

E-Government in Kantonen auf dem Vormarsch, aber durch fehlende Personalressourcen gebremst



Schlussbericht Verwaltung und E-Government 2012

Studie im Auftrag des Informatiksteuerungsorgan des Bundes (ISB)

Projektteam

Lukas Golder Politik- und Medienwissenschaftler

Martina Imfeld Politikwissenschaftlerin

Cindy Beer Soziologin

Stephan Tschöpe Wissenschaftlicher Mitarbeiter

Meike Müller Projektassistentin

Andreas Stettler Web-Solutions

Sarah Deller Administration

Inhaltsverzeichnis

WICHTIGSTES IN KÜRZE	4
Das Mandat und die Datenbasis	4
Die zentralen Einzelbefunde.....	4
1 EINLEITUNG	10
1.1 Das Mandat und die Fragestellung	10
1.2 Methodenwahl und Stichprobe	10
1.3 Die grafische Aufarbeitung	13
1.4 Die bisherigen Erkenntnisse	14
1.5 Berichterstattung und Gliederung.....	15
2 BEFUNDE	16
2.1 Grundlagen, Verantwortlichkeiten, Strategie und Controlling.....	16
2.1.1 Gesetzliche Grundlagen und Regelung der Verantwortlichkeiten.....	16
2.1.2 Bezug zur E-Government –Strategie und zu eCH-Standards .	19
2.1.3 Persönlichkeitsschutz und Controlling.....	21
2.1.4 Hürden der Umsetzung von E-Government	25
2.1.5 Zwischenbilanz	29
2.2 Politik, Auslöser und Bedürfnisse im E-Government.....	30
2.2.1 Politische Unterstützung von E-Government	30
2.2.1 Auslöser von E-Government.....	32
2.2.2 Bedürfniserfüllung von E-Government	36
2.2.3 Zwischenbilanz	38
2.3 E-Government Angebot und dessen Nutzung	39
2.3.1 Angebot auf Ebene der Gemeinden	40
2.3.2 Angebot auf Ebene der Kantone	43
2.3.3 Angebot auf Ebene des Bundes.....	46
2.3.1 Ausbaumöglichkeiten und Nutzung des Online-Angebots....	49
2.3.2 Zwischenbilanz	52
2.4 Koordination und Zusammenarbeit der Verwaltungsebenen	52
2.4.1 Online-Hilfsmittel für Behördengeschäfte	52
2.4.2 Kooperation der verschiedenen Verwaltungseinheiten.....	56
2.4.3 Zwischenbilanz	61
2.5 Social Media und SuisseID	62
2.5.1 Social Media	62
2.5.2 SuisseID.....	63
2.5.3 Zwischenbilanz	66
2.6 Open Data	66
2.6.1 Zwischenbilanz	68

3	SYNTHESE	69
4	ANHANG	73
4.1	gfs.bern-Team	73

Wichtigstes in Kürze

Das Mandat und die Datenbasis

Das Informatiksteuerungsorgan des Bundes (ISB) beauftragte das Forschungsinstitut gfs.bern, eine weitere Studie zum Thema Verwaltung und E-Government zu erstellen. Die Studie dient dazu, das aktuelle Angebot von E-Government auf Stufe Gemeinde, Kanton und Bund zu analysieren und auch die Entwicklung seit 2008 zu beschreiben. Der Fragebogen wurde so konzipiert, dass die Daten für die drei Verwaltungsstufen vergleichbar sind, die Fragen aber spezifisch zur jeweiligen Behörde bzw. zum jeweiligen Amt passen.

Die Befragung fand online statt, zwischen dem 7. Mai und dem 26. Juni 2012.

Die zentralen Einzelbefunde

Zur Verfügung stehende Stellenprozent für E-Government-Belange gehen zurück

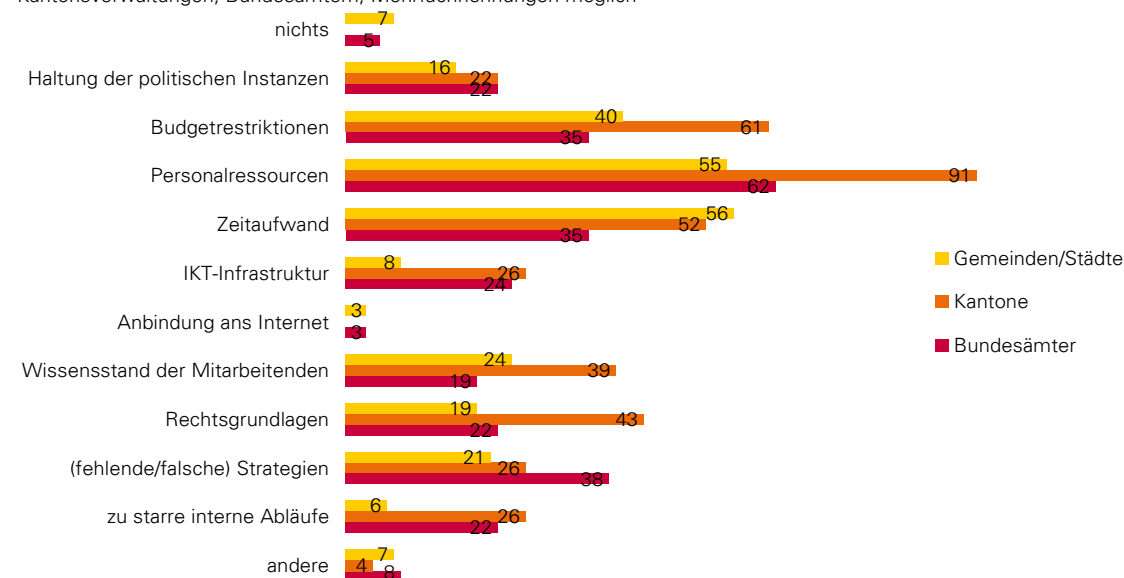
Gehen wir auf die Hürden bei der Umsetzung von E-Government ein, lässt sich deutlich erkennen, dass insbesondere fehlende Personalressourcen ein Problem darstellen, allen voran in den Kantonsverwaltungen.

Grafik 1

Vergleich Erschwerung bei der Umsetzung von E-Government

"Was erschwert Ihnen die Umsetzung von E-Government am meisten?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen, Bundesämtern, Mehrfachnennungen möglich



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = 1017/Kantone N = 23/Bund N = 37)

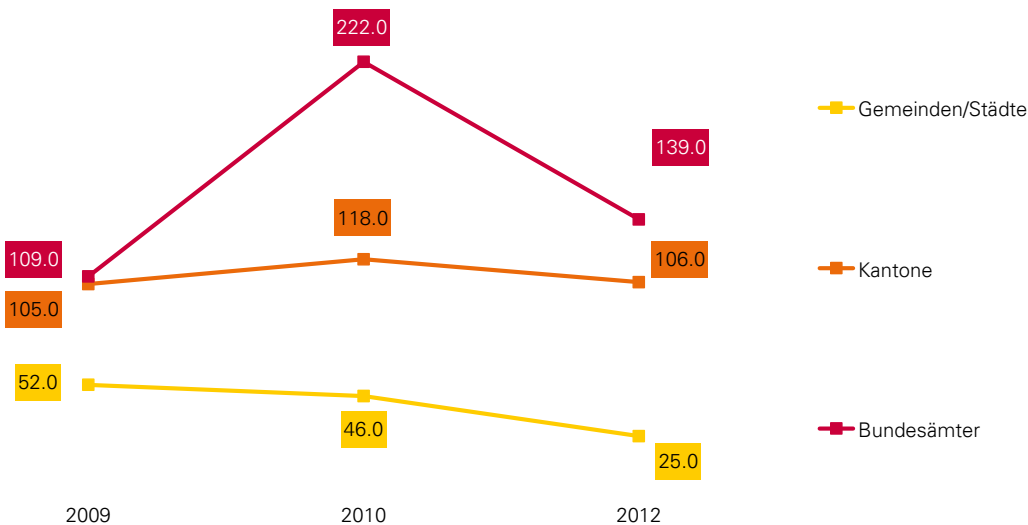
Generell gingen auf allen Ebenen die zur Verfügung stehenden Stellenprozent für E-Government-Belange zurück. Obwohl dies auf Bundesebene am stärksten der Fall ist, scheint es jedoch vor allem die Kantonsverwaltungen vor Schwierigkeiten zu stellen.

Grafik 2

Trend Vergleich Stellenprocente – Mittelwerte

"Wie viele Stellenprocente stehen in Ihrer Verwaltung für E-Government-Belange zur Verfügung?"

in Mittelwerten (nur positive Antworten) der verantwortlichen Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

Steigerungspotenzial bei Regelung der Verantwortlichkeiten – Kantone bleiben Vorreiter auf strategischer Ebene

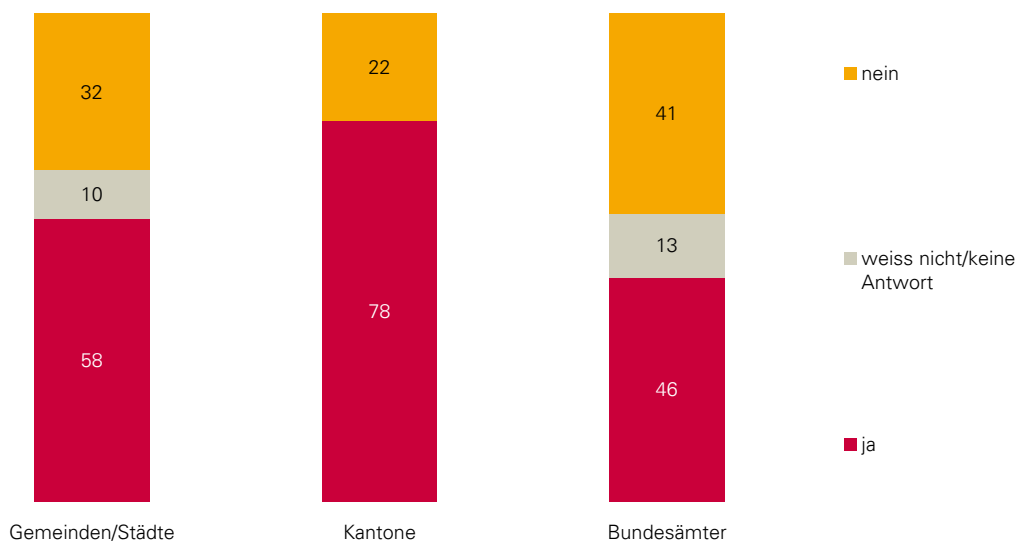
Was die Kenntnis der Grundlagen anbelangt, gibt es eindeutig noch Steigerungspotenzial. Über die gesetzlichen Grundlagen herrscht oft Unklarheit, vor allem was die gesetzlichen Grundlagen von den jeweils anderen Verwaltungsebenen angeht. Besonders auf Bundesebene, herrscht in diesem Bereich Unwissen. Dies wird auch dadurch unterstrichen, dass die E-Government-Verantwortlichkeiten auf Bundesverwaltungsebene weniger klar geregelt sind als auf Gemeinde- und Kantonsebene.

Grafik 3

Vergleich Verantwortlichkeiten E-Government

"Sind in Ihrer Gemeinde/Stadt, Ihrem Kanton, Ihrem Amt die Verantwortlichkeiten im Bereich E-Government klar geregelt?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = 1017/Kantone N = 23/Bund N = 37)

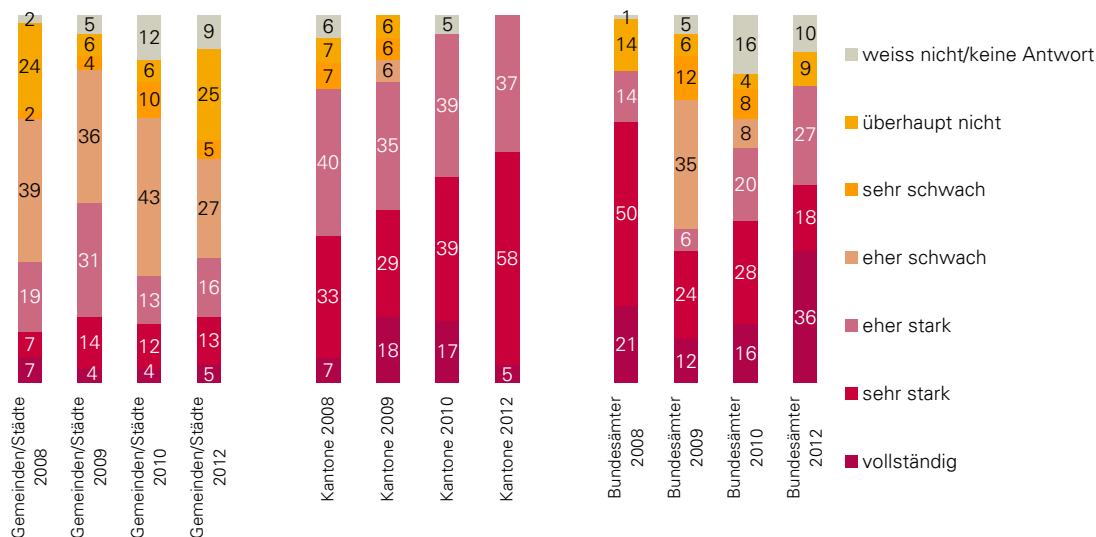
Im Hinblick auf das Vorhandensein einer E-Government-Strategie sind und bleiben die Kantonsverwaltungen die Vorreiter.

Grafik 4

Trend Vergleich Filter Abstützung auf übergeordnete Strategie

"Wie stark stützt sich diese auf die E-Government-Strategie Schweiz, E-Government-Strategie des Kantons ab?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern, welche eine E-Government-Strategie haben



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden n = ca. 380/Kantone n = ca. 23/Bund n = 20)

Auch was die Existenz von Vorgaben zur Einhaltung von eCH-Standards bei E-Government-Vorhaben betrifft, liegen die Kantone vorne. Geht es also um die strategische Ebene von E-Government scheinen die Kantonsverwaltungen den Weg zu weisen.

Generell kritische Sicht auf Bedürfniserfüllung der E-Government Angebote – Zufriedenheit mit Unterstützung und Angebot sinkt auf Bundesebene

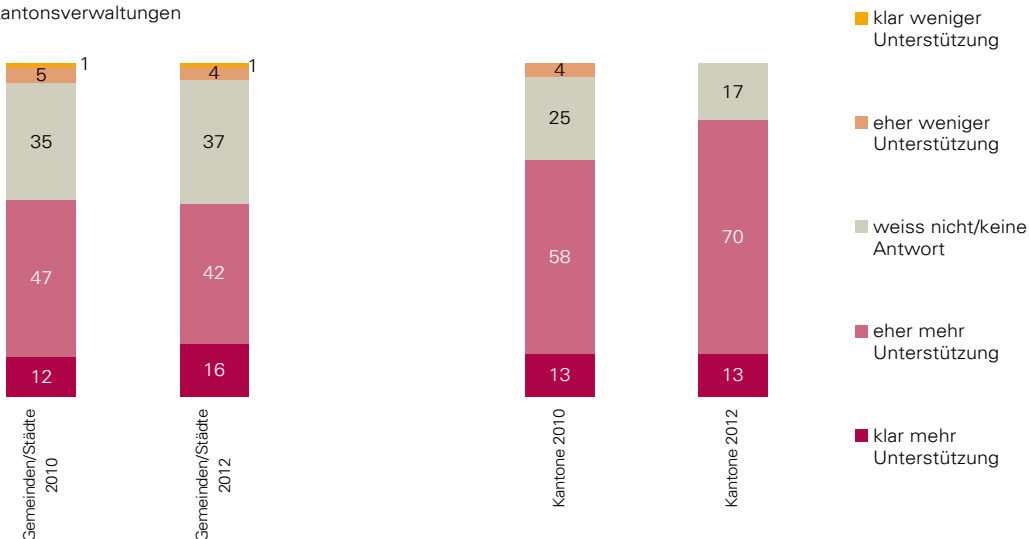
Obwohl sich die Verwaltungen tendenziell gut unterstützt fühlen von ihren politischen Vorgesetzten, wünscht man sich mehr Unterstützung von „oben“.

Grafik 5

Trend Vergleich Unterstützung vom Kanton/Bund

"Wünschen Sie sich in der Gemeinde-/Stadtverwaltung/Kantonsverwaltung vom Kanton/Bund klar mehr Unterstützung, eher mehr Unterstützung, eher weniger Unterstützung oder klar weniger Unterstützung, wenn es um E-Government geht?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen und Kantonsverwaltungen



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23)

Die Zusammenarbeit über die einzelnen Verwaltungsebenen hinweg scheint also noch Verbesserungspotenzial zu haben, während die Unterstützung innerhalb der jeweiligen Verwaltungseinheiten zufriedenstellend ist. Die Zufriedenheit mit der Unterstützung hat jedoch auf Ebene der Bundesämter stark abgenommen. Generell bleibt die Wichtigkeit der verschiedenen Auslöser für E-Government-Aktivitäten auf einem hohen Niveau stabil. Vor allem auf Bundes- und Gemeindeebene besteht jedoch wenig Interesse, das Angebot der Nachfrage anzupassen. Entscheidstransparenz und Dokumentationstransparenz gelten am wenigsten als Auslöser für E-Government-Aktivitäten. Dies erklärt möglicherweise auch, weshalb „Open Data“ bis anhin keine grosse Verbreitung gefunden hat, zumindest auf Gemeindeebene.

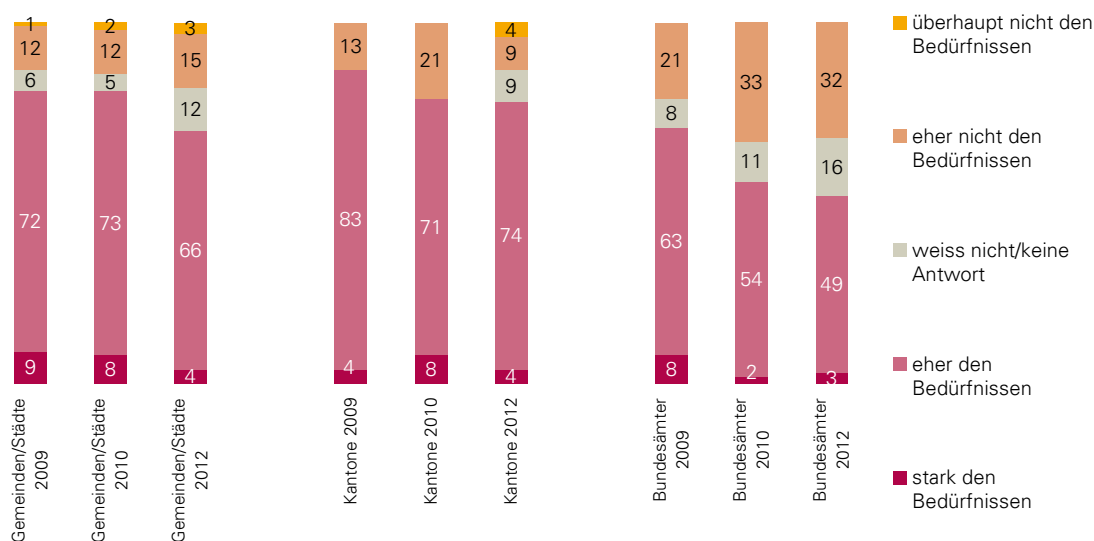
In der Beurteilung der Bedürfniserfüllung über die einzelnen Elemente sticht keines deutlich hervor. Die Mittelwerte von unter 7 deuten aber auf eine eher tiefe Bedürfniserfüllung hin. Generell ist zwar auf Gemeinde- und Kantonsebene eine grosse Mehrheit der Ansicht, dass die E-Government-Angebote die Bedürfnisse der Bevölkerung und der Unternehmen erfüllen, die Stimmung ist jedoch kritischer als noch vor 2 Jahren. Dabei sind in der Tendenz die Anteile besonders bei den Bundesämtern sinkend.

Grafik 6

Trend Vergleich Bedürfnisse E-Government

"Entspricht das E-Government-Angebot der Behörden aus Ihrer Sicht ganz allgemein den Bedürfnissen der Zielgruppen Bevölkerung und Unternehmen? Entspricht das Angebot ...?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

Zusammenarbeit zwischen den Verwaltungsebenen ausbaufähig

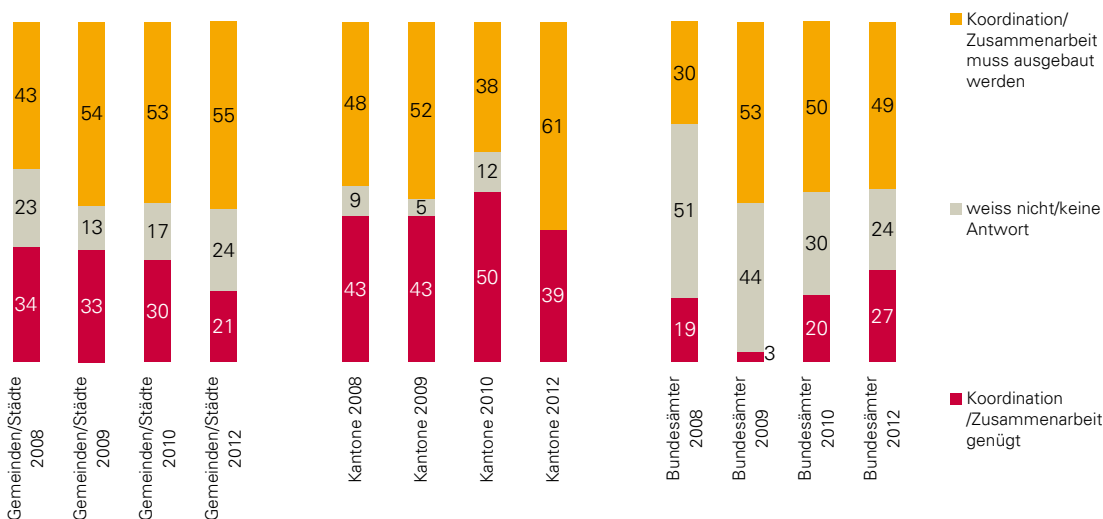
Betrachten wir die Koordination zwischen den verschiedenen Verwaltungseinheiten, wird diese auf Gemeinde- und Kantonsebene schlechter, auf Bundesebene besser eingeschätzt als 2010. Es konnten zwar alle von Entwicklungen auf der eigenen oder auf über- bzw. untergeordneten Verwaltungsebenen profitieren, besonders wenn es sich um neue E-Government Projekte handelt, generell ist die Einschätzung der Koordination jedoch eher kritisch.

Grafik 7

Trend Vergleich Einschätzung der Koordination/Zusammenarbeit

"Ist der Stand der Koordination/Zusammenarbeit im Bereich der E-Government-Aktivitäten zwischen Gemeinden/Städten und Kanton resp. zwischen Bund und Kanton resp. zwischen Bund, Kanton und Gemeinden/Städten genügend oder muss die Koordination/Zusammenarbeit ausgebaut werden?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

Open Data auf Stufe Gemeinde noch wenig verbreitet

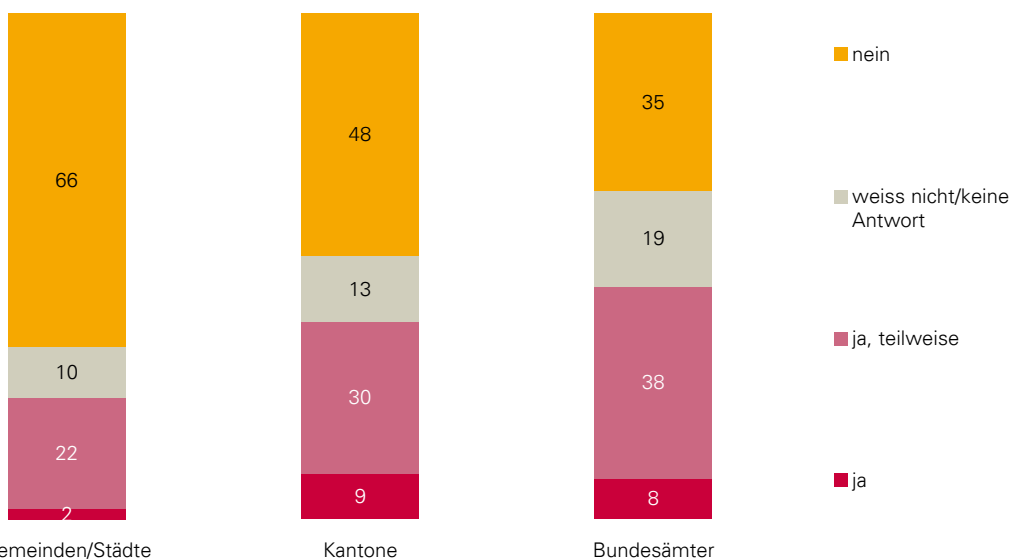
Den Befundeteil des Berichts schliessen wir mit dem diesjährigen Spezialthema „Open Data“ ab. Die Daten, welche auf Gemeindeebene zur Verfügung gestellt werden, sind breit gefächert. Gesamthaft wird „Open Data“ auf Stufe der Gemeinden und Städte jedoch wenig genutzt, eher auf Kantonsebene und am meisten von den Bundesämtern.

Grafik 8

Vergleich Einsatz Open Data

"Setzen Sie Open Data in Ihrer Behörde/Ihrem Kanton/Ihrem Amt ein?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = 1017/Kantone N = 23/Bund N = 37)

Der Begriff „Open Data“ ist jedoch noch nicht in allen Verwaltungseinheiten verbreitet. So kennt auf Gemeindeebene weniger als die Hälfte die Begrifflich-

keit. Auf Stufe Kanton hingegen ist „Open Data“, was nicht anderes bedeutet als Daten öffentlich frei verfügbar und nutzbar zu machen, allen geläufig.

So fassen wir die Befunde zusammen:

These 1

Die Verantwortlichkeiten von E-Government sind insbesondere auf Gemeinde- und Bundesebene zu wenig geregelt. Dies erschwert auch deren spezifische Ausbildung. In erster Linie gilt es jedoch besonders in den Kantonen, die eine hohe Dynamik im E-Government an den Tag legen, die Personalressourcen aufzustoeken.

These 2

Das Bewusstsein herrscht vor, dass angebotsseitig die Bedürfnisse der Bevölkerung und Unternehmen noch nicht gestillt sind. Dessen ungeachtet verliert der Abgleich des Angebots im Bereich E-Government auf die Nachfrage an Relevanz.

These 3

Generell ist im Bereich E-Government auf strategischer sowie auch auf inhaltlicher Ebene aus Analysesicht mehr Systematik gefragt. Standards und Vorgaben sind zu wenig einheitlich, weshalb vor allem eine bessere Koordination zwischen allen Verwaltungseinheiten nötig ist. Die Verantwortlichen wünschen sich in der Umsetzung von E-Government mehr Unterstützung von „oben“.

These 4

„Open Data“ ist noch wenig verbreitet und gilt auch kaum als Auslöser für E-Government-Aktivitäten. Um private Innovationen zu ermöglichen und die Nutzung von Online-Angeboten zu erhöhen, sollten die Behörden und Ämter ihr Angebot ausweiten.

1 Einleitung

1.1 Das Mandat und die Fragestellung

Das Informatiksteuerungsorgan des Bundes (ISB) beauftragte das Forschungsinstitut gfs.bern, eine Studie zum Thema Verwaltung und E-Government durchzuführen. Der Fokus der Studie richtet sich auf einen repräsentativen Querschnitt der Gemeinden aller Sprachregionen, die Kantone sowie die Bundesverwaltung. Sie soll dazu dienen, den Stand des E-Government-Angebots auf Gemeinde- und Kantonsebene sowie bei der Bundesverwaltung für das Jahr 2012 und die Entwicklung seit 2008 zu beschreiben. Damit sind in dieser Studienreihe Daten für die Jahre 2008, 2009, 2010 und 2012 verfügbar und somit noch genauere Trendaussagen möglich als vor zwei Jahren.

Folgende Fragen sollen im Schlussbericht diskutiert werden:

- Wie ist der Stand von Open Data?
- Was sind die Hauptauslöser von E-Government-Aktivitäten?
- Wie ist der Stand des Online-Angebotes?
- Inwieweit sind E-Government Strategien in den Verwaltungen ausgereift?
- Wo gibt es aus Sicht der Verwaltung Handlungsbedarf?
- Wie sind die einzelnen Amtsstellen miteinander vernetzt?
- Werden Angebot und Nachfrage überprüft? Wenn ja, wie?
- Wie ist der Stand der Nutzung sozialer Medien?

2012 stellt nach 2008, 2009 und 2010 die vierte reguläre Welle der Befragungsreihe „Verwaltung und E-Government“ dar.

1.2 Methodenwahl und Stichprobe

Die Erstellung des Fragebogens erfolgte 2008 in einem gemeinsamen Workshop und wurde 2009, 2010 und 2012 jeweils überarbeitet und für die Umfrage relevanten Entwicklungen angepasst. Für die Gemeinden, Kantone und Bundesämter wurde jeweils ein spezifischer Fragebogen entwickelt, der sich jedoch kaum unterscheidet, um wichtige Vergleiche zu ermöglichen.

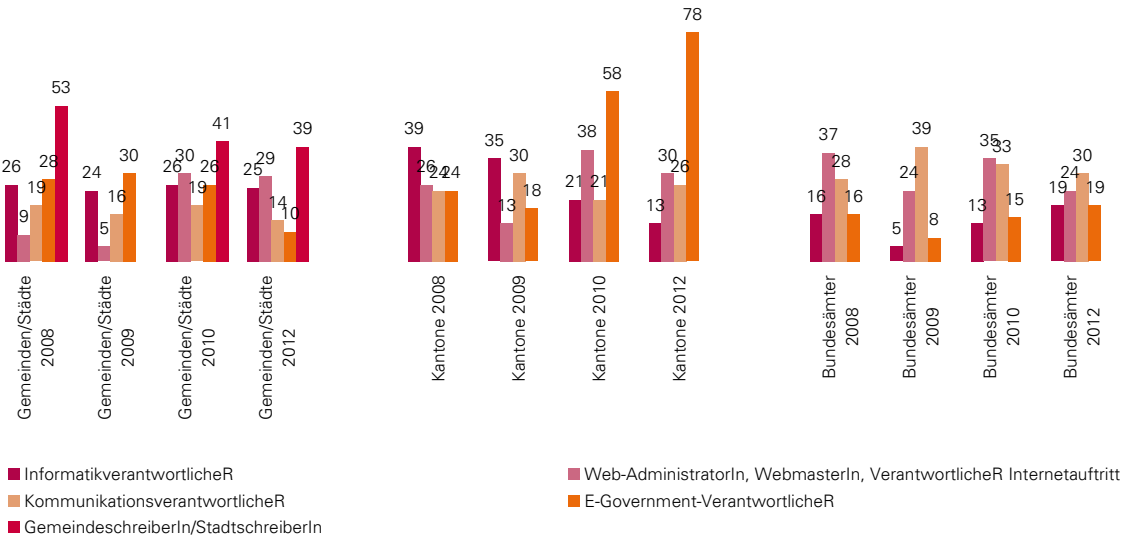
Die Befragung fand online statt, zwischen dem 7. Mai und dem 26. Juni 2012. Nach Möglichkeit wurden E-Government-Verantwortliche zur Befragung aufgefordert. Aufgrund unterschiedlicher Strukturen und Organisationsformen gaben schliesslich Personen in unterschiedlichen und teilweise auch parallelen Funktionen Auskunft. Auf Gemeindeebene antworteten mehrheitlich GemeindeschreiberInnen oder deren Stellvertretungen auf den Online-Fragebogen, die Anzahl E-Government-Verantwortlicher, welche die Befragung ausgefüllt haben, ist gegenüber den letzten beiden Umfragen noch weiter zurückgegangen. Bei den Kantonen antworteten hingegen noch mehr E-Government-Verantwortliche als noch vor zwei Jahren, auf Bundesebene sind Kommunikationsverantwortliche und Webadministratoren am häufigsten mit der Beantwortung der Fragen betraut worden. Bereits diese Betrachtung lässt vermuten, dass Gemeinden bzw. Städte beim Thema Personalressourcen für E-Government den anderen beiden Verwaltungseinheiten hinterherhinken.

Grafik 9

Trend Vergleich: Stellung/Funktion der befragten Personen

"Sind Sie persönlich ...?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern, Mehrfachantworten möglich



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

Grundlage der Erhebung bildete ein gemischtes Design mit Stichproben und Vollerhebungen: Von den 73 angefragten Bundesämtern nahmen 37 teil (Ausschöpfung 51%), 2010 waren es noch 46 teilnehmende Ämter. Von den 26 eingeladenen Kantonen reagierten 23 mit einer Teilnahme an der Umfrage (Ausschöpfung 88%), ein Kanton weniger als 2010, wobei der Kanton Waadt hinzugewonnen werden konnte. Baselland konnte wiederum nicht zur Teilnahme an der Umfrage motiviert werden und neu blieben auch Fribourg und Jura der Studie fern.

Grafik 10

Teilnahme der Kantone an Studie "Verwaltung und E-Government"

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

© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Kantonsverwaltung, Mai bis Juni 2012 (N = 23)

Bei den Gemeinden wurde eine Stichprobe gezogen. Insgesamt nahmen 1017 Gemeinden (2010: 981 Gemeinden) an der Befragung teil. Die angestrebte Ausschöpfung von mindestens einem Drittel wurde überall übertroffen und hat sich

im Vergleich zu vor zwei Jahren 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 1

Gemeinden: Ausschöpfung und Gewichtung

Einwohnerzahl	Total Gemeindezahl	angeschrieben	Anzahl Rücklauf	Rücklaufquote	Gewichtung
0 bis 499	794	172	114	66%	3%
500 bis 999	535	165	122	74%	5%
1'000 bis 4'999	1058	711	578	81%	32%
5'000 bis 9'999	190	151	120	79%	17%
ab 10'000	129	99	83	83%	43%

© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012

Die Anzahl der Rückläufe hat sich gegenüber 2010 in allen Gruppen verbessert. Nur in den zweitkleinsten Gemeindetypen und in den grössten Gemeindetypen gibt es einen leichten Rückgang Teilnehmender.

Da es sich bei den Gemeinden um eine Stichprobe handelt, ist für die Interpretation der Ergebnisse von einem Stichprobenfehler von ± 3.1 Prozentpunkten auszugehen. Das heisst, dass bei einem ausgewiesenen Wert von 50 Prozent der effektive Wert zwischen 46.9% und 53.1% liegt.

Tabelle 2

Stichprobenfehler

Ausgewählte statistische Stichprobenfehler nach Stichprobengrösse und Basisverteilung

Stichprobengrösse	Fehlerquote Basisverteilung	
	50% zu 50%	20% zu 80%
N= 1000	± 3.2 Prozentpunkte	± 2.5 Prozentpunkte
N= 600	± 4.1 Prozentpunkte	± 3.3 Prozentpunkte
N= 100	± 10.0 Prozentpunkte	± 8.1 Prozentpunkte
N= 50	± 14.0 Prozentpunkte	± 11.5 Prozentpunkte

Lesebeispiel: Bei rund 1000 Befragten und einem ausgewiesenen Wert von 50 Prozent liegt der effektive Wert zwischen 50 Prozent ± 3.2 Prozentpunkte, bei einem Basiswert von 20 Prozent zwischen 20 Prozent ± 2.5 Prozentpunkte.

©gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012

Bei den Kantonen und bei der Bundesverwaltung kann man den theoretischen Stichprobenfehler aufgrund des Stichprobenfehlers bei endlichen Gesamtpopulationen schätzen. Hier entscheiden die Ausschöpfung und die Stichprobengrösse mit. Der so errechnete Stichprobenfehler bei endlichen Stichproben beträgt ± 7.1 Prozentpunkte bei den Kantonen und ± 11.4 Prozentpunkte bei den Bundesämtern.

1.3 Die grafische Aufarbeitung

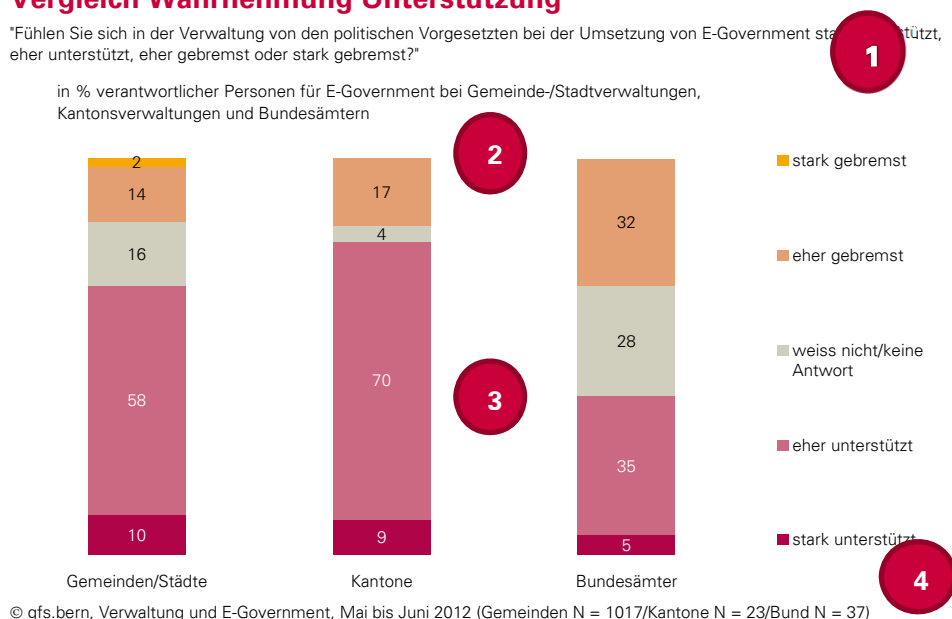
Alle Grafiken im Schlussbericht liegen dem gleichen Schema zugrunde, das im Folgenden kurz erläutert wird:

Grafik 11

Vergleich Wahrnehmung Unterstützung

Fühlen Sie sich in der Verwaltung von den politischen Vorgesetzten bei der Umsetzung von E-Government stark unterstützt, eher unterstützt, eher gebremst oder stark gebremst?

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



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, welche 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 1017 Gemeinden, 23 Kantone und 37 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 2012 enthalten diese auch die Erkenntnisse aus den letzten Befragungen für die drei Ebenen Gemeinden, Kantone und Bund. Auf die grafische Darstellung der Resultate im Trend wird verzichtet, wenn die Darstellung zu komplex wird. Bei der Beschreibung der Resultate wird jedoch auf interessante Veränderungen hingewiesen.

1.4 Die bisherigen Erkenntnisse

2010 lagen bei Abschluss der Studie folgende sechs Thesen vor:

These 1: 2010

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: 2010

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: 2010

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: 2010

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: 2010

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 wenig.

These 6: 2010

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.

1.5 Berichterstattung und Gliederung

Der Hauptteil der Berichterstattung fokussiert sich auf die Ergebnisse der Umfrage. Diese werden anhand von Grafiken oder teilweise auch nur in Textform dargestellt und interpretiert. Der Befundeteil gliedert sich dabei wie folgt:

- Im ersten Kapitel (2.1) behandeln wir die 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.
- Im zweiten Kapitel (2.2) soll auf die aktuelle Situation, die Auslöser und Bedürfnisse im Bereich E-Government eingegangen werden.
- Das E-Government-Angebot und dessen Nutzung auf den drei staatlichen Ebenen Bund, Kantone und Gemeinden werden in Kapitel drei (2.3) diskutiert, um anschliessend in Kapitel vier (2.4) auf die Koordination der verschiedenen Verwaltungseinheiten in Bezug auf das Thema E-Government einzugehen.
- Danach werden die Entwicklungen im Bereich Social Media und SuisseID diskutiert (2.5)
- Abschliessend (2.6) behandeln wir das diesjährige Spezialthema „Open Data“.

Jedes Kapitel schliessen wir mit einer kurzen Zwischenbilanz ab. Diese fasst die wichtigsten Ergebnisse zusammen. Zum Schluss gehen wir in der Synthese nochmals auf die zentralen Befunde ein. Daraus werden Thesen formuliert, welche als Diskussionsgrundlage dienen sollen und die Berichterstattung abschliessen.

2 Befunde

2.1 Grundlagen, Verantwortlichkeiten, Strategie und Controlling

Zu Beginn diskutieren wir die Situation im Bereich E-Government rund um die gesetzlichen Grundlagen, die Regelung der Verantwortlichkeiten, die strategische Entwicklung und auch das Controlling der E-Government-Aktivitäten. Ein weiterer Fokus wird auf die Hürden bei der Umsetzung von E-Government gelegt.

2.1.1 Gesetzliche Grundlagen und Regelung der Verantwortlichkeiten

Wir haben auf allen drei staatlichen Ebenen analysiert wie die Beurteilung der gesetzlichen Grundlagen für die E-Government-Aktivitäten auf Stufe Gemeinde/Stadt, auf Stufe Kanton und auf Stufe Bund ist. Die Gemeinden selbst sind zu 48 Prozent der Ansicht, dass die gesetzlichen Grundlagen mindestens teilweise ausreichen. 16 Prozent finden, dass diese teilweise bis überhaupt nicht genügen. Skeptisch ist vor allem die Einschätzung der Kantone gegenüber den Gemeinden, so glauben 44 Prozent, dass die gesetzlichen Grundlagen der Gemeinden nicht ausreichend sind. Auf Ebene Bund fällt vor allem auf, dass drei Viertel der Befragten keine gerichtete Aussage machen können, da Sie vermutlich zu wenig über die gesetzlichen Grundlagen wissen.

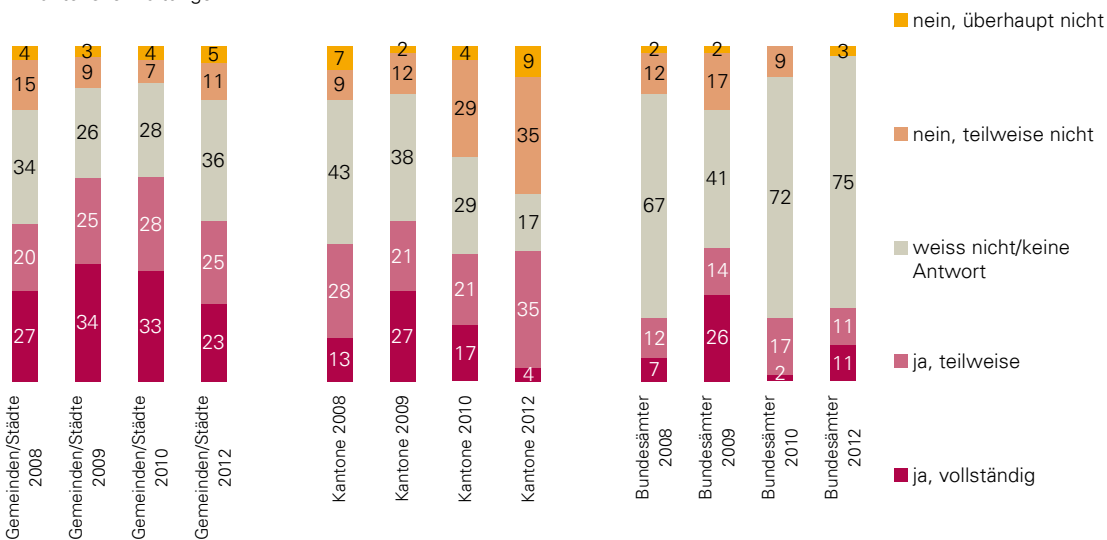
Grafik 12

Trend Vergleich Einschätzung gesetzliche Grundlagen

"Sind die gesetzlichen Grundlagen aus Ihrer Sicht für Ihre E-Government-Aktivitäten ausreichend auf Stufe Gemeinde/Stadt, Kanton und Bund?"

Stufe Gemeinde/Stadt

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen und Kantonsverwaltungen



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

Auch auf Stufe Kanton fallen die Bundesvertreter eher damit auf, dass Sie keine Meinung oder zu wenig Kenntnis haben. Die Gemeinden sind mit 38 Prozent, welche die gesetzlichen Grundlagen für die E-Government-Aktivitäten der Kantone als teilweise bzw. vollständig ausreichend empfinden, etwas skeptischer gegenüber den Kantonen als noch vor zwei Jahren. Auffallend ist, dass

auch bei den Gemeindevertretern über die Hälfte keine gerichtete Meinung abgibt. Bei den Kantonsvertretern, welche sich am Besten auskennen, haben 68 Prozent eine positive Sicht auf die gesetzlichen Grundlagen für die Ausführung von E-Government. Der Trend in Richtung kritischer Haltung, welcher sich im Zeitvergleich zeigt, wurde demnach zumindest auf der positiven Seite unterbrochen, die kritische Haltung hat sich derweil tendenziell weiter verstärkt.

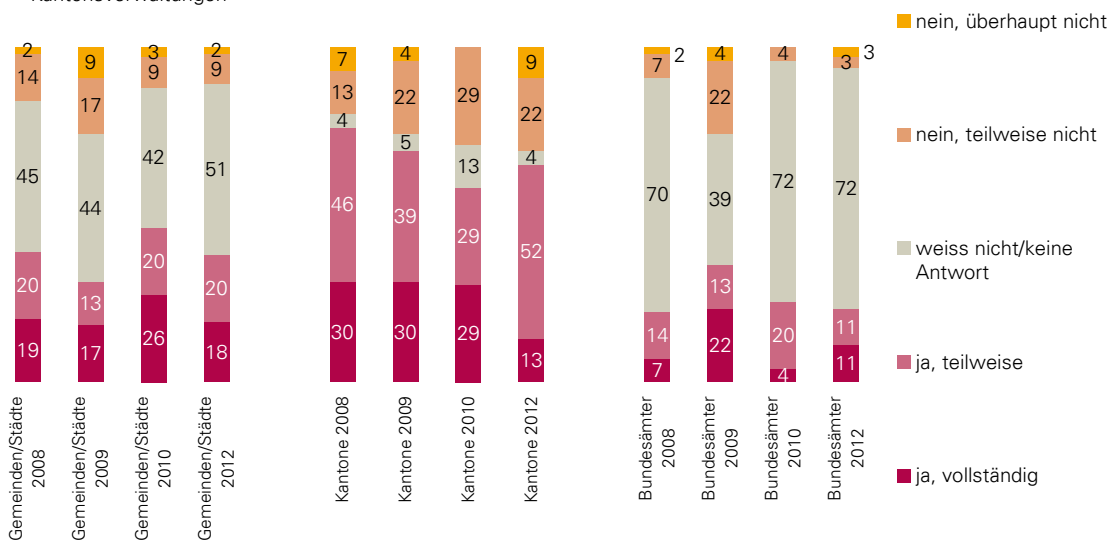
Grafik 13

Trend Vergleich Einschätzung gesetzliche Grundlagen

"Sind die gesetzlichen Grundlagen aus Ihrer Sicht für Ihre E-Government-Aktivitäten ausreichend auf Stufe Gemeinde/Stadt, Kanton und Bund?"

Stufe Kanton

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen und Kantonsverwaltungen



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

Auch wenn es um die Beurteilung der Gesetze für die eigenen E-Government Aktivitäten geht, geben ein Drittel der Bundesvertreter kein gerichtetes Urteil ab. Eine Mehrheit von 57 Prozent gibt jedoch an, dass die Grundlagen zumindest teilweise ausreichen, ein Drittel ist überzeugt, dass diese sogar vollständig ausreichen. Auf Gemeinde- und Kantonebene erachten noch knapp unter 40 Prozent die gesetzlichen Grundlagen als genügend. Im Gegensatz zur Bundesebene ist die positive Meinung auf Gemeinde- und Kantonebene jedoch rückläufig.

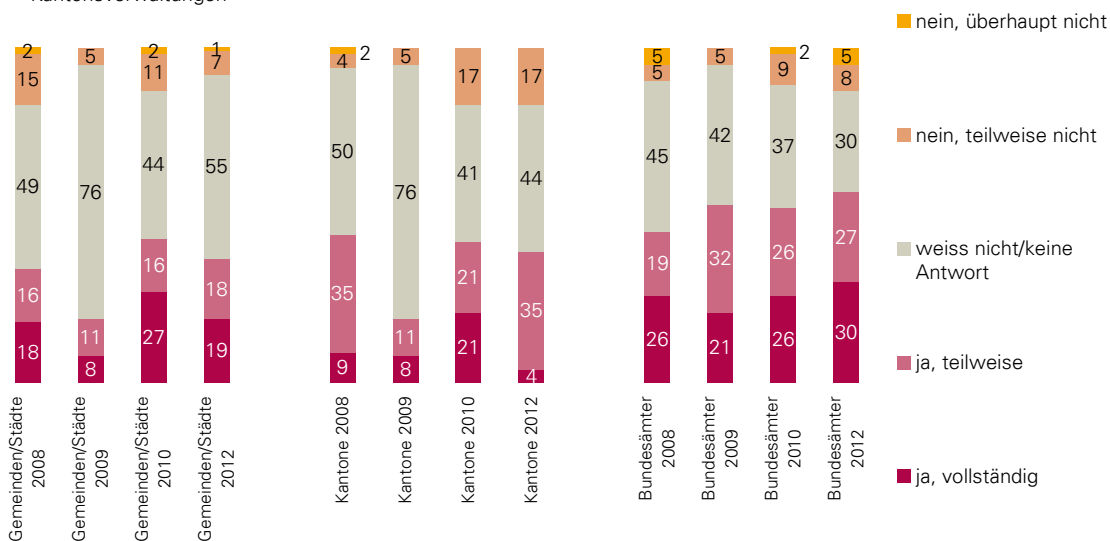
Grafik 14

Trend Vergleich Einschätzung gesetzliche Grundlagen

"Sind die gesetzlichen Grundlagen aus Ihrer Sicht für Ihre E-Government-Aktivitäten ausreichend auf Stufe Gemeinde/Stadt, Kanton und Bund?"

Stufe Bund

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen und Kantonsverwaltungen



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

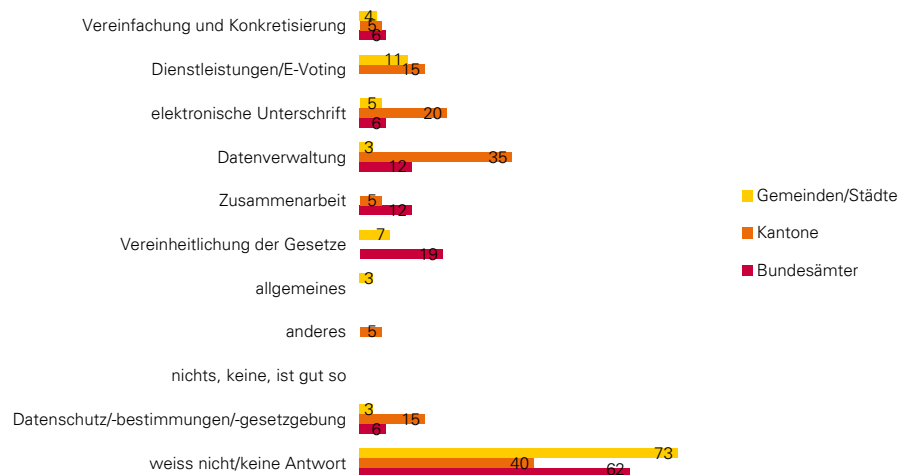
2010 passte zum Bild der vorherrschenden Unklarheit über die gesetzlichen Grundlagen, dass bei den Befragten der Wunsch nach Vereinfachung und Konkretisierung deutlich zu erkennen war. Dies interessiert zwei Jahre später kaum noch. Einzig der Wunsch nach einer Vereinheitlichung der Gesetze ist über alle staatlichen Ebene von etwas grösserem Interesse, als 2010. Es fällt jedoch auch hier auf, dass der Grossteil der Befragten kein Urteil abgibt bzw. abgeben kann. Dies unterstreicht nochmals, dass es noch Steigerungspotenzial in der Information der Vertreter der verschiedenen staatlichen Ebenen im Bereich der gesetzlichen Grundlagen von E-Government gibt.

Grafik 15

Vergleich Filter Gewünschte gesetzliche Verbesserungen

"Wo wünschen Sie sich bessere gesetzliche Vorgaben/was sollte auf Gesetzesebene besser geregelt sein?"

Basis: inhaltliche Nennungen jene, welche gesetzliche Grundlagen nicht als vollständig ausreichend empfinden



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden n = 453/Kantone n = 20/Bund n = 16)

Auf die Frage, ob die Verantwortlichkeiten im Bereich E-Government innerhalb der jeweiligen Behörde klar geregelt seien, wird auf Stufe Gemeinden und Kantone mehrheitlich mit „Ja“ geantwortet (Gemeinden 58%; Kantone 78%) Im

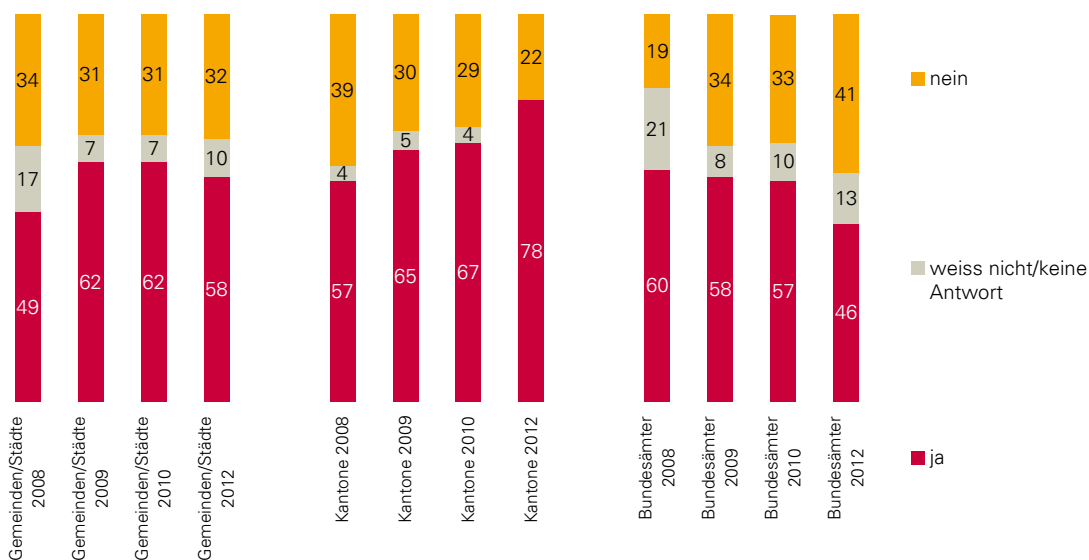
zeitlichen Vergleich zeichnet sich bei den Kantonen ein positiver Trend ab. Bei den Gemeinden ist die positive Meinung wieder etwas rückläufig. Bei den Bundesämtern zeichnet sich immer deutlicher ein negativer Trend ab. So sind heute nur noch 46 Prozent der Bundesvertreter der Meinung, dass in ihrem Amt die Verantwortlichkeiten im Bereich E-Government klar geregelt sind.

Grafik 16

Trend Vergleich Verantwortlichkeiten E-Government

"Sind in Ihrer Gemeinde/Stadt, Ihrem Kanton, Ihrem Amt die Verantwortlichkeiten im Bereich E-Government klar geregelt?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

2.1.2 Bezug zur E-Government –Strategie und zu eCH-Standards

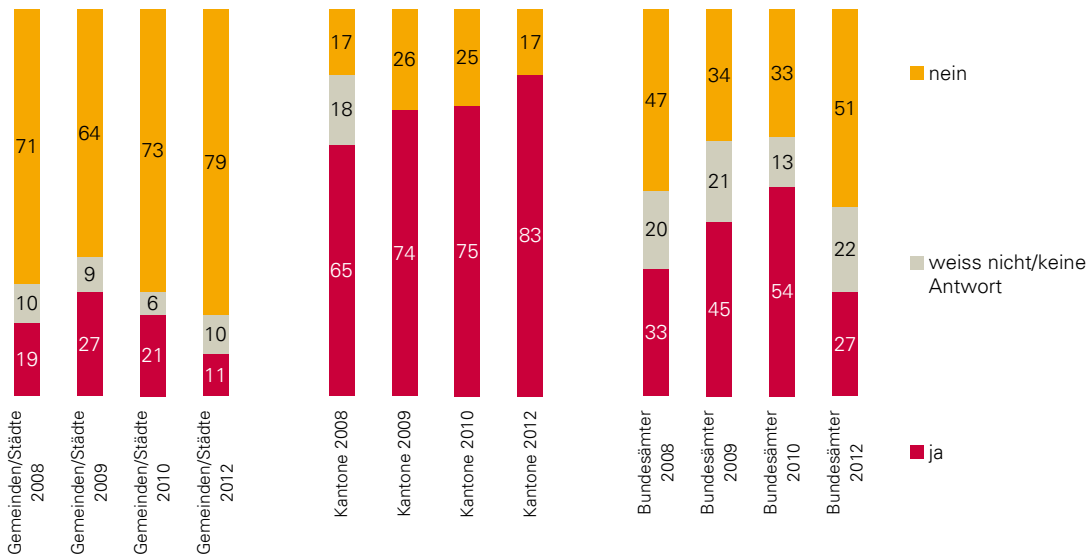
Bei der E-Government-Strategie lässt sich auf allen drei Verwaltungsebenen ein unterschiedliches Muster erkennen. Bei den Gemeinden scheint das Vorhandensein einer Strategie weiter abzunehmen. Nur noch 11 Prozent geben an, dass eine solche in Ihrer Gemeinde/Stadt besteht. Vor allem die kleinen Gemeinden weisen kaum E-Government-Strategien auf. Auf Kantonsebene hingegen nimmt der Ja-Anteil stetig zu. 83 Prozent der Kantonsvertreter bestätigen das Vorhandensein einer E-Government-Strategie. Auf Bundesebene schienen sich Strategien in diesem Bereich zu vermehren, im Gegensatz zu 2010 bejahen jedoch nur noch 27 Prozent die Existenz einer E-Government-Strategie. Die Kantone sind und bleiben also die Vorreiter.

Grafik 17

Trend Vergleich E-Government Strategie

"Besteht in Ihrer Gemeinde/Stadt, Ihrem Kanton, Ihrem Amt eine E-Government-Strategie?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

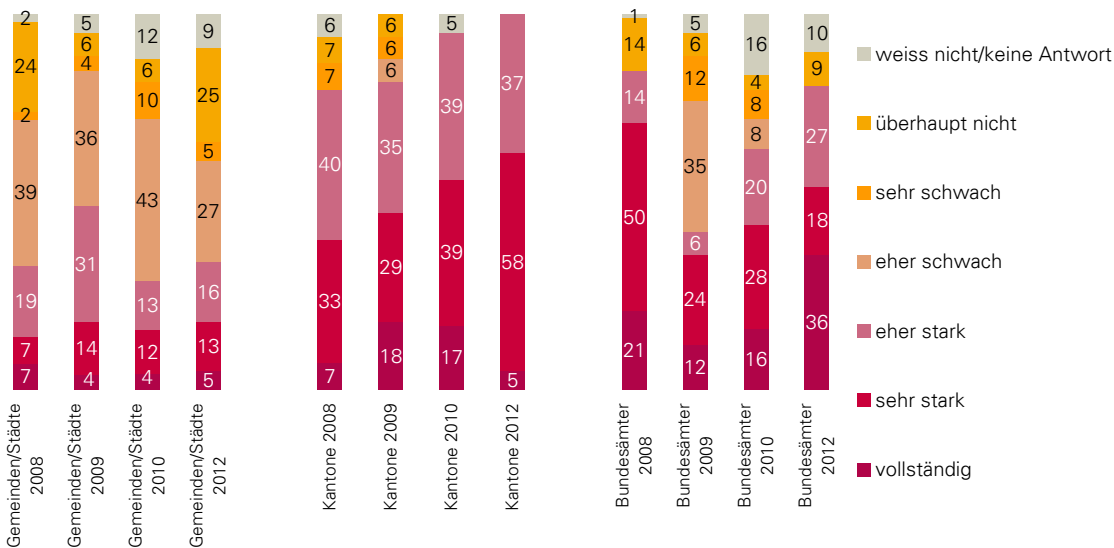
Dabei stützen sich die Kantonsvertreter alle eher stark bis vollständig auf die E-Government-Strategie Schweiz ab. Es zeichnet sich auch hier in der Stärke der Abstützung auf die übergeordnete Strategie ein positiver Trend ab. Auch beim Bund stützen sich immerhin noch 81 Prozent auf die E-Government Strategie Schweiz ab, was einem Plus von 17 Prozentpunkten gegenüber 2010 entspricht. Die Gemeinden stützen sich jedoch weit weniger auf die übergeordnete Kantonsstrategie ab auch wenn dies 5 Prozentpunkte mehr sind als zwei Jahre zuvor.

Grafik 18

Trend Vergleich Filter Abstützung auf übergeordnete Strategie

"Wie stark stützt sich diese auf die E-Government-Strategie Schweiz, E-Government-Strategie des Kantons ab?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern, welche eine E-Government-Strategie haben



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden n = ca. 380/Kantone n = ca. 23/Bund n = 20)

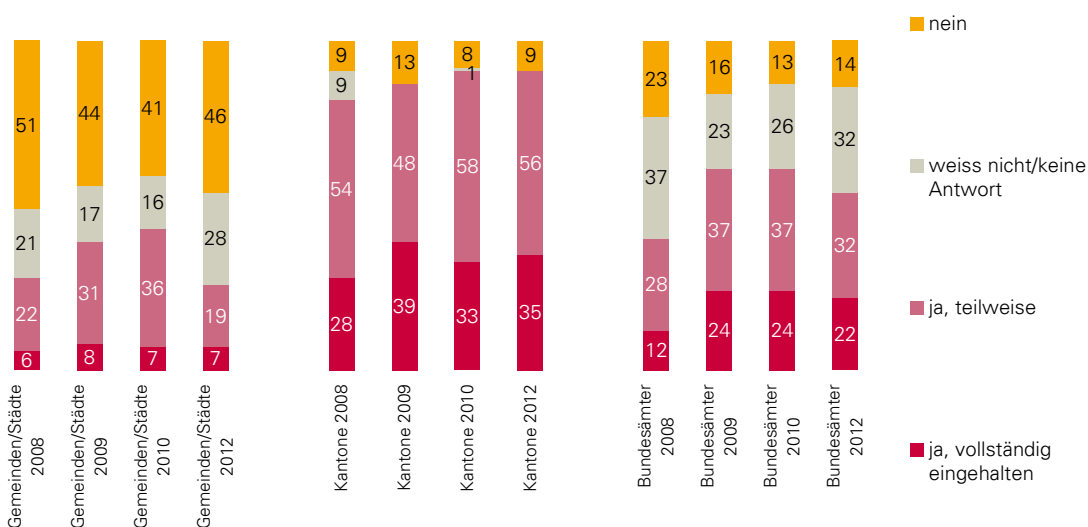
Die Vorgaben zur Einhaltung von eCH-Standards haben sich auf Gemeinde- und auf Bundesebene innert Zweijahresfrist minimiert. Lediglich auf Kantonsebene sind die Vorgaben auf hohem Niveau stabil geblieben. Die Gemeinden bleiben also im Hintertreffen, während die Kantone den Weg zu weisen scheinen. Es lässt sich aber auch hier erkennen, dass die Gemeindegrösse entscheidend ist. Je kleiner der Gemeindetyp, desto weniger existieren Vorgaben zur Einhaltung von eCH-Standards. Das Potenzial ist also, besonders bei kleinen Gemeinden, bei weitem noch nicht ausgeschöpft.

Grafik 19

Trend Vergleich Existenz von Vorgaben zur Einhaltung von eCH-Standards

"Gibt es in Ihrer Gemeinde/Stadt, Ihrem Kanton, Ihrem Amt Vorgaben zur Einhaltung von eCH-Standards bei E-Government-Vorhaben?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

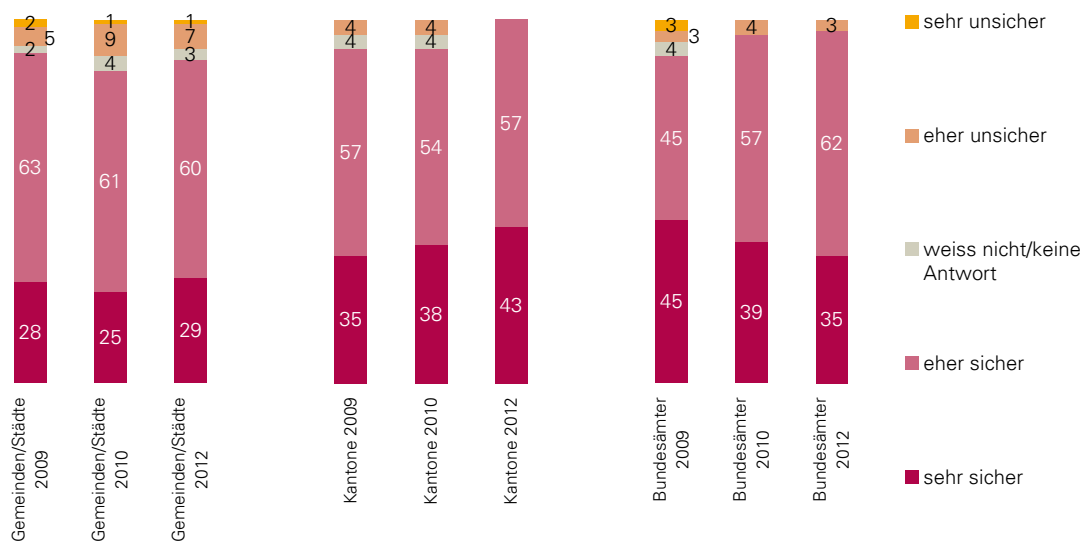
2.1.3 Persönlichkeitsschutz und Controlling

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 89 Prozent der Befragten zumindest eher sicher, dass der Persönlichkeits- und Datenschutz eingehalten wird. Auf Ebene der Bundesverwaltung sind es 97 Prozent und am sichersten ist man sich mit 100 Prozent in den Kantonsverwaltungen. Diese Sicherheit besteht aber keinesfalls absolut: Erstens sind die meisten Befragten nur "eher" sicher, zweitens sind auf Gemeindeebene immer noch acht Prozent unsicher.

Trend Vergleich Sicherheit bezüglich Persönlichkeits-/Datenschutz

"Wie sicher fühlen Sie sich, dass die offiziellen Internetseiten der Verwaltung den Persönlichkeitsschutz und den Datenschutz einhalten?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



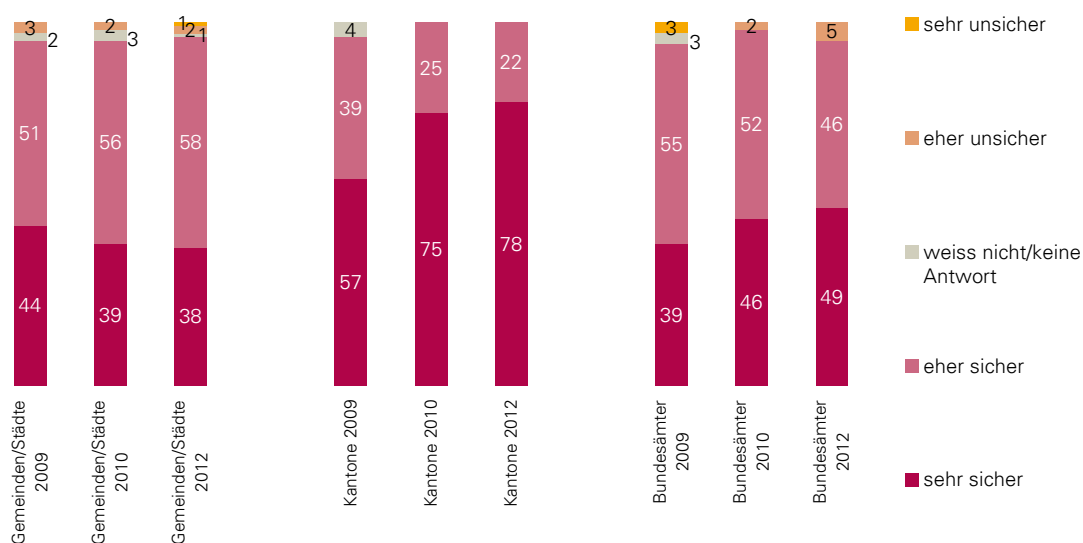
© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

In ähnlichem Ausmass positiv eingeschätzt wird die Sicherheit, dass man sich tatsächlich auf einer offiziellen Verwaltungsseite befindet. Wiederum ist man bei den Kantonsverwaltungen flächendeckend überzeugt, was die Sicherheit bezüglich offizieller Internetseite anbelangt. Die Probleme auf Ebene der kleinen Gemeinden sind in diesem Bereich auch kaum mehr vorhanden.

Trend Vergleich Sicherheit bezüglich offizieller Internetseite

"Wenn Sie selbst eine offizielle Internetseite der Verwaltung nutzen wollen: Wie sicher fühlen Sie sich, dass es sich tatsächlich um eine offizielle Verwaltungsseite handelt?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

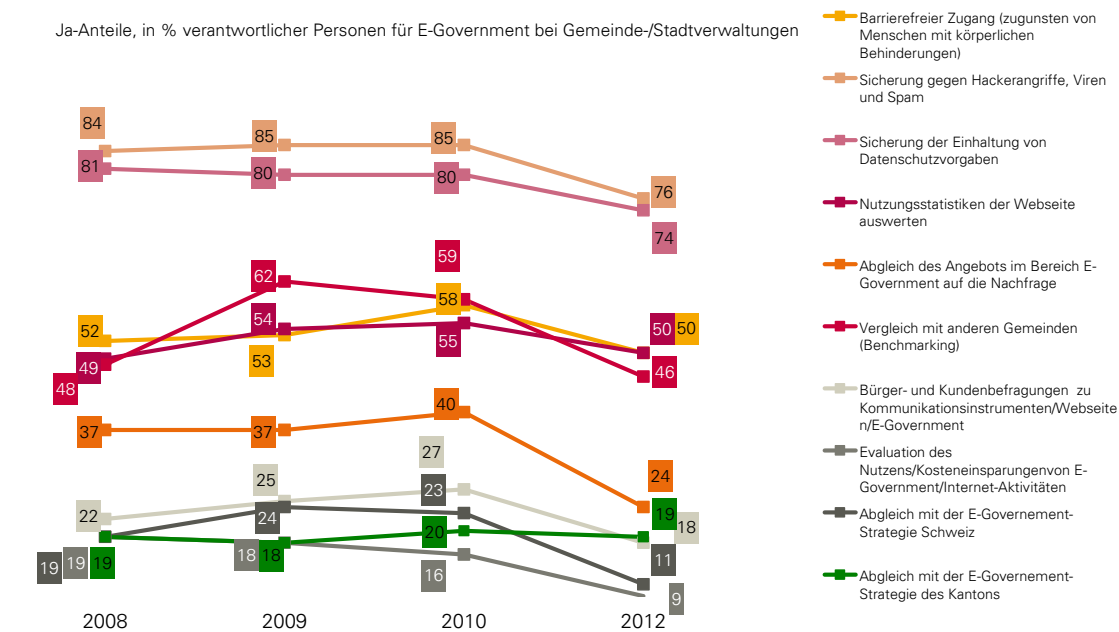
In Bezug auf die Ausführung von Controlling-Aktivitäten und Qualitätssicherungsaktivitäten wurde auf Gemeindeebene in allen Bereichen weniger unternommen als 2010. Massiv zurückgegangen ist der Abgleich des Angebots im

Bereich E-Government auf die Nachfrage von 40 Prozent Ja-Anteil auf 24 Prozent. Auch der Vergleich mit anderen Gemeinden wird nur noch von 46 Prozent der Gemeindevertreter gesucht.

Grafik 22

Trend Controlling-Aktivitäten/Qualitätssicherungsaktivitäten

"Führen Sie die folgenden Controlling-Aktivitäten und Qualitätssicherungsaktivitäten aus?"



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950)

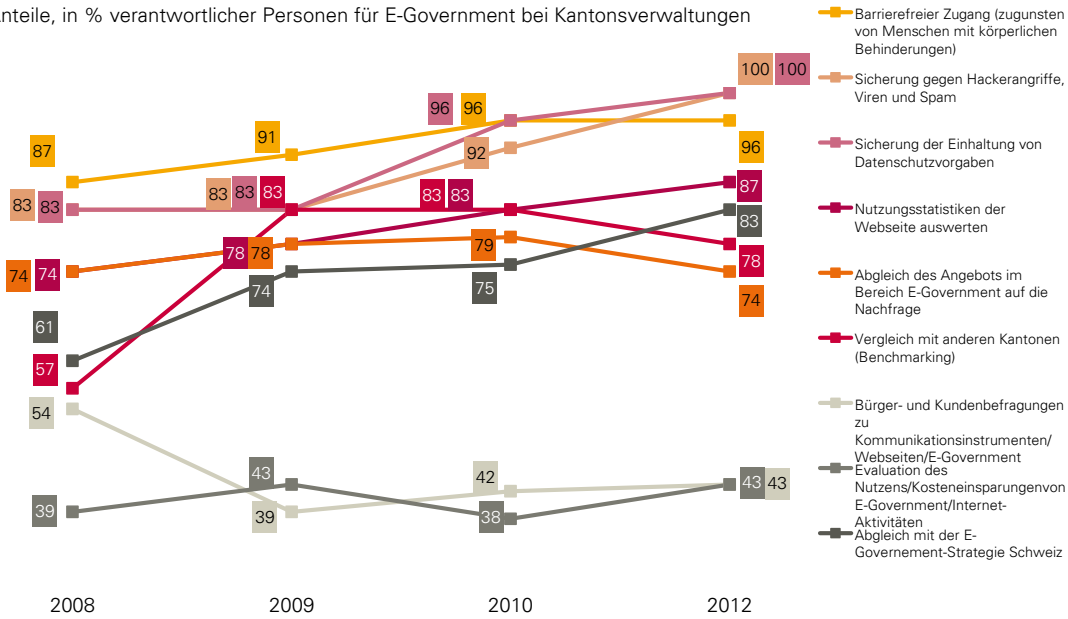
Bei den Kantonen scheint der Vergleich mit anderen Kantonen und der Abgleich des Angebots auf die Nachfrage auch weniger wichtig als vor zwei Jahren. Die Controlling- und Qualitätssicherungsaktivitäten bleiben aber auch hier auf hohem Niveau. In allen anderen Bereichen sind die Aktivitäten stabil geblieben oder gar gestiegen. Vor allem in der Sicherung gegen Hackerangriffe, Viren und Spam und im Abgleichen mit der E-Government-Strategie Schweiz hat sich etwas getan. Beide weisen einen um 8 Prozentpunkte gewachsenen Ja-Anteil auf.

Grafik 23

Trend Controlling-Aktivitäten/Qualitätssicherungsaktivitäten

"Führen Sie die folgenden Controlling-Aktivitäten und Qualitätssicherungsaktivitäten aus?"

Ja-Anteile, in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Kantonsverwaltungen



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Kanton N = ca. 23)

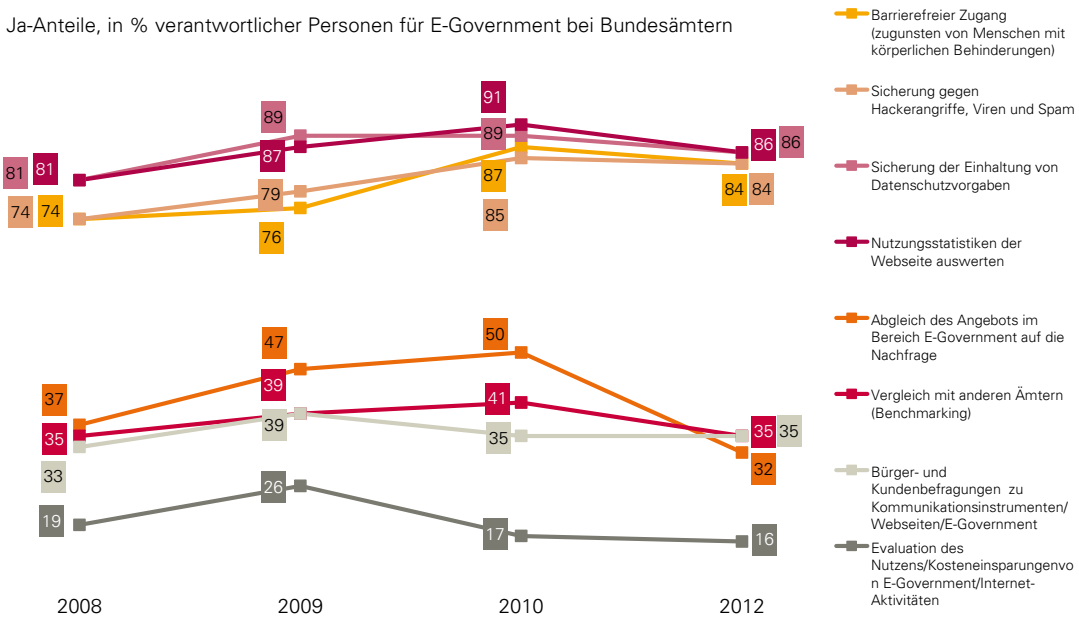
Auf Ebene der Bundesverwaltungen sind die Controlling- und Qualitätssicherungsaktivitäten stabil geblieben. Die Aktivitäten haben jedoch wie auch auf Gemeinde- und Kantonsebene im Abgleichen des Angebots auf die Nachfrage abgenommen, und zwar um 18 Prozentpunkte. Auch der Vergleich mit anderen Ämtern wird nur noch von 35 Prozent der Bundesvertreter ausgeführt.

Grafik 24

Trend Controlling-Aktivitäten/Qualitätssicherungsaktivitäten

"Führen Sie die folgenden Controlling-Aktivitäten und Qualitätssicherungsaktivitäten aus?"

Ja-Anteile, in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Bund N = ca. 40)

2.1.4 Hürden der Umsetzung von E-Government

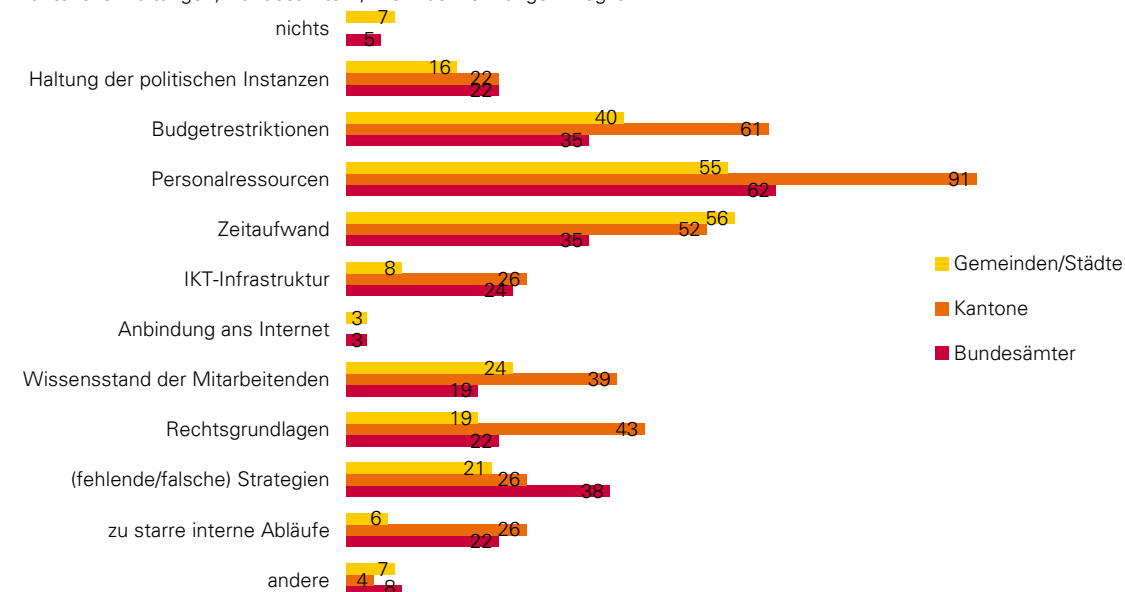
Beim Thema Hürden bei der Umsetzung von E-Government, tauchen auf allen Verwaltungsebenen vor allem die Personalressourcen als Problem auf, am deutlichsten in den Kantonen (91%) gefolgt vom Bund (62%) und den Gemeinden (55%). Lediglich in den Gemeinden ist der Zeitaufwand noch problematischer (56%), was jedoch vermutlich auch darauf zurückzuführen ist, dass zu wenig Personal vorhanden ist. Für 40 Prozent erschweren Budgetrestriktionen die Umsetzung von E-Government auf Gemeindeebene. Vor allem scheinen Budgetrestriktionen jedoch auf Kantonsebene den E-Government-Aktivitäten im Wege zu stehen (61%). Über die Hälfte sieht ebenfalls ein Problem im Zeitaufwand. Beim Bund ist jeweils über ein Drittel ebenfalls der Meinung, dass Budgetrestriktionen und Zeitaufwand Hürden darstellen, aber auch fehlende bzw. falsche Strategien. Auffallend ist auch, dass der Wissensstand der Mitarbeiter zu einem nicht zu vernachlässigenden Anteil als problematisch angesehen wird.

Grafik 25

Vergleich Erschwerung bei der Umsetzung von E-Government

"Was erschwert Ihnen die Umsetzung von E-Government am meisten?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen, Bundesämtern, Mehrfachnennungen möglich



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = 1017/Kantone N = 23/Bund N = 37)

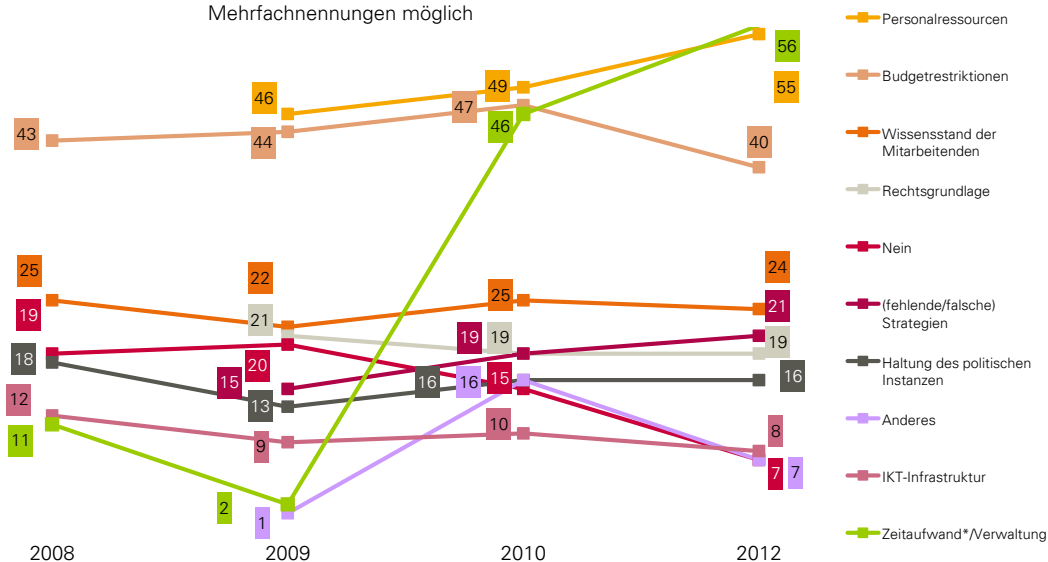
Aufgeschlüsselt auf die einzelnen Verwaltungsebenen im Trend, lässt sich bei den Gemeinde- und Stadtverwaltungen erkennen, dass Budgetrestriktionen weniger problematisch sind als zwei Jahre zuvor. Zeitaufwand (56%) und Personalressourcen (55%) sind laut den Gemeindevertretern jedoch noch problematischer.

Grafik 26

Trend Erschwerung bei der Umsetzung von E-Government

"Was erschwert Ihnen die Umsetzung von E-Government am meisten?"

in % der verantwortlichen Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Mehrfachnennungen möglich



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950)

*ab 2010 eine vorgegebene Antwortkategorie

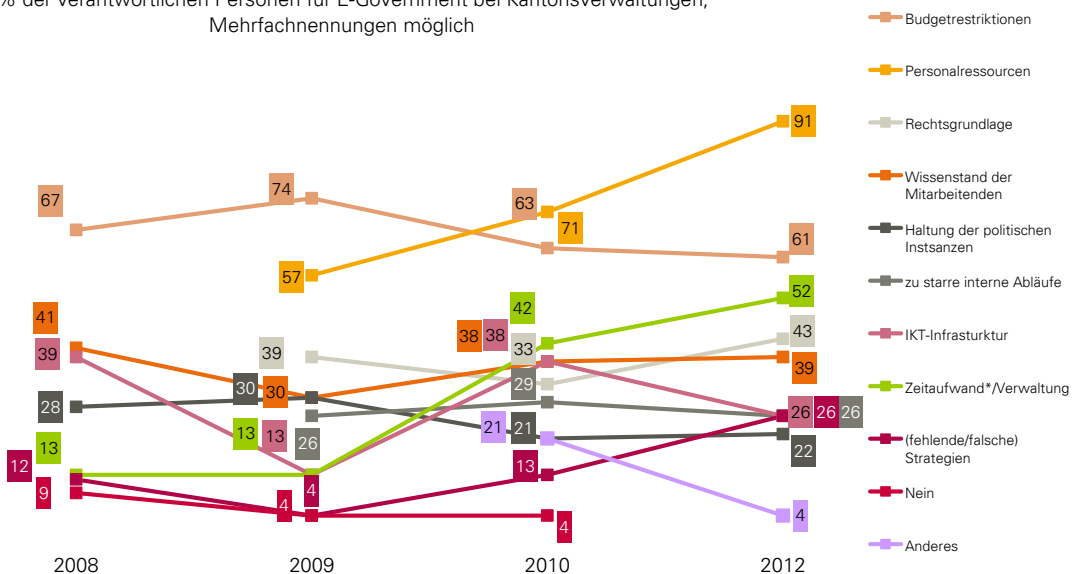
In den Kantonen sticht deutlich hervor, dass die E-Government-Aktivitäten vor allem durch fehlende personelle Ressourcen leiden (91%). Weiterhin steigend sind auch die Schwierigkeiten aufgrund fehlender bzw. falscher Strategien (26%), aufgrund der Rechtsgrundlage (43%) und des Zeitaufwands (52%).

Grafik 27

Trend Erschwerung bei der Umsetzung von E-Government

"Was erschwert Ihnen die Umsetzung von E-Government am meisten?"

in % der verantwortlichen Personen für E-Government bei Kantonsverwaltungen, Mehrfachnennungen möglich



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Kantone N = ca. 23)

*ab 2010 eine vorgegebene Antwortkategorie

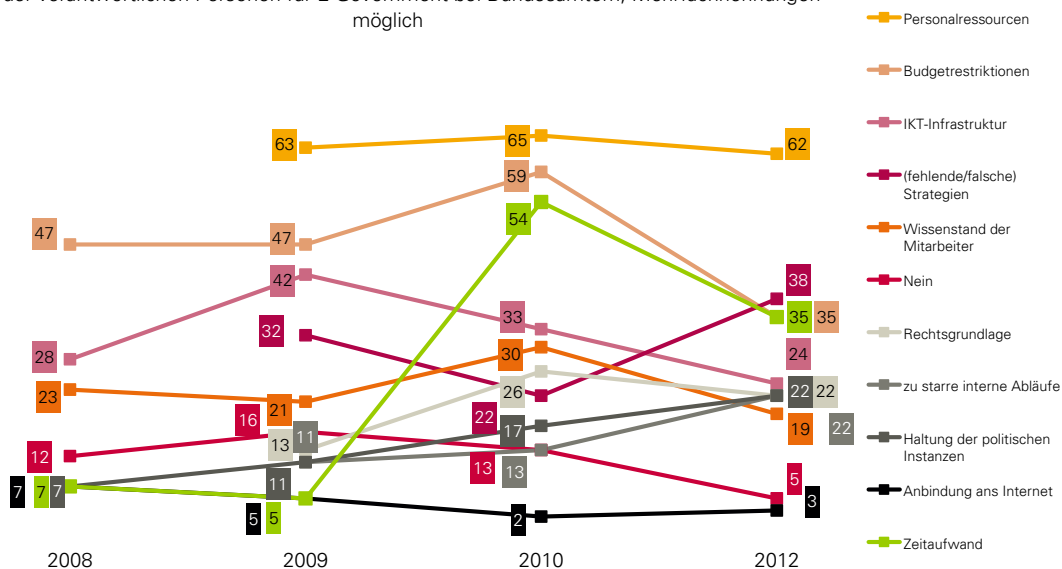
Auch beim Bund stehen die Personalressourcen ganz oben auf der Problemliste (62%). Generell stellen die meisten der Hürden jedoch weniger Probleme dar, als vor zwei Jahren. Zugenommen hat der Problemdruck zu starrer interner Abläufe (22%) und der Haltung politischer Instanzen (ebenfalls 22%). Zugenommen haben die Schwierigkeiten aufgrund fehlender Strategien (38%).

Grafik 28

Trend Erschwerung bei der Umsetzung von E-Government

"Was erschwert Ihnen die Umsetzung von E-Government am meisten?"

in % der verantwortlichen Personen für E-Government bei Bundesämtern, Mehrfachnennungen möglich



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Bund N = ca. 40)

* ab 2010 eine vorgegebene Antwortkategorie

Die grösste von allen drei Verwaltungsebenen beklagte Hürde – die Personalressourcen – sollen an dieser Stelle differenziert betrachtet und anhand der real vorherrschenden Personalsituation diskutiert werden.

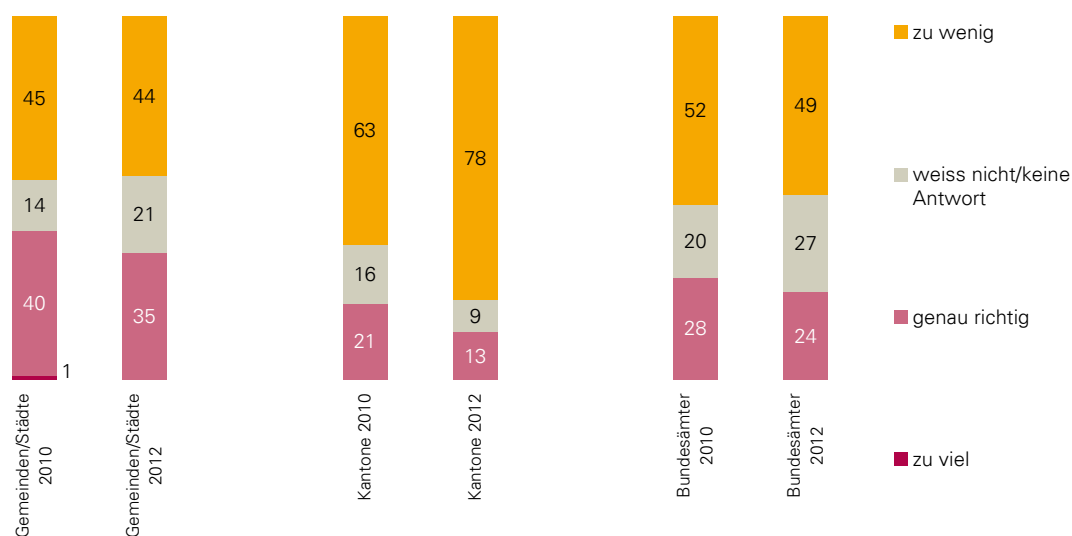
Es zeigt sich auch bei genauerer Betrachtung der Einschätzung der Stellenpro-
zente in den jeweiligen Verwaltungen, dass die Stellenprozentage ein Problem für
den Bereich E-Government darstellen. So geben 44 Prozent auf Gemeindeebe-
ne, 49 Prozent auf Bundesebene und ganze 78 Prozent auf Kantonsebene an,
dass die zur Verfügung stehenden Stellenprozentage für E-Government-Belange
nicht ausreichen. Im Falle der Kantonsverwaltungen ist dies eine Erhöhung von
15 Prozentpunkten. Dies erklärt auch, weshalb 91 Prozent Personalressourcen
als Hürde zur Umsetzung von E-Government-Aktivitäten genannt haben.

Grafik 29

Trend Vergleich Einschätzung Stellenprozentage

"Nach Ihrer Einschätzung sind die in Ihrer Verwaltung zur Verfügung stehenden Stellenprozentage für E-Government-Belange zu wenig, genau richtig oder zu viel?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen,
Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

Stellt man den Einschätzungen der Stellenprozentage die real vorherrschenden Personalverhältnisse gegenüber, erkennt man, dass auf allen Verwaltungsebenen die zur Verfügung stehenden Stellenprozentage zurückgegangen sind. Am extremsten auf Stufe Bund. Da erstaunt es, dass die Einschätzung der Stellenprozentage bei den Bundesvertretern stabil bleibt, obschon auf Kantonsebene der Rückgang geringer ist, jedoch der Wunsch nach mehr Stellenprozentagen zugenommen hat.

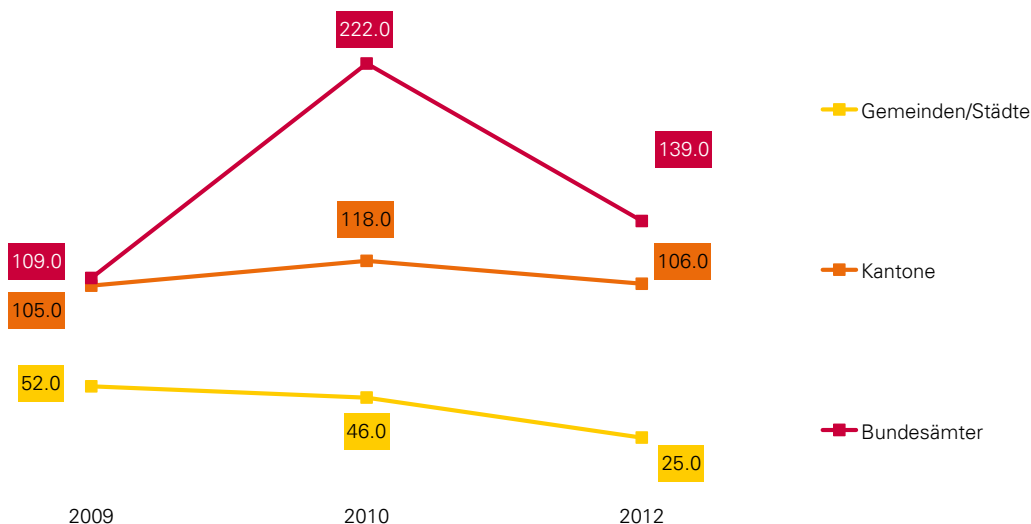
Im Mittel stehen 2012 auf Gemeindeebene eine 25%-Stelle, bei den Kantonen (106%) und beim Bund (139%) über eine 100%-Stelle für E-Government-Belange zur Verfügung.

Grafik 30

Trend Vergleich Stellenprozentage – Mittelwerte

"Wie viele Stellenprozentage stehen in Ihrer Verwaltung für E-Government-Belange zur Verfügung?"

in Mittelwerten (nur positive Antworten) der verantwortlichen Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

2.1.5 Zwischenbilanz

Was die Kenntnis der Grundlagen anbelangt, gibt es eindeutig noch Steigerungspotenzial. Über die gesetzlichen Grundlagen herrscht oft Unklarheit, vor allem wenn es um die gesetzlichen Grundlagen von den jeweils anderen Verwaltungsebenen geht. Besonders auf Bundesebene herrscht in diesem Bereich Unwissen. Dies wird auch dadurch unterstrichen, dass die E-Government-Verantwortlichkeiten auf Bundesverwaltungsebene weniger klar geregelt sind als auf Stufe Kanton und Gemeinde.

Im Hinblick auf das Vorhandensein einer E-Government-Strategie sind und bleiben die Kantonsverwaltungen die Vorreiter. Bei den Gemeinden und auf Bundesebene geben weit weniger Personen an, dass ihren Aktivitäten eine Strategie zugrunde liege. Die Gemeinden stützen sich auch weit weniger auf eine übergeordnete E-Government Strategie ab. Auch was die Existenz von Vorgaben zur Einhaltung von eCH-Standards bei E-Government-Vorhaben betrifft liegen die Kantone vorne. Auf strategischer Ebene von E-Government scheinen die Kantonsverwaltungen den Weg zu weisen. Sie stützen sich praktisch flächendeckend auf Strategien ab.

Beim Thema Sicherheit bezüglich Persönlichkeitsschutz respektive Datenschutz auf offiziellen Internetseiten der Verwaltung herrscht generell eine positive Meinung vor. Auch wird auf allen Ebenen darauf vertraut, dass es sich bei Nutzung von offiziellen Verwaltungsseiten, auch tatsächlich um diese handelt. Die Analyse der eigenen Controlling-Aktivitäten ergab, dass auch hier die Kantone im Vergleich vorne liegen, wenn es darum geht die Qualität der E-Government-Aktivitäten zu sichern. Im Gegensatz dazu, haben die Kantonsverwaltungen am meisten Probleme aufgrund fehlender Personalressourcen. Generell gingen auf allen Ebenen die zur Verfügung stehenden Stellenprozentage für E-Government-Belange zurück. Obwohl dies auf Bundesebene am stärksten der

Fall ist, scheint es jedoch vor allem die Kantonsverwaltungen vor Schwierigkeiten zu stellen.

2.2 Politik, Auslöser und Bedürfnisse im E-Government

Dieser 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.

2.2.1 Politische Unterstützung von E-Government

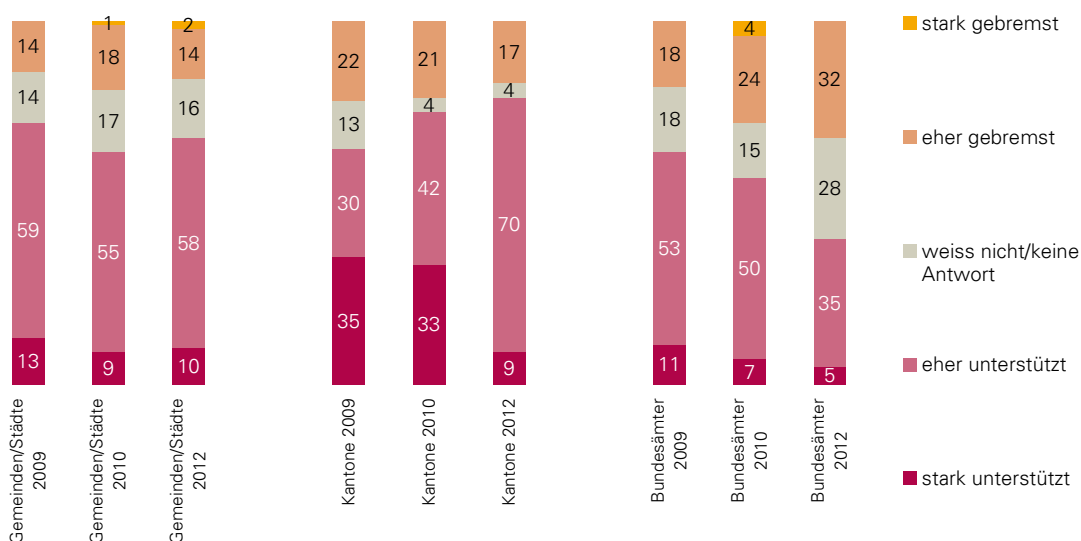
Die Frage nach der politischen Unterstützung bei der Umsetzung von E-Government wurde 2009 zum ersten Mal erhoben. Dies ermöglicht uns, die Entwicklung über die Zeit zu beschreiben. Auf Ebene der Gemeinden hat sich die Wahrnehmung der Unterstützung wieder den Werten von 2009 angepasst. Mit 68 Prozent, welche sich eher bis stark unterstützt fühlen, geben die Gemeinden ein sehr zufriedenes Bild ab. Die Kantone fühlen sich von den politischen Vorgesetzten mit 79 Prozent noch mehr unterstützt. Wobei der Anteil, welcher von einer starken Unterstützung ausgeht um ganze 24 Prozentpunkte zugunsten derer, welche sich eher unterstützt fühlen, gesunken ist. Die Hilfestellung wird also nicht mehr so deutlich wahrgenommen. Auf Ebene der Bundesämter kehrt sich das Bild. Dort haben lediglich 40 Prozent eine positive Meinung. 32 Prozent geben hingegen an, von den politischen Vorgesetzten eher gebremst zu werden. Im Zeitvergleich fühlen sich die Bundesämter seit 2009 immer weniger unterstützt, was die kritische Haltung der E-Government-Verantwortlichen beim Bund noch mehr unterstreicht. Es scheint fast so, dass die Konzentration der spezifischen Instanzen heute eher auf den Gemeinden und vor allem auf Kantonen liegt.

Grafik 31

Trend Vergleich Wahrnehmung Unterstützung

"Fühlen Sie sich in der Verwaltung von den politischen Vorgesetzten bei der Umsetzung von E-Government stark unterstützt, eher unterstützt, eher gebremst oder stark gebremst?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

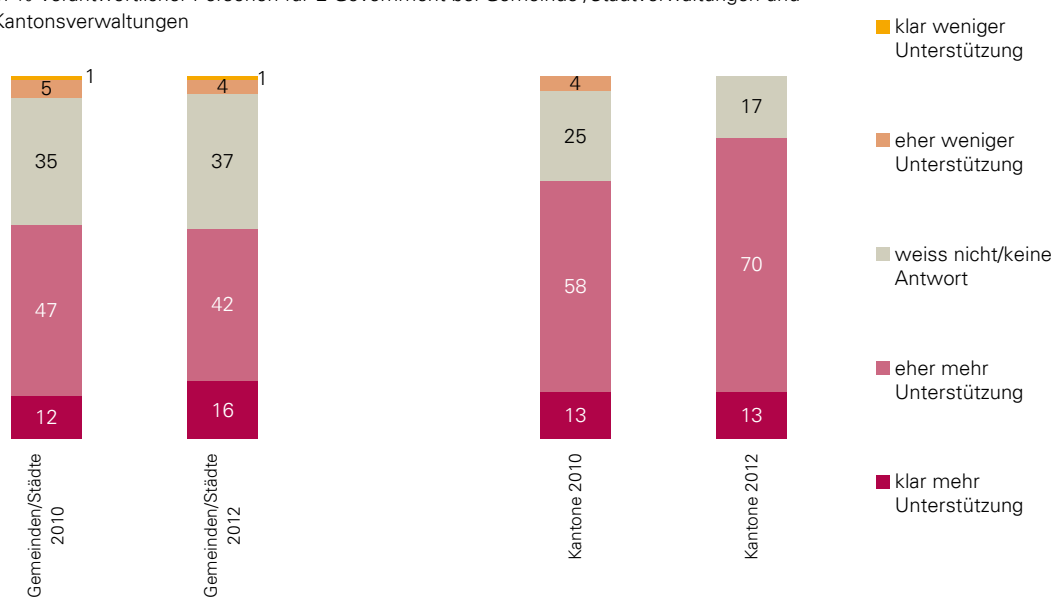
Etwas anders stellt sich die Situation dar, wenn nach der Unterstützung durch die übergeordnete Verwaltungseinheit gefragt wird. Gemeinden und Städte wie auch die Kantone wünschen sich mehrheitlich eher oder klar mehr Unterstützung vom Kanton respektive vom Bund (Gemeinden/Städte 58%, Kantone 83%). Obwohl sich also die Verwaltungen tendenziell gut unterstützt fühlen von ihren politischen Vorgesetzten, wünscht man sich mehr Hilfestellung von „oben“. Die Zusammenarbeit über die einzelnen Verwaltungsebenen hinweg scheint also noch Verbesserungspotenzial zu haben, während die Unterstützung innerhalb der jeweiligen Verwaltungseinheiten zufriedenstellend ist. Bei den Gemeinden bleibt die Wahrnehmung und der Wunsch nach Unterstützung stabil. Auf Kantonsebene ist die Situation jedoch nicht mehr ganz so zufriedenstellend wie noch vor zwei Jahren. Dafür spricht auch der Anstieg des Anteils, welcher sich mehr Hilfe wünscht.

Grafik 32

Trend Vergleich Unterstützung vom Kanton/Bund

"Wünschen Sie sich in der Gemeinde-/Stadtverwaltung/Kantonsverwaltung vom Kanton/Bund klar mehr Unterstützung, eher mehr Unterstützung, eher weniger Unterstützung oder klar weniger Unterstützung, wenn es um E-Government geht?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen und Kantonsverwaltungen



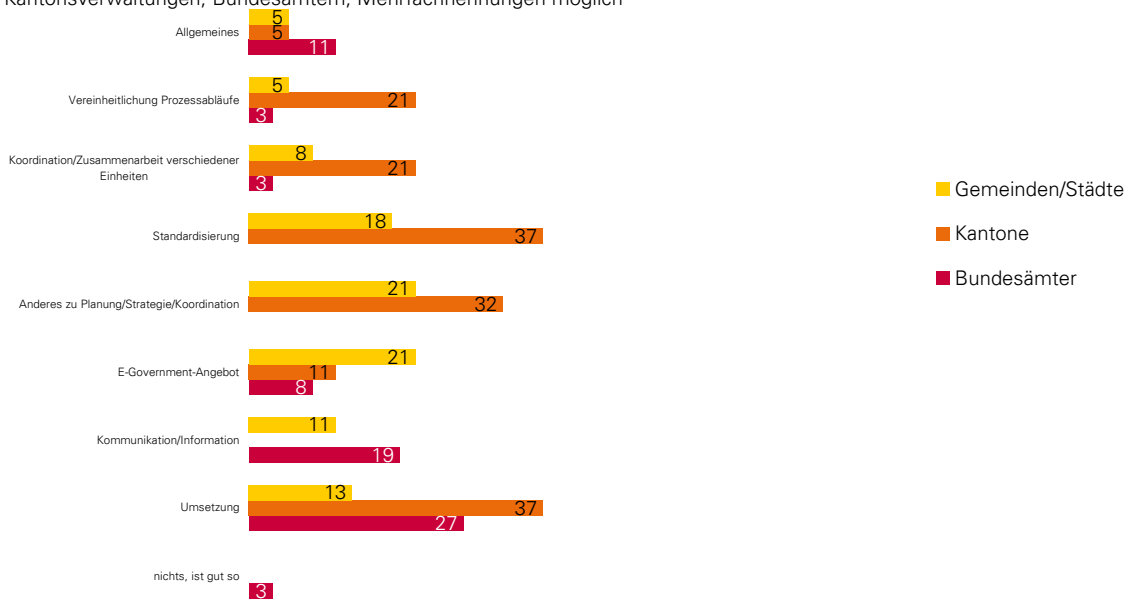
© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23)

Wie diese Unterstützung genau aussehen soll, sehen wir in der folgenden Grafik. Auf Stufe Gemeinde wird diese vor allem im Bereich der Planung, Strategie, Koordination und im Angebot selbst gesucht. Auf Kantonsebene im Bereich Umsetzung und Standardisierung. Unterstützung in der Umsetzung ist auch für die E-Government-Verantwortlichen in den Bundesämtern am wichtigsten. Aber auch Hilfe rund um Kommunikation und Information ist wünschenswert.

Vergleich Unterstützung vom Kanton/Bund

"Bitte geben Sie in Stichworten an, in welchen Bereichen Sie sich mehr Unterstützung vom Bund/Kanton wünschen?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen, Bundesämtern, Mehrfachnennungen möglich



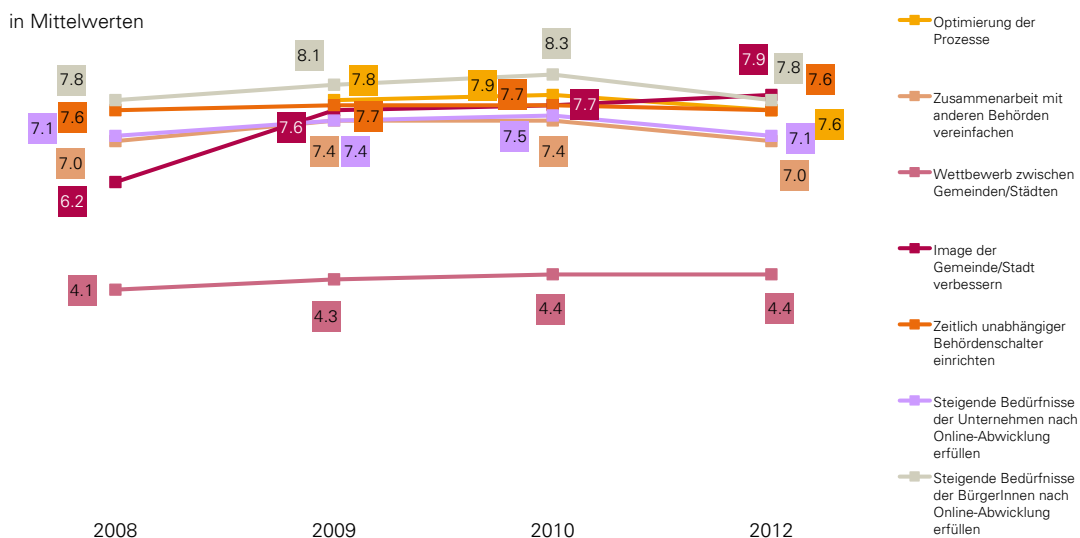
© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = 616/Kantone N = 19/Bund N = 37)

2.2.1 Auslöser von E-Government

Die Wichtigkeit der verschiedenen Auslöser der E-Government-Aktivitäten der Gemeinden und Städte wird ähnlich beurteilt wie in den letzten Jahren. Das Image der Gemeinde/Stadt zu verbessern nimmt über die Jahre stetig leicht an Wichtigkeit als Auslöser zu. Die Relevanz der anderen Elemente bleibt stabil oder nimmt leicht ab. Darunter auch die Annahme der steigenden Bedürfnisse der Bürger und Unternehmen, sowie die Vereinfachung der Zusammenarbeit mit anderen Behörden.

Trend Wichtigkeit Auslöser für E-Government-Aktivitäten Gemeinde-/Stadtverwaltungen (1)

"Bitte geben Sie uns an, wie wichtig welche Auslöser für die E-Government-Aktivitäten Ihrer Gemeinde/Stadt, Ihres Kantons, Ihres Amts sind. 0 ist 'überhaupt nicht wichtig', 10 'absolut wichtig'. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Meinung abstimmen."

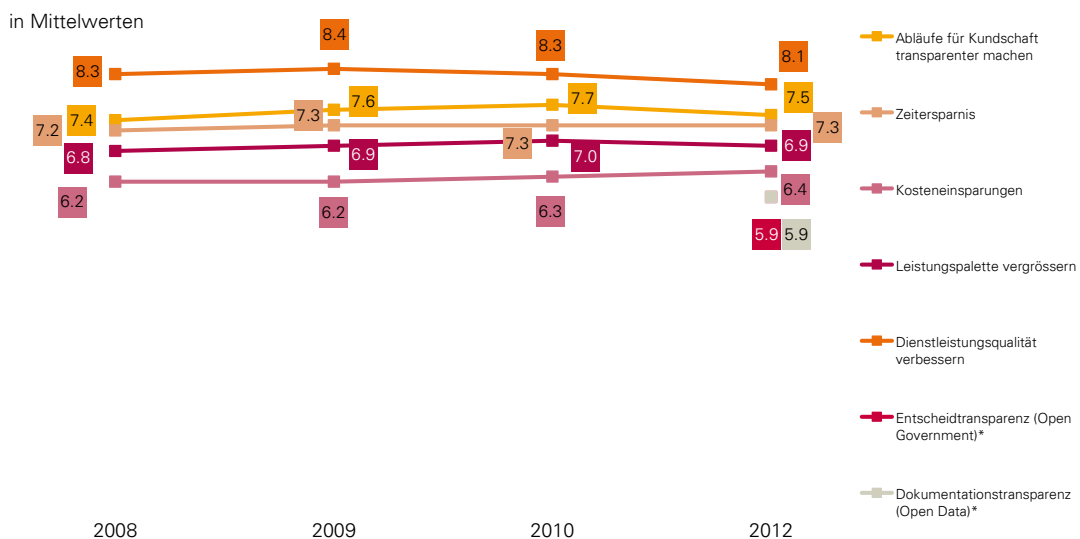


© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca.950)

Dieses Jahr wurden zwei neue mögliche Auslöser in die Befragung aufgenommen. Einerseits sollte die Wichtigkeit der Entscheidtransparenz (Open Government) für E-Government bewertet werden, andererseits die Dokumentationstransparenz (Open Data). Diese sind jedoch als Auslöser von Aktivitäten im Bereich E-Government nicht besonders relevant für Gemeinde- und Stadtverwaltungen. Im Falle von „Open Data“ unterstreicht dies die Ergebnisse unseres ersten Kapitels, dass „Open Data“ noch nicht wirklich etabliert ist. Betrachten wir wieder die Auslöser geht es auf Gemeindeebene vor allem darum, mit dem E-Government-Angebot die Dienstleistungsqualität zu verbessern.

Trend Wichtigkeit Auslöser für E-Government-Aktivitäten Gemeinde-/Stadtverwaltungen (2)

"Bitte geben Sie uns an, wie wichtig welche Auslöser für die E-Government-Aktivitäten Ihrer Gemeinde/Stadt, Ihres Kantons, Ihres Amts sind. 0 ist 'überhaupt nicht wichtig', 10 'absolut wichtig'. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Meinung abstimmen."



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca.950) * neu 2012

Geht man noch einen Analyseschritt weiter und untersucht die Wichtigkeit der Auslöser in Abhängigkeit von der Gemeindegrösse, so zeigt sich, dass kleinere Gemeinden die Wichtigkeit der aufgeführten Auslöser durchs Band tiefer einschätzen als grössere. In kleineren Gemeinden scheint der direkte Kontakt also wichtiger zu sein als in den grösseren Gemeinden. Lediglich wenn es darum geht die Zusammenarbeit mit anderen Behörden zu vereinfachen oder die Dienstleistungsqualität zu verbessern, zeichnet sich dieses Muster von den kleinen hin zu den grossen Gemeinden nicht ab.

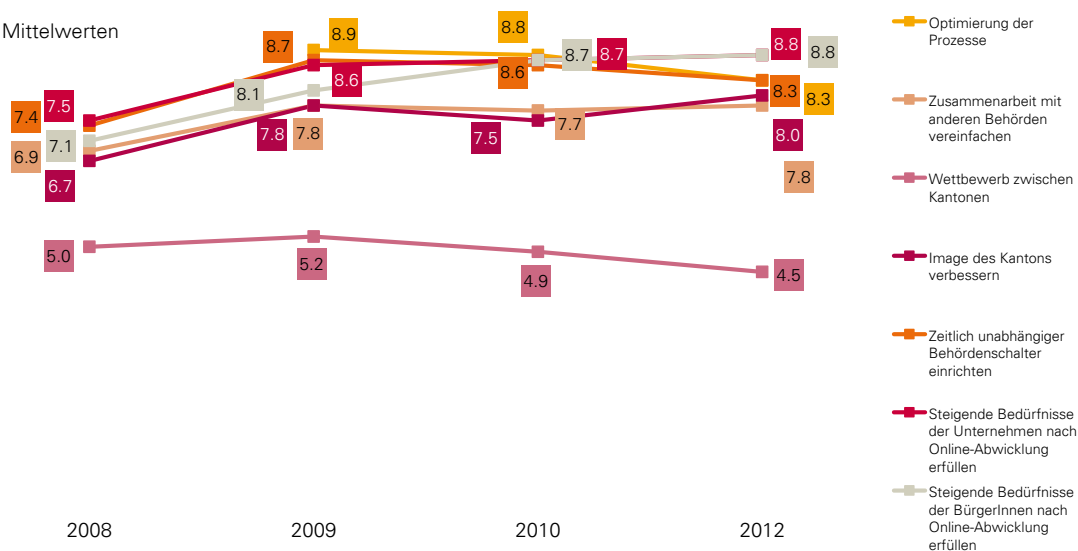
Bei genauerer Betrachtung der Kantonebene bleiben die steigenden Bedürfnisse der BürgerInnen mit einem Mittelwert von 8.8 auf einer Skala von „0“ (überhaupt nicht wichtig) bis „10“ (absolut wichtig) ein besonders wichtiger Auslöser für die E-Government-Aktivitäten – neben steigenden Bedürfnissen der Unternehmen. Optimierung der Prozesse und die Einrichtung eines zeitlich unabhängigen Behördenschalters bleiben auch wichtige Gründe, jedoch auf einem tieferen Niveau als in den Jahren 2009 und 2010. Wieder zugenommen hat für die Kantonsvertreter die Wichtigkeit der Image-Verbesserung.

Grafik 36

Trend Wichtigkeit Auslöser für E-Government-Aktivitäten Kantonsverwaltungen (1)

"Bitte geben Sie uns an, wie wichtig welche Auslöser für die E-Government-Aktivitäten Ihrer Gemeinde/Stadt, Ihres Kantons, Ihres Amtes sind. 0 ist 'überhaupt nicht wichtig', 10 'absolut wichtig'. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Meinung abstufen."

in Mittelwerten



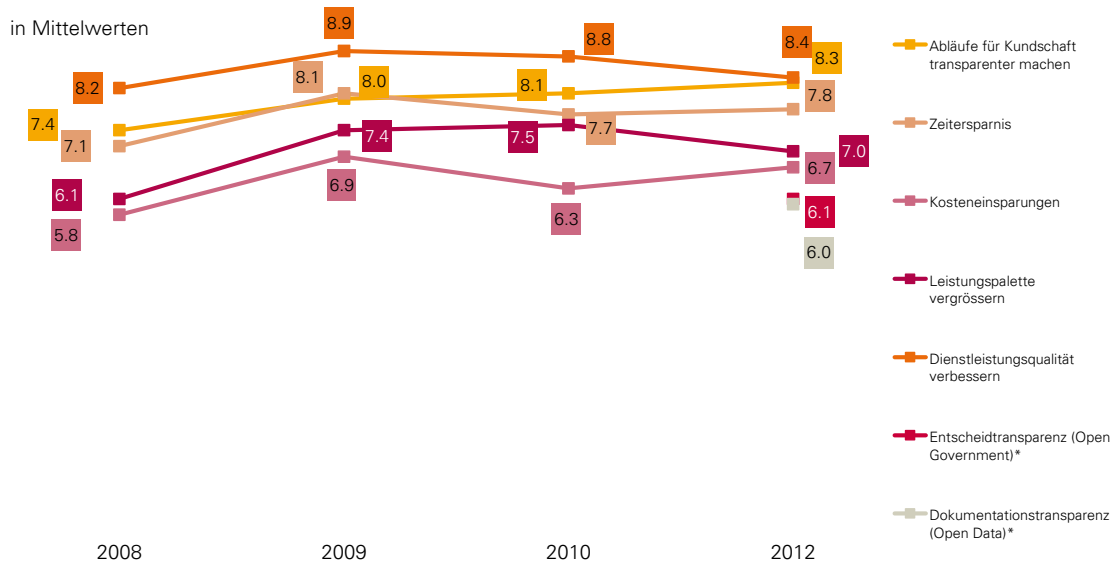
© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Kantone N = ca. 23)

Wie auch bei den Gemeinde- und Stadtverwaltungen geht es auf Stufe Kanton vor allem auch darum die Dienstleistungsqualität zu verbessern und auch die Abläufe für die Kundschaft transparenter zu machen. Trotz der Betonung der Relevanz der Transparenz, erhalten die zwei neu befragten Kategorien jedoch kaum Gewicht. Kosteneinsparung werden wieder als wichtiger beurteilt als noch 2010, es geht jedoch bei E-Government immer weniger darum die Leistungspalette zu vergrössern.

Grafik 37

Trend Wichtigkeit Auslöser für E-Government-Aktivitäten Kantonsverwaltungen (2)

"Bitte geben Sie uns an, wie wichtig welche Auslöser für die E-Government-Aktivitäten Ihrer Gemeinde/Stadt, Ihres Kantons, Ihres Amts sind. 0 ist 'überhaupt nicht wichtig', 10 'absolut wichtig'. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Meinung abstimmen."



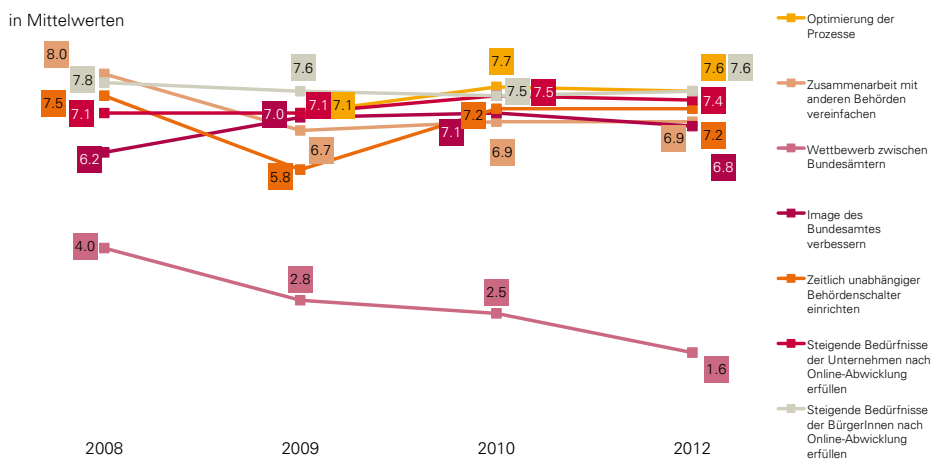
© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Kantone N = ca. 23) * neu 2012

Auf Bundesebene wird der Wettbewerb zwischen Bundesämtern immer weniger als wichtiger Auslöser für die E-Government-Aktivitäten beurteilt. Generell zeigt sich sonst ein sehr stabiles Bild über alle anderen möglichen Auslöser.

Grafik 38

Trend Wichtigkeit Auslöser für E-Government-Aktivitäten Bundesverwaltung (1)

"Bitte geben Sie uns an, wie wichtig welche Auslöser für die E-Government-Aktivitäten Ihrer Gemeinde/Stadt, Ihres Kantons, Ihres Amts sind. 0 ist 'überhaupt nicht wichtig', 10 'absolut wichtig'. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Meinung abstimmen."



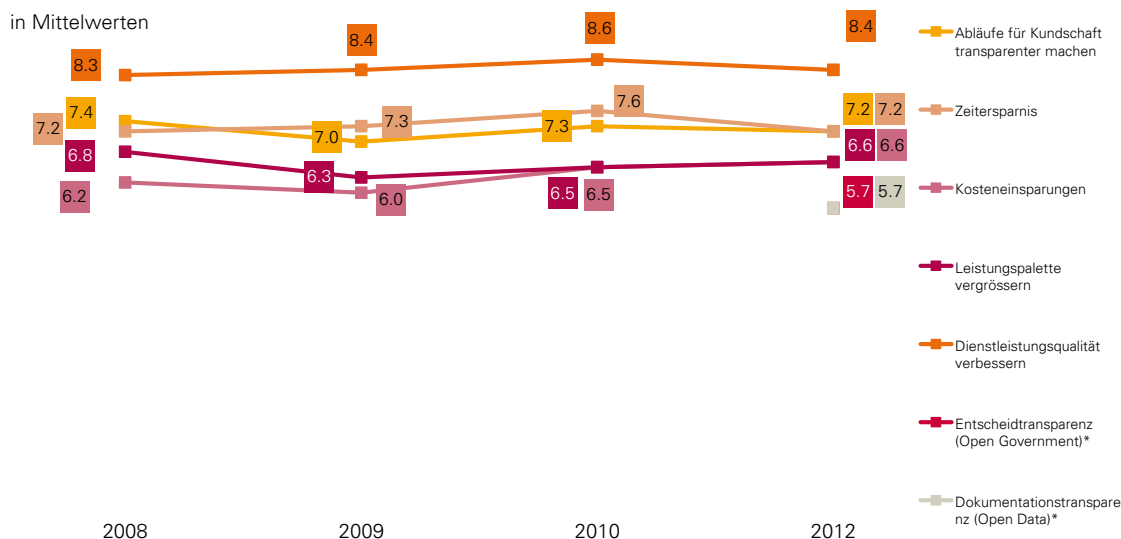
© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Bund N = ca. 40)

Bestätigt wird mit einem Mittelwert von 8.4 auch wieder wie wichtig es ist die Dienstleistungsqualität zu verbessern. Das Schlusslicht stellen hier ebenfalls die Dokumentations- und die Entscheidtransparenz dar. Leicht abnehmend ist die Meinung, dass E-Government-Aktivitäten ausgelöst werden um Zeit zu sparen.

Grafik 39

Trend Wichtigkeit Auslöser für E-Government-Aktivitäten Bundesverwaltung (2)

"Bitte geben Sie uns an, wie wichtig welche Auslöser für die E-Government-Aktivitäten Ihrer Gemeinde/Stadt, Ihres Kantons, Ihres Amts sind. 0 ist 'überhaupt nicht wichtig', 10 'absolut wichtig'. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Meinung abstimmen."



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Bund N = ca. 40) * neu 2012

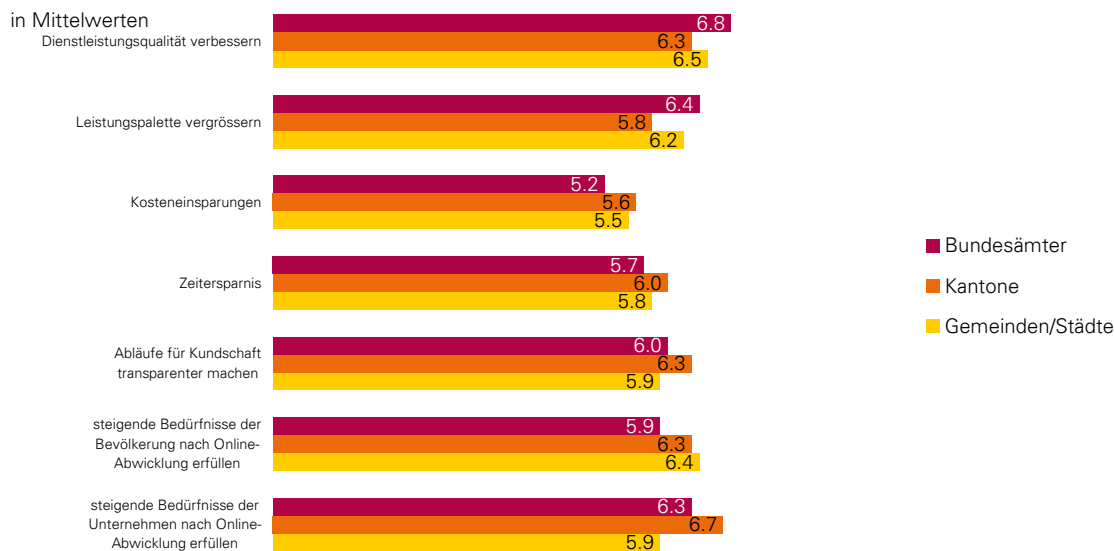
2.2.2 Bedürfniserfüllung von E-Government

Inwiefern sich die Vereinfachung oder Nachfragen erfüllen, zeigen die folgenden Resultate. Der Erfüllungsgrad wird über alle Elemente ähnlich beurteilt, es sticht keines deutlich hervor. Betrachten wir das Ganze etwas differenzierter nach staatlicher Ebene fällt auf Ebene der Gemeinde- und Stadtverwaltungen auf, dass die Verbesserung der Dienstleistungsqualität und des Images der Gemeinde bzw. Stadt die Bedürfnisse am besten erfüllt (beide: Mittelwert von 6.5). Gleich dahinter folgt die Einrichtung eines zeitlich unabhängigen Behördenschalters (6.4) und die Erfüllung des Auffangens der steigenden Bedürfnisse der Bevölkerung nach Online-Abwicklung (6.4).

Grafik 40

Vergleich Bedürfniserfüllung Auslöser für E-Government-Aktivitäten (1)

"Zusätzlich bitten wir Sie um eine Einschätzung zum Erfüllungsgrad der aufgelisteten Vereinfachungen oder Nachfragen. 0 'erfüllt Bedürfnisse überhaupt nicht', 10 'erfüllt Bedürfnisse absolut'. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Meinung abstimmen."



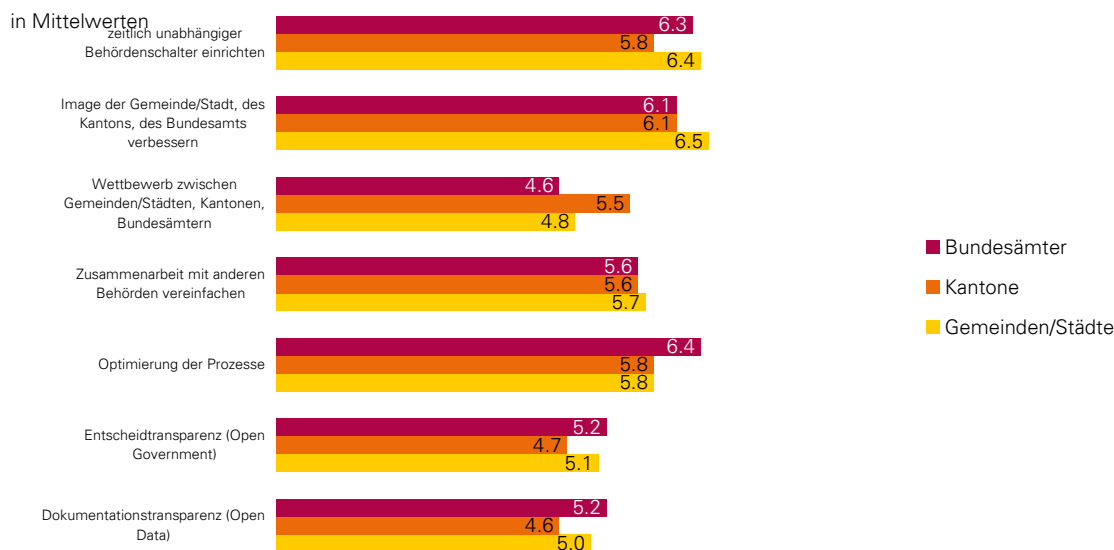
© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = 1017/Kantone N = 23/Bund N = 37)

Auf Kantonebene wird mit einem Mittelwert von 6.7 vor allem die Bedürfniserfüllung der Unternehmen nach Online-Abwicklung betont. Auf Bundesebene ist man mit einem Mittelwert von 6.8 auf einer Skala von „0“ (erfüllt Bedürfnisse überhaupt nicht) bis „10“ (erfüllt Bedürfnisse absolut), vor allem von einer Verbesserung der Dienstleistungen überzeugt. Generell fällt auf, dass kein Wert im Mittel über 7 liegt, dies deutet über alle Elemente auf eine eher tiefe Bedürfniserfüllung hin.

Grafik 41

Vergleich Bedürfniserfüllung Auslöser für E-Government-Aktivitäten (2)

"Zusätzlich bitten wir Sie um eine Einschätzung zum Erfüllungsgrad der aufgelisteten Vereinfachungen oder Nachfragen. 0 'erfüllt Bedürfnisse überhaupt nicht', 10 'erfüllt Bedürfnisse absolut'. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Meinung abstimmen."



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = 1017/Kantone N = 23/Bund N = 37)

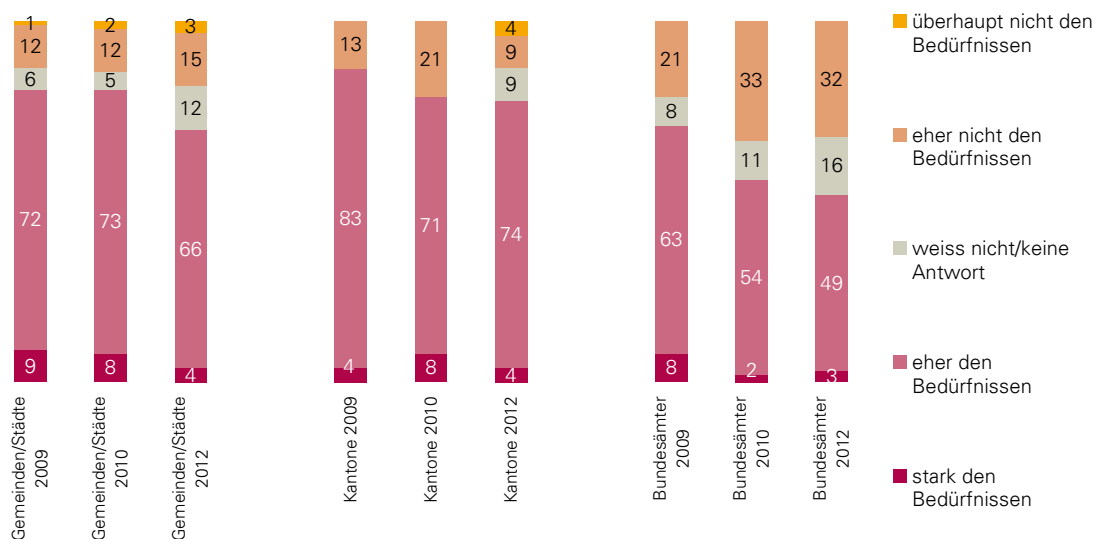
Betrachten wir die generellen Bedürfnisse der Bevölkerung und Unternehmen und ob das E-Government-Angebot der Behörden diesen entsprechen, ist die positive Haltung auf Ebene der Gemeinden und Städte mit minus 11 Prozentpunkten, welche der Meinung sind, dass diese eher bis stark den Bedürfnissen entsprechen, rückläufig. Die kritische Haltung ist um 4 Prozentpunkte angestiegen. Es muss tendenziell trotz sinkenden Trends auf allen staatlichen Ebenen festgehalten werden, dass die positive Meinung auf Gemeinde- und Kantons-ebene immer noch auf einem sehr hohen Niveau ist. Besonders auf Kantons-ebene bleibt die Überzeugung, dass die Angebote den Bedürfnissen entsprechen mit 78 Prozent auf einem stabil hohen Niveau. Erstmals sind jedoch 4 Prozent der Befragten der Ansicht, dass die E-Government-Angebote den Bedürfnissen von Bevölkerung und Unternehmen überhaupt nicht entsprechen.

Grafik 42

Trend Vergleich Bedürfnisse E-Government

"Entspricht das E-Government-Angebot der Behörden aus Ihrer Sicht ganz allgemein den Bedürfnissen der Zielgruppen Bevölkerung und Unternehmen? Entspricht das Angebot ...?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

Auf Bundesebene ist die Gruppe der Befragten mit kritischer Haltung am grössten, im Vergleich zur Gemeinde- und Kantonebene. So glauben 32 Prozent, dass die Angebote den Bedürfnissen eher nicht entsprechen. Die Bundesangestellten sind mit 52 Prozent zwar immer noch mehrheitlich positiv eingestellt, diese Einstellung ist jedoch seit 2009 abnehmend. In den Bundesämtern scheint ein Ausbau der Angebote immer nötiger.

2.2.3 Zwischenbilanz

Obwohl sich die Verwaltungen tendenziell gut unterstützt fühlen von ihren politischen Vorgesetzten, wünscht man sich mehr Unterstützung von „oben“. Die Zusammenarbeit über die einzelnen staatlichen Ebenen hinweg scheint also noch Verbesserungspotenzial zu haben, während die Unterstützung innerhalb der jeweiligen Verwaltungseinheiten zufriedenstellend ist. Die Zufriedenheit mit der Unterstützung hat jedoch bei den Bundesämtern stark abgenommen, was mitunter auch ein Grund für die geringere Teilnahme an der Umfrage als 2010 sein mag. Generell bleibt die Wichtigkeit der verschiedenen Auslöser für E-Government-Aktivitäten auf einem hohen Niveau stabil. Auf allen staatlichen Ebenen scheint ein Hauptauslöser für E-Government-Aktivitäten die Verbesserung der Dienstleistungen zu sein. Auf Kantonebene ist das Angebot aber vor

allein eine Reaktion auf die Bedürfnisse der Bevölkerung und Unternehmen. In der Beurteilung, ob die einzelnen Angebote die BürgerInnen-Bedürfnisse erfüllen, bleiben die Urteile generell verhalten kritisch. Gesamthaft ist auf Gemeinde- und Kantonebene jedoch eine Mehrheit der Ansicht, dass die E-Government-Angebote, die Bedürfnisse der Bevölkerung und der Unternehmen erfüllen. In der Tendenz sind die Anteile aber besonders bei Bundesämtern sinkend.

2.3 E-Government Angebot und dessen Nutzung

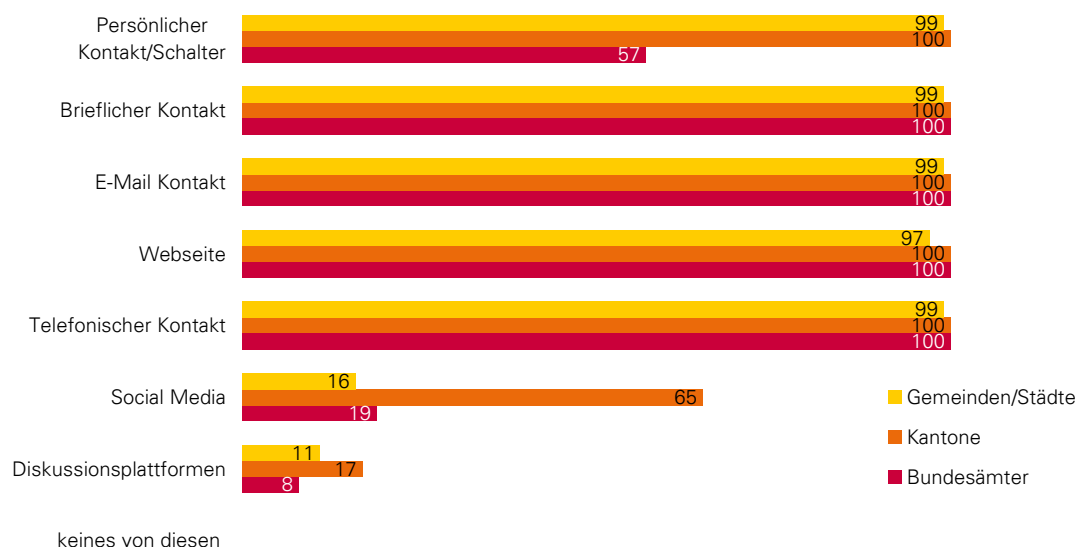
Auf allen Verwaltungsebenen sind praktisch flächendeckend Online-Kontaktangebote vorhanden. Lediglich der Bereich von Social Media und Diskussionsplattformen ist weniger weit fortgeschritten, obwohl auf Kantonebene bereits 65 Prozent über einen eigenen Social Media Kanal verfügen und 17 Prozent über eine webbasierte Diskussionsplattform. Auf Bundesebene läuft der Kontakt sogar vor allem online ab. Lediglich 57 Prozent der verantwortlichen Personen für E-Government geben an, dass ihr Amt einen persönlichen Schalter anbietet.

Grafik 43

Vergleich Angebot Kontaktmöglichkeiten

"Welche Kontaktmöglichkeiten bietet Ihr Amt an?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen, Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = 1017/Kantone N = 23/Bund N = 37)

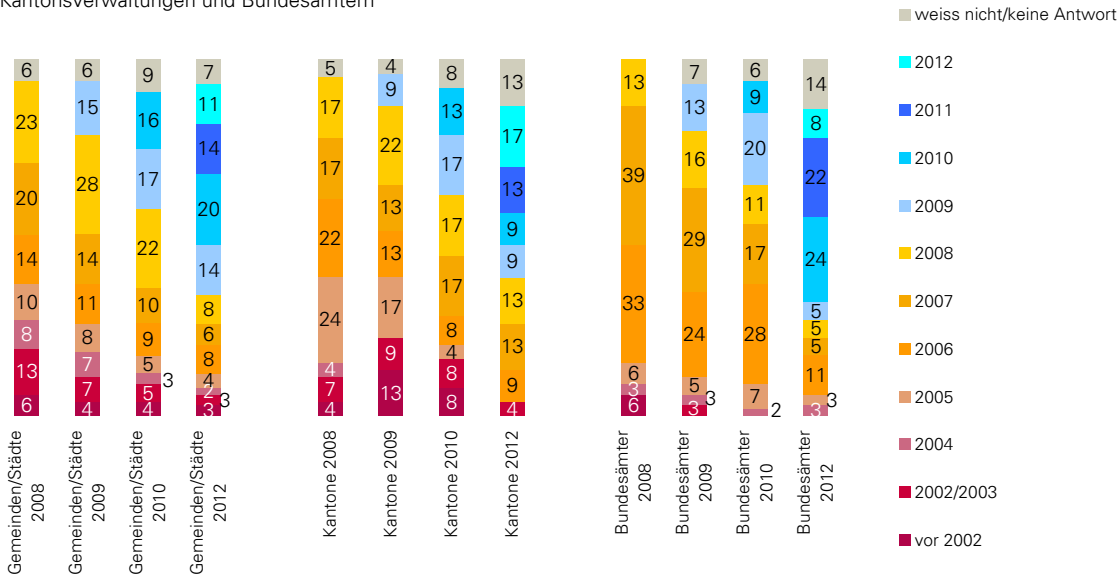
Die Websites werden betreffend Technik und Layout auf einem mehr oder weniger aktuellen Stand gehalten. Auf Bundesebene wurden die Websites bei der Mehrheit der Bundesämter 2010 oder später aktualisiert. Auf Gemeindeebene bei 45 Prozent und auf Kantonebene bei 39 Prozent. In den Gemeinden waren die Webseiten 2010 noch aktueller als heute, in den Kantonen hingegen sind es aktuell 17 Prozent, welche dieses Jahr aktualisiert wurden, 2010 waren 13 Prozent auf neuestem Stand. Auf Bundesebene, haben sich, wenn man die Aktualisierung der letzten zwei Jahre mit den Ergebnissen von 2010 vergleicht, keine grossen Veränderungen ergeben.

Grafik 44

Trend Vergleich Zeitpunkt Überarbeitung Website

"Wann wurde die Website zuletzt komplett überarbeitet?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca.950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

2.3.1 Angebot auf Ebene der Gemeinden

Betrachten wir konkrete Angebote differenziert nach Verwaltungsebenen, zeigt sich auf Ebene der Gemeinden bzw. Städte nur in wenigen Bereichen eine wirkliche Verbesserung im Download- und Transaktionsangebot. In den meisten Bereichen stagniert das Angebot oder ist sogar leicht rückgängig.

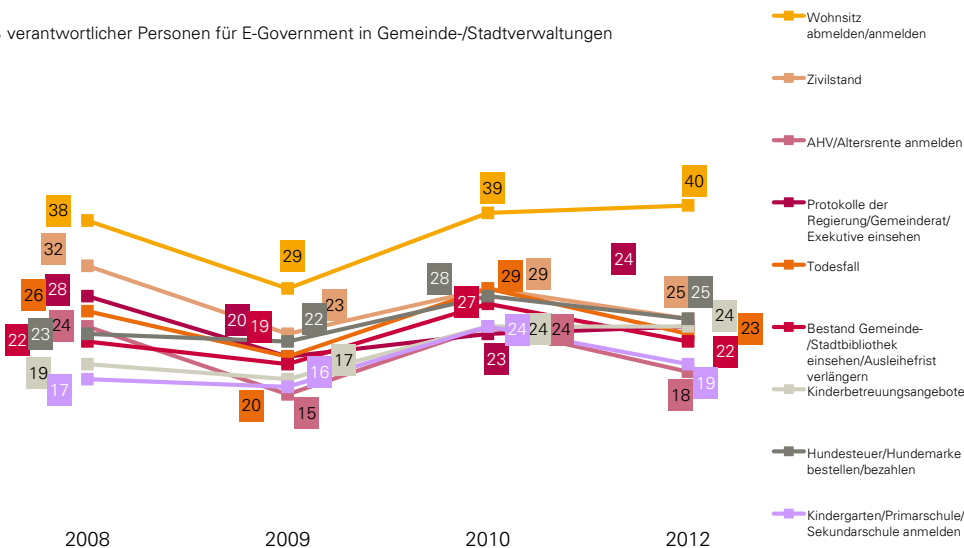
Grafik 45

Trend Übersicht potenzielle Transaktions-Angebote der Gemeinden/Städte (1)

"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."

Download und Transaktionen

in % verantwortlicher Personen für E-Government in Gemeinde-/Stadtverwaltungen



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (N = ca. 950)

Bei nur gerade fünf der insgesamt 24 abgefragten Transaktions-Angebote konnte zwischen 2010 und 2012 ein Ausbau beobachtet werden. Der bereits festgestellte Stillstand konkreter Angebote auf Gemeindeebene setzt sich also auch 2012 weiter fort.

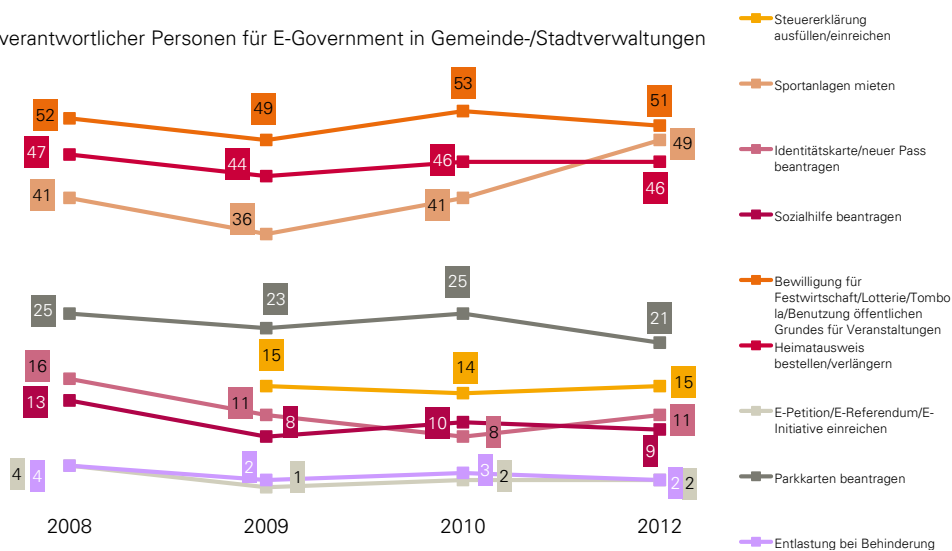
Grafik 46

Trend Übersicht potenzielle Transaktions-Angebote der Gemeinden/Städte (2)

"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."

Download und Transaktionen

in % verantwortlicher Personen für E-Government in Gemeinde-/Stadtverwaltungen



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (N = ca. 950)

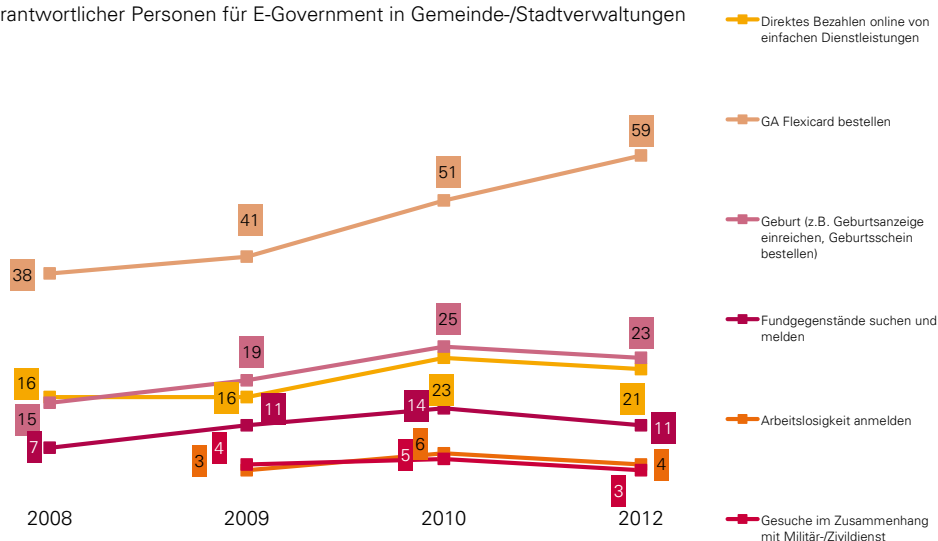
Bei den konkreten Angeboten, die einen Ausbau erfahren haben handelt es sich um das Bestellen der GA-Flexicard (+8%-Punkte), das mieten von Sportanlagen (+8%-Punkte), das Ausfüllen und Einreichen von Steuererklärungen (+1%-Punkt), das Beantragen von Identitätskarte und neuem Pass (+3%-Punkte) und das Abmelden bzw. Anmelden des Wohnsitzes (+1%-Punkt).

Trend Übersicht potenzielle Transaktions-Angebote der Gemeinden/Städte (3)

"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."

Download und Transaktionen

in % verantwortlicher Personen für E-Government in Gemeinde-/Stadtverwaltungen



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (N = ca. 950)

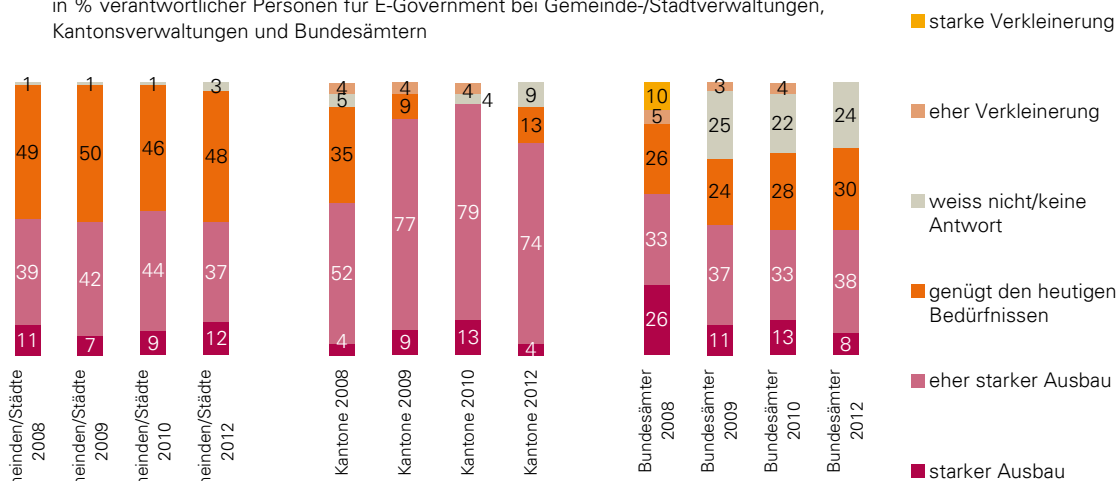
Über alle Angebote hinweg ist neu das Bestellen der GA-Flexicard mit 59 Prozent die am häufigsten angebotene Transaktion. Auf dem zweiten Rang mit 51 Prozent liegt die Bewilligung für Anlässe aller Art gefolgt vom Mieten von Sportanlagen mit 49 Prozent.

Die Einschätzung der heutigen Bedürfnisse in Bezug auf das Online-Angebot bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen ist auf der Gemeindeebene selbst ähnlich durchmischt wie in den letzten Jahren. 49 Prozent sind der Ansicht das Angebot müsste ausgebaut werden, 48 Prozent hingegen sind der Meinung das Angebot genügt den heutigen Bedürfnissen. Aus übergeordneter Sicht bläst ein rauerer Wind entgegen, so beurteilen lediglich 13 Prozent der Kantonsvertreter die Angebote auf Gemeindeebene als ausreichend. 78 Prozent sprechen sich für die Notwendigkeit eines Ausbaus aus. Bei den Bundesvertretern kann ein Viertel kein gerichtetes Urteil abgeben, fast ein Drittel ist mit dem Status Quo einverstanden und 46 Prozent glauben, dass ein Ausbau nötig ist. Es scheint also, nicht nur unter Betrachtung der spezifischen Transaktionsangebote, sondern auch wenn die Meinung der verantwortlichen Personen für E-Government auf den verschiedenen Verwaltungsebenen miteinbezogen werden, dass es beim Ausbau der Transaktionsangebote noch grosses Potenzial gibt.

Trend Vergleich Online-Angebot der Gemeinde-/Stadtverwaltungen: Heutige Bedürfnisse

"Bezogen auf die heutigen Bedürfnisse: Müsste das Online-Angebot in Ihrer Gemeinde-/Stadtverwaltung, der Gemeinde-/Stadtverwaltung in Ihrem Kanton, der Gemeinde-/Stadtverwaltung ganz allgemein aus Ihrer Sicht stark ausgebaut werden, eher ausgebaut werden, genügt es den heutigen Bedürfnissen, müsste es eher verkleinert werden oder stark verkleinert werden?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca.950 /Kantone N = ca. 23/Bund N = ca.40)

2.3.2 Angebot auf Ebene der Kantone

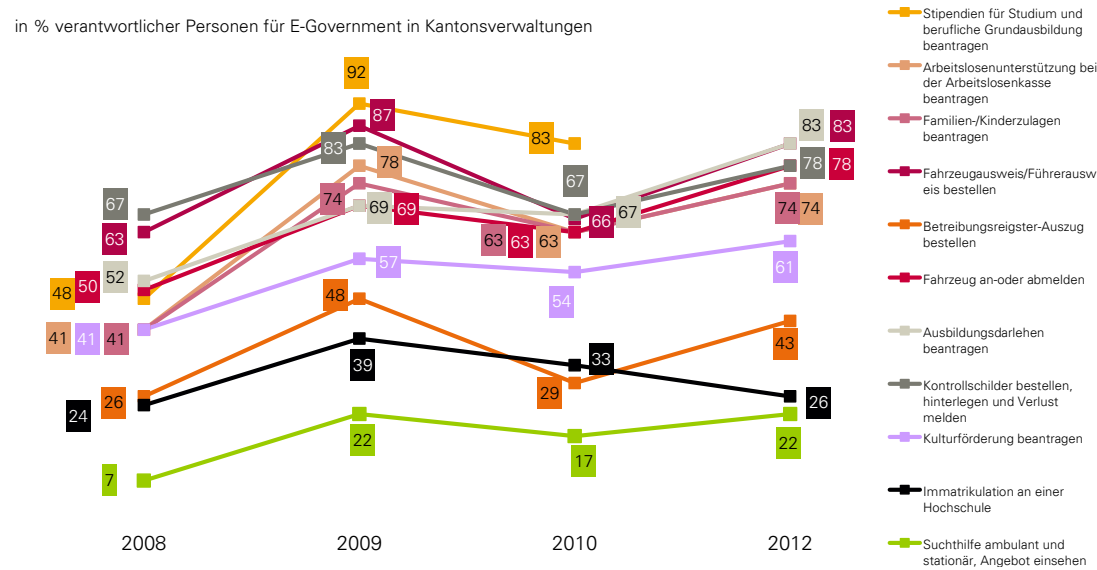
Auf der Kantonsebene hingegen hat sich in Sachen Transaktions-Angebote Einiges getan. So gleichen sich die Angebote vor allem für Privatpersonen wieder dem Niveau von 2009 an, nachdem 2010 einige der aufgelisteten Angebote rückläufig waren. Von den 27 befragten Transaktions-Angeboten wurden 19 ausgebaut. Am meisten zugelegt hat die Möglichkeit ein Gesuch für Wehrpflichtersatz zu beantragen (+27%-Punkte), gefolgt vom Bestellen des Fahrzeug- bzw. Führerausweises (+17%-Punkte).

Trend Übersicht potenzielle Transaktions-Angebote der Kantone: Privatpersonen (1)

"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."

Download und Transaktionen

in % verantwortlicher Personen für E-Government in Kantonsverwaltungen



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (N = ca. 23)

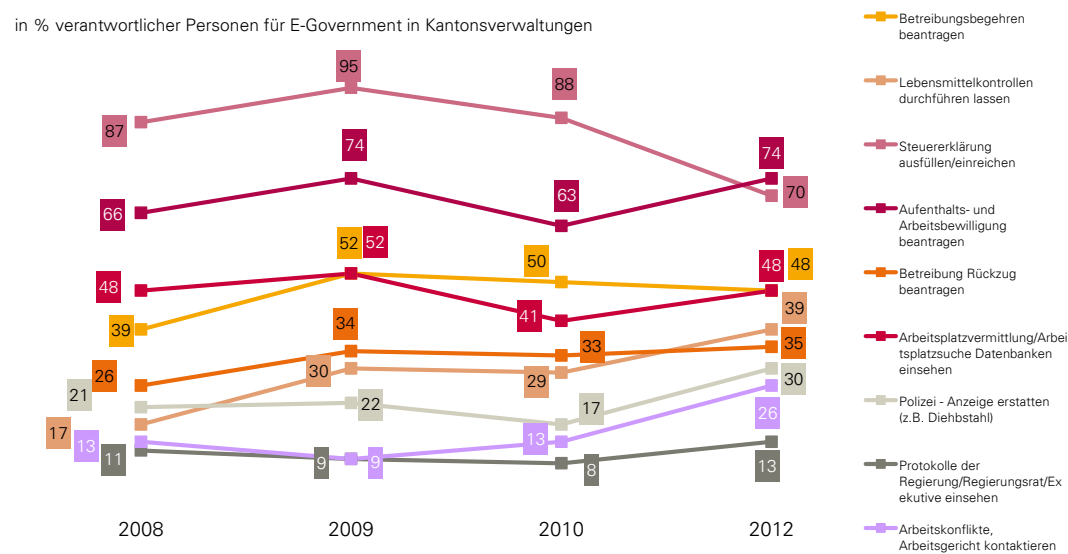
Rückgängig oder höchstens stabil sind die Transaktions-Angebote in den Bereichen Immatrikulation an einer Hochschule (-7%-Punkte), Steuererklärung ausfüllen/einreichen (-18%-Punkte), Betriebsbegehren beantragen (-2%-Punkte), Krankenkassenprämienverbilligung beantragen (-1%-Punkte), Altlasten Informationen einholen (-3%-Punkte) und E-Petition, E-Referendum und E-Initiative einreichen (-9%-Punkte).

Trend Übersicht potenzielle Transaktions-Angebote der Kantone: Privatpersonen (2)

"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."

Download und Transaktionen

in % verantwortlicher Personen für E-Government in Kantonsverwaltungen



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (N = ca. 23)

Am besten sind die Transaktionsangebote immer noch, wenn es darum geht Stipendien für das Studium oder die berufliche Grundausbildung zu beantragen

und Führer- bzw. Fahrzeugausweis zu bestellen (jeweils 83%), gefolgt von Fahrzeug an- oder abmelden und Kontrollschilder bestellen, hinterlegen und Verlust melden (jeweils 78%).

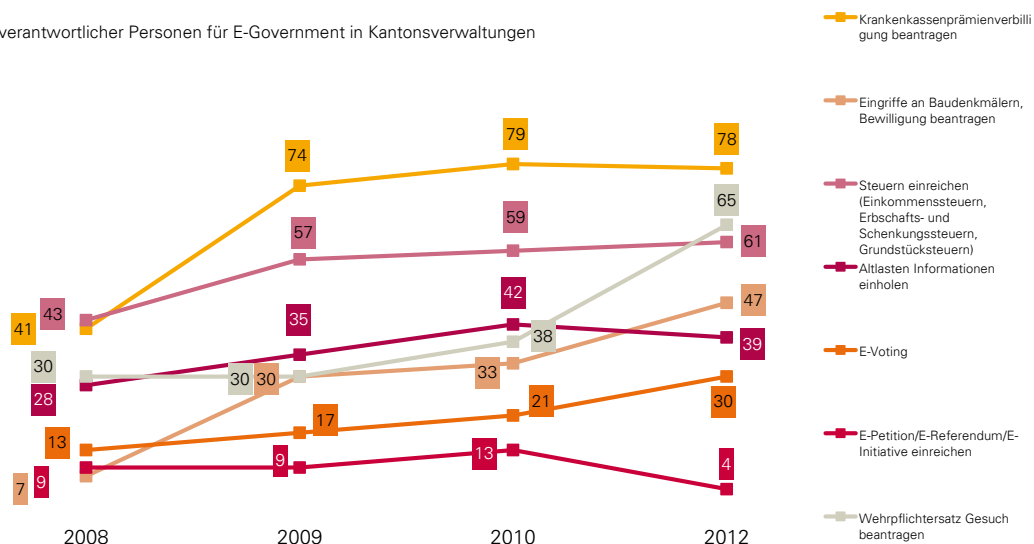
Grafik 51

Trend Übersicht potenzielle Transaktions-Angebote der Kantone: Privatpersonen (3)

"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."

Download und Transaktionen

in % verantwortlicher Personen für E-Government in Kantonsverwaltungen



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (N = ca. 23)

Die Entwicklung der Transaktions-Angebote für Unternehmen ist ziemlich durchmischt. In der Beantragung von Arbeitsbewilligungen zeichnet sich jedoch ein positiver Trend ab. Geht es um das Einreichen von Baugesuchen zeichnet sich ein negativer Trend ab.

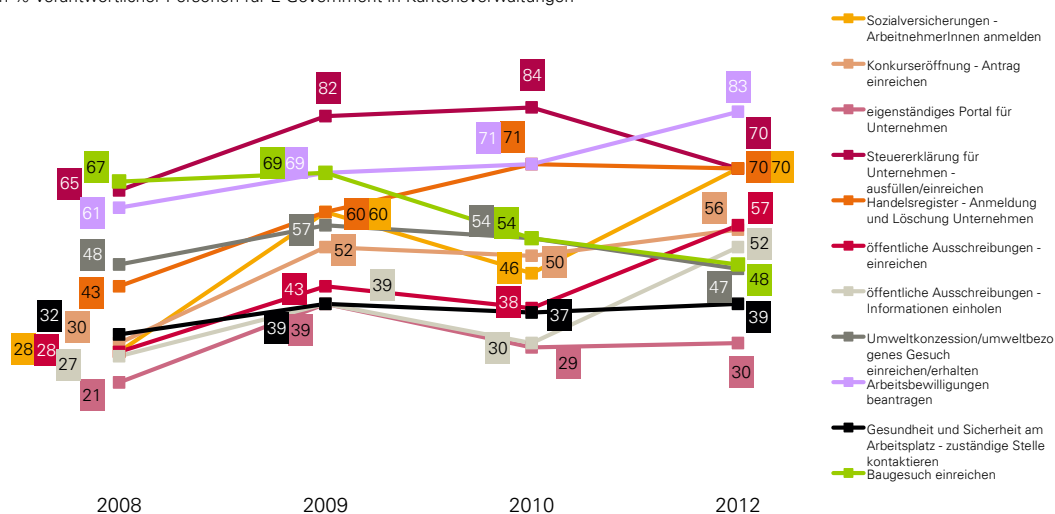
Grafik 52

Trend Übersicht potenzielle Transaktions-Angebote der Kantone: Unternehmens-Bereiche

"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."

Download und Transaktionen

in % verantwortlicher Personen für E-Government in Kantonsverwaltungen



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (N = ca. 23)

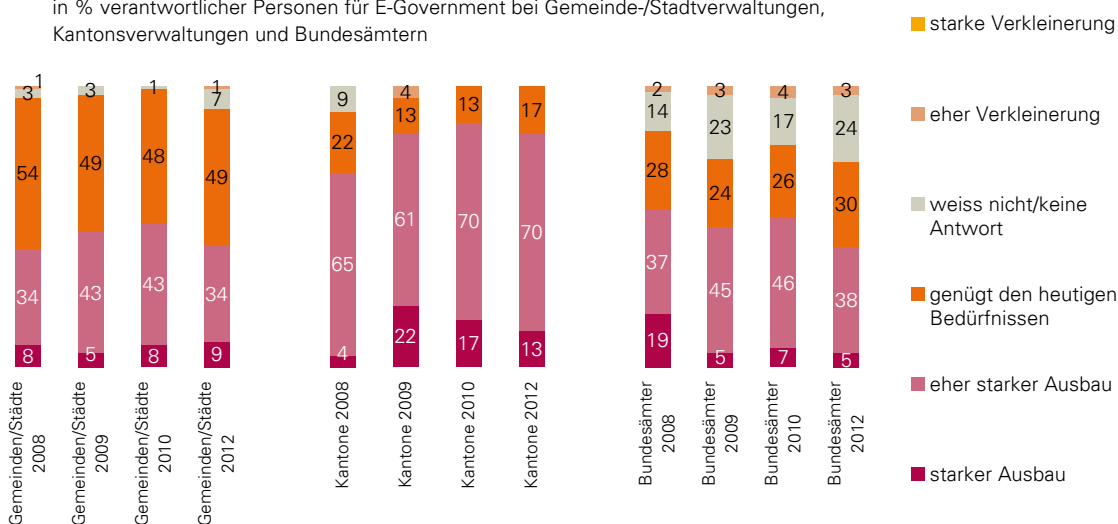
Betrachten wir die Bedürfnisentsprechung der Angebote der Kantonsverwaltungen ist ein ähnliches Muster wie schon bei den Gemeinden und Stadtverwaltungen erkennbar. Die Gemeinden stufen das Angebot der Kantone sehr ambivalent ein. Fast die Hälfte ist der Meinung das Angebot reiche aus, 43 Prozent befinden jedoch, dass ein Ausbau nötig ist. Auf Bundesebene ist ein gleich grosser Anteil derselben Meinung, jedoch nur knapp ein Drittel beurteilt die Angebotspalette als genügend. Wiederum kann ein Viertel der Bundesvertreter keine gerichtete Aussage machen. Obwohl auf Bundesebene Kritik am generellen E-Government-Angebot geübt wird, was die Bedürfniserfüllung von Bevölkerung und Unternehmen anbelangt, sind sie spezifisch auf die Online-Angebote der Gemeinde- und Kantonsverwaltungen weniger kritisch. Am kritischsten, nicht nur in Bezug auf die Gemeinden sondern auch auf die eigene Kantonsverwaltung, sind die Verantwortlichen für E-Government-Belange der Kantone.

Grafik 53

Trend Vergleich Online-Angebot der Kantonsverwaltungen: Heutige Bedürfnisse

"Bezogen auf die heutigen Bedürfnisse: Müsste das Online-Angebot der Verwaltung Ihres Kantons, der Verwaltung der Kantone ganz allgemein aus Ihrer Sicht stark ausgebaut werden, eher ausgebaut werden, genügt es den heutigen Bedürfnissen, müsste es eher verkleinert werden oder stark verkleinert werden?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca.950 /Kantone N = ca. 23/Bund N = ca.40)

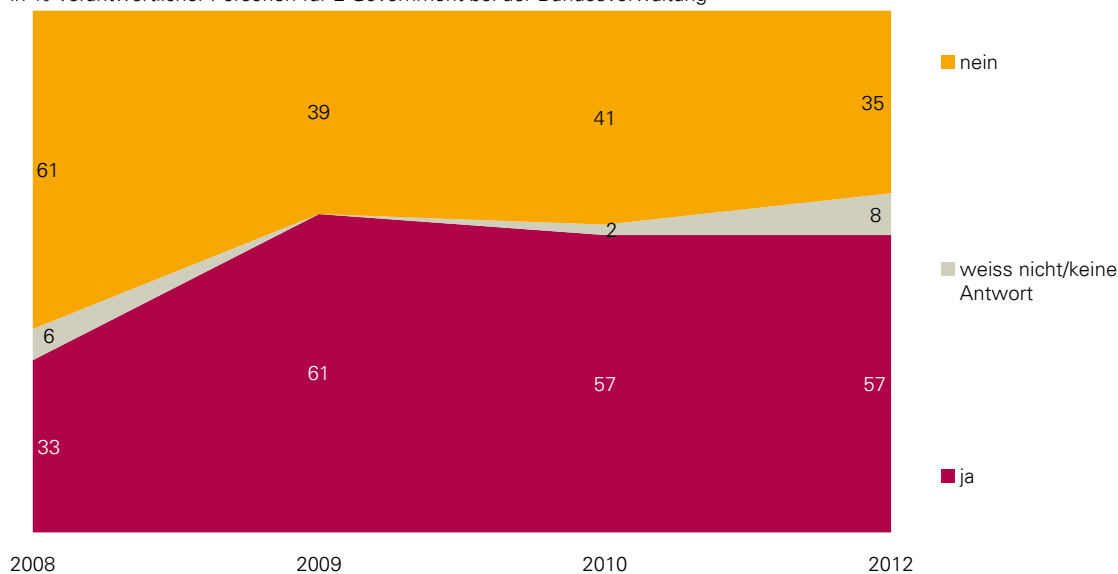
2.3.3 Angebot auf Ebene des Bundes

Auf Bundesebene macht sich eine angebotsseitige Stagnation bemerkbar. Das zur Verfügung stehende Angebot bleibt auf demselben Niveau. Obwohl der Nein-Anteil abgenommen hat, dies jedoch zugunsten der Kategorie derer, die sich hier kein Urteil bilden können oder wollen. Nach wie vor gibt jedoch eine Mehrheit von 57 Prozent der E-Government-Verantwortlichen des Bundes an, dass ihr Amt über Transaktionsangebote verfügt, bei denen Geschäftsvorgänge mit Ihrem Amt von BürgerInnen oder von Unternehmen komplett online durchführbar sind oder Online-Formulare direkt übermittelt werden können.

Trend Transaktionsangebote Ihres Amtes

"Verfügt Ihr Amt über Transaktionsangebote, bei denen Geschäftsvorgänge mit Ihrem Amt von BürgerInnen oder von Unternehmen komplett online durchführbar sind oder Online-Formulare direkt übermittelt werden können?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei der Bundesverwaltung



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (N = jeweils ca. 40)

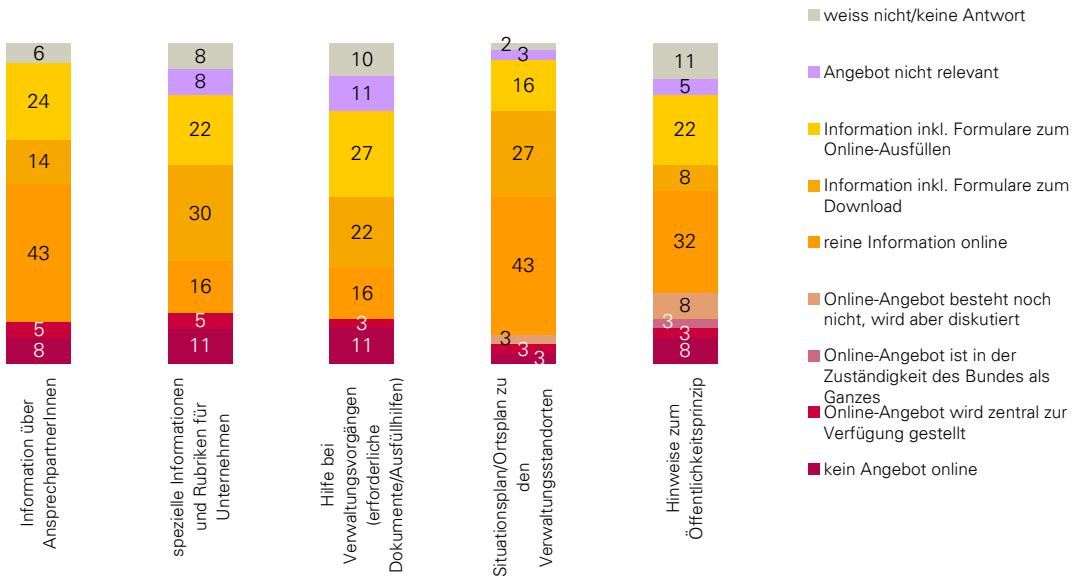
Für Bundesämter ist das Internet nach wie vor eine Informationsplattform und nur am Rande ein Ort der externen Geschäftsabwicklung. Es stehen jedoch Formulare zur Verfügung welche online ausgefüllt, oder heruntergeladen werden können. Dieser Informationsfokus äussert sich bereits in den erfragten Kategorien und verdeutlicht sich dann anhand der Antworten. Gefragt nach spezifischen Angeboten ist das Angebot an Informationen über AnsprechspartnerInnen und das Zurverfügungstellen von Situationsplänen bzw. Ortsplänen zu den Verwaltungsstandorten am weitesten fortgeschritten. Gegenüber 2010 hat es in den genannten Bereichen und auch im Bereich spezieller Informationen und Rubriken für Unternehmen Verbesserungen bei den Formularen gegeben. Bei Hinweisen zum Öffentlichkeitsprinzip und der Hilfe bei Verwaltungsvorgängen werden zwar mehr Formulare zum Online-Ausfüllen angeboten, jedoch weniger Formulare zum Download als 2010.

Grafik 55

Existierendes Angebot der Bundesämter

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

in % verantwortlicher Personen für E-Government in der Bundesverwaltung



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (N = 37)

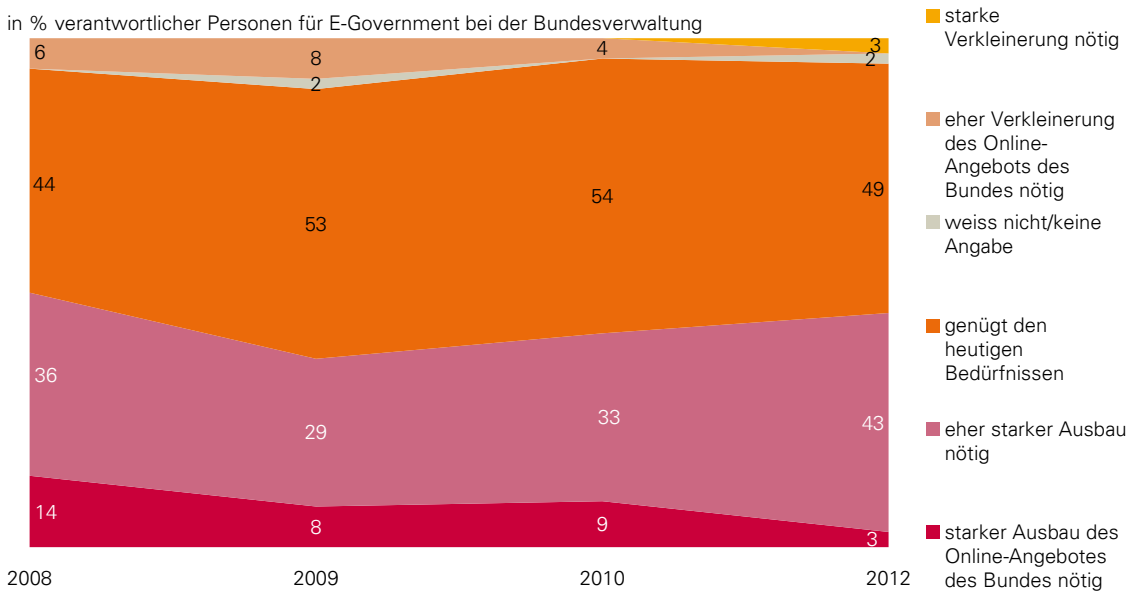
Geht es um die Einschätzung, ob das heutige Online-Angebot ausreicht, lässt sich seit 2009 ein leicht negativer Trend erkennen. Das Angebot wird als immer weniger ausreichend empfunden, die Meinung ist jedoch sehr ambivalent. 49 Prozent sind der Meinung, dass das Angebot den heutigen Bedürfnissen gerecht wird. 46 Prozent sind der Ansicht, dass ein eher starker bis starker Ausbau nötig ist.

Grafik 56

Trend Online-Angebot der Bundesämter: Heutige Bedürfnisse

"Bezogen auf die heutigen Bedürfnisse: Müsste das Online-Angebot Ihres Amtes ganz allgemein aus Ihrer Sicht stark ausgebaut werden, eher ausgebaut werden, genügt es den heutigen Bedürfnissen, müsste es eher verkleinert werden oder stark verkleinert werden?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei der Bundesverwaltung



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (N = ca. 40)

2.3.1 Ausbaumöglichkeiten und Nutzung des Online-Angebots

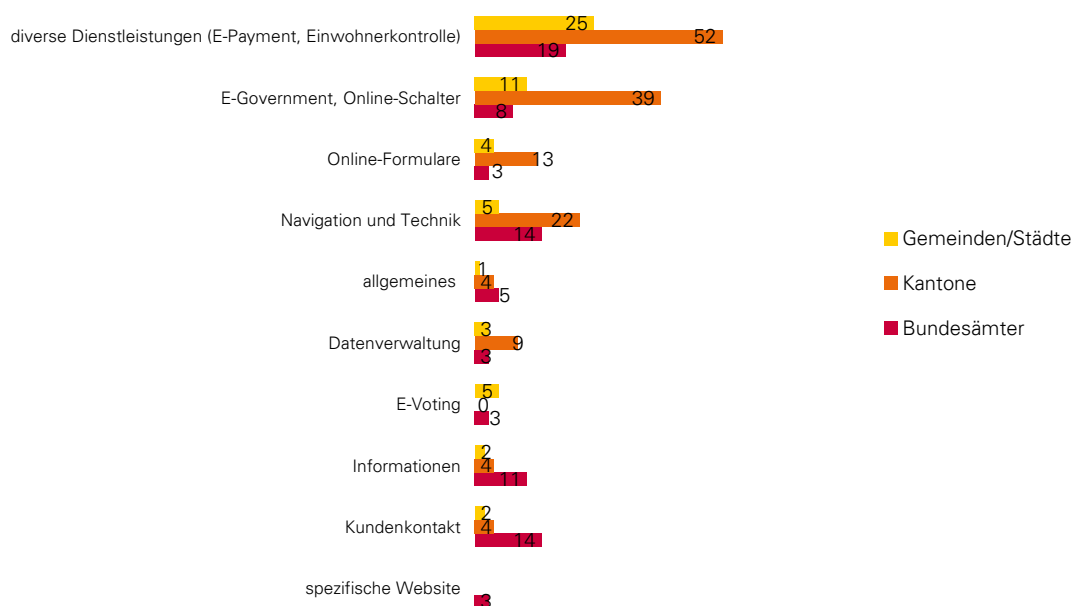
Fragt man direkt nach, welche Angebote aus Sicht der verantwortlichen Personen für E-Government auf allen Verwaltungsebenen ausgebaut werden müssten, stehen konkrete Geschäftsabwicklungen an oberster Stelle. Am häufigsten genannt werden über alle staatlichen Ebenen diverse Dienstleistungen wie z.B. E-Payment und Einwohnerkontrolle. Darauf folgt auf Gemeinde- und Kantons-ebene der Ausbau von E-Government bzw. von Online-Schaltern. Beim Bund steht die Verbesserung von Navigation und Technik an zweiter Stelle. Es wird also neben konkreten Geschäftsabwicklungen vor allem auf die Steigerung der Benutzerfreundlichkeit abgezielt.

Grafik 57

Vergleich Filter: Ausbaumöglichkeiten Online-Angebot

"Welches Angebot müsste am dringendsten ausgebaut werden?"

Basis: inhaltliche Nennungen jener, welche einen Ausbau für nötig halten



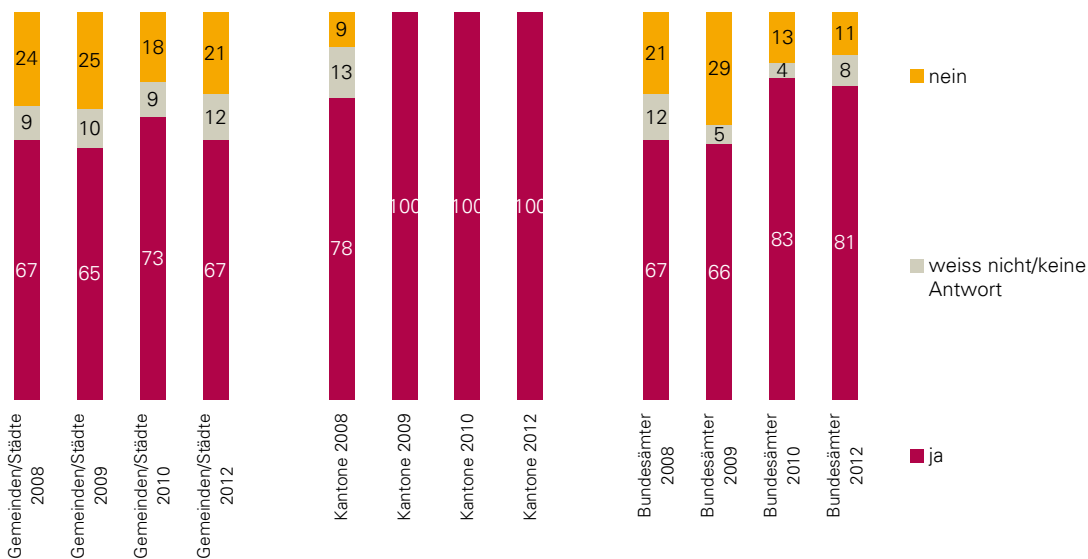
© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden n = 1017/Kantone n = 23/Bund n = 37)

Nicht nur der Wunsch nach Ausbau interessierte, sondern auch ob ein weiterer Ausbau des Internet-Angebots geplant ist. Auf Kantons- und Bundesebene gab es hinsichtlich dieser Frage kaum Änderungen, bei den Gemeinden hingegen, nimmt der Ja-Anteil ab, obschon es im Bereich der Online-Angebote gegenüber 2010 keine grossen Verbesserungen gegeben hat. Die verantwortlichen Personen für E-Government bei den Kantonen sind nicht nur kritischer sondern auch gewillt etwas gegen ungenügsame Angebote zu unternehmen, so planen alle einen weiteren Ausbau Ihres Internet-Angebots.

Trend Vergleich Planung weiterer Ausbau Internet-Angebot

"Planen Sie einen weiteren Ausbau Ihres Internet-Angebots?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

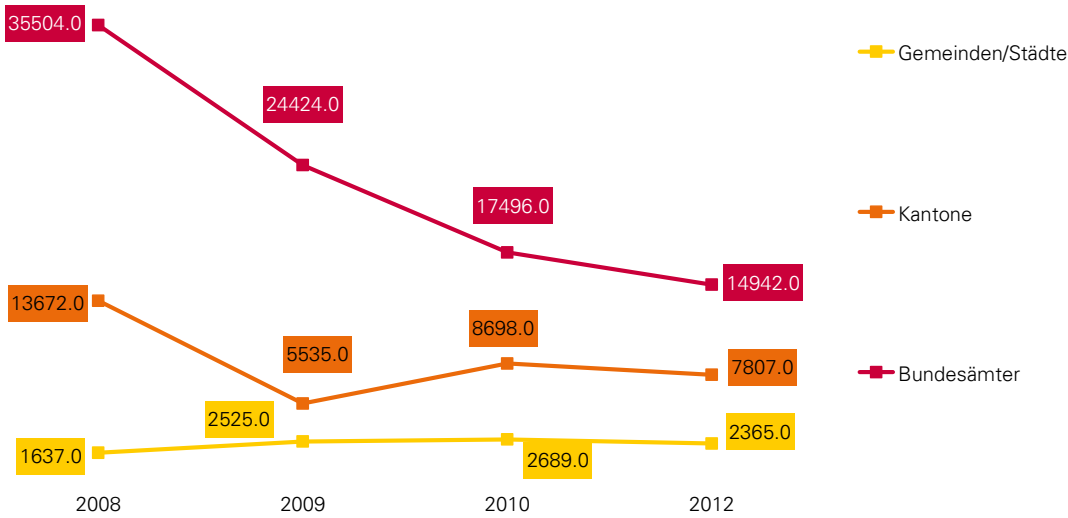
Betrachten wir neben dem Angebot auch die Nutzung, lässt sich erkennen, dass Webseiten der Bundesämter am häufigsten besucht werden. Im Durchschnitt von 14'942 Personen täglich, gefolgt von durchschnittlichen 7'807 Personen und 2'365 Personen, welche täglich die Kantonswebseiten bzw. die Webseiten der Gemeinden besuchen. Die Gemeinden haben also nach wie vor am wenigsten Nutzer und auch die Kantone ein wenig mehr als halb so viele wie auf Bundesebene. Die Nutzung der Bundeseiten ist jedoch weiter abnehmend, auf Kantons- und Gemeindeebene ist ein leichter Rückgang zu verzeichnen. Die Zahlen müssen jedoch etwas relativiert werden, so ist es nicht auszuschliessen, dass über die Jahre die Angaben der einzelnen Verwaltungseinheiten auf unterschiedlichen Berechnungen beruhen.

Grafik 59

Trend Vergleich Anzahl täglicher Besucher/Visitors auf Website

"Bitte tragen Sie die ungefähre Anzahl täglicher Besucher/Visitors (unique Users ohne Suchroboter) auf Ihrer offiziellen Einstiegsseite (alle Sprachen) ein. Wenn Sie die Zahl nicht kennen, können Sie ohne weiteres auf eine Antwort verzichten."

in Mittelwerten (nur positive Antworten) der verantwortlichen Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

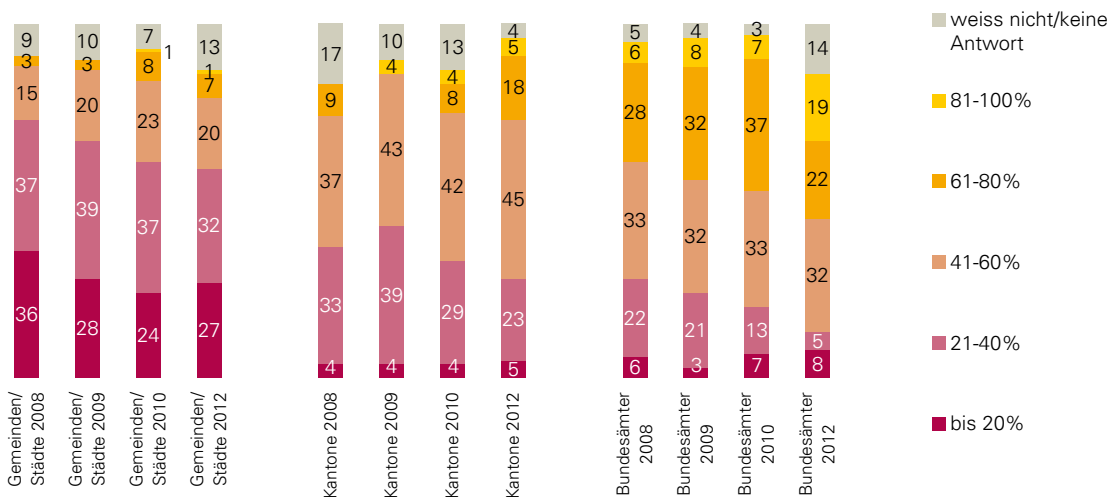
Die Online-Nutzung des Informationsangebots wird auf Stufe Gemeinde- bzw. Stadtverwaltung am wenigstens und auf Stufe Bund am häufigsten benutzt. Die Online-Nutzung der Informationsangebote ist auf Gemeindeebene stabil geblieben hat jedoch auf Kantons- und vor allem auf Bundesebene zugenommen.

Grafik 60

Trend Vergleich Online-Nutzung des Informationsangebots

"Bitte geben Sie eine Schätzung an von Kontakten mit der Bevölkerung Ihrer Gemeinde/Stadt, Ihres Kantons, Ihres Amts, die eine einfache, spezifische Information (nicht einen Behördengang/Transaktion) wünschen: Wie viele Prozent entfallen gemäss Ihrer ungefähren Schätzung auf den Online-Kanal?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



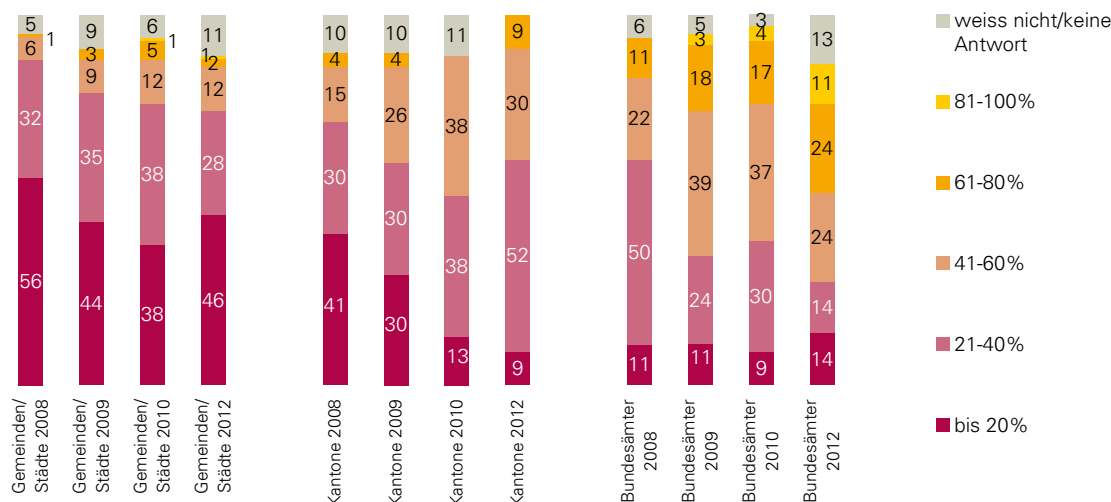
© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

Geht es um Behördendienstleistungen lässt sich ein ähnliches Muster im Vergleich zwischen den verschiedenen Verwaltungsebenen erkennen. Wirklich zugenommen hat die Nutzung jedoch nur auf Bundesebene.

Trend Vergleich Online-Nutzung der Behördendienstleistungen

"Bitte geben Sie eine Schätzung an von Kontakten mit der Bevölkerung Ihrer Gemeinde/Stadt, Ihres Kantons, Ihres Amts, die eine Behördenleistung in Anspruch nehmen oder einen Prozess/eine Transaktion abwickeln wollen: Wie viele Prozent entfallen gemäss Ihrer ungefähren Schätzung auf den Online-Kanal?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

2.3.2 Zwischenbilanz

Die Online-Kontaktmöglichkeiten sind auf allen Verwaltungsebenen flächendeckend ausgebaut und die Webseiten auf mehr oder weniger aktuellem Stand. Bei den Transaktionsangeboten macht sich auf Gemeinde- und Bundesebene Stagnation breit. Auf Kantonebene ist hingegen ein stärkerer Ausbau der Angebote für Privatpersonen ersichtlich. Die Kantonsverwaltungen sind auch die Vorreiter was die Planung neuer Angebote anbelangt. Geht es um die Beurteilung der Angebote über alle Verwaltungsebenen, sind die verantwortlichen Personen für E-Government der Kantone am kritischsten. Über alle staatlichen Ebenen wird vor allem der Ausbau diverser Dienstleistungen wie E-Payment und Einwohnerkontrolle gewünscht. In Bezug auf die Nutzung der Online-Möglichkeiten liegen die Bundesämter vorne. Diese haben auch am wenigsten unmittelbaren Kontakt zu den NutzerInnen.

2.4 Koordination und Zusammenarbeit der Verwaltungsebenen

2.4.1 Online-Hilfsmittel für Behördengeschäfte

E-Mail wird zur Abwicklung von Behördengeschäften über alle Verwaltungseinheiten rege genutzt. Die Nutzung bleibt auf allen Ebenen flächendeckend.

Grafik 62

Trend Vergleich Nutzung Online-Hilfsmittel für Behördengeschäfte

"Wickeln Sie persönlich mit folgenden Hilfsmitteln Behördengeschäfte mit anderen Behörden ab (extern)?"

E-Mail

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

Auch Online-Plattformen werden auf Bundes- und Kantonebene für die Zusammenarbeit gut genutzt. Bei den Kantonen geben 74 Prozent, beim Bund 65 Prozent der verantwortlichen Personen für E-Government an, dass solche mehrheitlich genutzt werden. Wobei der Anteil gegenüber 2010 massiv angestiegen ist. Bei Gemeinden und Städten ist die Nutzung von Online-Plattformen im Rückgang begriffen. Nur noch 10 Prozent nutzen solche Plattformen mehrheitlich für externe Behördengeschäfte.

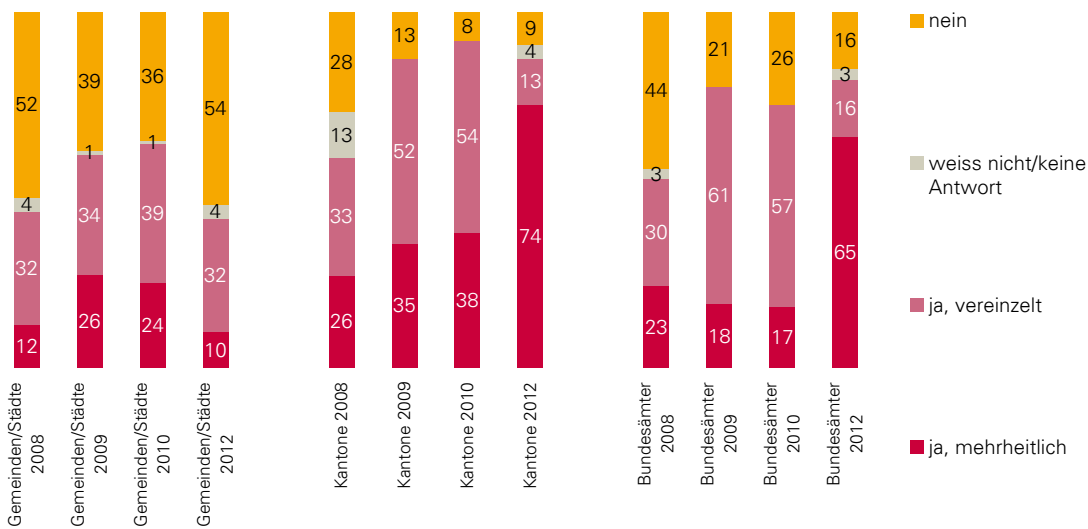
Grafik 63

Trend Vergleich Nutzung Online-Hilfsmittel für Behördengeschäfte

"Wickeln Sie persönlich mit folgenden Hilfsmitteln Behördengeschäfte mit anderen Behörden ab (extern)?"

mit Online-Plattformen für die Zusammenarbeit (bspw. gemeinsame Kalender, Dokumentenverwaltung)

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

Die vollständige elektronische Geschäftsabwicklung innerhalb des Amts hat, wenn man den gesamten Ja-Anteil betrachtet, gegenüber 2010 auf allen Staatsebenen eher abgenommen. Da sich jedoch zumindest auf Kantonsebene der Anteil derer, welche mehrheitlich auf vollständige elektronische Geschäftsabwicklung zurückgreifen mehr als verdoppelt hat, ist davon auszugehen, dass sich der positive Trend fortgesetzt hat.

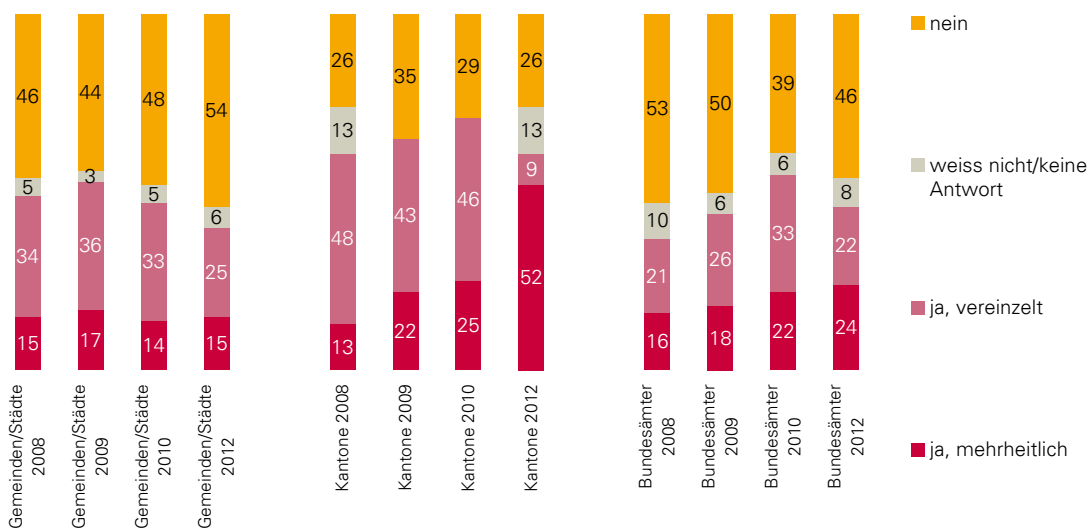
Grafik 64

Trend Vergleich Nutzung Online-Hilfsmittel für Behördengeschäfte

"Wickeln Sie persönlich mit folgenden Hilfsmitteln Behördengeschäfte mit anderen Behörden ab (extern)?"

mit vollständiger elektronischer Geschäftsabwicklung innerhalb des Amts

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

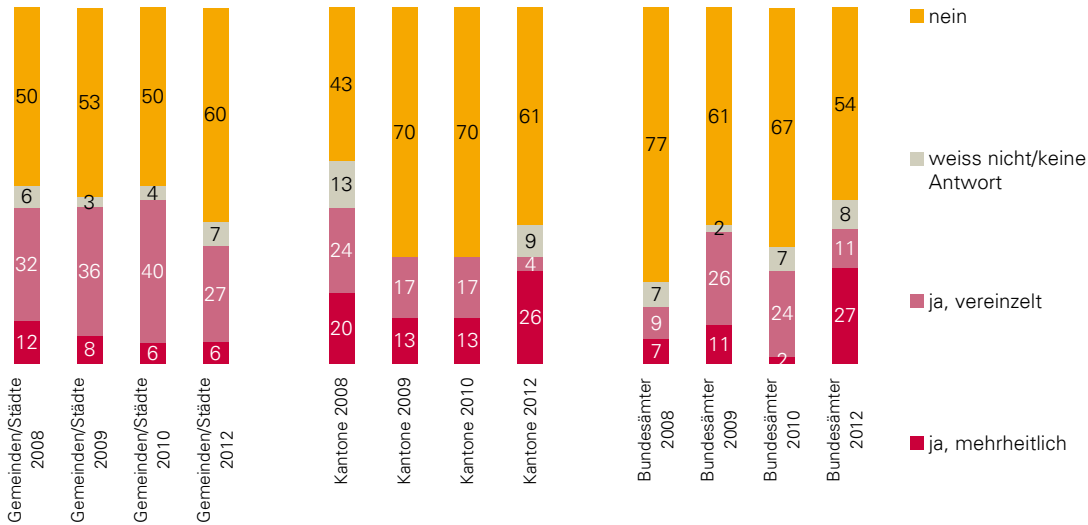
Der Anteil derer, welche persönlich mehrheitlich mit behördenübergreifenden elektronischen Hilfsmitteln externe Geschäfte mit anderen Behörden abwickeln, hat sich auf Kantonsebene, aber auch auf Bundesebene vergrössert. Bei Gemeinden und Städten wird eher weniger auf dieses Hilfsmittel zurückgegriffen als noch 2010.

Trend Vergleich Nutzung Online-Hilfsmittel für Behördengeschäfte

"Wickeln Sie persönlich mit folgenden Hilfsmitteln Behördengeschäfte mit anderen Behörden ab (extern)?"

mit vollständiger behördenübergreifender elektronischer Geschäftsabwicklung

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



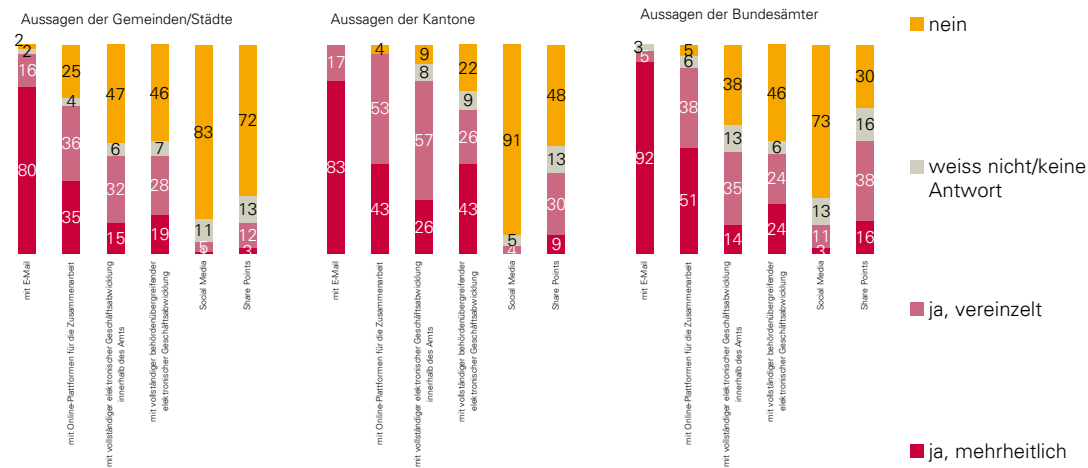
© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

Neu wurde dieses Jahr auch die Nutzung der Online Hilfsmittel für interne Behördengeschäfte untersucht. Auch hier werden E-Mails rege genutzt und am wenigsten werden Social Media genutzt.

Vergleich Nutzung Online-Hilfsmittel für Behördengeschäfte in Gemeinden/Städten/Kantonen/Bundesverwaltung

"Wickeln Sie persönlich mit folgenden Hilfsmitteln Behördengeschäfte innerhalb Ihres Amtes ab (intern)?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = 1017/Kantone N = 23/Bund N = 37)

2.4.2 Kooperation der verschiedenen Verwaltungseinheiten

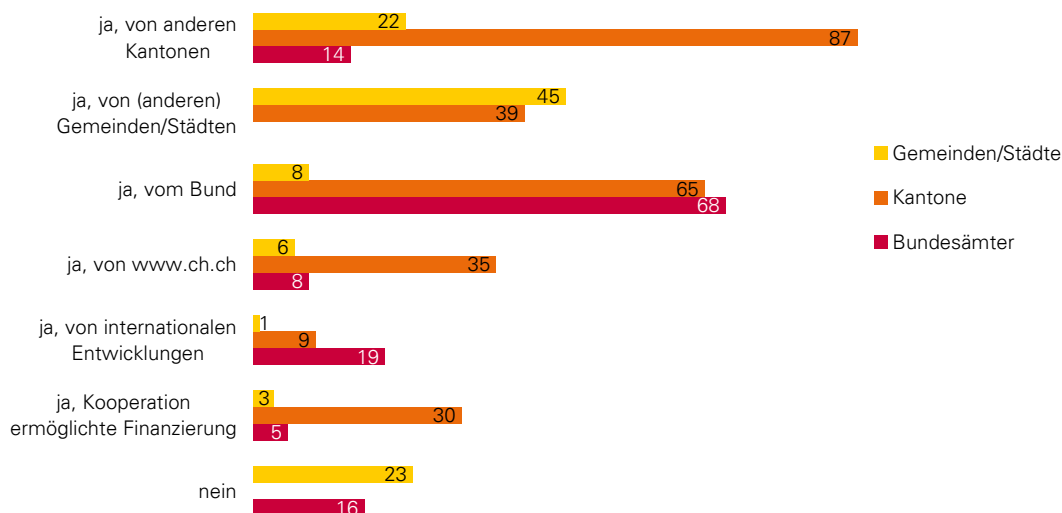
Die Kooperation der verschiedenen Verwaltungseinheiten wurde bisher in allen vorherigen Studien als Schwachstelle der Entwicklung von E-Government identifiziert. Wie die Kooperation aktuell aussieht und ob sich diese in eine positive Richtung weiterentwickelt hat, wird sich in diesem Kapitel zeigen. Generell scheinen die Kantone am meisten von Entwicklungen von anderen zu profitieren. An erster Stelle von anderen Kantonen, gefolgt vom Bund, www.ch.ch und von Gemeinden und Städten. Die Bundesämter haben vor allem von Entwicklungen auf Bundesebene profitiert, teilweise auch von internationalen Entwicklungen und von den Kantonen. Gemeinden bzw. Städte haben vor allem von anderen Städten oder Gemeinden profitiert.

Grafik 67

Vergleich Einfluss Entwicklungen auf eigenen E-Government-Bereich

"Konnte Ihre Gemeinde/Stadt, Ihr Kanton, Ihr Amt bereits von Entwicklungen von anderen profitieren?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen, Bundesämtern, Mehrfachnennungen möglich



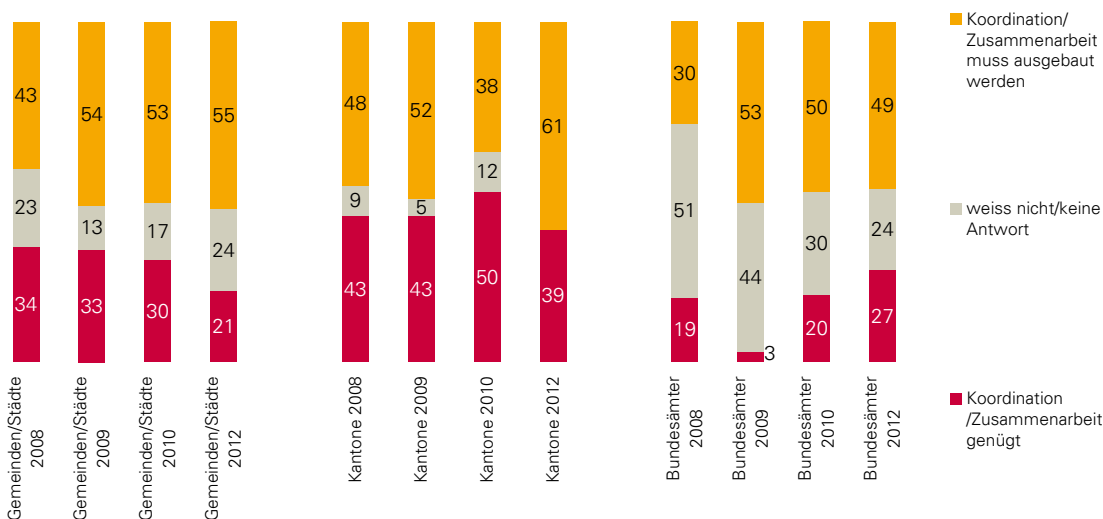
© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = 1017/Kantone N = 23/Bund N = 37)

Die Einschätzung der Koordination bzw. Zusammenarbeit zwischen den Verwaltungsebenen hat sich lediglich beim Bund verbessert. Aktuell sind 27 Prozent der Meinung, dass die Koordination genügt. Fast die Hälfte glaubt jedoch immer noch, dass diese ausgebaut werden muss. Bei den Kantonen sind mittlerweile 61 Prozent derselben Meinung und in den Gemeindeverwaltungen 55 Prozent. Die Zusammenarbeit wird auf diesen zwei Verwaltungsebenen schlechter beurteilt als 2010, obschon in den Kantonen damals die Meinung einen Sprung in eine positive Richtung gemacht hatte.

Trend Vergleich Einschätzung der Koordination/Zusammenarbeit

"Ist der Stand der Koordination/Zusammenarbeit im Bereich der E-Government-Aktivitäten zwischen Gemeinden/Städten und Kanton resp. zwischen Bund und Kanton resp. zwischen Bund, Kanton und Gemeinden/Städten genügend oder muss die Koordination/Zusammenarbeit ausgebaut werden?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



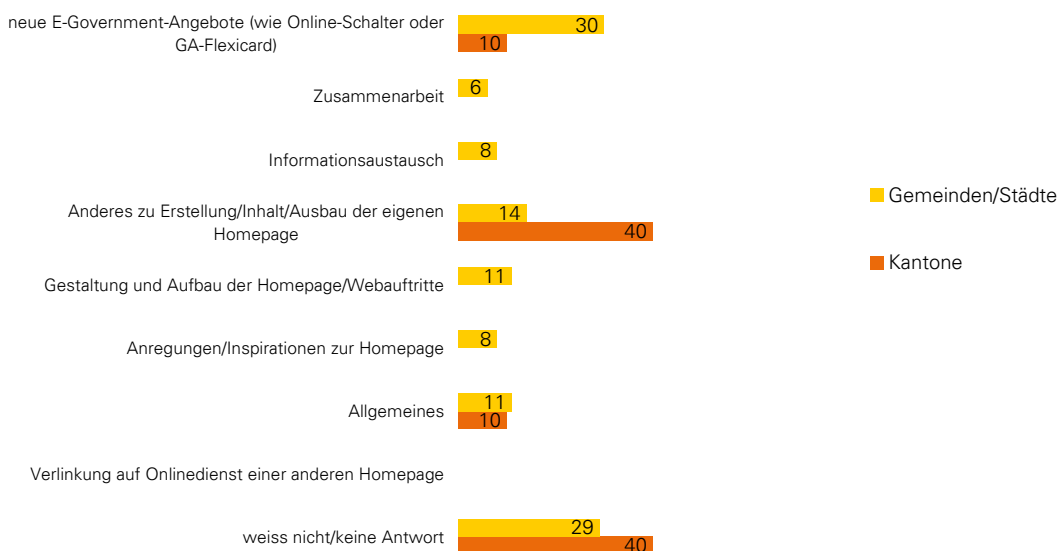
© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

Die Gemeinden haben auf Gemeindeebene vor allem von neuen E-Government-Projekten profitiert. Die Kantone haben von den Gemeinden und Städten besonders profitiert, wenn es um die Erstellung, den Inhalt und den Ausbau der eigenen Homepage ging.

Vergleich Konkretes Projekt durch (andere) Gemeinden/Städte

"Sie haben für folgende Ebenen angegeben, bereits von Entwicklungen profitiert zu haben. Bitte geben Sie jeweils in Stichworten an, um was für ein konkretes Projekt es sich dabei jeweils gehandelt hat."

Basis: inhaltliche Nennungen jene, welche von (anderen) Gemeinden/Städten profitiert haben



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden n = 466/Kantone n = 10)

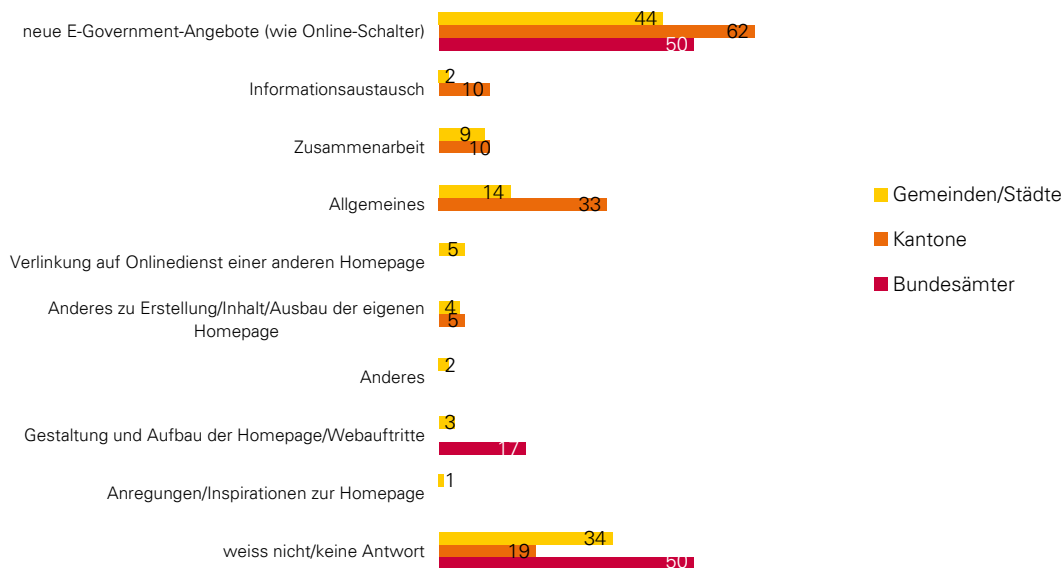
Von den Kantonen konnten die Verantwortlichen aller Verwaltungsebenen in erster Linie von neuen E-Government-Angeboten wie Online-Schalter Nutzen ziehen. Für 17 Prozent der Bundesangestellten wurde auch im Bereich Gestaltung und Aufbau der Homepage profitiert.

Grafik 70

Vergleich Konkretes Projekt durch (andere) Kantone

"Sie haben für folgende Ebenen angegeben, bereits von Entwicklungen profitiert zu haben. Bitte geben Sie jeweils in Stichworten an, um was für ein konkretes Projekt es sich dabei jeweils gehandelt hat."

Basis: inhaltliche Nennungen jene, welche von (anderen) Kantonen profitiert haben



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden n = 248/Kantone n = 21/Bund n = 6)

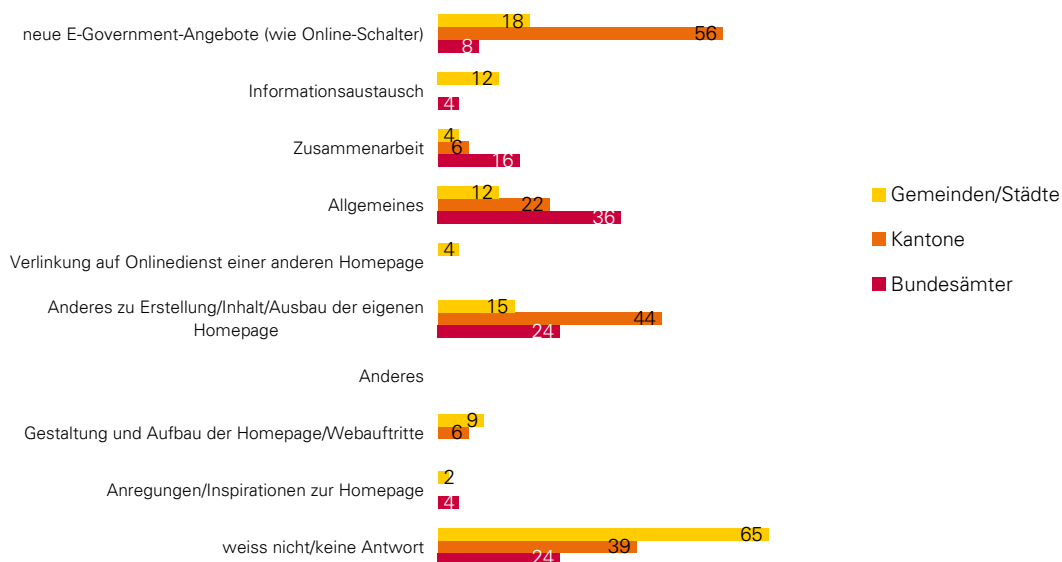
Die neuen E-Government-Angebote haben auch von Bundesebene aus einen positiven Effekt auf Kantons- und Gemeindeverwaltungen. Von Entwicklungen profitiert wurde auch im Bereich Ausbau der eigenen Homepage.

Grafik 71

Vergleich Konkretes Projekt durch Bund/www.ch.ch

"Sie haben für folgende Ebenen angegeben, bereits von Entwicklungen profitiert zu haben. Bitte geben Sie jeweils in Stichworten an, um was für ein konkretes Projekt es sich dabei jeweils gehandelt hat."

Basis: inhaltliche Nennungen jene, welche von Bund oder www.ch.ch profitiert haben



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden n = 134/Kantone n = 18/Bund n = 25)

In der Beurteilung von www.ch.ch hat sich bei den Gemeindevertretern kaum eine Veränderung abgezeichnet. Auch bei verantwortlichen Personen für E-Government bei den Kantonsverwaltungen lässt sich kein Trend erkennen. Jedoch wird www.ch.ch negativer beurteilt als 2010, obschon immer noch eine

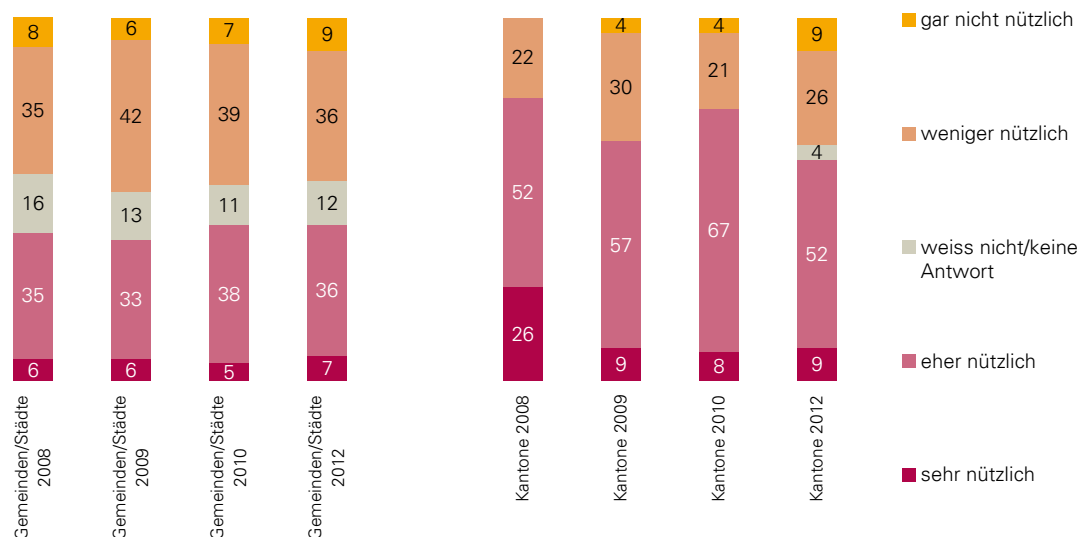
Mehrheit von 61 Prozent der Ansicht ist, dass www.ch.ch eher nützlich bis sehr nützlich ist.

Grafik 72

Trend Vergleich Beurteilung www.ch.ch

"Wie beurteilen Sie www.ch.ch? Ist www.ch.ch für Sie als Gemeinde, Kanton sehr nützlich, eher nützlich, weniger nützlich oder gar nicht nützlich?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen und Kantonsverwaltungen



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23)

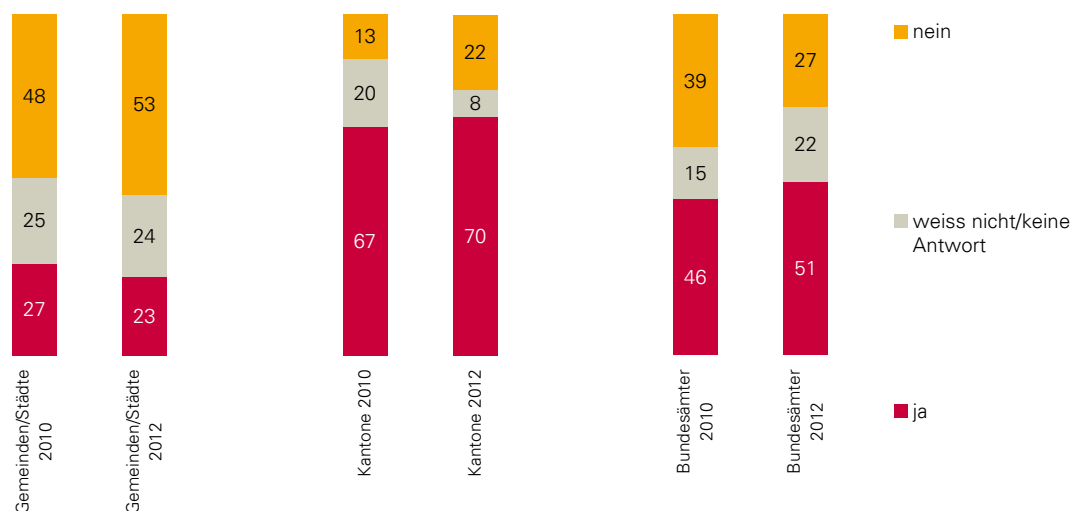
Im Bereich Public Private Partnership (PPP) geben die Kantone nach wie vor die besten Voten ab. Zu 70 Prozent ist PPP bereits ein Thema in den Kantonen, zu 51 Prozent beim Bund und lediglich zu 23 Prozent bei den Gemeinden- und Stadtverwaltungen. Hier ist der Ja-Anteil sogar rückläufig.

Grafik 73

Trend Vergleich Public Private Partnership (PPP)

"Public Private Partnership (PPP) ist eine spezielle Form von freiwilliger öffentlich-privater Kooperation, bei welcher die öffentliche Hand zur Erfüllung von Aufgaben mit privaten Akteuren eine langfristige Zusammenarbeit eingeht. Ist Public Private Partnership in Ihrer Behörde ein Thema?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

So ist es auch nicht verwunderlich, dass es auf Gemeindeebene praktisch keine konkreten Public Private Partnership-Projekte gibt. Auf Kantonsebene ist

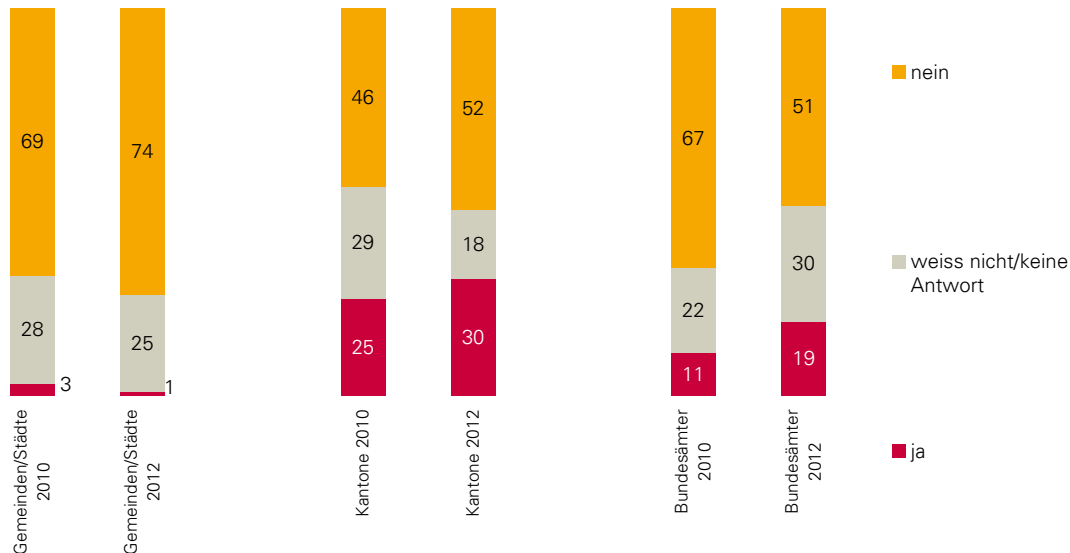
dies zu 30 Prozent der Fall, bei den Bundesämtern zu 19 Prozent. Auf den letzten beiden Ebenen ist also eine positive Entwicklung zu verzeichnen.

Grafik 74

Trend Vergleich Public Private Partnership-Projekte

"Gibt es im Rahmen von Public Private Partnership schon konkrete E-Government-Projekte?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

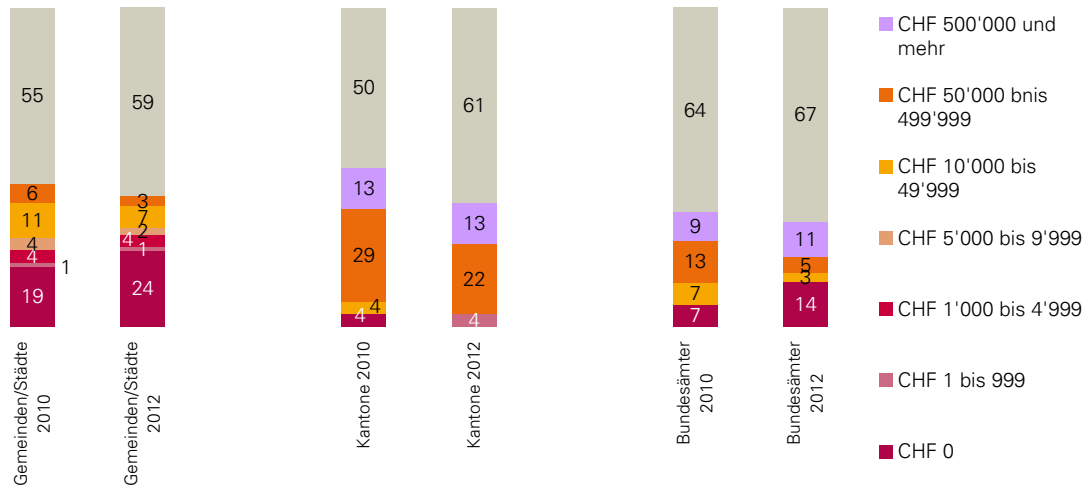
Generell wurde 2012 für E-Government-Projekte weniger Geld ausgegeben als 2010. In den Gemeinden und bei der Bundesverwaltung wurde jedoch mehr in kleinere Projekte investiert. Auffallend ist, dass die Mehrheit der verantwortlichen Personen für E-Government jedoch keine Antwort geben kann oder will, was das Auftragsvolumen für letztjährige E-Government-Projekte anbelangt.

Grafik 75

Trend Vergleich Letztjährige E-Government-Projekte – Auftragsvolumen

"Bitte geben Sie im Folgenden an, wie viele Projekte im Bereich E-Government in Ihrer Gemeinde/Ihrem Kanton/Ihrem Amt im vergangenen Jahr durchgeführt wurden und welches ungefähre Auftragsvolumen diese insgesamt für die Privatwirtschaft ergeben hat. Allgemeine Kosten für Hosting und Unterhalt der Homepage bitte separat angeben."

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



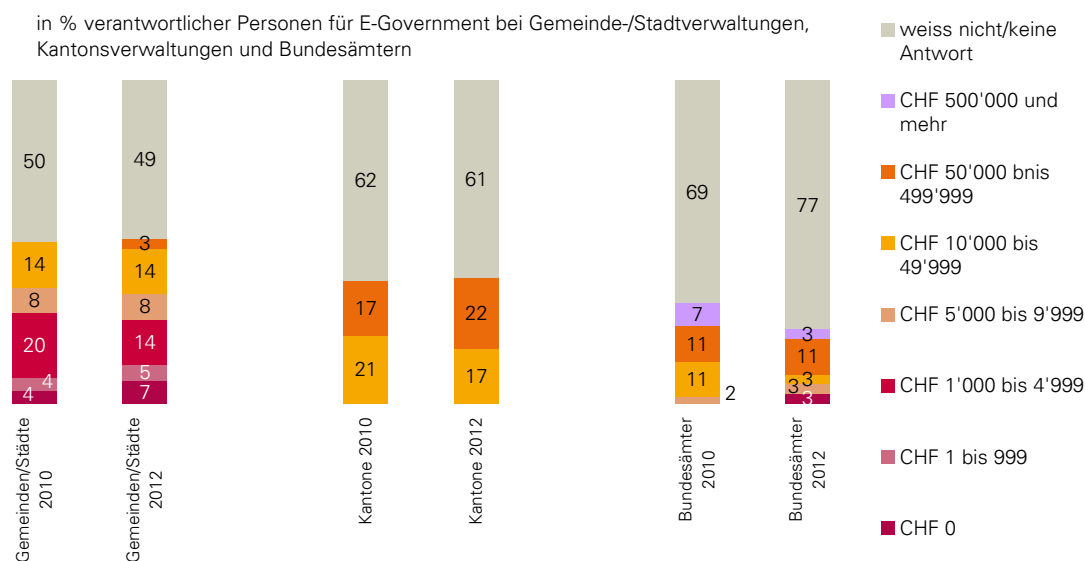
© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

Die Kosten für Hosting und Unterhalt sind auf einem ähnlichen Niveau geblieben wie 2010, bei den Bundesämtern sind diese Kosten jedoch etwas zurückgegangen. Im Mittel ergaben die Gemeindeprojekte dieses Jahr ein Auftragsvolumen von 14'349 CHF für die Privatwirtschaft, die kantonalen Projekte 1'561'11 CHF und die Bundesprojekte 990'833 CHF. Auf Kantonsebene wurde demnach das grösste Auftragsvolumen generiert. Der Bund gibt jedoch mehr für Hosting und Unterhalt aus, im Mittel 186'875 CHF gegenüber 102'778 CHF auf Kantonsebene und 10'971 CHF bei den Gemeinden.

Grafik 76

Trend Vergleich Letztjährige E-Government-Projekte – Kosten für Hosting und Unterhalt

"Bitte geben Sie im Folgenden an, wie viele Projekte im Bereich E-Government in Ihrer Gemeinde/Ihrem Kanton/Ihrem Amt im vergangenen Jahr durchgeführt wurden und welches ungefähre Auftragsvolumen diese insgesamt für die Privatwirtschaft ergeben hat. Allgemeine Kosten für Hosting und Unterhalt der Homepage bitte separat angeben."



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

2.4.3 Zwischenbilanz

E-Mail ist nach wie vor das meist gebrauchte Online-Hilfsmittel für externe und auch für interne Behördengeschäfte. Verantwortliche Personen für E-Government bei Kantonen und Bund nehmen auch oft von Online-Plattformen Gebrauch. Gemeinden hinken generell etwas hinterher, wenn es um die Nutzung der Online-Hilfsmittel geht. Social Media hingegen findet auf allen Verwaltungsebenen kaum Beachtung, wenn es darum geht interne Behördengeschäfte abzuwickeln. Die elektronische Geschäftsabwicklung hat sich also insbesondere auf Kantons- und Bundesebene etabliert, solange diese nicht behördenübergreifend ist. Betrachten wir die Koordination der verschiedenen Verwaltungseinheiten, wird diese auf Gemeinde- und Kantonsebene schlechter, auf Bundesebene besser eingeschätzt als 2010. Profitieren konnten jedoch alle von den Entwicklungen auf der eigenen oder auf über- bzw. untergeordneten Verwaltungsebenen, besonders wenn es sich um neue E-Government-Projekte handelt. Das Schweizer Portal ch.ch, welche als nationale Einstiegseite der Schweiz gilt, wird von den Kantonsvertretern kritischer beurteilt als 2010, jedoch weiterhin positiver als auf Gemeindeebene. Vertreter der Gemeinden scheinen das Portal auch weniger beurteilen zu können. Auch was Public Private Partnership anbelangt, ist auf Ebene der Gemeinden eher von einer Verschlechterung zu sprechen. Auf Stufe Bund und Kanton hat sich das Thema bereits mehr etabliert, wobei die Kantone hier ganz klar vorne liegen.

2.5 Social Media und SuisselD

2.5.1 Social Media

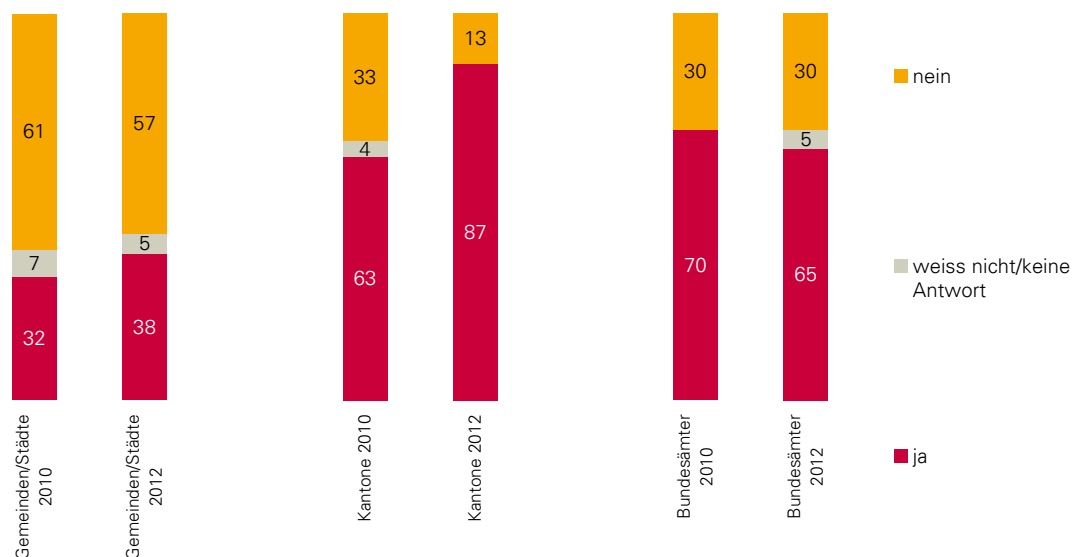
Social Media wurde 2010 erstmals in der Befragung berücksichtigt. Deshalb lässt sich noch kein Trend ablesen, aber es ist offensichtlich, dass vor allem auf Kantonebene Social Media ein immer wichtigeres Thema wird. Bereits 87 Prozent der E-Government-Verantwortlichen geben an, dass Social Media in ihrem Kanton ein Thema sei. Bei den Gemeinden sind dies lediglich 38 Prozent, Tendenz jedoch steigend. Weniger weit verbreitet scheint das Thema jedoch in den Bundesämtern (-5%-Punkte).

Grafik 77

Trend Vergleich Thema Social Media

"Sind Social Media in Ihrem Amt/Ihrem Kanton/Ihrer Gemeinde/Stadt ein Thema?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



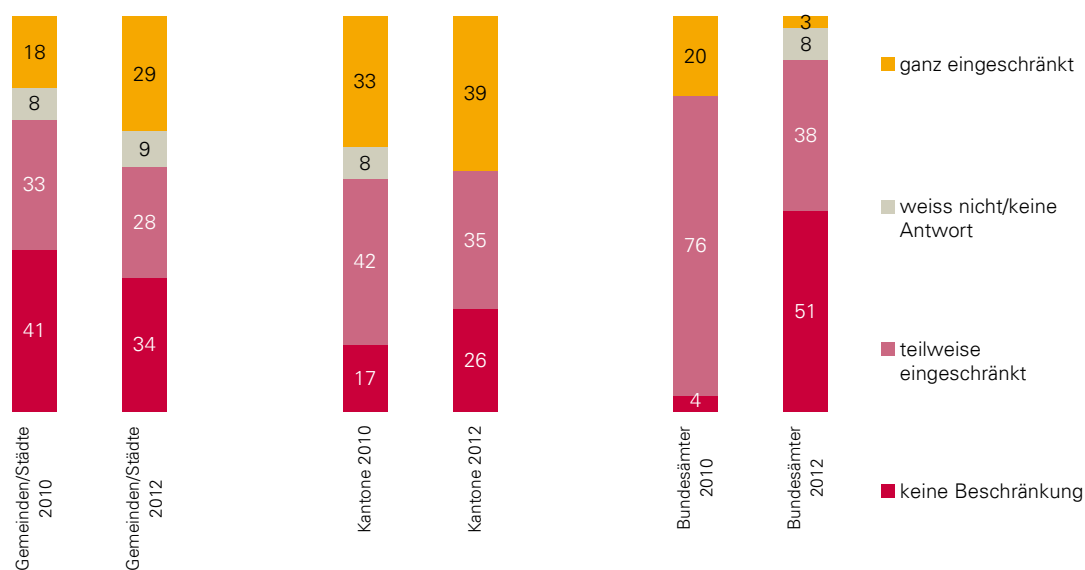
© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

Vor allem auf Bundesverwaltungsebene hat sich der Zugang zu Social Media Anwendungen gegenüber 2010 gelockert, heute gibt die Hälfte der Bundesvertreter an, keine Beschränkungen vorzufinden. Auf Gemeindeebene haben sich die Beschränkungen verstärkt und in den Kantonsverwaltungen sind sie mehr oder weniger stabil geblieben.

Trend Vergleich Möglichkeit Zugang zu Social Media Anwendungen

"Ist in Ihrer Verwaltung der Zugang für die Mitarbeitenden zu Social Media Anwendungen möglich?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = ca. 950/Kantone N = ca. 23/Bund N = ca. 40)

Kantone nutzen heute vor allem Twitter und soziale Medien wie Facebook zur Kommunikation mit der Öffentlichkeit. Bei den Bundesämtern werden Wikipedia und Wikis bevorzugt und auf Gemeindeebene Wikipedia und soziale Medien wie Facebook.

2.5.2 SuisseID

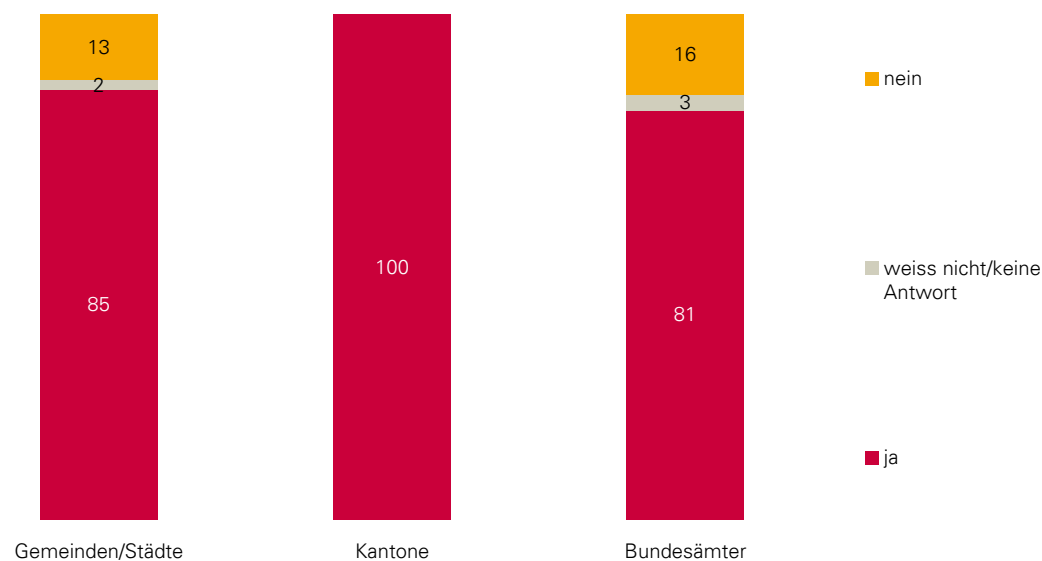
Die SuisseID ist das erste standardisierte Produkt in der Schweiz für einen sicheren elektronischen Identitätsnachweis. Mit der SuisseID ist ein elektronischer Identitätsnachweis und eine qualifizierte elektronische Signatur möglich. Die SuisseID ist den relevanten Ansprechpartnern aller drei Verwaltungsstufen zu mehr als 80 Prozent bekannt. Bei den Kantonen kennen sie gar alle E-Government-Verantwortlichen.

Grafik 79

Vergleich SuisselD

"Kennen Sie die SuisselD, welche einen elektronischen Identitätsnachweis und eine elektronische Signatur ermöglicht?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = 1017/Kantone N = 23/Bund N = 37)

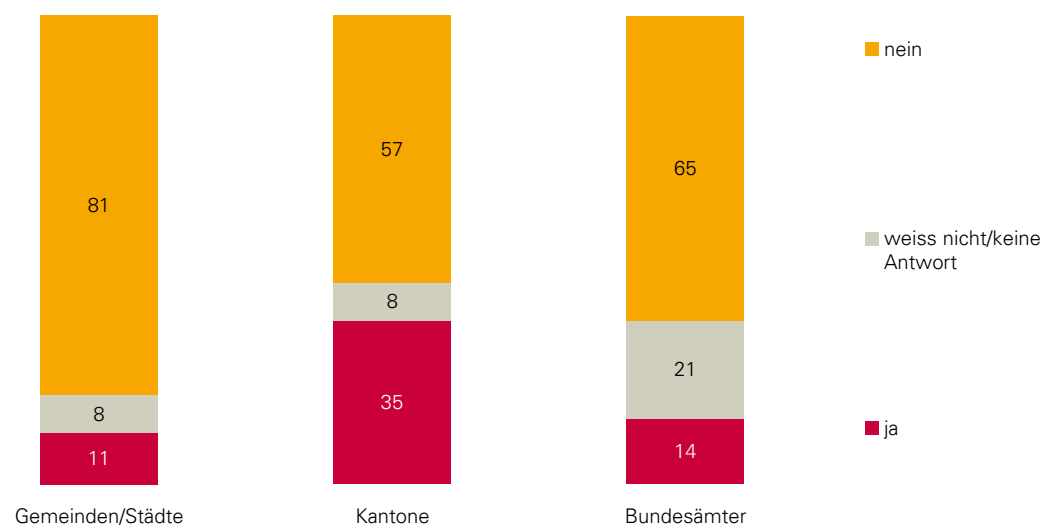
Bereits 11 Prozent der Gemeinden, 35 Prozent der Kantone und 14 Prozent der Bundesämter bieten SuisselD-fähige Anwendungen an. Es zeichnet sich ab, dass vor allem auf Kantonebene entscheidende Weichen seitens der Behörden gestellt werden, um die SuisselD von Behördenseite weiter voranzutreiben.

Grafik 80

Vergleich Anwendungsanbieter SuisselD

"Tritt Ihr Amt/Ihr Kanton/Ihre Gemeinde als Anwendungsanbieter der SuisselD auf? Verfügen Sie über Anwendungen für BürgerInnen die SuisselD-fähig sind?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = 1017/Kantone N = 23/Bund N = 37)

61 Prozent der E-Government-Verantwortlichen der Kantone nutzen die SuisselD persönlich oder im Geschäft. Bei den VertreterInnen aus den Bundes-

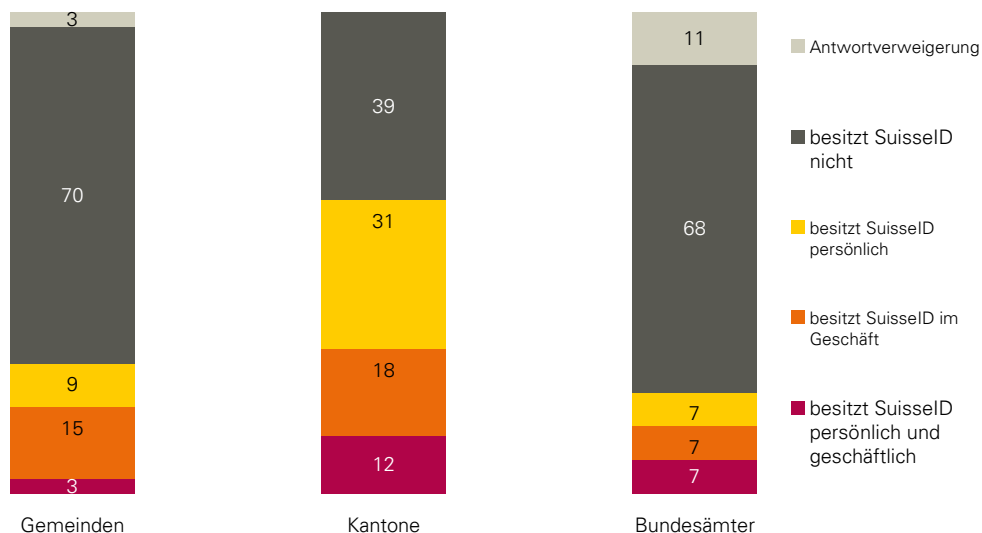
ämtern sind es 21 Prozent. Unter den GemeindevertreterInnen besitzen 27 Prozent im Geschäft oder persönlich eine SuisselD.

Grafik 81

Vergleich Besitz SuisselD

"Besitzen Sie persönlich eine SuisselD, besitzen Sie eine SuisselD im Geschäft oder besitzen Sie keine SuisselD?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen, Bundesämtern, Mehrfachantworten möglich



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = 1017/Kantone N = 23/Bund N = 37)

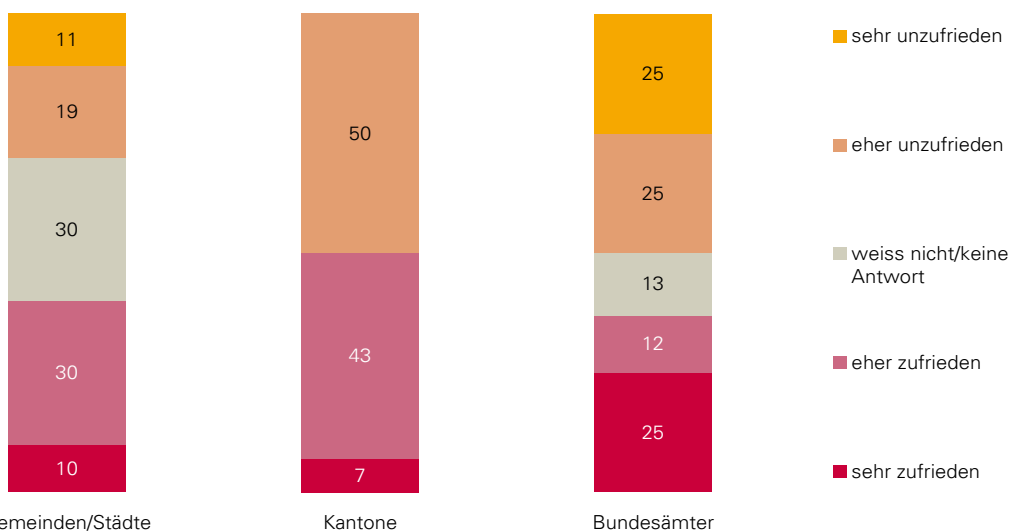
Personen, welche im Besitz einer SuisselD sind, wurden gebeten diese zu beurteilen. Die Meinung ist über alle Verwaltungseinheiten ziemlich ambivalent. Bei den Gemeinden überwiegt die positive Meinung aber die negative. Unter den bisher erst wenigen NutzerInnen auf Bundesebene macht der Anteil der eher bis sehr Unzufriedenen die Hälfte aus, 37 Prozent hingegen sind eher bis sehr zufrieden mit der SuisselD. Bei den Kantonen ist die Hälfte eher unzufrieden, die andere Hälfte eher bis sehr zufrieden.

Grafik 82

Vergleich Filter: Zufriedenheit SuisselD

"Sind Sie mit SuisselD sehr zufrieden, eher zufrieden, eher unzufrieden oder sehr unzufrieden?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern, welche eine SuisselD persönlich oder geschäftlich besitzen



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden n = 273/Kantone n = 14/Bund n = 8)

2.5.3 Zwischenbilanz

Social Media ist vor allem auf Stufe Kanton und Bund ein wichtiger Aspekt von E-Government. Bei Gemeinden ist Social Media ein wenig verbreitetes Thema. Zwei Jahre nach Einführung ist SuisselD den relevanten BehördenvertreterInnen bekannt. Auf Gemeindeebene hat es sich noch nicht wirklich etabliert. Am meisten genutzt wird Sie in den Kantonsverwaltungen. 35 Prozent haben auch schon SuisselD-fähige Applikationen. Generell ist die SuisselD jedoch über alle Verwaltungseinheiten noch nicht flächendeckend verbreitet. Was die Beurteilung der SuisselD der bisher wenigen NutzerInnen betrifft, herrscht ein sehr ambivalentes Bild vor. Die Neuerung muss sich erst durchsetzen. Machen sich bereits bei den ersten Erfahrungen Probleme bemerkbar, kann dies das Projekt gefährden. Gerade wegen der wichtigen Rolle von SuisselD für die Weiterentwicklung von E-Government und der Schlüsselfunktion der Kantone, sollte die vorhandene Unzufriedenheit rasch vertieft analysiert und ausgeräumt werden.

2.6 Open Data

Bevor wir in der Synthese die Ergebnisse der gesamten Befragung diskutieren, möchten wir in diesem Kapitel das diesjährige Spezialthema „Open Data“ behandeln. „Open Data“ ist an sich nichts anderes als die freie Verfügbarkeit und damit auch Nutzbarkeit von meist öffentlichen Daten. Offene Daten sind sämtliche Datenbestände, die im Interesse der Allgemeinheit ohne Einschränkung zur freien Nutzung, zur Weiterverbreitung und zur freien Weiterverwendung frei zugänglich gemacht werden.

Eine diesen Juni veröffentlichte Studie der Berner Fachhochschule in Zusammenarbeit mit itopia hat unter anderem das Potenzial von „Open Government Data (OGD)“ untersucht. OGD schaffen nicht nur Potenzial für betriebliches und volkswirtschaftliches Wachstum sowie für gesellschaftlichen Nutzen, sondern ermöglichen auch die bessere Wahrnehmung von eigenen politischen Interessen, da durch OGD der Einblick in die Tätigkeit von Regierung und Verwaltung verbessert wird. „Open Data“ lohne sich also für die Schweiz, so die Verfasser der Studie¹. Wie aber empfinden die verantwortlichen Personen für E-Government auf verschiedenen staatlichen Ebenen „Open Data“?

Gefragt, ob Ihnen der Begriff bekannt ist, gaben bei den Kantonsverwaltungen 100 Prozent an, diesen zu kennen, auf Stufe Bund sind es noch 76 Prozent und bei Gemeinde- und Stadtverwaltungen ist der Begriff mit 37 Prozent nicht weit verbreitet.

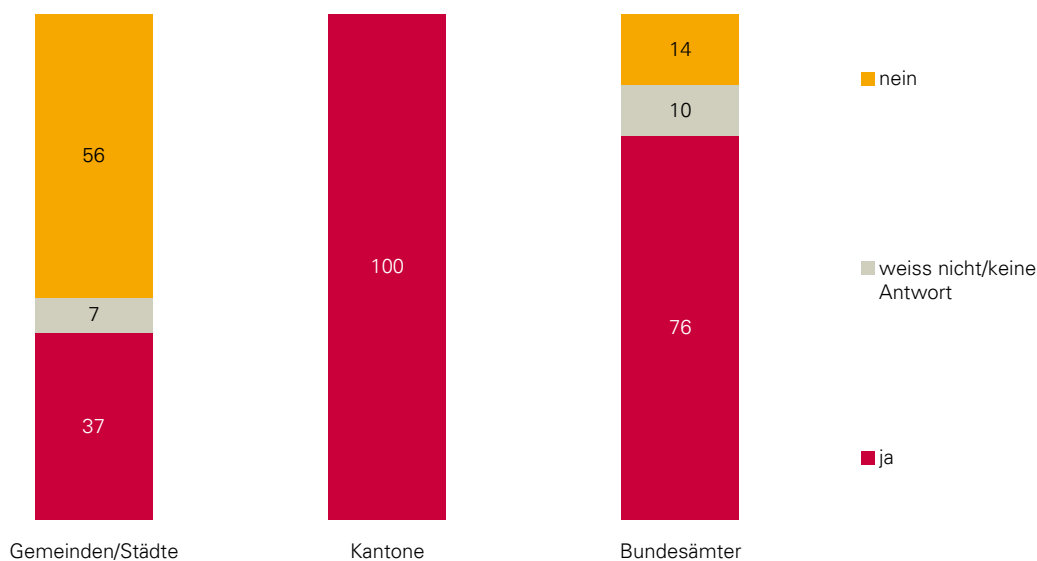
¹ Quelle : <http://opendata.ch/2012/07/05/ogd-studie-schweiz-verfugbar-download/>

Grafik 83

Vergleich Open Data

"Ist Ihnen der Begriff Open Data bekannt?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = 1017/Kantone N = 23/Bund N = 37)

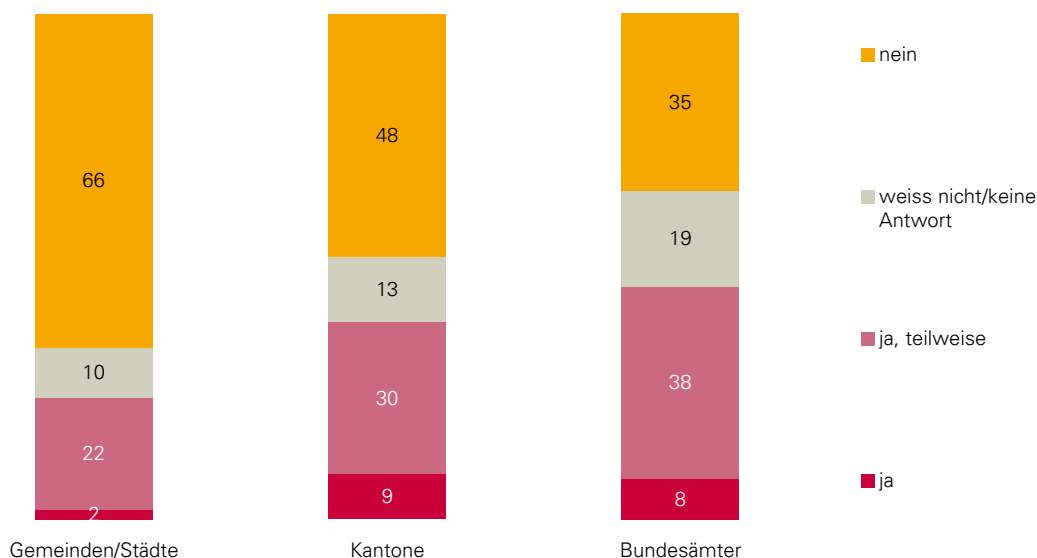
Da erstaunt es auch nicht, dass „Open Data“ in Gemeinden und Städten kaum zum Einsatz kommt. Lediglich 2 Prozent geben klar an, dass „Open Data“ eingesetzt wird. Immerhin 22 Prozent nutzen es teilweise. Bei den Kantonsverwaltungen setzen 39 Prozent mindestens teilweise „Open Data“ ein und auf Bundesebene sind es bereits 46 Prozent. Diese Ergebnisse sollten dabei nicht mit der Kenntnis bzw. Unkenntnis des Begriffs „Open Data“ zusammenhängen, da dieser im Fragebogen prominent erklärt wird, bevor auf dessen Einsatz eingegangen wird. Trotzdem wird in 66 Prozent der Gemeinde- bzw. Stadtverwaltungen „Open Data“ nicht genutzt.

Grafik 84

Vergleich Einsatz Open Data

"Setzen Sie Open Data in Ihrer Behörde/Ihrem Kanton/Ihrem Amt ein?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = 1017/Kantone N = 23/Bund N = 37)

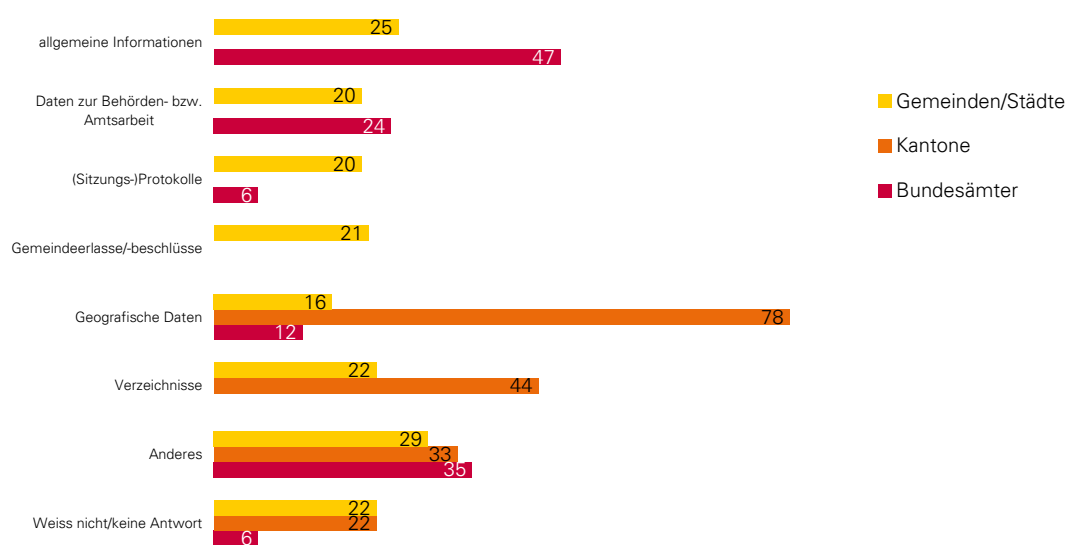
Die Verwaltungsvertreter, welche angaben, dass „Open Data“ in ihrer Behörde, ihrem Kanton oder ihrem Amt mindestens teilweise eingesetzt wird, wurden darum gebeten spezifisch darzulegen, welche Daten zur Verfügung gestellt werden. Auf Kantonsebene sind dies überdurchschnittlich geografische Daten, 44 Prozent nennen auch Verzeichnisse jeglicher Art. Auf Bundesebene sind es vor allem allgemeine Informationen, wie beispielsweise alles was dem Öffentlichkeitsprinzip unterliegt. Auf Stufe der Gemeinden und Städte sind die zur Verfügung gestellten Daten breiter gefächert. Es ist jedoch anzunehmen, dass dies vor allem durch die Unterschiede in den Ns erklärbar ist. So haben bei den Gemeinden über 200 Personen diese Frage beantwortet, bei Kantonen und Bund aufgrund der kleineren Grundgesamtheit jeweils nur 9 bzw. 17 Personen.

Grafik 85

Vergleich Zur Verfügungstellung von Daten

"Welche Daten stellen Sie zur Verfügung (offen)?"

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen, Bundesämtern, Mehrfachnennungen möglich



© gfs.bern, Verwaltung und E-Government, Mai bis Juni 2012 (Gemeinden N = 248/Kantone N = 9/Bund N = 17)

2.6.1 Zwischenbilanz

Die Daten, welche auf Gemeindeebene zur Verfügung gestellt werden, fächern breit. Gesamthaft wird „Open Data“ auf Stufe der Gemeinden und Städte jedoch wenig genutzt, eher auf Kantonsebene und am meisten von den Bundesämtern. Der Begriff „Open Data“ ist jedoch noch nicht in allen Verwaltungseinheiten verbreitet. So kennt auf Gemeindeebene nicht einmal die Hälfte der verantwortlichen Personen die Begrifflichkeit. Auf Stufe Kanton hingegen ist „Open Data“ allen geläufig.

3 Synthese

E-Government ist ein grosser Begriff, welchem wir in unserer Studie versucht haben auf den Grund zu gehen. Wie genau stellt sich E-Government auf verschiedenen Verwaltungsstufen dar? Was wird angeboten, was wird genutzt? Wo gibt es Handlungsbedarf? Was sind die Grundlagen von E-Government? Bauen die Verwaltungen E-Government strategisch auf? Inwiefern wird von den Entwicklungen auf der eigenen oder anderen Verwaltungsstufen profitiert? Wie wird mit der Bevölkerung und Unternehmen kommuniziert und nutzen diese die Online-Angebote überhaupt?

Die Vielzahl der Informationen soll hier systematisch zusammengefasst werden, ausgehend von den gesetzlichen Grundlagen für E-Government:

Der Rahmen

Bei der Beurteilung der gesetzlichen Grundlagen über alle Verwaltungseinheiten fällt vor allem eines auf: Ein grosser Teil der Gemeinde- und Kantonsvertreter vor allem aber der Bundesvertreter kann oder will die gesetzlichen Grundlagen nicht beurteilen. Die Kenntnis der Basis von E-Government ist also eindeutig noch ausbaufähig. Lediglich die E-Government-Verantwortlichen der Kantone scheinen sich zumindest mit den gesetzlichen Grundlagen auf Stufe Kanton auszukennen. Auch was die Verantwortlichkeiten für E-Government anbelangt, sind diese auf Kantonsebene am klarsten geregelt und auf strategischer Ebene geben die Kantone ebenfalls den Ton an. So besteht in den Kantonen mehrheitlich, bei weniger als einem Drittel der Bundesämter und bei rund einem Zehntel der Gemeinden eine E-Government-Strategie. Abgestützt wird diese auf Kantonsebene zu hundert Prozent auf die E-Government-Strategie Schweiz. Ein ähnliches Bild zeigt sich, wenn die Existenz von Vorgaben zur Einhaltung von eCH-Standards betrachtet wird. Kaum existent sind diese auf Gemeindeebene, auf Bundesebene und in den Kantonsverwaltungen sind sie zu über 50 bzw. 90 Prozent mindestens teilweise existent. Was den Rahmen von E-Government anbelangt sind also die Kantone die Vorreiter, gäbe es da nicht das Problem mit den Personalressourcen.

Fehlendes Personal ist eines der Hauptprobleme auf allen Verwaltungsstufen, vor allem aber wird es in den Kantonsverwaltungen betont. Dies wird dadurch unterstrichen, dass zwischen 2010 und 2012 auf allen staatlichen Ebenen die zur Verfügung stehenden durchschnittlichen Stellenprozente reduziert wurden.

Der Inhalt

Auf inhaltlicher Ebene wird deutlich, dass die Online-Kontaktmöglichkeiten auf allen Verwaltungsstufen flächendeckend ausgebaut sind. Das Thema „Open Data“, also die freie Zurverfügungstellung von Daten, ist generell noch nicht weit verbreitet, am ehesten noch in den Bundesämtern. Es gilt auch auf allen Verwaltungsstufen kaum als Auslöser für E-Government-Aktivitäten. Zugrunde liegt den durchgeführten Aktivitäten vor allem der Wunsch die Dienstleistungsqualität zu verbessern. Betrachten wir die Transaktionsangebote, stagnieren diese auf Gemeinde- und Bundesebene, in den Kantonsverwaltungen hingegen ist ein stärkerer Ausbau der Angebote für Privatpersonen ersichtlich, auch ist die Planung neuer Angebote sowie auch Controlling- und Qualitätssicherungsaktivitäten auf Kantonsseite am weitesten fortgeschritten. Generell scheint auf allen Verwaltungsstufen der Abgleich des Angebots im Bereich E-Government auf die Nachfrage jedoch von geringerem Interesse zu sein als 2010.

Die Unterstützung und Koordination

Die Verwaltungen fühlen sich von ihren politischen Vorgesetzten tendenziell gut unterstützt. Etwas anders stellt sich die Situation dar, wenn nach der Unterstützung durch die übergeordnete Verwaltungseinheit gefragt wird. Innerhalb der Bundesämter hat die Zufriedenheit mit der Unterstützung stark abge-

nommen. Generell wird auch die Zusammenarbeit/Koordination zwischen den verschiedenen Verwaltungseinheiten vor allem von Gemeinde- und Kantonsseite als ungenügend erachtet. Dies obschon alle Kantone bereits von Entwicklungen anderer im Bereich E-Government profitieren konnten. Eher nachvollziehbar ist die Ansicht der Gemeinden, da fast ein Viertel der Städte und Gemeinden bis anhin keinen Vorteil aus Entwicklungen anderer ziehen konnte. Spezifisch fokussiert auf die direkte Zusammenarbeit zwischen den Behörden und Ämtern, hat sich die elektronische Geschäftsabwicklung vor allem auf Kantons- und Bundesebene etabliert. Die Gemeinden hinken noch etwas hinterher.

Die Kommunikation nach aussen und die Nutzung

Die Online-Kontaktmöglichkeiten sind über alle Verwaltungseinheiten flächendeckend ausgebaut. Social Media als Kommunikationsinstrument wird vor allem in den Kantonen genutzt, ansonsten ist es noch nicht weit fortgeschritten. Gegenüber 2010 werden die Webseiten des Bundes, der Kantone und der Gemeinden heute weniger genutzt, wobei die Bundesseiten verständlicherweise am häufigsten besucht werden. Spezifisch nach der Online-Nutzung des Informationsangebots und der Behördendienstleistungen gefragt, hat diese jedoch über alle Verwaltungsstufen leicht zugenommen. Geht es um die Einschätzung der Bedürfniserfüllung, herrscht vor allem in den Kantonsverwaltungen die Meinung vor, dass die Angebote über alle Verwaltungseinheiten den heutigen Bedürfnissen nicht genügen. Im Gegensatz dazu empfindet praktisch die Hälfte der Gemeindevertreter, dass die Angebote den Bedürfnissen genügen, obschon E-Government generell auf dieser Ebene am wenigsten ausgebaut ist.

Aussicht

Was heisst dies nun für die Zukunft? Auf den Punkt gebracht: es braucht mehr Systematik. Die Koordination muss mit Fokus auf die Gemeinden weiter ausgebaut werden, vor allem auf strategischer Ebene gibt es noch Steigerungspotenzial. Die Datentransparenz und generell die Angebote können noch weiterentwickelt werden, auch hier sollten die verschiedenen Verwaltungseinheiten voneinander profitieren. Die Kantone können generell als Musterbeispiel agieren. Spezifisch sollte auch in die Mitarbeiterschulung investiert werden, vor allem aber muss klarer geregelt sein, wer in den jeweiligen Behörden und Ämtern überhaupt verantwortlich für die E-Government-Belange ist bzw. die Adresslisten des ISB müssten vielleicht teilweise überarbeitet werden.

Das Hauptproblem stellen jedoch die fehlenden Personalressourcen dar. Neben dem systematischen Ausbau von E-Government in Zusammenarbeit aller Verwaltungseinheiten und der systematischen Schulung der E-Government-Verantwortlichen braucht es also vor allem mehr personelle Ressourcen für E-Government, wenn die Potenziale von E-Government eingelöst werden sollen.

Diskussion der Thesen 2010

These 1 / 2010 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.

Die Forderung nach mehr Unterstützungsleistungen der übergeordneten Instanzen steht nach wie vor im Raum. Generell kann jedoch gesagt werden, dass der Schwung von E-Government in den Kantonen entwickelt wird, beim Bund und auf Gemeindeebene macht sich eher Stagnation breit. Auf Kantons-ebene gilt es anzumerken, dass hier das ISB eine gewisse Koordinationsfunktion ausüben kann. Dies scheint auf Bundesebene weniger der Fall zu sein.

These 2 / 2010 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.

Es tut sich viel auf Kantonsebene, während auf Gemeinde- und Bundesebene die Angebote eher stagnieren oder zurückgehen. Auf allen Verwaltungsstufen besteht heute noch weniger Interesse daran, die E-Government-Angebote der Nachfrage anzupassen. Weiterhin kann von einem Stocken der E-Government-Entwicklung gesprochen werden, es ist aber je nach staatlicher Ebene differenziert.

These 3 / 2010 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.

Kleine Gemeinden scheinen heute den minimalen Standard erfüllt zu haben, oft ist jedoch keine Strategie zu erkennen. Es muss weiter an einer Vereinheitlichung im Gesamtsystem von E-Government gearbeitet werden. Dabei stellen vor allem Kantone die Katalysatoren dar und nicht die grossen Städte. Das ist eher überraschend im internationalen Vergleich.

These 4 / 2010 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.

Lediglich die Kantone, welche mehrheitlich eine E-Government Strategie aufweisen und diese auf übergeordnete Strategien abstützen, haben über die letzten zwei Jahre ihre Angebote ausgebaut. Die Bundesstellen und die Gemeinden hinken hinterher.

These 5 / 2010 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 wenig.

Aktuell ist Social Media vor allem auf Stufe Kanton und Bund ein wichtiger Aspekt von E-Government – die Bedeutung wurde hier erkannt. Bei Gemeinden ist Social Media nach wie vor ein wenig verbreitetes Thema. These 5 kann aber so nicht weiter aufrecht erhalten bleiben.

These 6 / 2010 Die SuisselD allerdings ist ein konkretes Projekt, das für die Weiterentwicklung von E-Government durchaus sinnbildlich stehen kann. Zurzeit besteht verbreitet Optimismus, dass dank dieser Identifikations-Grundlage eine sinnvolle und strategisch ausgerichtete Weiterentwicklung von E-Government möglich wird.

SuisselD ist heute vielen BehördenvertreterInnen bekannt, erste Anwendungen werden entwickelt und auf Bundesebene wird die weitere Verbreitung angestrebt. Bis auf Gemeindeebene ist SuisselD noch nicht stark vorgedrungen. Am meisten genutzt wird sie in den Kantonsverwaltungen. Hier dürfte sich die Katalysatorwirkung von SuisselD für E-Government für breite NutzerInnenkreise

am ehesten bemerkbar machen. Was die Beurteilung der SuisselD der bisherigen AnwenderInnen betrifft, herrscht ein sehr ambivalentes Bild vor. Erste Erfahrungen mit der Neuerung lösten nicht bei allen Zufriedenheit aus. Damit reduziert sich auch das Bedürfnis, mit Vehemenz an der Weiterentwicklung mitzuarbeiten. Es tut eine genaue Analyse not und danach ein dezidiertes Ausräumen möglicher Problemfelder, um den positiven Effekt von SuisselD auf die gesamte Entwicklung der E-Government-Landschaft in der Schweiz nutzen zu können.

Aus den Ergebnissen der Untersuchung leiten wir folgende Thesen ab.

These 1

Die Verantwortlichkeiten von E-Government sind insbesondere auf Gemeinde- und Bundesebene zu wenig geregelt. Dies erschwert auch deren spezifische Ausbildung. In erster Linie gilt es jedoch besonders in den Kantonen, die eine hohe Dynamik im E-Government an den Tag legen, die Personalressourcen aufzustoeken.

These 2

Das Bewusstsein herrscht vor, dass angebotsseitig die Bedürfnisse der Bevölkerung und Unternehmen noch nicht gestillt sind. Dessen ungeachtet verliert der Abgleich des Angebots im Bereich E-Government auf die Nachfrage an Relevanz. Der Bund könnte wieder verstärkt eine Vorreiterrolle übernehmen, müsste aber primär auf eigener Stufe das Angebot flächendeckend aktualisieren und verstärken. Eine solche Verstärkung scheinen aber nicht alle Bundesämter zu planen.

These 3

Generell ist im Bereich E-Government auf strategischer sowie auch auf inhaltlicher Ebene besonders beim Bund und in Gemeinden aus Analysesicht mehr Systematik gefragt. Standards und Vorgaben sind zu wenig einheitlich, weshalb vor allem eine bessere Koordination zwischen allen Verwaltungseinheiten nötig ist.

These 4

SuisselD ist den meisten relevanten BehördenvertreterInnen bekannt, stösst nicht bei allen NutzerInnen auf Zufriedenheit. Als sichere Schnittstelle zwischen AnwenderInnen und dem Staat hat SuisselD weiterhin das Potenzial, die Verbreitung von E-Government in der Schweiz zu beschleunigen. Um diesen Schwung aber zu erzeugen, braucht es überzeugende SuisselD-fähige Applikationen, die von den Verantwortlichen auf Seiten der Behörden oder auch auf privater Seite vehement vorangetrieben werden. Die teilweise bekundete Unzufriedenheit sollte deshalb analysiert und ausgeräumt werden.

These 5

„Open Data“ ist noch wenig verbreitet und gilt auch kaum als Auslöser für E-Government-Aktivitäten. Um private Innovationen zu ermöglichen und die Nutzung von Online-Angeboten zu erhöhen, sollten die Behörden und Ämter ihr Angebot ausweiten.

4 Anhang

4.1 gfs.bern-Team



LUKAS GOLDER

Senior-Projektleiter, Mitglied der Geschäftsleitung, Politik- und Medienwissenschaftler

Schwerpunkte:

Integrierte Kommunikations- und Kampagnenanalysen, Medienwirkungsanalysen, Abstimmungen, Wahlen. Modernisierung des Staates, Gesundheitspolitische Reformen. Publikationen in Sammelbänden, Fachmagazinen, Tagespresse und auf Internet



MARTINA IMFELD

Projektleiterin, Politikwissenschaftlerin

Schwerpunkte:

Analyse politischer Themen und Issues, nationale Abstimmungen und Wahlen, Wahlbarometer, VOX-Analysen, Kommunikations-Controlling, Medieninhaltsanalysen, Ad-hoc-Studien, Qualitativmethoden



CINDY BEER

Junior-Projektleiterin, Soziologin

Schwerpunkte:

Kommunikations-Controlling, Medieninhaltsanalysen, Ad-hoc-Studien, Qualitativmethoden



STEPHAN TSCHÖPE

wissenschaftlicher Mitarbeiter, Politikwissenschaftler

Schwerpunkte:

Komplexe Datenanalytik, EDV- und Befragungs-Programmierungen, Hochrechnungen, Parteienbarometer, Visualisierung



ANDREAS STETTLER

Web-Solutions

Schwerpunkte:

Web-Services, Web-Applikationen, Datenbanken, Datenanalyse, Visualisierung



MEIKE MÜLLER

Projektassistentin, Soziologin

Schwerpunkte:

Datenanalytik, Programmierungen, Medienanalysen, Recherchen, Visualisierungen



SARAH DELLER

Administration, eidg. dipl. Marketingfachfrau

Schwerpunkte:

Desktop-Publishing, Visualisierungen, Projektadministration, Vortragsadministration

gfs.bern
Hirschengraben 5
Postfach 6323
CH – 3001 Bern
Telefon +41 31 311 08 06
Telefax +41 31 311 08 19
info@gfsbern.ch
www.gfsbern.ch