

# Die Zeit ist reif für ein koordiniertes „E-Government 2.0“

***Grosse Heterogenität des E-Government-Angebots mit  
wenig Transaktionsdienstleistungen***

*Projektleitung:*

*Lukas Golder, Politikwissenschaftler gfs.bern*

*Laura Kopp, Politikwissenschaftlerin gfs.bern*

## Technischer Steckbrief

<b>Grundgesamtheit:</b>	E-Government-Verantwortliche auf Stufe Gemeinde, Kantone und in den Bundesämtern
<b>Erhebungsart:</b>	Online-Befragung
<b>Stichprobenbildung:</b>	Vollerhebungen, mittlere Gemeinden Zufallsauswahl Quellen: Gemeindeverzeichnis BfS
<b>Kontaktadressen:</b>	www.ch.ch (Gemeinden, Kantone), ISB, BfS
<b>Befragungsdauer:</b>	7.7.- 31.8.08, für Kantone 1 Woche verlängert
<b>Stichprobengrösse:</b>	Bundesämter: 43, Kantone: 23, Gemeinden 1047 (Gemeindesample gewichtet nach Gemeindegrösse)
<b>Verwendbarkeit:</b>	Publikation 18.11.2008

## Die Übersicht

**Kapitel 1: „E-Government 1.0“**

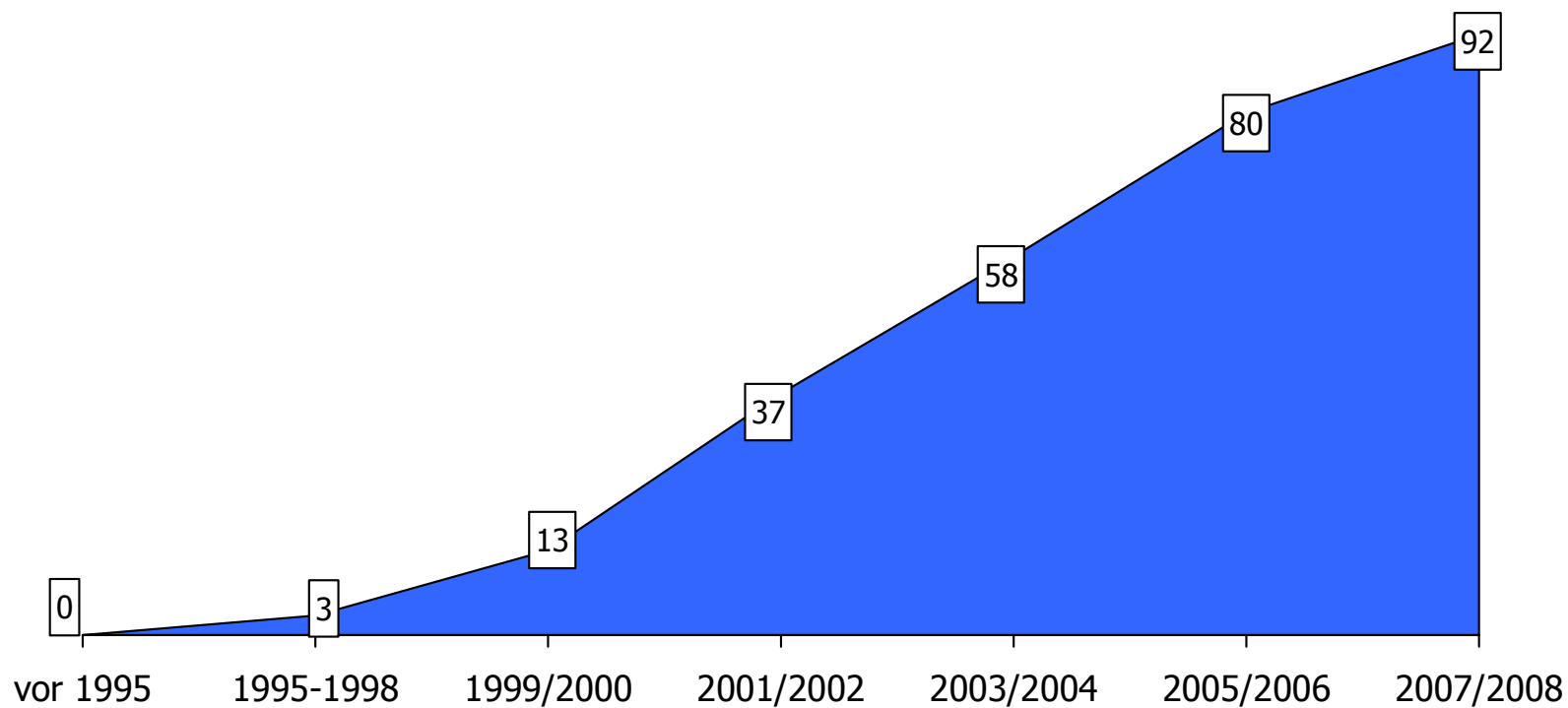
Kapitel 2: „E-Government 2.0“

Kapitel 3: Die Thesen

## Zeitpunkt Aufschaltung Website – Gemeinden bis 499 Einwohner

"Seit wann ist Ihre Gemeinde/Stadt mit einer Website online?"

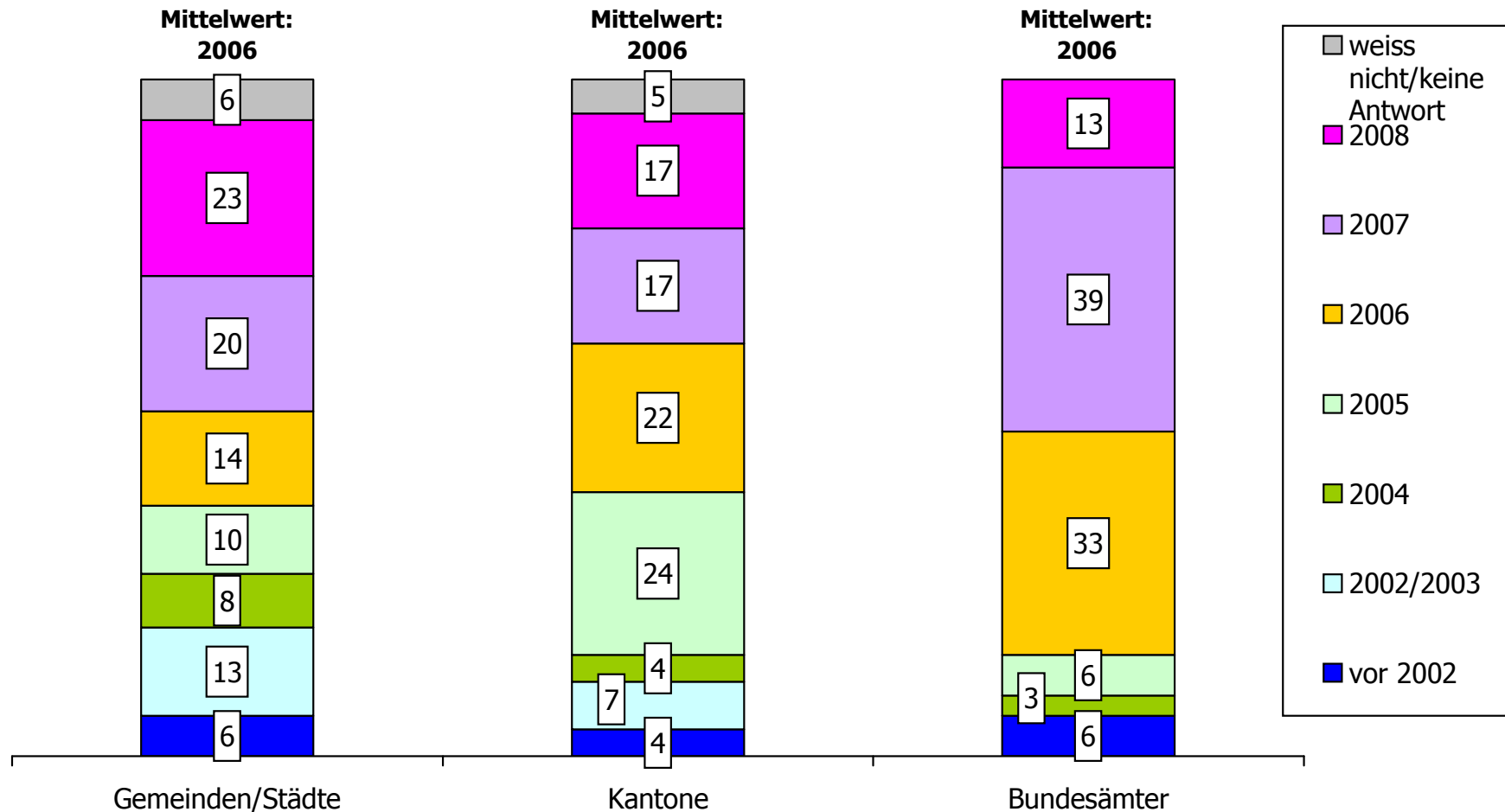
in % verantwortlicher Personen für E-Government in Gemeinde-/Stadtverwaltungen



## Zeitpunkt Überarbeitung Website

"Wann wurde die Website zuletzt komplett überarbeitet?"

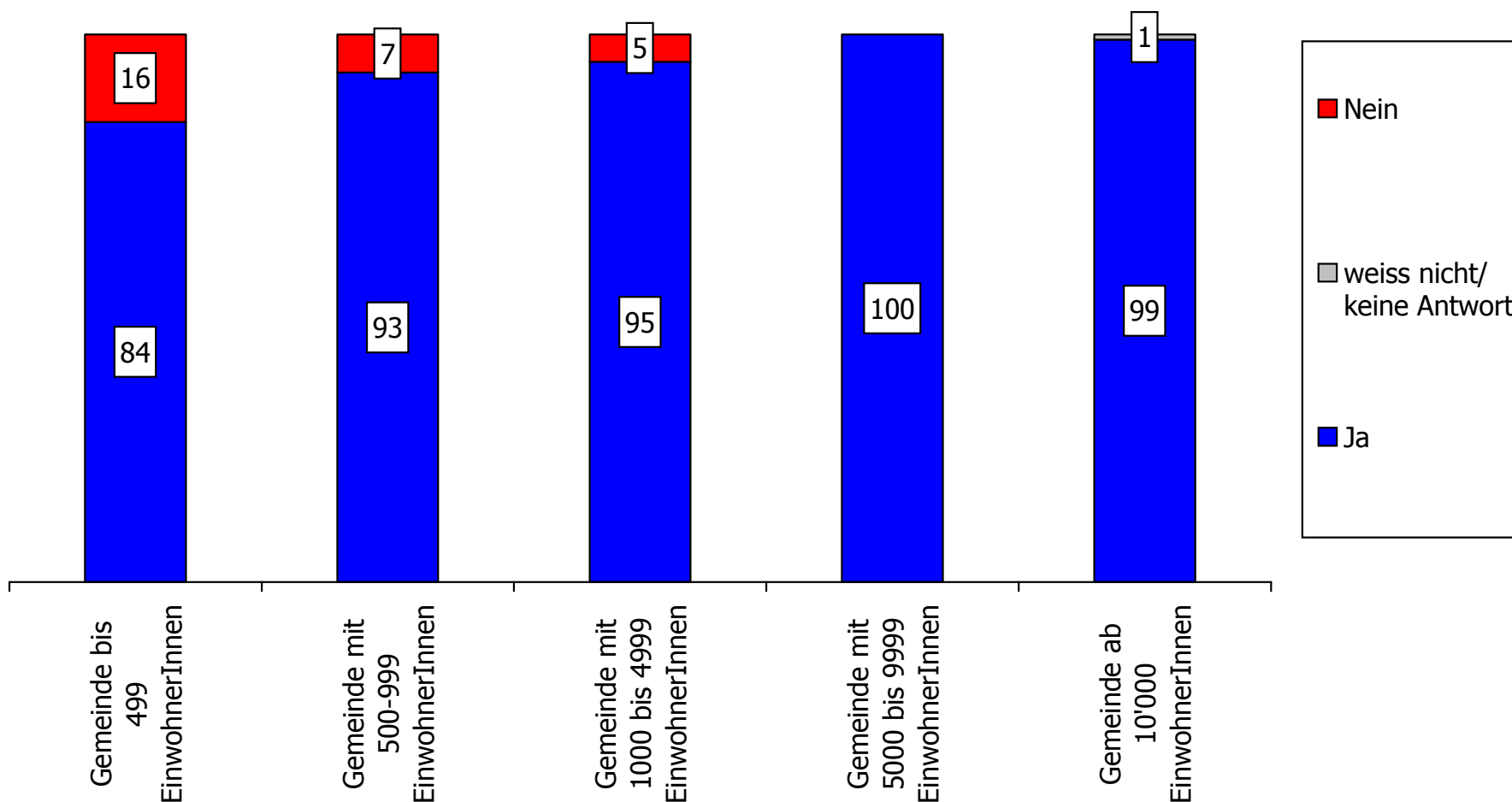
in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



## Online-Kontaktmöglichkeit – Nach Gemeindetypen

"Bietet Ihre Gemeinde/Stadt die Möglichkeit, online mit ihr per E-Mail oder Online-Kontakt-Formular in Kontakt zu treten?"

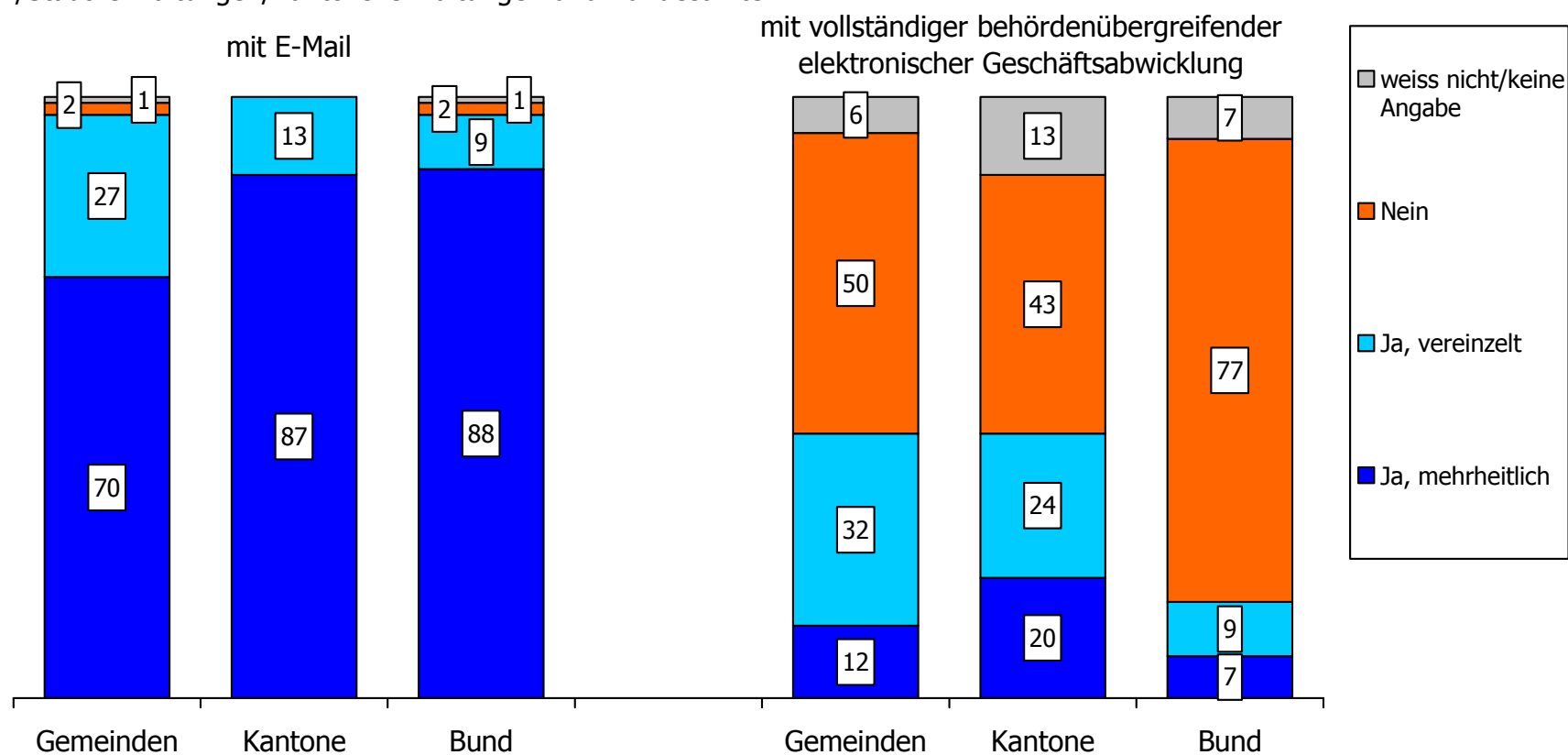
in % verantwortlicher Personen für E-Government in Gemeinde-/Stadtverwaltungen



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

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

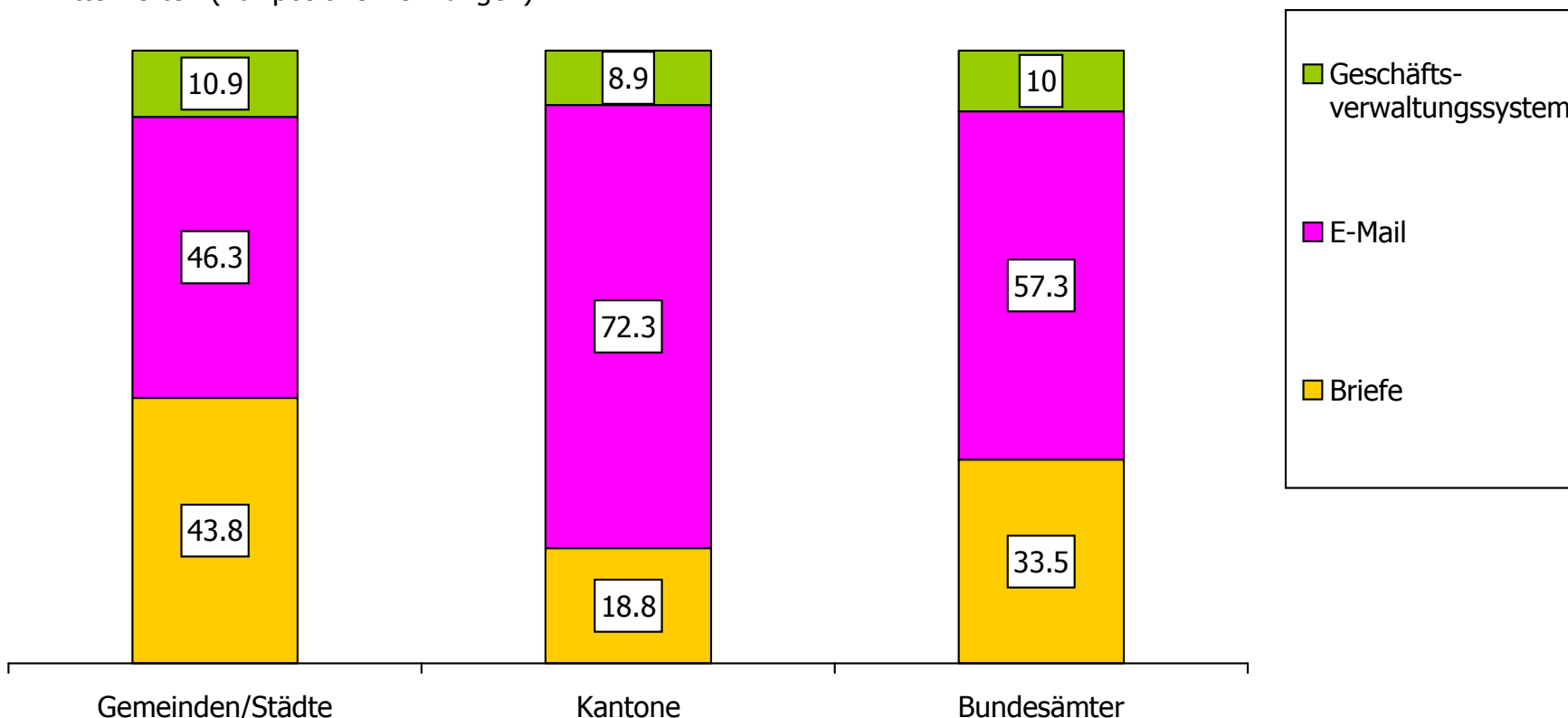
in % verantwortlicher Personen für E-Government in Gemeinde-/Stadtverwaltungen/Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



## Geschätzte Nutzung der Kommunikationskanäle

"Bitte schätzen Sie für Ihren eigenen Zuständigkeitsbereich ungefähr, wie hoch der Anteil der jeweiligen Kanäle ist, und zwar für alle externen Kommunikationsvorgänge, die entweder per Brief, per E-Mail oder mit Unterstützung von Geschäftsverwaltungssystemen/Fachapplikationen, erledigt werden. Die externe Kommunikation umfasst die Kommunikation mit anderen Behördenstellen, mit Unternehmen und mit Bürgerinnen und Bürgern."

in Mittelwerten (nur positive Nennungen)



## Existierendes Informations-Angebot der Gemeinden/Städte

"Bitte geben Sie mir für die nachfolgenden Angebote an, ob Sie von Ihrer Gemeinde/Stadt heute schon angeboten werden"

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

### Populäre Informationen

- Informationen über Abfall und Entsorgung (97%)
- Vereinsliste (96%)
- Veranstaltungskalender Kultur und Sport (94%)
- Informationen über Schule und Bildung (88%)
- ...

### Politische Informationen

- Informationen zu gemeindlichen Vorlagen/Themen (91%)
- Informationen zu Wahlen, Abstimmungen, Abstimmungskalender (86%)
- ...

### Informationen für spezifische Gruppen oder Situationen

- Informationen für Unternehmen (62%)
- Informationen im Krisenfall (38%)

## Die Übersicht

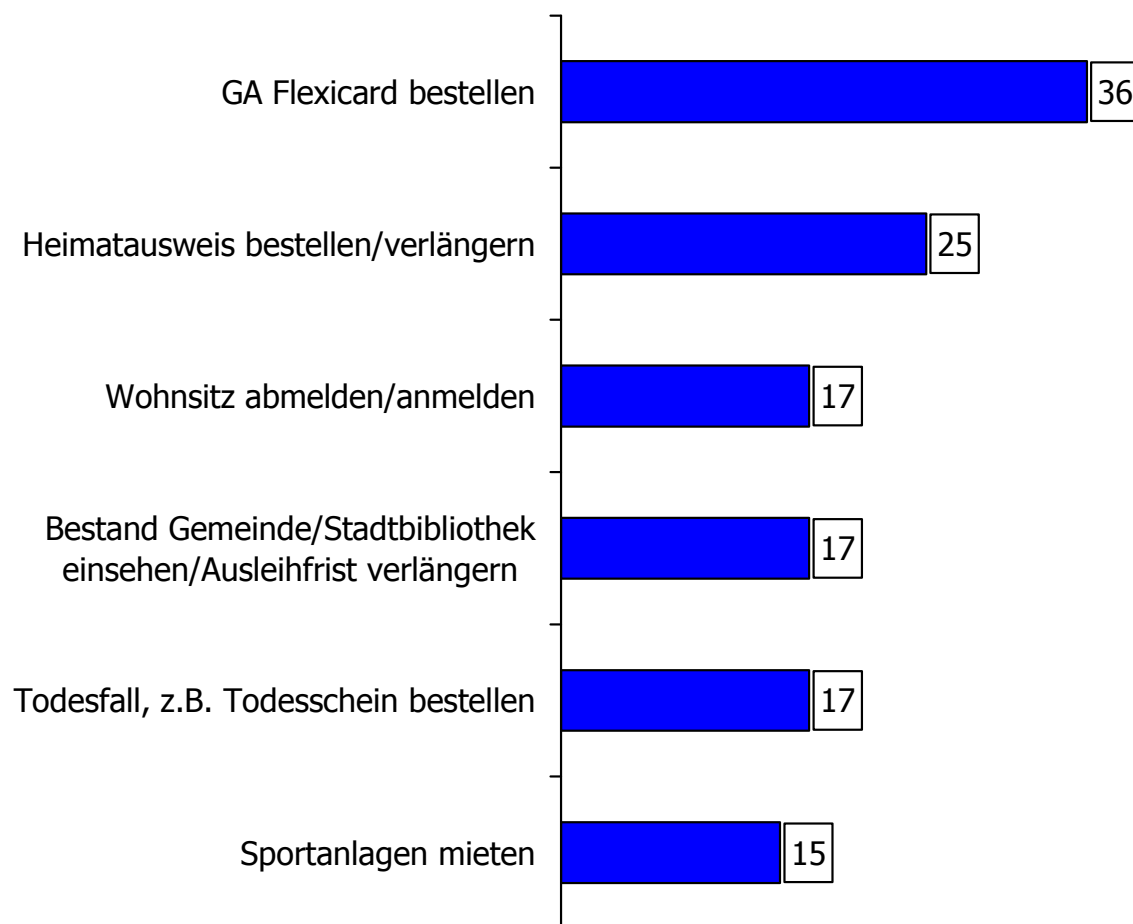
Kapitel 1: „E-Government 1.0“

**Kapitel 2: „E-Government 2.0“**

Kapitel 3: Die Thesen

## Potenzielle Transaktions-Angebote der Gemeinden/Städte

"Bitte geben Sie uns für die folgenden Bereiche an, ob Sie in diesem Bereich kein Online-Angebot, nur Online-Informationen anbieten, mindestens ein Formular zum Download oder mindestens ein Transaktionsangebot haben."



Angaben in %

## Potenzielle Transaktions-Angebote der Kantone

"Bitte geben Sie uns für die folgenden Bereiche an, ob Sie in diesem Bereich kein Online-Angebot, nur Online-Informationen anbieten, mindestens ein Formular zum Download oder mindestens ein Transaktionsangebot haben."

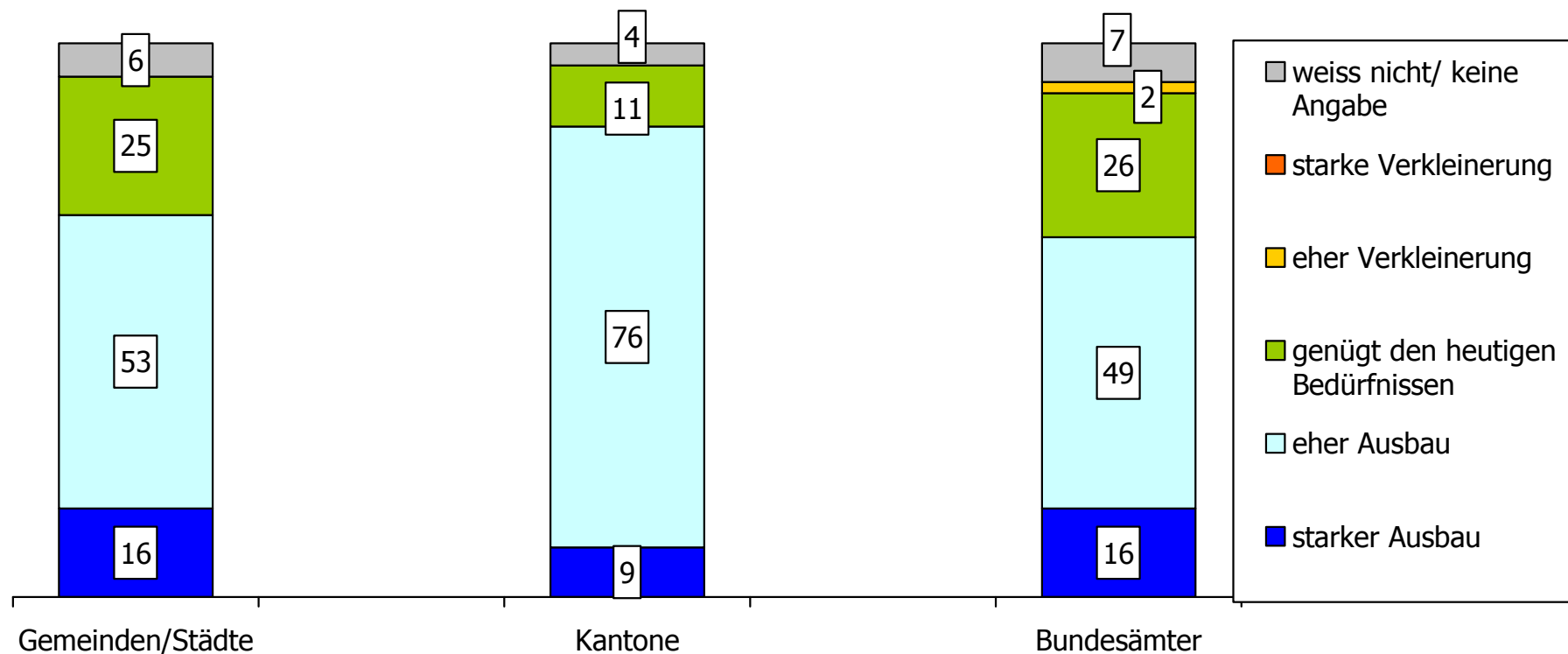


Angaben in %

## Online-Angebot der Gemeinden/Städte/Kantone/ Bundesverwaltung: Zukünftige Bedürfnisse

"Ein Blick in die Zukunft: Was denken Sie, wie sehen die Bedürfnisse auf den Ebenen Bund, Kanton und Gemeinde/Stadt in fünf Jahren aus?"

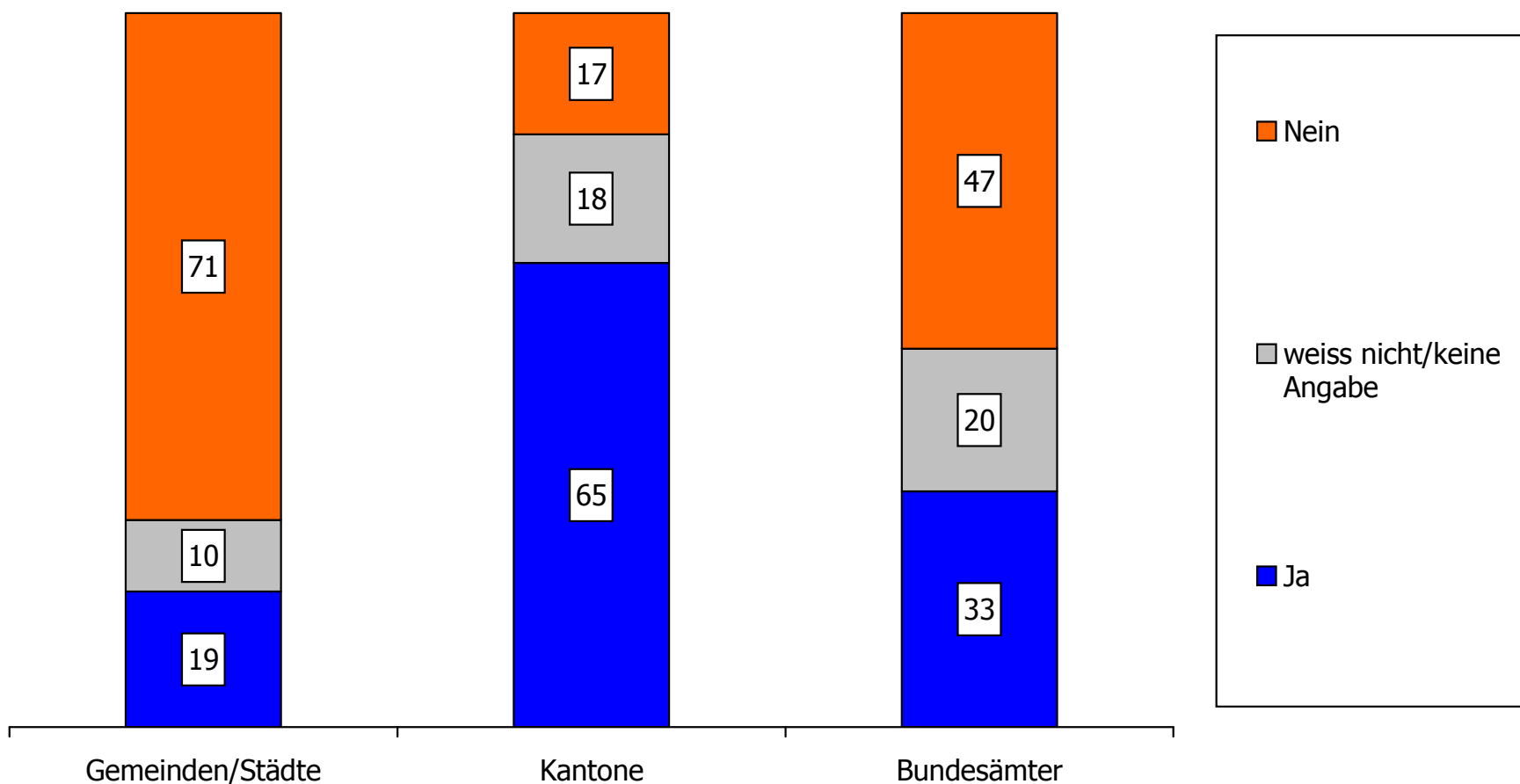
in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen, Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



## Existenz E-Government-Strategie

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

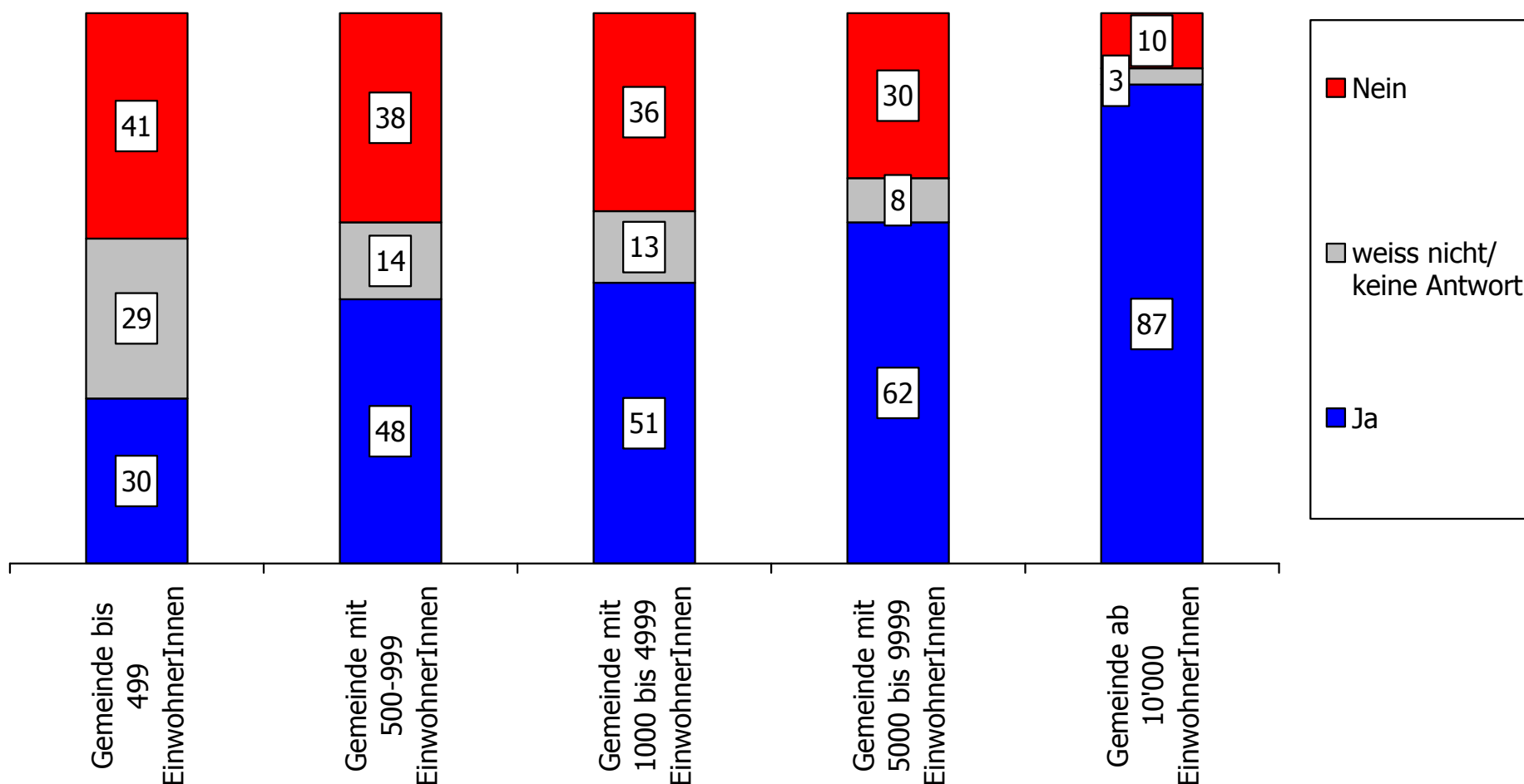
in % verantwortlicher Personen für E-Government bei Gemeinde-/Stadtverwaltungen,  
Kantonsverwaltungen und Bundesämtern



## Geplanter Ausbau Internet-Angebot – Nach Gemeindetypen

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

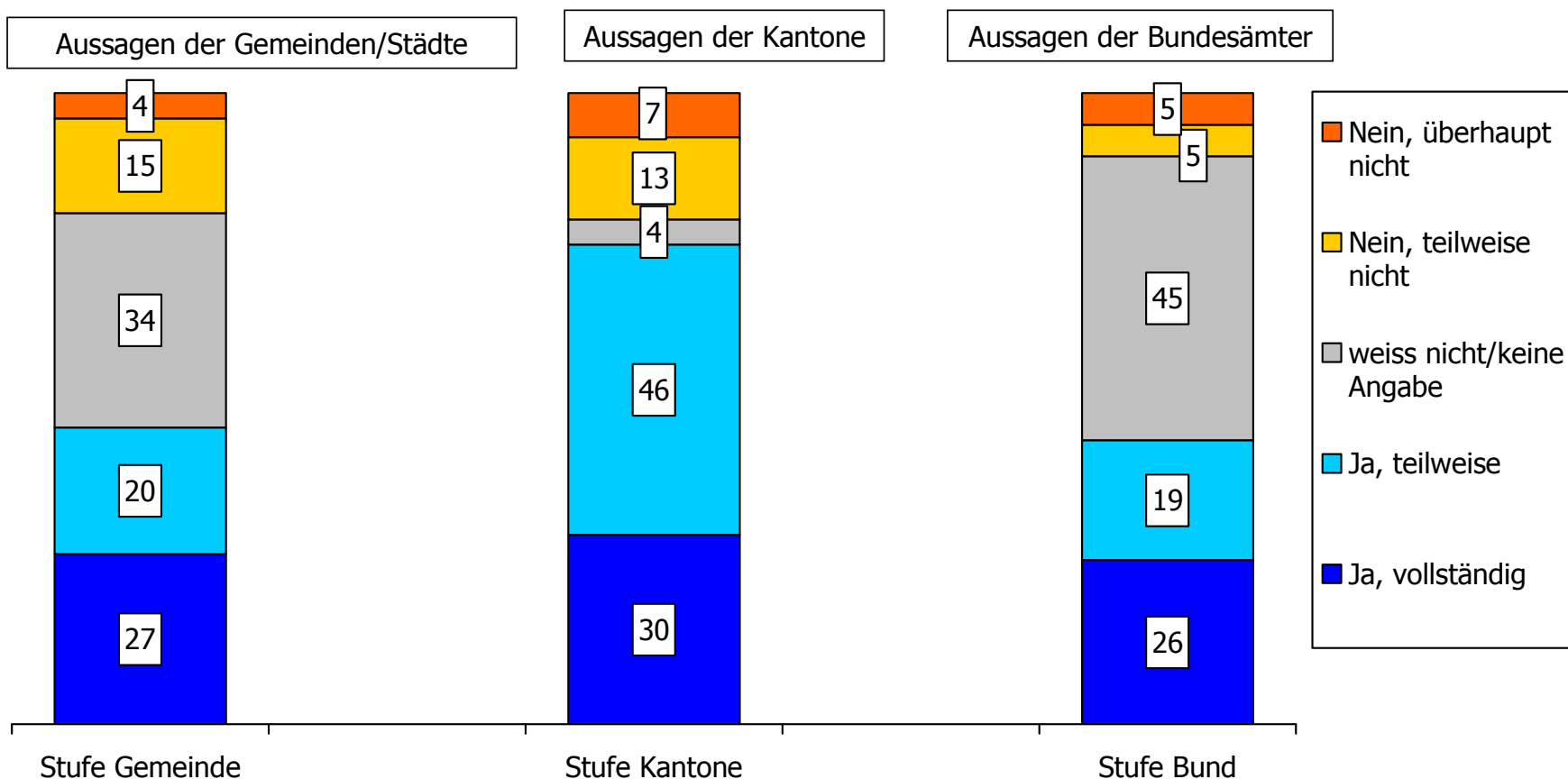
in % verantwortlicher Personen für E-Government in Gemeinde-/Stadtverwaltungen



## Einschätzung gesetzliche Grundlagen

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

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



# Gewünschte gesetzliche Verbesserungen

“Wo wünschen Sie sich bessere gesetzliche Grundlagen? Was sollte auf Gesetzesebene besser geregelt sein?”

<i><b>Inhaltliche Nennung falls gesetzliche Grundlage nicht reicht</b></i>	<i><b>Rang Gemeinden/ Städte</b></i>	<i><b>Rang Kantone</b></i>	<i><b>Rang Bund</b></i>
<b>Elektronische Unterschrift</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Dienstleistungen (z.B. E-Voting)	<b>1</b>	2	4
Vereinfachung und Konkretisierung Gesetze	4	3	3

# Einschätzung Handlungsbedarf

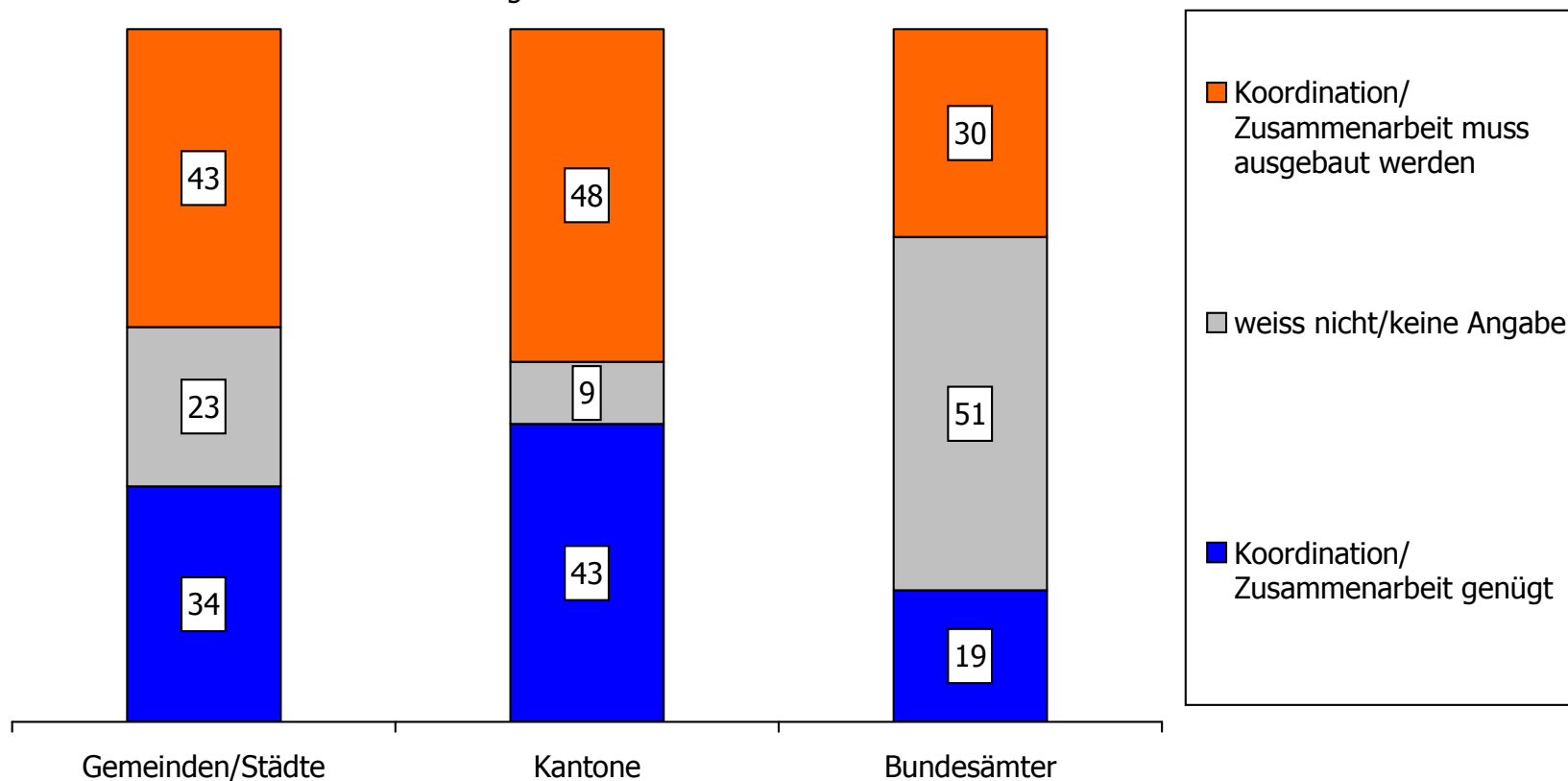
“Wo sehen Sie persönlich in den nächsten zwei Jahren den grössten Handlungsbedarf oder die grössten Probleme im Bereich E-Government?”

<i><b>Inhaltliche Nennungen</b></i>	<i><b>Rang Gemeinden/ Städte</b></i>	<i><b>Rang Kantone</b></i>	<i><b>Rang Bund</b></i>
<b>Koordination und Standards</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Kosten, finanzielle Restriktionen	2	3	2
Elektronische Unterschrift	4	2	5
Datenschutz	7	5	4

## Einschätzung der Koordination/Zusammenarbeit

"Ist der Stand der Koordination/Zusammenarbeit im Bereich der E-Government-Aktivitäten zwischen Gemeinden 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



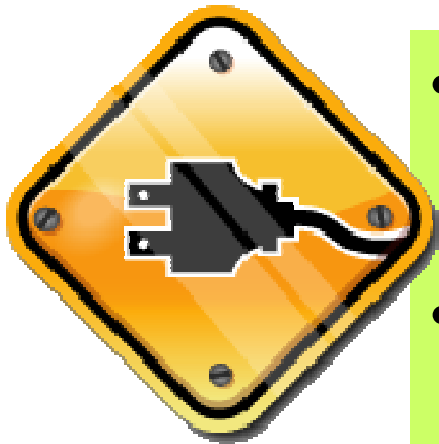
## Die Übersicht

Kapitel 1: „E-Government 1.0“

Kapitel 2: „E-Government 2.0“

**Kapitel 3: Die Thesen**

## These 1:



- Die Amtsstellen in der Schweiz sind im E-Zeitalter angekommen.
- Kleinere Gemeinden sind noch nicht ganz flächendeckend vernetzt und zu einem guten Teil erst seit jüngerer Zeit online, aber die meisten EinwohnerInnen können zwischenzeitlich über das Internet mit den zuständigen Behörden in Kontakt treten.

## These 2:



- Anstösse für die Vernetzung sind Ansprüche an die Dienstleistungsqualität und die steigenden Bedürfnisse der Bevölkerung, online Behördengeschäfte zu erledigen.
- Kosteneinsparungen oder der Standortwettbewerb waren weniger die Auslöser der Online-Aktivitäten.

## These 3:

- Das Angebot auf Kantons- und Gemeindeebene ist äusserst heterogen.
- Bedeutende Informationen sind praktisch überall greifbar.
- Bezogen auf Transaktionsdienstleistungen und direkter Abwicklung von Behördengeschäften ist der Stand völlig unterschiedlich und in der Regel schwach.

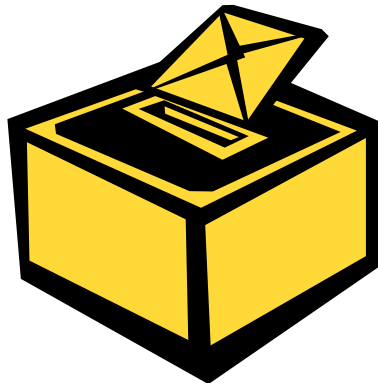


## These 4:



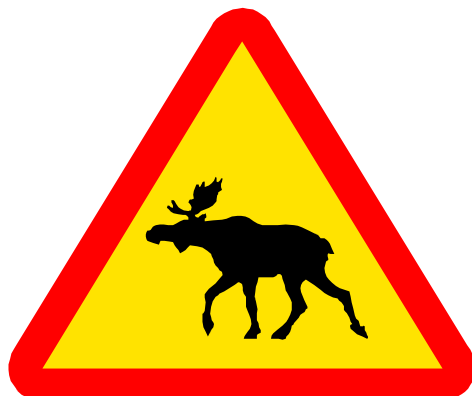
- Mit der Steuererklärung verfügt die Kantonebene über eine relevante Leit-Dienstleistung, welche den Kantonsseiten ein klares Profil verleiht.
- Eine solche Dienstleistung ist auf den ersten Blick bei Gemeinden nicht erkennbar.
- Gerade Gemeinden möchten aber in erster Linie ihre Dienstleistungen online verbessern.

## These 5:



- Der Stand der E-Democracy in der Schweiz ist für das weltweit führende direktdemokratische Land ungenügend.
- Auf Gemeindeebene gibt es kaum Initiativen, die E-Partizipation zu fördern und auch auf Ebene der Kantone läuft wenig.
- E-Voting als weitere Schlüsseldienstleistung.

## These 6:



- Sanfter Ausbau des Online-Angebots weiterhin erwünscht.
  - Aber die kleinsten Gemeinden planen dies kaum  
→ Ressourcen → Bedürfnis?
  - Die kleinen Gemeinden richten sich weder nach einer Strategie noch systematisch nach Benchmarks.
- Wildwuchs mit besserem Angebot in bürgerlich-wohlhabenden, urbanen Gemeinden.

## These 7:

- Informationen und Austausch über E-Mail ist der Stand heute. Das ist „E-Government 1.0“.
- Die Zeit ist reif für koordinierte Transaktionsprozesse, welche die verschiedenen staatlichen Ebenen integriert. Das bedeutet „E-Government 2.0“.

## These 8:



- Für „E-Government 2.0“ braucht es verstärkte Koordination, Standardisierung, klarere Regeln und den Durchbruch bei der elektronischen Unterschrift.
- Schlagworte „E-Government 1.0“:  
Dienstleistungsqualität und Bedürfnisabdeckung.
- Schlagworte für „E-Government 2.0“:  
Einheitlichkeit, systematische Prozessabwicklung und Kosteneinsparungen.

**[www.gfsbern.ch](http://www.gfsbern.ch)**

**[www.polittrends.ch](http://www.polittrends.ch)**

**[www.soziotrends.ch](http://www.soziotrends.ch)**

**[www.kommunikationstrends.ch](http://www.kommunikationstrends.ch)**