verstanden wird.

Allerdings ist mit SuisseID ein Schlüssel vorerst angepackt: Die Identifikation. Im Zusammenspiel mit überzeugenden Anwendungen sowie dem Wissen um die Vorteile derselben, kann hier künftig eine Nutzungsspirale ausgelöst werden. Wichtig scheint hierfür aber, dass SuisseID rasch eine kritische Masse von NutzerInnen von Firmen- oder Bevölkerungsseite her überzeugen kann.

Grafik 111:



3.2. Die Thesen

These 1:

Nach einer ersten Systematisierung und Ausweitung des Angebots wächst E-Government zurzeit eher im Hintergrund und in der Administration. Die übergeordneten Instanzen sind gefordert, konkrete Lösungen und Unterstützungsleistungen anzubieten, um den Schwung von E-Government in der Schweiz aufrecht zu erhalten.

These 2:

Das E-Government-Angebot erfährt zurzeit keine echte Angebotsausweitung. Am Front-End gegenüber der Bürgerschaft stockt die E-Government-Entwicklung, obwohl im Hintergrund Vieles gedacht, geplant und administriert wird.

These 3:

Die Rolle von kleinen Gemeinden im Gesamtsystem von E-Government bleibt problematisch, weil Standards und Vorgaben uneinheitlich verwendet werden und weil die Angebote stark variieren. Sind durchgängige Transaktions-Lösungen gewünscht, müssen diese strategisch eingebettet werden, ohne dass der Administrationsaufwand steigt.

These 4:

Vieles wird im Bereich von E-Government geplant und viele neue Themen stehen an. Eine Fokussierung und Bedürfnisorientierung tut Not, denn die Bedürfnisse von Unternehmen und der Bevölkerung steigen auch aus Sicht der Befragten weiter an und ein Ausbau des Angebots ist fast flächendeckend geplant. Bisherige Strategien und Offensiven haben hier zu wenig Konkretes gebracht.

These 5:

Social Media sind ein typisches Beispiel für die aktuelle Entwicklung von E-Government. Zwar wird das Thema diskutiert und erscheint wichtig für E-Government Sinn und Zweck wird aber nicht überall gesehen, Vorgaben und Empfehlungen scheinen oft zu fehlen und umgesetzt ist erst Weniges.

These 6:

Die SuisseID allerdings ist ein konkretes Projekt, das für die Weiterentwicklung von E-Government durchaus sinnbildlich stehen kann. Zurzeit besteht verbreiteter Optimismus, dass dank dieser Identifikations-Grundlage eine sinnvolle und strategisch ausgerichtete Weiterentwicklung von E-Government möglich wird.

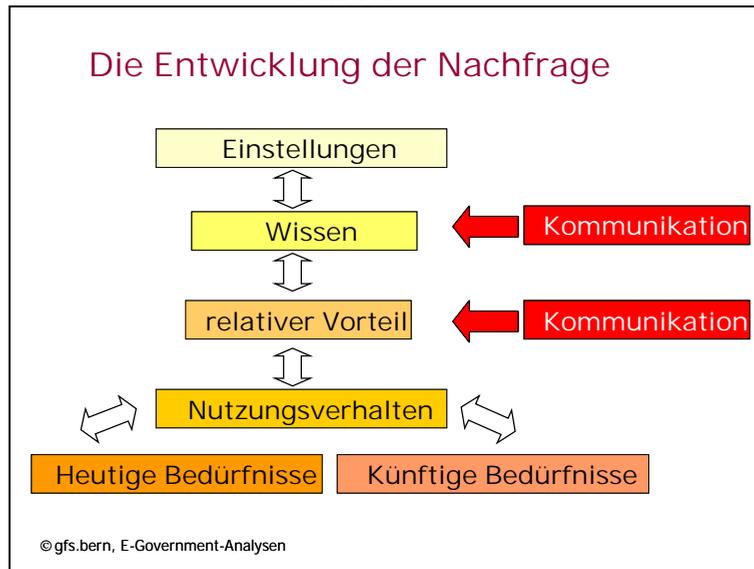
Anhang 1:

A. Das Analysemodell

Bei der Verortung der Studien von gfs.bern im Bereich der Nachfrage der Bevölkerung und der Unternehmen in der Schweiz haben wir ein Analysemodell zur Untersuchung der Nachfrage entwickelt. Das Analysemodell benutzen wir im Kern bereits für die Befragung zum Guichet virtuel im Jahr 2003. Es basiert auf den Annahmen zur Nutzung von neuen Medien und beschreibt theoretisch die Frage, wann neue Medien überhaupt genutzt werden. Für das Analysemodell sind vier Begriffe zentral: die Einstellung, das Wissen, das Verhalten und das Bedürfnis:

- Unter "Einstellungen" verstehen wir ganz generell typische Reaktionen von Individuen oder Gruppen, die sich zu bestimmten Objekten ergeben. Diese können emotionaler Natur sein, eine kognitive Struktur haben oder Bewertungen beinhalten. Sie sind von unterschiedlicher Dauerhaftigkeit. Kurz ist die angenommene Konstanz, wenn es sich um Meinungen handelt, länger ist sie bei Haltungen und insbesondere bei Grundhaltungen geht man von einer weitgehenden Zeitunabhängigkeit aus.
- Je nach Einstellungen wird auch der Wissensgewinn durch neue Informationen beeinflusst. Bei der Frage, ob es zur Nutzung neuer Medien kommt, ist das "Wissen" um einen relativen Vorteil der Nutzung des neuen Mediums entscheidend. Das Wissen um den relativen Vorteil ist damit bestimmend für die allfällige Nutzung. Sowohl bei Wissen generell (Bekanntheit) als auch beim relativen Vorteil können Kommunikationsinputs wesentlich sein, um das Verhalten gegenüber neuen Medien zu ändern.
- "Verhalten" ist eine reale und damit auch beobachtbare Äusserung von Individuen und Gruppen. Sie kann rein reflexartig sein; sie kann aber auch bewusst erfolgen, etwa wenn sie vor allem als Handlung geschieht, die auf andere Gruppen, Individuen oder Objekte (wie Medien) gerichtet ist. Je nachdem, ob es sich um bewusstes oder reflexartiges Verhalten handelt, sind Einstellungen mehr oder minder relevant. Ihre Bedeutung kommt vor allem bei Entscheidungen zum Zug, die ganz bewusst gefällt werden und dann zu einem Verhalten führen.
- "Bedürfnisse" schliesslich umfassen unbefriedigte Wünsche. Sie steuern Verhalten, allenfalls verändern sie oder das Verhalten Einstellungen. Die Steuerung erfolgt dabei so, dass es zu einer Befriedigung der Wünsche kommen kann. Ist dies nicht der Fall, wird das Verhalten geändert, während es beibehalten wird, wenn Wünsche befriedigt werden.

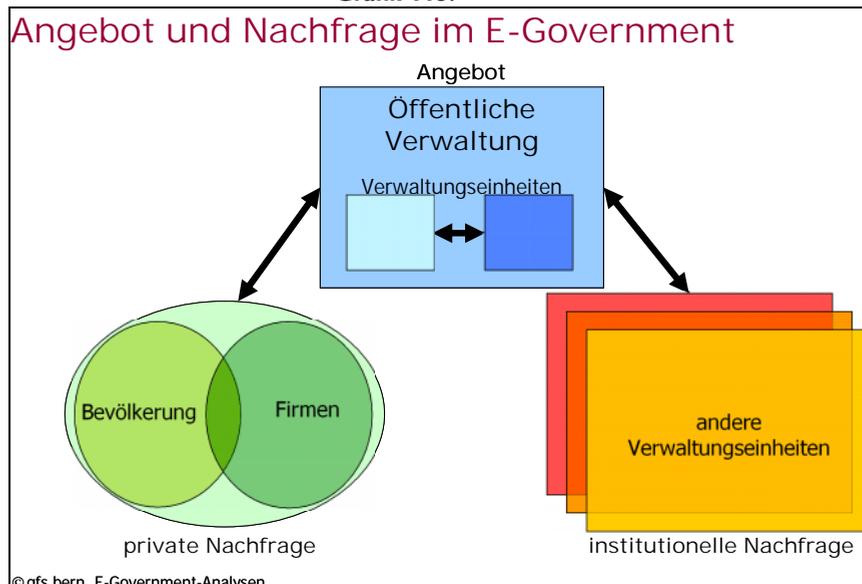
Grafik 112:



Basierend auf den Grundlagen, die wir zur Analyse der Nachfrage-Dynamik entwickelt haben, war es nahe liegend, als Ausgangspunkt für die Beschreibung und Einbettung des Angebots ein Modell zu entwickeln, welches Angebot und Nachfrage verbindet. Damit wird auch offensichtlich, dass wir uns in der Analyse nicht am E-Government-Modell der Universität St. Gallen orientieren, welches den gesellschaftlichen Kontext sowie das Management des E-Governments stärker als Angebot und Nachfrage in den Mittelpunkt rückt. Der Modellbezug soll in der Synthese zur Analyse des Ist-Zustandes nochmals aufgeworfen werden. Hier soll induktiv – d.h. auf Basis der gesammelten Daten – das Modell erstmals diskutiert werden und zu Thesen führen.

Das Modell ist vor allem dann sinnvoll, wenn die verschiedenen Studien in diesem Bereich vergleichend und dynamisch analysiert werden und schliesslich im besten Fall Prognosewert erhält. Die vorliegende Studie fokussiert aber auf die Beschreibung des Angebots als Nullmessung. Erst in der dynamischen Analyse und mit Hilfe von Hypothesen zwischen Angebot und Nachfrage erhoffen wir uns dank des Modells weitere Erkenntnisse. Dies soll im Monitorcharakter künftig auch geleistet werden.

Grafik 113:



B. Auswertung und Grafiken

Zusammenhänge zwischen zwei Variablen, also zwischen der Gemeindegrösse und dem Strategiebezug des E-Government-Angebots in den einzelnen Gemeinden beispielsweise, werden mittels **Korrelationen** gemessen. Das normalerweise verwendete Mass ist der Koeffizient Cramers V. Der Vorteil dieser Masszahl ist, dass sie unabhängig vom Skalenniveau bei den Indikatoren verwendet werden kann. Damit bestimmen wir die Stärke des Zusammenhangs. Dieser ist umso mehr gegeben, als Cramers V von Null differiert. Davon unterscheiden wir die Frage, ob der in der Befragung gefundene und gemessene Zusammenhang auch auf die Grundgesamtheit verallgemeinert werden darf. Hierfür verwenden wir den üblichen Signifikanztest χ^2 . Dieser sagt, mit welcher Sicherheit eine Verallgemeinerung auch auf Personen gemacht werden kann, die nicht an der Erhebung teilgenommen haben. In der Regel verwenden wir ein Sicherheitsmass von 95 Prozent.

Gilt es, die Zusammenhänge zwischen mehr als zwei Variablen zu bestimmen, kommen multivariate Analysemethoden zum Einsatz. Die Erklärung von Zusammenhängen zwischen mehreren unabhängigen Variablen und einer abhängigen Variable leistet die multivariate **Regressionsanalyse**. Diese basiert analog zu Korrelationen auf Koeffizienten, welche die Stärke des Zusammenhangs bestimmen. Der Unterschied zur Korrelationsrechnung besteht allerdings darin, dass die Regressionsanalyse nicht nur eine unabhängige Variable ausmisst, sondern eine beliebige Zahl von Variablen mit einbeziehen kann. Dies kommt komplexen Realitäten deutlich näher. Die Regressionsanalyse bestimmt auf diese Weise, welche der unabhängigen Variablen wie stark auf die abhängige Variable wirken, wenn man die Effekte der anderen unabhängigen Variablen mitberücksichtigt. Dabei stellt man auf den Beta-Koeffizienten ab. Wie bei der Korrelationsrechnung gibt es auch hier Sicherheitsmasse, die angeben, mit welcher Wahrscheinlichkeit ein in der Stichprobe gefundener Zusammenhang auch in der Grundgesamtheit gilt. Konkret handelt es sich auch hier um den Signifikanztest, der analog zur obigen Beschreibung funktioniert.

Eingesetzt wird dieses Verfahren vor allem dort, wo es gilt, die Zusammenhänge zwischen der Beurteilung verschiedener Botschaften einerseits und einer Einstellung oder Handlungsbereitschaft andererseits zu bestimmen. Dies kann an sich auch mit der Korrelationsrechnung geleistet werden, doch hat diese Form der Analyse den Nachteil, dass man die gleiche Beziehung mit verschiedenen Argumenten immer wieder nachweist. Dies schliesst die Regressionsrechnung aus, denn sie sagt, welches Argument am besten die untersuchte Einstellung erklärt, welches an zweiter Stelle steht und so weiter.

Die im Bericht vorgestellten **Indices** bilden den Stand einer Gemeinde, eines Kantons oder eines Bundesamtes in den fünf Bereichen "Politik, Treiber- und Bremsfaktoren", "Grundlagen, Verantwortlichkeiten, Strategie und Controlling", "Kooperation und Koordination", "Angebot und Nutzung" sowie "Bedürfnisse" ab. Jeder Index besteht aus (gewichteten) Faktoren und kann Werte zwischen 0 und 100 aufweisen. Im Folgenden wird die Berechnung für die Indices vorgestellt.

Der **Index "Politik, Treiber- und Bremsfaktoren"** besteht aus vier Faktoren, welche die Hürden, die Auslöser, die politische Unterstützung und die gesetzliche Grundlage beleuchten.

Tabelle 3: Index "Politik, Treiber- und Bremsfaktoren"						
Faktor	Variable(n)	#Items	Gewichtung	Berechnung		
Hürden	egova23	1	30	keine Hürden [3]; 1 Hürde [2]; 2 Hürden [1]; 3 und mehr Hürden/weiss nicht/keine Antwort [0]	/3	= a
Wichtigkeit Auslöser	egova29	12	30	(x[0;10]; weiss nicht/keine Antwort [5])	/10	/12 = b
politische Unterstützung	egova23b	1	20	stark unterstützt [3]; eher unterstützt [2]; eher gebremst [1]; stark gebremst [0], weiss nicht/keine Antwort [1.5]	/10	= c
gesetzliche Grundlage	egova33	3	20	(Ja, vollständig [3]; Ja, teilweise [2]; Nein, teilweise nicht [1]; Nein, überhaupt nicht [0]; weiss nicht/keine Antwort [1.5])	/3	/3 = d
Index "Politik, Treiber- und Bremsfaktoren"		4	100	= 30*a + 30*b + 20*c + 20*d		

Der **Index "Grundlagen, Verantwortlichkeiten, Strategie und Controlling"** ("Strategieindex") besteht aus sechs Faktoren. Diese umfassen Fragen zu den zur Verfügung gestellten Stellenprozenten, der Regelung der Verantwortlichkeit, der Ausrichtung der Strategie an übergeordnete Strategien und eCH-Standards sowie Controlling und Qualitätssicherung.

Tabelle 4: Index "Grundlagen, Verantwortlichkeiten, Strategie und Controlling"						
Faktor	Variable(n)	#Items	Gewichtung	Berechnung		
Controlling/ Qualitätssicherung	egova30	G: 10 K: 9 B: 8	25	(Ja [1]; Nein/weiss nicht/keine Antwort/ keine Website [0])	G: /10 K: /9 B: /8	= a
Regelung Verantwortlichkeit	egova22	1	20	Ja [1]; Nein/weiss nicht/keine Antwort [0]		= b
Stellenprozente	egova19	1	20	Wurzel(x/log ₁₀ (Wohnbevölkerung)) {Bundesämter: Wohnbevölkerung/72}	/max _{0,10}	= c
Vorgaben zu Einhaltung der eCH-Standards	egova27	1	15	Ja, vollständig [2]; Ja, teilweise [1]; Nein/weiss nicht/keine Antwort [0]	/2	= d
Einschätzung Stellenprozente	egova19a	1	10	genau richtig [1]; zu viel [0.5]; Rest [0]		= e
Abstützung auf übergeordnete Strategie	egova26	1	10	vollständig [6]; sehr stark [5]; eher stark [4]; eher schwach [3]; sehr schwach [2]; überhaupt nicht/weiss nicht/keine Antwort [1]; keine Strategie [0]	/6	= f

Index "Grundlagen, Verantwortlichkeiten, Strategie und Controlling"	6	100	$= 25*a + 20*b + 20*c + 15*d + 10*e + 10*f$
---	---	-----	---

Der **Index "Kooperation und Koordination"** besteht aus drei Faktoren bezüglich der zwischenbehördlichen Geschäftsabwicklung, der Zusammenarbeit zwischen den Staatsebenen und ob aus fremden Entwicklungen Profit gezogen wurde.

Tabelle 5:							
Index "Kooperation und Koordination"							
Faktor	Variable(n)	#Items	Gewichtung	Berechnung			
Abwicklung zwischen Behörden	egova21	4	50	(Ja, mehrheitlich [2]; Ja, vereinzelt [1]; Nein/weiss nicht/keine Antwort [0])	/2	/4	= a
Koordination zwischen Staatsebenen	egova39	1	25	Koordination/Zusammenarbeit genügt [1]; Rest [0]			= b
von fremden Entwicklungen profitiert	egova24	1	25	von 3 und mehr Entwicklungen profitiert [3]; von 2 profitiert [2]; von 1 profitiert [1]; von keiner Entwicklung profitiert/weiss nicht/keine Antwort [0]	/3		= c
Index "Koordination und Koordination"		3	100	$= 50*a + 25*b + 25*c$			

Der **Index "Angebot und Nutzung"** besteht aus elf Faktoren. Diese umfassen die konkreten E-Government-Angebote (Transaktions- und Informationsangebote), die verwendeten Kommunikationskanäle und deren Nutzung sowie die Aktualität der Websites.

Tabelle 6:							
Index "Angebot und Nutzung"							
Faktor	Variable(n)	#Items	Gewichtung	Berechnung			
Online-Angebot: potentielle Transaktionsangebote	egova10a egova10c	G: 25 K: 38 B: 1	20	Transaktion [4]; Download von Formularen/kantonales Angebot [3]; nur Informationen ohne Formulare/Abwicklung [1]; kantonale/kommunale Zuständigkeit [1]; Rest [0]; Bundesämter: Ja [1]; Nein/weiss nicht/keine Antwort [0]	G: /4 K: /4	G: /25 K: /38	= a
externe kommunikationsvorgänge	egova9	2	14	Anteil E-Mail + Geschäftsverwaltungssystem/Fachapplikation [0;100]; weiss nicht/keine Antwort [0]	/100		= b
Online-Angebot: Informati-	egova14	G: 11 K: 17	10	vollständige Online-Abwicklung (Transaktion) [4]; Infor-	G: /4 K: /4	G: /11 K: /17	= c

onsangebote		B: 5		mation inkl. Formular zum Download/Online-Ausfüllen/kantonales Angebot [3]; reine Informationen online [1]; kantonale/kommunale Zuständigkeit [1]; Rest [0]	B: /3	B: /5	
Anzahl Besucher pro Tag	egova15	1	10	Wurzel($x/\log_{10}(\text{Wohnbevölkerung})$) {Bundesämter: Wohnbevölkerung/72}	/max _{09,10}		= d
Häufigkeit Updates	egova17	1	10	mehrmals täglich [9]; täglich [8]; mehrmals pro Woche [7]; einmal pro Woche [6]; einmal alle zwei Wochen [5]; einmal pro Monat [4]; einmal alle sechs Monate [3]; einmal pro Jahr [2]; seltener [1]; garnie/weiss nicht/keine Antwort/keine Website [0]	/9		= e
Zeitpunkt komplette Überarbeitung	egova1c	1	8	$x[1991;2010]-1991$ (Befragung 2009: $x[1991;2009]+1-1991$); weiss nicht/keine Antwort/keine Website [0]	/19		= f
geplanter Ausbau	egova12	1	8	Ja [1]; Nein/weiss nicht/keine Antwort [0]			= g
Online-Kontakte: einfache Information	egova7	1	6	81-100% [4]; 61-80% [3]; 41-60% [2]; 21-40% [1]; 0-20%/weiss nicht/keine Antwort/keine Website [0]	/4		= h
Online-Kontakte: Behördendienstleitung	egova8	1	6	81-100% [4]; 61-80% [3]; 41-60% [2]; 21-40% [1]; 0-20%/weiss nicht/keine Antwort/keine Website [0]	/4		= i
eigene Website	egova1a	1	4	Ja/grosse Gemeinden/Kantone/Bundesämter [1]; Ja, aber nur Mini-Hosting vom Kanton oder von www.ch.ch [0.5]; Nein/weiss nicht/keine Antwort [0]			= j
Online-Kontaktmöglichkeit	egova1d	1	4	Ja/grosse Gemeinden/Kantone/Bundesämter [1]; Nein/weiss nicht/keine Antwort [0]			= k
Index "Angebot und Nutzung"		11	100	= 20*a + 14*b + 10*c + 10*d + 10*e + 8*f + 8*g + 6*h + 6*i + 4*j + 4*k			

Der **Index "Bedürfnisse"** besteht aus drei Faktoren, welche die heutigen und zukünftigen Bedürfnisse auf den Staatsebenen sowie die generelle Zielgruppen-gerichtete Bedürfnisbefriedigung abdecken.

Tabelle 7:						
Index "Bedürfnisse"						
Faktor	Variable(n)	#Items	Gewichtung	Berechnung		
heutige Bedürfnisse	egova2	G: 3 K: 3 B: 4	40	(starker Ausbau nötig [2]; eher starker Ausbau nötig/weiss nicht/keine Antwort [1]; genügt den heutigen Bedürfnissen/eher/starke Verkleinerung nötig [0])	/2	G: /3 K: /3 B: /4 = a
zukünftige Bedürfnisse	egova3	G: 3 K: 3 B: 4	40	(starker Ausbau nötig [2]; eher starker Ausbau nötig/weiss nicht/keine Antwort [1]; genügt den heutigen Bedürfnissen/eher/starke Verkleinerung nötig [0])	/2	G: /3 K: /3 B: /4 = b
Bedürfnisse Zielgruppen	egovh7ang	1	20	entspricht überhaupt nicht den Bedürfnissen [3]; entspricht eher nicht den Bedürfnissen [2]; entspricht eher den Bedürfnissen [1]; entspricht stark den Bedürfnissen [0]; weiss nicht/keine Antwort [1.5]	/3	= c
Index "Bedürfnisse"		3	100	= 40*a + 40*b + 20*c		

Anhang 2:

Detailresultate Angebote Kantone Gemeinden

Übersicht potenzielle Transaktions-Angebote der Gemeinden/Städte												
"Bitte geben Sie uns für die folgenden Bereiche an, ob Sie in diesem Bereich kein Online-Angebot, nur Online-Informationen anbieten, mindestens ein Formular zum Download oder mindestens ein Transaktionsangebot haben."												
	Alle Gemein- den (gew.)		bis 499 Einw.		500 bis 999 Einw.		1'000 bis 4'999 Einw.		5'000 bis 9'999 Einw.		ab 10'000 Einw.	
	Download & Information	Transaktion	Download & Information	Transaktion	Download & Information	Transaktion	Download & Information	Transaktion	Download & Information	Transaktion	Download & Information	Transaktion
GA Flexicard bestellen	22	40	7	6	9	17	19	36	18	58	27	40
Heimatausweis bestellen/verlangern	27	31	20	1	21	3	34	16	29	39	22	44
Bestand Gemeinde/Stadtbibliothek einsehen/Ausleihfrist verlängern	15	24	1	0	5	0	11	4	24	17	15	46
Zivilstand (z.B. Eheschein bestellen)	16	23	14	0	10	3	19	5	17	14	12	42
Wohnsitz abmelden/anmelden	43	21	26	2	40	3	42	12	41	29	45	27
Direktes Bezahlen online von einfachen Dienstleistungen	4	21	3	0	1	1	4	5	3	14	5	38
Todesfall (z.B. Todesschein bestellen)	26	19	10	0	9	2	16	5	19	15	36	33
Geburt (z.B. Geburtsanzeige einreichen, Geburtsschein bestellen)	19	19	12	0	8	2	19	5	19	12	20	36
Sportanlagen mieten	48	14	8	5	26	0	37	2	49	2	45	2
Hundesteuer/Hundemarke bestellen/bezahlen	40	13	18	0	21	0	30	5	42	11	50	20
Parkkarten beantragen	26	10	4	0	3	0	12	1	29	7	40	19
Fundgegenstände suchen und melden	20	10	10	1	11	0	20	2	22	8	20	19
Protokolle der Regierung/ Gemeinderats/Exekutive einsehen	34	8	15	2	35	3	31	4	30	8	37	12
Bewilligung für Festwirtschaft/ Lotterien/Tombola/ Benutzung öffentlichen Grundes für Veranstaltungen	60	5	36	0	33	2	49	3	60	8	74	7
Kindergarten/Primarschule/ Sekundarschule anmelden	49	3	17	0	23	1	38	1	43	3	63	4
Baugesuch einreichen	59	2	37	1	46	1	57	2	66	3	60	1
Kinderbetreuungsangebote (z.B. Mittagstisch anmelden)	49	2	11	0	26	1	34	1	47	5	67	3
Sozialhilfe beantragen	43	1	12	0	20	0	27	1	44	2	60	1
Identitätskarte/neuer Pass beantragen	39	1	18	0	18	0	28	1	44	1	50	2
AHV/Altersrente anmelden	35	1	20	0	27	0	33	1	44	0	35	1
Steuererklärung ausfüllen/ einreichen	24	1	12	0	13	0	21	1	28	4	26	1
Gesuche im Zusammenhang mit Militär-/Zivildienst	16	1	9	0	7	0	13	1	20	0	20	2
Arbeitslosigkeit – anmelden	28	0	18	0	17	0	27	0	40	0	26	0
Entlastung bei Behinderung organisieren	23	0	8	0	7	0	12	0	20	0	34	0
E-Petition/E-Referendum/E-Initiative einreichen	10	0	5	0	1	0	6	0	9	0	14	0

© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Gemeinde-/Stadtverwaltung, Mai bis Juni 2010 (Total N = 981/
bis 499 Ew. n = 112/500-999 Ew. n = 123/1'000-4'999 Ew. n = 571/5'000-9'999 Ew. n = 106/ab 10'000 Ew. n = 69)

Detailresultate Angebote Kantone pro Kanton

Tabelle 8:

Übersicht Angebote der Kantone: Privatpersonen-Bereiche (1)									
Kanton	 ZH	 BE	 LU	 UR	 SZ	 OW	 NW	 GL	 ZG
Steuererklärung	Formular	Transaktion	Formular	Formular	Formular	Formular	Formular	Formular	Transaktion
Arbeitsplatzvermittlung	Formular	Formular	Anderes	Anderes	Anderes	Formular	zentral	Anderes	Formular
Arbeitslosenunterstützung	Anderes	Formular	Formular	Anderes	Formular	Formular	Formular	Formular	Formular
Familien-/Kinderzulagen	Formular	Anderes	Formular	Anderes	Formular	Formular	Anderes	Formular	Formular
Stipendien	Formular	Transaktion	Formular	Formular	Formular	Formular	Formular	Formular	Formular
Prämienverbilligung	Anderes	Formular	Formular	Formular	Formular	Formular	Formular	Transaktion	Formular
Fahrzeug-/Führerausweis	Formular	Transaktion	Formular	Anderes	Anderes	Formular	Anderes	Anderes	Formular
Polizei – Anzeige erstatten	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Formular	Anderes	Anderes	Formular
Immatrikulation an HS	Formular	Transaktion	Formular	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes
Suchthilfe	Anderes	Formular	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Formular	Anderes	Formular
Lebensmittelkontrollen	Formular	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Formular	Formular
Ausbildungsdarlehen	Anderes	Transaktion	Formular	Formular	Formular	Anderes	Anderes	Anderes	Formular
Eingriffe an Baudenkmalern	Formular	Anderes	Formular	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Formular
Kulturförderung	Formular	Formular	Formular	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Formular
Alllasten – Informationen	Formular	Anderes	Anderes	Formular	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Formular
Fahrzeug an-/abmelden	Formular	Formular	Formular	Anderes	Formular	Formular	Anderes	Anderes	Transaktion
Kontrollschilder	Transaktion	Formular	Formular	Anderes	Formular	Formular	Anderes	Anderes	Transaktion
Arbeitskonflikte	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Formular	Anderes	Anderes	Anderes
Aufenthalts-/Arbeitsbewilligung	Transaktion	Formular	Formular	Anderes	Formular	Formular	Anderes	Formular	Formular
Wehrpflichtersatz – Gesuch	Formular	Formular	Anderes	Formular	Formular	Anderes	Anderes	Anderes	Formular
Steuern entrichten	Formular	Transaktion	Anderes	Anderes	Formular	Formular	Anderes	Formular	Transaktion
Betreibung – Rückzug	Anderes	Formular	Anderes	Anderes	Anderes	Formular	Anderes	Anderes	Formular
Betreibung – Antrag	Anderes	Formular	Anderes	Anderes	Anderes	Formular	Anderes	Formular	Formular
Betreibungsregisterauszug	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Formular
E-Voting	Transaktion	Transaktion	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes
E-Petition/E-Ref./E-Init.	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Formular	Anderes	Anderes	Anderes
Protokolle der Regierung	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes

© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Kantonsverwaltung, Mai bis Juni 2010 (N = 24)
 Anderes = "Kein Online-Angebot", "Kommunale Zuständigkeit: Online-Angebot liegt in der Zuständigkeit der Gemeinden", "Online-Angebot besteht noch nicht, wird aber diskutiert", "Nur Informationen ohne Formulare oder Abwicklung", "weiss nicht" oder "keine Antwort"; zentral = "Online-Angebot wird zentral für die Gemeinden zur Verfügung gestellt"

Tabelle 9:

Übersicht Angebote der Kantone: Privatpersonen-Bereiche (2)									
Kanton	 FR	 SO	 BS	 BL	 SH	 AR	 AI	 SG	 GR
Steuererklärung	Formular	Formular	Formular	n.t.	Anderes	Formular	Formular	Transaktion	Formular
Arbeitsplatzvermittlung	Formular	zentral	Formular	n.t.	zentral	Transaktion	Transaktion	zentral	Formular
Arbeitslosenunterstützung	Formular	Formular	Formular	n.t.	Formular	Anderes	Anderes	zentral	Formular
Familien-/Kinderzulagen	Formular	Formular	Formular	n.t.	Formular	Anderes	Anderes	Anderes	Formular
Stipendien	Formular	Formular	Anderes	n.t.	Formular	Formular	Transaktion	Anderes	Formular
Prämienverbilligung	Formular	Formular	Formular	n.t.	Formular	Formular	Anderes	Formular	Formular
Fahrzeug-/Führerausweis	Formular	Formular	Formular	n.t.	Formular	Formular	Formular	Anderes	Formular
Polizei – Anzeige erstatten	Anderes	Anderes	Anderes	n.t.	Anderes	Anderes	Anderes	Transaktion	Anderes
Immatrikulation an HS	Formular	Formular	Formular	n.t.	Anderes	Anderes	Anderes	Formular	Anderes
Suchthilfe	Anderes	Formular	Anderes	n.t.	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes
Lebensmittelkontrollen	Formular	Formular	Anderes	n.t.	Formular	Anderes	Anderes	Formular	Anderes
Ausbildungsdarlehen	Formular	Formular	Anderes	n.t.	Anderes	Formular	Formular	Formular	Formular
Eingriffe an Baudenkmalern	Formular	Formular	Formular	n.t.	Formular	Formular	Anderes	Anderes	Anderes
Kulturförderung	Formular	Formular	Anderes	n.t.	Formular	Formular	Anderes	Formular	Anderes
Alllasten – Informationen	Transaktion	Formular	Formular	n.t.	Anderes	Anderes	Formular	Anderes	Anderes
Fahrzeug an-/abmelden	Formular	Formular	Anderes	n.t.	Anderes	Anderes	Formular	Anderes	Transaktion
Kontrollschilder	Formular	Formular	Anderes	n.t.	Anderes	Anderes	Formular	Anderes	Transaktion
Arbeitskonflikte	Anderes	Formular	Anderes	n.t.	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes
Aufenthalts-/Arbeitsbewilligung	Formular	Formular	Transaktion	n.t.	Anderes	Anderes	Formular	Transaktion	Formular
Wehrpflichtersatz – Gesuch	Anderes	Formular	Formular	n.t.	Anderes	Anderes	Anderes	Formular	Formular
Steuern entrichten	Anderes	Formular	Formular	n.t.	Formular	Anderes	Anderes	Transaktion	Formular
Betreibung – Rückzug	Anderes	Formular	Formular	n.t.	Formular	Anderes	Anderes	Anderes	zentral
Betreibung – Antrag	Formular	Formular	Formular	n.t.	Formular	Anderes	Formular	Anderes	zentral
Betreibungsregisterauszug	Anderes	Formular	Transaktion	n.t.	Formular	Anderes	Formular	Anderes	zentral
E-Voting	Anderes	zentral	Transaktion	n.t.	Transaktion	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes
E-Petition/E-Ref./E-Init.	Anderes	Formular	Anderes	n.t.	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes
Protokolle der Regierung	Anderes	zentral	Anderes	n.t.	Anderes	Anderes	Anderes	Transaktion	Anderes

© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Kantonsverwaltung, Mai bis Juni 2010 (N = 24)
 Anderes = "Kein Online-Angebot", "Kommunale Zuständigkeit: Online-Angebot liegt in der Zuständigkeit der Gemeinden", "Online-Angebot besteht noch nicht, wird aber diskutiert", "Nur Informationen ohne Formulare oder Abwicklung", "weiss nicht" oder "keine Antwort"; zentral = "Online-Angebot wird zentral für die Gemeinden zur Verfügung gestellt"

Tabelle 10:

Übersicht Angebote der Kantone: Privatpersonen-Bereiche (3)

Kanton	 AG	 TG	 TI	 VD	 VS	 NE	 GE	 JU
Steuererklärung	Formular	Formular	Anderes	n.t.	Formular	Anderes	Formular	Transaktion
Arbeitsplatzvermittlung	Anderes	Anderes	Anderes	n.t.	Anderes	Anderes	Anderes	Formular
Arbeitslosenunterstützung	Formular	Anderes	Anderes	n.t.	Formular	Anderes	Anderes	Formular
Familien-/Kinderzulagen	Formular	Anderes	zentral	n.t.	Formular	Formular	Anderes	Formular
Stipendien	Formular	Anderes	Formular	n.t.	Formular	Formular	Anderes	Formular
Prämienverbilligung	Anderes	Anderes	Anderes	n.t.	Formular	Formular	Formular	Formular
Fahrzeug-/Fuhrerausweis	Formular	Transaktion	Anderes	n.t.	Formular	Formular	Anderes	Formular
Polizei – Anzeige erstatten	Formular	Anderes	Anderes	n.t.	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes
Immatrikulation an HS	Formular	Anderes	Anderes	n.t.	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes
Suchthilfe	Anderes	Anderes	Anderes	n.t.	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes
Lebensmittelkontrollen	Anderes	Anderes	Anderes	n.t.	Formular	Anderes	Anderes	Anderes
Ausbildungsdarlehen	Formular	Anderes	Formular	n.t.	Formular	Formular	Anderes	Formular
Eingriffe an Baudenkmalern	Anderes	Anderes	Anderes	n.t.	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes
Kulturförderung	Formular	Anderes	Anderes	n.t.	Formular	Formular	Anderes	Formular
Alltlasten – Informationen	Formular	Anderes	Formular	n.t.	Formular	Anderes	Anderes	Formular
Fahrzeug an-/abmelden	Formular	Transaktion	Formular	n.t.	Anderes	Formular	Anderes	Formular
Kontrollschilder	Formular	Transaktion	Formular	n.t.	Formular	Formular	zentral	Formular
Arbeitskonflikte	Anderes	Formular	Anderes	n.t.	Formular	Anderes	Anderes	Anderes
Aufenthalts-/Arbeitsbewilligung	Anderes	Anderes	Anderes	n.t.	Formular	Anderes	Anderes	Formular
Wehrpflichtersatz – Gesuch	Anderes	Formular	Anderes	n.t.	Formular	Anderes	Anderes	Anderes
Steuern entrichten	Formular	Formular	Anderes	n.t.	Anderes	Formular	Anderes	Anderes
Betreibung – Rückzug	Anderes	Anderes	Anderes	n.t.	Formular	Formular	Anderes	Formular
Betreibung – Antrag	Formular	Anderes	Anderes	n.t.	Formular	Transaktion	Anderes	Formular
Betreibungsregistersauszug	Anderes	Anderes	Anderes	n.t.	Anderes	Transaktion	Anderes	Formular
E-Voting	Anderes	Anderes	Anderes	n.t.	Anderes	Transaktion	zentral	Anderes
E-Petition/E-Ref./E-Init.	Formular	Anderes	Anderes	n.t.	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes
Protokolle der Regierung	Formular	Anderes	Anderes	n.t.	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes

© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Kantonsverwaltung, Mai bis Juni 2010 (N = 24)

Anderes = "Kein Online-Angebot", "Kommunale Zuständigkeit: Online-Angebot liegt in der Zuständigkeit der Gemeinden", "Online-Angebot besteht noch nicht, wird aber diskutiert", "Nur Informationen ohne Formulare oder Abwicklung", "weiss nicht" oder "keine Antwort"; zentral = "Online-Angebot wird zentral für die Gemeinden zur Verfügung gestellt"

Tabelle 11:

Übersicht Angebote der Kantone: Unternehmens-Bereiche (1)

Kanton	 ZH	 BE	 LU	 UR	 SZ	 OW	 NW	 GL	 ZG
Sozialvers. – Arbeitn. anmeld.	Anderes	Anderes	Formular	Anderes	Formular	Formular	Anderes	Formular	Formular
Steuererklärung Unternehmen	Formular	Transaktion	Formular	Formular	Formular	Formular	Formular	Formular	Transaktion
Portal für Unternehmen	Formular	Formular	Formular	Anderes	Formular	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes
Arbeitsbewilligung beantragen	Transaktion	Formular	Formular	Anderes	Formular	Formular	Formular	Formular	Transaktion
Handelsregister	Formular	Formular	Formular	Formular	Formular	Formular	Formular	Transaktion	Formular
Konkurseröffnung – Antrag	Formular	Anderes	Formular	Anderes	Anderes	Formular	Anderes	Formular	Formular
Öffent. Ausschreib. – Infos	Transaktion	Formular	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Transaktion	Anderes	Formular
Öffent. Ausschreib. – einreich.	Transaktion	Formular	Anderes	Anderes	Anderes	Formular	Transaktion	Anderes	Anderes
Gesundheit/ Arbeitssicherheit	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Formular	Formular	Formular	Formular
Baugesuch – einreichen	Formular	Anderes	Transaktion	Anderes	Anderes	Formular	Formular	Formular	Formular
Umweltkonzession	Formular	Formular	Formular	Anderes	Anderes	Formular	Formular	Formular	Formular

Kanton	 FR	 SO	 BS	 BL	 SH	 AR	 AI	 SG	 GR
Sozialvers. – Arbeitn. anmeld.	Anderes	Formular	Transaktion	n.t.	Anderes	Anderes	Anderes	Transaktion	Formular
Steuererklärung Unternehmen	Transaktion	Formular	Formular	n.t.	Formular	Anderes	Formular	Transaktion	Formular
Portal für Unternehmen	Anderes	Anderes	Formular	n.t.	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Formular
Arbeitsbewilligung beantragen	Anderes	Anderes	Transaktion	n.t.	Anderes	Anderes	Formular	Transaktion	Formular
Handelsregister	Formular	Anderes	Formular	n.t.	Transaktion	Anderes	Formular	Anderes	Formular
Konkurseröffnung – Antrag	Anderes	Formular	Formular	n.t.	Formular	Anderes	Formular	Transaktion	zentral
Öffent. Ausschreib. – Infos	Anderes	Anderes	Anderes	n.t.	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Formular
Öffent. Ausschreib. – einreich.	Transaktion	Anderes	Anderes	n.t.	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Formular
Gesundheit/ Arbeitssicherheit	Formular	Formular	Anderes	n.t.	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes
Baugesuch – einreichen	Formular	Anderes	Anderes	n.t.	Transaktion	Anderes	Formular	Anderes	Anderes
Umweltkonzession	Anderes	Formular	Anderes	n.t.	Anderes	Anderes	Anderes	Transaktion	zentral

© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Kantonsverwaltung, Mai bis Juni 2010 (N = 24)

Anderes = "Kein Online-Angebot", "Kommunale Zuständigkeit: Online-Angebot liegt in der Zuständigkeit der Gemeinden", "Online-Angebot besteht noch nicht, wird aber diskutiert", "Nur Informationen ohne Formulare oder Abwicklung", "weiss nicht" oder "keine Antwort"; zentral = "Online-Angebot wird zentral für die Gemeinden zur Verfügung gestellt"

Tabelle 12:

Übersicht Angebote der Kantone: Unternehmens-Bereiche (2)								
Kanton	 AG	 TG	 TI	 VD	 VS	 NE	 GE	 JU
Sozialvers. – Arbeitn. anmeld.	Formular	Anderes	Anderes	n.t.	Anderes	Anderes	Anderes	Formular
Steuererklärung Unternehmen	Formular	Anderes	Anderes	n.t.	Formular	Formular	Anderes	Transaktion
Portal für Unternehmen	Formular	Anderes	Anderes	n.t.	Anderes	Anderes	Anderes	Anderes
Arbeitsbewilligung beantragen	Formular	Formular	Formular	n.t.	Anderes	Formular	Anderes	Formular
Handelsregister	Formular	Anderes	Anderes	n.t.	Anderes	Formular	Anderes	Formular
Konkureröffnung – Antrag	Formular	Anderes	Anderes	n.t.	Anderes	Anderes	Anderes	Formular
Öffent. Ausschreib. – Infos	Anderes	Transaktion	Anderes	n.t.	Transaktion	Anderes	Anderes	Anderes
Öffent. Ausschreib. – einreich.	Anderes	Transaktion	Formular	n.t.	Transaktion	Anderes	Anderes	Anderes
Gesundheit/ Arbeitssicherheit	Anderes	Formular	Anderes	n.t.	Transaktion	Transaktion	Anderes	Formular
Baugesuch – einreichen	Formular	Formular	Formular	n.t.	Anderes	Formular	Anderes	Anderes
Umweltkonzession	Formular	Formular	Anderes	n.t.	Anderes	Formular	Anderes	Formular

© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Kantonsverwaltung, Mai bis Juni 2010 (N = 24)
 Anderes = "Kein Online-Angebot", "Kommunale Zuständigkeit: Online-Angebot liegt in der Zuständigkeit der Gemeinde", "Online-Angebot besteht noch nicht, wird aber diskutiert", "Nur Informationen ohne Formulare oder Abwicklung", "weiss nicht" oder "keine Antwort"; zentral = "Online-Angebot wird zentral für die Gemeinden zur Verfügung gestellt"

Grafik 114:

Übersicht Angebote der Kantone					
"Bitte geben Sie uns für die folgenden Bereiche an, ob Sie in diesem Bereich kein Online-Angebot, nur Online-Informationen anbieten, mindestens ein Formular zum Download oder mindestens ein Transaktionsangebot haben."					
	Bereich	Total	Transaktion	Download	Information
Spezifische Online-Angebote/Informationen für Unternehmen	Infoangebot	83	33	21	29
Veranstaltungskalender	Infoangebot	59	25	13	21
Hilfe bei Verwaltungsvorgängen (erforderliche Dokumente)	Infoangebot	87	21	33	33
Öffentliche Ausschreibungen einreichen	Unternehmen	63	21	17	25
Situationsplan/Ortsplan zu den Verwaltungsstandorten	Infoangebot	84	21	21	42
Spezielle Informationen und Rubriken für Unternehmen	Infoangebot	83	21	29	33
Steuererklärung für Unternehmen ausfüllen/einreichen	Unternehmen	84	21	63	0
E-Voting	Privatpersonen	29	21	0	8
Informationen über AnsprechpartnerInnen	Infoangebot	92	21	8	63
Steuererklärung ausfüllen/einreichen	Privatpersonen	88	17	71	0
Öffentliche Ausschreibungen Informationen einholen	Unternehmen	80	17	13	50
Arbeitsbewilligungen beantragen	Unternehmen	84	17	54	13
Kontrollschilder bestellen, hinterlegen und Verlust melden	Privatpersonen	88	17	50	21
Wahlen, Abstimmungen, Abstimmungskalender	Infoangebot	92	17	8	67
Vorschriften für Unternehmen im Bereich Umwelt	Infoangebot	91	16	46	29
Boden/Gewässerschutz/Hochwasserschutz Infos einholen	Infoangebot	83	16	42	25
Informationen zu Parlamentsversammlungen	Infoangebot	87	16	21	50
Informationen zu Regierung und Parlament	Infoangebot	99	16	8	75
Fahrzeug an- oder abmelden	Privatpersonen	84	13	50	21
Aufenthalts- und Arbeitsbewilligungen beantragen	Privatpersonen	88	13	50	25
Steuern entrichten (Einkommenssteuern, Erbschafts- und Schenkungssteuern, Grundstücksteuern)	Privatpersonen	80	13	46	21
Informationen im Krisenfall, Krisenstab-Organisation	Infoangebot	78	12	8	58
Raumplanung Informationen einholen	Infoangebot	91	12	46	33
Naturgefahren/Luft/Energie/Lärm Informationen einholen	Infoangebot	87	12	50	25
Wahlen/Abstimmungen Informationen einholen	Infoangebot	96	12	21	63
Online-Informationen über Parteien und deren Kontaktperson	Infoangebot	79	12	0	67
Baugesuch einreichen	Unternehmen	67	8	46	13
Handelsregister Anmeldung und Löschung Unternehmen	Unternehmen	75	8	63	4
Fahrzeugausweis/Führerausweis bestellen	Privatpersonen	91	8	58	25
Betriebsregister Auszug bestellen	Privatpersonen	50	8	21	21
Stipendien für Studium und berufliche Grundausbildung beantragen	Privatpersonen	87	8	75	4
Arbeitsplatzvermittlung/Arbeitsplatzsuche Datenbanken einsehen	Privatpersonen	74	8	33	33
Sozialversicherungen ArbeitnehmerInnen anmelden	Unternehmen	71	8	38	25
Liste der offiziellen Feiertage des Kantons	Infoangebot	92	8	17	67
Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz zuständige Stelle kontaktieren	Unternehmen	83	8	29	46

Anhang 3:

Das gfs.bern Team

[Identität]



LUKAS GOLDER

Politikwissenschaftler, Mitglied der Geschäftsleitung, Senior-Projektleiter.
Schwerpunkte: Integrierte Kommunikations- und Kampagnenanalysen, Medienwirkungsanalysen, Abstimmungen, Wahlen, E-Government.

[Identität]



STEFAN AGOSTI

Politikwissenschaftler, Junior-Projektleiter.
Schwerpunkte: Analyse politischer Themen und Issues, Ad-hoc-Studien, Qualitativmethoden, Gesellschaftsthemen, E-Government, eHealth, Abstimmungen und Wahlen.

[Identität]



MARTINA IMFELD

Projektassistentin.
Schwerpunkte: Statistische Datenanalyse, Medienanalysen, Visualisierung.

[Identität]



ANDREAS STETTLER

Datenanalytiker/Programmierer.
Schwerpunkte: Web-Services, Web-Applikationen, Datenbanken, Datenanalyse, Visualisierung.

[Identität]



JONAS KOCHER

Projektassistent.
Schwerpunkte: Statistische Datenanalyse, Medienanalysen, Visualisierung.

[Identität]



SILVIA-MARIA RATELBAND-PALLY

Administratorin.
Schwerpunkte: Desktop-Publishing, Visualisierungen, Projektadministration, Vortragsadministration.