



Andreas Frieg, Regula Stocker

01. Mai 2007

Übersicht nationaler und internationaler E-Government-Studien sowie von Empfehlungen

Présentation des études nationales et internationales concernant la cyberadministration ainsi que leurs recommandations

Inhaltsverzeichnis

Teil A: Chronologische Übersicht von Benchmarking-Studien	4
2007	4
The 2007 e-readiness rankings - (IBM) - A white paper from the Economist Intelligence Unit	4
2006	4
World Information Society Report (ITU)	4
Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services, Report of the 6th Measurement (EU)	5
Global e-Government 2006 (Darrel West)	5
The 2006 e-readiness rankings (IBM) - A white paper from the Economist Intelligence Unit	5
2005	6
Global E-government Readiness Report 2005 From E-government to E-inclusion (UN) ..	7
Global e-Government 2005 (Darrel West)	7
The 2005 e-readiness rankings (IBM) - A white paper from the Economist Intelligence Unit	8
Leadership in Customer Service: New Expectations, New Experiences (Accenture)	8
2004	9
Global e-Government Readiness Report 2004. Towards Access for Opportunity (UN) ..	9
Web-based Survey on Electronic Public Services (EU)	10
The 2004 e-readiness rankings (IBM)	11
Top of the Web (EU)	11
Global e-Government 2004 (Darrel West)	12
E-Government in central Europe. Rethinking public administration (Economist)	12
Die Kantonswebseiten der Schweiz (ArgYou)	12
2003	13

Présentation des études nationales et internationales concernant la cyberadministration ainsi que leurs recommandations

World Public Sector Report 2003. E-Government at the Crossroads (UN)	13
The 2003 e-readiness rankings (IBM)	14
Top of the Web (EU).....	14
Benchmarking e-Government in Europe and the US (RAND Europe)	14
Global e-Government 2003 (Darrel West)	15
Analyse des Transaktionsservice-Angebots der Schweizer Gemeinden im Auftrag der Bundeskanzlei (HEVs).....	15
eGovernment Leadership: Engaging the Customer (Accenture).....	15
2002.....	16
Web-based Survey on Electronic Public Services (EU)	16
The 2002 e-readiness rankings (IBM)	16
Global e-Government 2002 (Darrel West)	16
eGovernment Leadership – Realizing the Vision (Accenture)	16
Government Online – an international perspective (TNS)	17
2001.....	17
Web-based Survey on Electronic Public Services (EU)	17
Benchmarking E-Government: A Global Perspective (UN)	18
Balanced E-Government. Elektronisches Regieren zwischen administrativer Effizienz und bürgernaher Demokratie (Bertelsmann)	18
e-Democracy around the world (Bertelsmann)	18
Teil B: Chronologische Übersicht von Studien ohne Benchmark-Charakter	19
2007.....	19
4. Bericht zum Stand von E-Government in der Schweiz 2007 (IDT).....	19
2006.....	19
Internet Report (ITU).....	19
E-Collaboration in der öffentlichen Verwaltung in der Schweiz (IDT-HSG)	20
Open Source Software – Strukturwandel oder Strohfeuer? (Fraunhofer Institut)	20
Simplifier la vie des Entreprises Bericht über die Meinungen der KMU zur administrativen Belastung in der Schweiz. (seco)	20
Internationales Monitoring: Standardisierungsorganisations- und -projekte sowie Standards im E-Government (IDT-HSG)	20
Digital Life Report (TNS).....	20
2005.....	21
The impact of e-government on competitiveness, growth and jobs (EU)	21
Digitales Aktenmanagement: Konzeptionelle Grundlagen, Entwicklungsstand auf kantonaler Verwaltungsebene in der Schweiz und internationale Initiativen (IDT-HSG)	21
3. E-Government Trendbarometer, Nutzen und Trends aus Bürgersicht (ccEGov)	21
Die eEurope-Studie: Grundlagen, Methodologie und für die Schweiz relevante Analysen (IDT-HSG)	21
e-Government providing value to citizen (UN)	22
2004.....	22
Electronic-Government-Barometer. 3. Bericht zum Stand von E-Government in der Schweiz 2004 (IDT)	22
Die Bedeutung des Personenidentifikators in der Entwicklung des E-Government (IDT).....	23
eGovernment 2004. Zeit zum Paradigmenwechsel. Erwartungen, Potenziale, Strategien (ADMAC)	23
Multi-channel delivery of eGovernment services (IDA).....	23
Reorganization of Government Back Offices for better electronic public services – european good practices. (EC).....	23
eGovernment Trendbarometer (IWV)	23
Does E-Government Pay Off? (CG)	24
2003.....	24

Présentation des études nationales et internationales concernant la cyberadministration ainsi que leurs recommandations

Formularservice im kreisangehörigen Raum (Uni Potsdam)	24
Electronic-Government-Barometer. 2. Bericht zum Stand von E-Government in der Schweiz 2003 (IDT)	25
Barrierefreies E-Government (BSI D)	25
Einfach, informativ und sicher. Was den Internauten wichtig ist und wie das Eis gebrochen werden kann: eine Bedürfnisanalyse zu den Internetangeboten des Bundes (GfS)	25
Public Private Partnership und E-Government (Bertelsmann)	26
The New E-Government Equation: Ease, Engagement, Privacy & Protection (Hart Teeter)	26
Standortfaktor Verwaltung. E-Government und Kundenservice in Nordrhein – Westfalen (Bertelsmann, Accenture)	26
E-Government in den Bundesländern – Sachstand und Perspektiven (Friedrich Eberhart-Stiftung)	26
2002.....	27
Electronic-Government-Barometer. Bericht zum Stand von E-Government in der Schweiz 2002 (IDT)	27
Balanced e-Government. Transfer von Innovationen (Bertelsmann)	27
Teil C: Chronologische Übersicht von Lösungen und Empfehlungen.....	28
2006.....	28
E-Government-Handbuch (D).....	28
Praxisbeispiel: Zahlungsverkehrsplattform (D)	28
Leitfaden E-Government (ISB)	28
Compendium of Innovative E-government Practices (UN)	29
2004.....	29
Lösungen und Erfahrungen aus MEDIA@Komm - Welche Produkte zur Verfügung stehen und welche Lektionen gelernt wurden (D)	29
Leitfaden zur Erstellung von eFormularen (Bundesverwaltungsamt)	29
CoBra Recommendations” to the eEurope Advisory Group eGovernment Beyond 2005 - Modern and Innovative Public Administrations in the 2010 horizon (EU).....	30
Teil D: URL-Sammlung zum Thema E-Government	30
National.....	30
eVanti.ch.....	30
Informatikstrategieorgan Bund.....	30
Bundeskanzlei	30
eCH	30
ch.ch – Das Schweizer Portal.....	30
ePower	30
SGVW	30
Kompetenzzentrum Public Management & E-Government Fachhochschule Bern	30
Center of Excellence for Electronic Government, Uni St. Gallen.....	30
International	31
MEDIA@Komm-Transfer Initiative (D).....	31
Best Practices in Deutschland (D)	31
“i2010 – A European Information Society for growth and employment” initiative (EU).....	31
Breaking Barriers to e-Government (EU).....	31
eGovernment Good Practice Framework (EU).....	31
E-Government Observatory (EU)	32
Public Governance and Management (OECD).....	32
Auswahl von Electronic Government-Anwendungen, die als Best-Practice dienen könnten (A)	32
UN Online Network in Public Administration and Finance (UN)	32
National Center for Digital Government (USA)	32

Teil A: Chronologische Übersicht von Benchmarking-Studien¹

2007

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Rang Schweiz	Deckung mit eGov-Strategie	Bemerkungen
A0701	The 2007 e-readiness rankings - (IBM) - A white paper from the Economist Intelligence Unit	The Economist Intelligence Unit London, New York, Hong Kong www.eiu.com	The Economist Intelligence Unit and IBM Institute for Business Value Boston, Amsterdam, Sidney www.ibm.com/iib v	www.evanti.ch/News/eready_2007.htm	Die Ranking-Kriterien der Studie sind (mit abnehmender Gewichtungsstärke): Annahme der Technik durch Konsumenten und Geschäftswelt, Connectivity und technische Infrastruktur, Politik und Weitsicht der Regierungen, geschäftliche Rahmenbedingungen, soziales und kulturelles Umfeld sowie rechtliche und politische Rahmenbedingungen.	jährlich	69 (weltweit)	2007: 5 Index : 8.61 2006: 3 Index 8.81 2005: 4 Index 8.62 2004: 10 Index 7.96 2003: 8 Index 8.26 2002: 4 Index 8.32	Voraussetzungen	Several new ranking criteria have been introduced to the e-readiness model in 2007, and primary categories have been changed. In addition, some individual criteria have been retired or had their weighting reassessed.

2006

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Rang Schweiz	Deckung mit eGov-Strategie	Bemerkungen
A0604	World Information Society Report (ITU)	World Summit on the Information Society (WSIS) www.wsisgeneva2003.org	International Telecommunication Union, Geneva (ITU) www.itu.int	www.itu.int/osg/spu/publications/worldinformation-society/2006/report.html	The Digital Opportunity Index is based on 11 measurable indicators: Opportunity: 1. Percentage of population covered by mobile telephony 2. Internet access tariffs as a % of per capita income 3. Mobile cellular tariffs as a % of per capita income Infrastructure: 4. Proportion of households with a fixed-line telephone 5. Proportion of households with a computer 6. Proportion of households with internet access at home 7. Mobile cellular subscribers per 100 inhabitants 8. Mobile Internet subscribers per 100 inhabitants Utilization: 9. Proportion of individuals that have used the internet 10. Ratio of fixed-broadband subscribers to total internet 11. Ratio of mobile-broadband subscribers to total internet	annually	140 (weltweit)	15	Beantwortet Fragen zur IKT-Infrastruktur (ohne Anwendungen) und Nutzung der IKT durch die Bevölkerung. Kann als <i>Voraussetzung für E-Government</i> betrachtet werden.	Die Methode basiert auf objektiv messbaren Indikatoren.

¹ Als Benchmarking-Studien werden Studien bezeichnet, welche eine Rangliste zum Ergebnis haben. Rangiert werden können Länder, Regionen, Gemeinden oder Projekte.

Présentation des études nationales et internationales concernant la cyberadministration ainsi que leurs recommandations

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Rang Schweiz	Deckung mit eGov-Strategie	Bemerkungen
					<ul style="list-style-type: none"> - Bereiche: Verteidigung; eDemocracy; Ausbildung; Personalwesen; Immigration, Justiz und öffentliche Sicherheit, Partizipation; postal; procurement; Regulation, revenue, Transport. - Bewertung nach angebotener Interaktionsstufe <p>Meinungsumfrage zu Akzeptanz und Nutzerverhalten von E-Government. 15 Fragen an Bürger: zu ihrem Verhalten gegenüber eGov-Angeboten, zur Serviceerbringung, zur in Anspruchnahme von Services, zu Kanälen und zu ihren Interessen an besonderen Services.</p>					rope-Studie.

2004

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Rang Schweiz	Deckung mit eGov-Strategie	Bemerkungen
A0409	Global e-Government Readiness Report 2004. Towards Access for Opportunity (UN)	United Nations Department of Economic and Social Affairs. Division for Public Administration and Development Management (UNPAN) www.unpan.org	UN Division for Public Administration and Development Management (author: Seema Hafeez) New York http://esa.un.org	www.unpan.org/egovernment4.asp	<p>eGov-Readiness-Index, besteht aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Web Measure Index" (quantitativ, nationales Portal + 5 zusätzliche Departments : Gesundheit, Bildung, Soziale Wohlfahrt, Arbeit, Finanzen), Kategorisierung in 5 Fortschrittsstufen: aufkommend ("emerging"), erweitert ("enhanced"), interaktiv ("interactive"), transaktional / Daten verarbeitend ("transactional"), nahtlos ("seamless") - "Telecommunication Infrastructure Index" (= IKT-Infrastruktur) - "Human Capital Index" (UNDP Education Index) <p>e-Participation Index:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (qualitative Beurteilung von 21 Informations- oder Partizipationservices in den Bereichen generell, Gesundheit, Soziales, Finanzen, Arbeit) <p>Die Studie misst einerseits die Bereitschaft (Web Measure) und die Fähigkeit (IKT-Infrastruktur und Human Capital) eines Staates, bzw. seiner Bevölkerung, relevante Informationen und Services anzubieten, bzw. zu nutzen, andererseits wie sehr die Bürger in einen Dialog einbezogen werden (4 Stufen: Information-Transaktion).</p>	2004	191 Member States of the UN	<p>eGov-Readiness Ranking: 15 (2003 Rang 8)</p> <p>Web Measure Index: Nicht in Top 25 (0.591, Rang 25 wäre 0.629), (2003 Rang 12)</p> <p>eParticipation Index: 0.2951, Rang 20 (2003: 14)</p>	Da die Studie auch die Infrastruktur und das Humankapital einbezieht, geht sie über den „scope“ der eGov-Strategie hinaus. Dank den verschiedenen Indizes (insbes. „Web Measure Index“) sind die Aussagen aber auch für den Stand von eGov interpretierbar.	<p>Verglichen mit letztjähriger Messung hat die Schweiz bei der gesamten eReadiness 7 Ränge verloren.</p> <p>Kann auf starke Verschlechterung beim „Web Measure Index“ zurückgeführt werden.</p> <p>Vermutung: Nur Portal www.admin.ch berücksichtigt, www.ch.ch nicht untersucht.</p> <p>Auch bei der Partizipation 6 Ränge verloren.</p> <p>Hauptproblem: Dienstleistungen werden nur auf föderaler Stufe gemessen</p>
A0408	Webauftritte zum Standortmarketing	Institut für Wirtschaftsinformatik der Uni Bern www.ie.iwi.unibe.ch	Institut für Wirtschaftsinformatik der Uni Bern, Prof. Knolmayer www.ie.iwi.unibe.ch	www.ie.iwi.unibe.ch	<p>Untersucht werden die Websites des seco, der Kantone, verschiedener Regionen und einzelner Gemeinden. 42 Kriterien geben Aufschluss über die Selbstdarstellung, den Informationsgehalt, die Präsentation, die Auffindbarkeit und die Technik. Die Websites wurden nach einem Punktesystem bewertet. Maximal konnten 8 Punkte erreicht werden; tatsächlich vergeben wurden zwischen 6.1 und 3.2 Punkten.</p>	November / Dezember 2004		Mehr als 5.75 Punkte erzielten: 1) Kt. Bern 2) Greater Zurich Area 3) Kt. Schaffhausen 4) seco		Der Bericht macht erstmals im Detail deutlich, wie Schweizer Wirtschaftsförderer das Internet als Instrument des Standortmarketings nutzen.

Présentation des études nationales et internationales concernant la cyberadministration ainsi que leurs recommandations

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Rang Schweiz	Deckung mit eGov-Strategie	Bemerkungen
A0407	Web-based Survey on Electronic Public Services (EU)	EU-Kommission Generaldirektion für Informationsgesellschaft und Medien http://ec.europa.eu	Capgemini Brüssel www.be.capgemini.com	http://ec.europa.eu/idabc/en/document/4233/5671	<p>20 elektr. "Front-Office" Dienste (12 an Einwohner, 8 an Unternehmen) werden mittels einer Inhaltsanalyse bewertet. Ein Service kann 4 Stufen erreichen (Information, Einweg-Interaktion, Zweiweg-Interaktion, vollständige Transaktion) und wird dementsprechend mit einer Note zwischen 0% (kein Web-Auftritt) und 100% (totale elektronische Abwicklung) versehen.</p> <p>Seit der Messung im Jahr 2003 wird zusätzlich zum Indikator „Online sophistication“ der Indikator „fully availability“ erhoben. Dazu wurde der Auswertungsrahmen auf ein zweistufiges Modell reduziert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stufe 1- nicht vollständig online verfügbar • Stufe 2 -vollständig online verfügbar 	Oktober 2004 (Messungen jährlich seit 2001)	25 EU-Staaten (inkl. neue Mitgliedsländer), plus Island, Norwegen und Schweiz	Oktober 2004: 20 (von 28), 60% Oktober 2003: 15 (55%) Oktober 2002: 15 (49%) April 2002: 17 (35%)	Deckt nur elektronische Dienstleistungen (Front Office) ab, auf 20 von Eu ausgewählte eServices beschränkt -> v.a.Kantons- und Gemeindeebene Back-Office-Aspekte nicht betrachtet.	<p>Die Methode wurde für Zentralstaaten entwickelt, ist bei stark föderalistischen Systemen ziemlich aufwändig. Trotz Bedenken bez. der Methodik muss das schlechte Abschneiden ernst genommen werden. Braucht Kontrolle / Validierung von Auftraggeber (ISB), da die durchführenden Personen (in Brüssel) die Zuständigkeiten in der CH zu wenig kennen.</p> <p>Starke Beachtung in Fachkreisen</p>

Présentation des études nationales et internationales concernant la cyberadministration ainsi que leurs recommandations

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Rang Schweiz	Deckung mit eGov-Strategie	Bemerkungen
	studie (Accenture)		www.accenture.com	f.	<ul style="list-style-type: none"> - Bereiche: Beschaffungswesen, Bildungswesen, bürgerliche Mitbestimmung, eDemocracy, Einwanderung, Justiz und Sicherheit, Finanzen und Zoll, Landwirtschaft, Ordnungswesen, personenbezogene Dienstleistungen, Postwesen, Transportwesen sowie Verteidigung c. Meinungsumfrage zu Akzeptanz und Nutzerverhalten von E-Government (neu) Nutzung von eGov-Angeboten, Faktoren für Akzeptanz, Einstellung gegenüber eGov, Prioritäten für eGov 			Reife: 1. Kanada 2. Singapur 3. USA 4. Australien 5. Dänemark ... 14. Deutschland	Aspekte der Stossrichtung "Voraussetzungen schaffen" vorhanden.	ternehmen durchgeführt. Für stark föderale Staaten (CH) müssten die unteren Staatsebenen ebenfalls einbezogen werden, sonst sagt das Resultat zu wenig aus. Enthält Best Practices! Gute Ergänzung zur eEurope-Studie.

2003

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Rang Schweiz	Deckung mit eGov-Strategie	Bemerkungen
A0308	World Public Sector Report 2003. E-Government at the Crossroads (UN)	United Nations Department of Economic and Social Affairs New York www.un.org/esa/desa.htm	Civic Resource Group (CRG,) New York (private sector consulting firm providing technology solutions in e government.) www.civicsource.com	www.unpan.org/egovernment3.asp	<p>eGov-Readiness-Index, besteht aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Web Measure Index" (quantitativ, nationales Portal + 5 zusätzliche Departments : Gesundheit, Bildung, Soziale Wohlfahrt, Arbeit, Finanzen), Kategorisierung in 5 Fortschrittsstufen: aufkommend ("emerging"), erweitert ("enhanced"), interaktiv ("interactive"), transaktional / Daten verarbeitend ("transactional"), nahtlos ("seamless") - "Telecommunication Infrastructure Index" (= IKT-Infrastruktur) - "Human Capital Index" (UNDP Education Index) <p>e-Participation Index:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (qualitative Beurteilung von 21 Informations- oder Partizipationsdiensten in den Bereichen generell, Gesundheit, Soziales, Finanzen, Arbeit) <p>Die Studie misst einerseits die Bereitschaft (Web Measure) und die Fähigkeit (IKT-Infrastruktur und Human Capital) eines Staates, bzw. seiner Bevölkerung, relevante Informationen und Services anzubieten, bzw. zu nutzen, andererseits wie sehr die Bürger in einen Dialog einbezogen werden (4 Stufen: Information-Transaktion).</p>	2003	191 UN Member States	eGov-Readiness Ranking: 0.764, Rang 8 Web Measure Index: 0.668, Rang 12 eParticipation Index: 0.4666, Rang 14	Da die Studie auch die Infrastruktur und das Humankapital einbezieht, geht sie über den „scope“ der eGov-Strategie hinaus. Dank den verschiedenen Unterindizes (insbes. „Web Measure Index“) sind die Aussagen aber auch für den Stand von eGov interpretierbar	Nur Portal www.admin.ch berücksichtigt. Hauptproblem: Dienstleistungen werden nur auf föderaler Stufe gemessen, was den Strukturen der CH nicht entspricht.

Présentation des études nationales et internationales concernant la cyberadministration ainsi que leurs recommandations

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Rang Schweiz	Deckung mit eGov-Strategie	Bemerkungen
A0307	Web-based Survey on Electronic Public Services (EU) Oktober 2003	EU-Kommission Generaldirektion für Informationsgesellschaft und Medien http://ec.europa.eu	Cap Gemini Ernst & Young, Brüssel www.be.capgemini.com	http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/benchmark/index_en.htm	20 elektr. "Front-Office" Dienste (12 an Einwohner, 8 an Unternehmen) werden mittels einer Inhaltsanalyse bewertet. Ein Service kann 4 Stufen erreichen (Information, Einweg-Interaktion, Zweiweg-Interaktion, vollständige Transaktion) und wird dementsprechend mit einer Note zwischen 0% (kein Web-Auftritt) und 100% (totale elektronische Abwicklung) versehen. Seit der Messung im Jahr 2003 wird zusätzlich zum Indikator „Online sophistication“ der Indikator „fully availability“ erhoben. Dazu wurde der Auswertungsrahmen auf ein zweistufiges Modell reduziert: <ul style="list-style-type: none"> Stufe 1- nicht vollständig online verfügbar Stufe 2 -vollständig online verfügbar 	Oktober 2003 (Messungen jährlich seit 2001)	15 EU-Staaten, plus Island, Norwegen und Schweiz	Oktober 2003: 15 (55%) Oktober 2002: 15 (49%) April 2002: 17 (35%)	Deckt nur elektronische Dienstleistungen (Front Office) ab, auf 20 von Eu ausgewählte eServices beschränkt -> v.a.Kantons- und Gemeindeebene Back-Office-Aspekte nicht betrachtet.	Die Methode wurde für Zentralstaaten entwickelt, ist bei stark föderalistischen Systemen ziemlich aufwändig. Braucht Kontrolle / Validierung von Auftraggeber (ISB), da die durchführenden Personen (in Brüssel) die Zuständigkeiten in der CH zu wenig kennen. Starke Beachtung in Fachkreisen
A0306	The 2003 e-readiness rankings (IBM)	The Economist Intelligence Unit, London, New York, Honk Kong www.eiu.com	The Economist Intelligence Unit and IBM IBM Institute for Business Value, Boston, Amsterdam, Sidney www.ibm.com/iibv	http://graphics.eiu.com/files/ad_pdfs/eReady_2003.pdf	Established benchmark for countries to compare and assess their e-business environments. -> extent to which a market is conducive to Internetbased opportunities, Nearly 100 quantitative and qualitative criteria, organised into six distinct categories, feed into the e-readiness rankings. Criteria-Categories: <ol style="list-style-type: none"> Connectivity and technology infrastructure Business environment Consumer and business adoption Legal and policy environment Social and cultural infrastructure Supporting e-services 	1x pro Jahr	60 Staaten weltweit	Weltweit: 2003: Rang 8 (Index 8.26) 2002: Rang 4 (Index 8.32) von 60 Westeuropa: 2003: 7 2002: 3 von 16	Nicht nur eGovernment, viel breiterer Fokus.	Interessant hinsichtlich allfälliger Korrelation zwischen "eReadiness" allgemein (diese Studie) und Stand eGovernment (andere Studien)
A0305	Top of the Web (EU)	EU-Kommission Generaldirektion für Informationsgesellschaft und Medien http://ec.europa.eu	PLS Ramboll, Kopenhagen, Dänemark www.ramboll-management.dk	http://www.topoftweb.net/	Untersuchung derselben 20 "Front-Office"-Dienste wie bei CGEY-Studie. 3 Methodische Schritte: <ul style="list-style-type: none"> User-Fragebogen: Evaluierung der Qualität der Web-Services Fragebogen an Service-Provider: Information über quantitative Nutzung der eServices, im Vergleich zur Offline-Nutzung Zugänglichkeits-Test der Websites 	Sommer 2003 Frühling 2004	15 EU-Staaten, plus Island, Norwegen und Schweiz	Deckt nur elektronische Dienstleistungen (Front Office) ab -> v.a.Kantons- und Gemeindeebene	Die Qualität der Studie hängt von der Partizipation der Service-Provider und der NutzerInnen ab. Die Nachteile der CGEY-Studie (Nur spezifische Front-Office-Dienste untersucht, für CH nur teilweise relevant), treffen auch auf diese Studie zu.	
A0304	Benchmarking e-Government in Europe and the US (RAND Europe)	EU-Kommission Generaldirektion für Informationsgesellschaft und Medien http://ec.europa.eu	RAND Europe Berlin, Cambridge, Leiden www.rand.org	www.rand.org/pubs	Focus on the demand-side of e-government (acceptance and adoption of e-government) The purpose was to query citizens and businesses about their views of e-government compared to traditional modes of interacting with government. EGov-Services: same as eEurope-study Fragen bei Umfrage:	Mai 2002	15 EU Members + USA + CH	Rangliste «Attitude towards eGov-Services»: <ol style="list-style-type: none"> DK EL I ... CH „Rang“ CH bei	Starke Deckung. Obwohl Fokus auf Nachfrage-Seite liegt, wurde auch Angebot-Seite einbezogen, sowohl aus der Perspektive „Citizens“ als auch „Busi-	Methodisch sehr überzeugende Studie bezüglich der Nachfrage-Seite. Besonders deshalb interessant, weil dieselben Services betrachtet werden wie in der eEurope-Studie (Vergleichbarkeit von Angebot und Nach-

Teil B: Chronologische Übersicht von Studien ohne Benchmark-Charakter²

2007

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Bemerkungen
B0701	4. Bericht zum Stand von E-Government in der Schweiz 2007 (IDT)	Verschiedene Sponsoren	Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus der Universität St. Gallen www.electronic-government.org	www.electronic-government.ch	<p>Mit dem Projekt "E-Government-Barometer" wird der Stand und die Entwicklung von E-Government in der Schweiz untersucht. Im Herbst 2006 wurde die vierte Befragungsrunde durchgeführt. Wiederum wurden Schweizer Gemeinden, kantonale Ämter, sowie Ämter des Bundes angeschrieben (schriftliche Befragung).</p> <p>Fragen zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elektronische öffentliche Leistungen Elektronische Demokratie und Partizipation Elektronische Produktionsnetzwerke zur gemeinsamen Leistungserstellung Elektronische interne Zusammenarbeit Management von eGovernment-Aktivitäten Kommunikation Projekt- und Qualitätsmanagement Technologie Personal Finanzen E-Government-Kultur Rahmenbedingungen 	(neu alle 2 Jahre) Herbst 2006	CH	Deskriptive, sehr umfassende Studie zu aktuellem Stand von eGov in der Schweiz. Aus Umfrage entstandenes umfassendes Datenmaterial ist viel versprechend und kann für verschiedene analytische Fragestellungen herbeigezogen werden. Interessant ist v.a. die Möglichkeit des Vergleichs über die Zeit hinweg → Fortschrittsmessung.

2006

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Bemerkungen
B0606	Internet Report (ITU)	ITU	ITU	http://www.itu.int/osg/spu/publications/digitalife/index.html	The 8th in the series of ITU Internet Reports, begins by examining the underlying technologies for new digital lifestyles, from network infrastructure to value creation at the edges. In studying how businesses are adapting to fast-paced digital innovation, the report looks at how they can derive value in an environment driven by convergence at multiple levels. Moreover, a great challenge lies in extending access to underserved areas of the world. In light of media con-	Jährlich seit 1997		Indikator für eReadiness

² Studien dieser Kategorie produzieren keine Rangliste, liefern aber für eGovernment-Spezialisten relevante Hintergrund-Informationen zu teilweise spezifischen Themen.

Présentation des études nationales et internationales concernant la cyberadministration ainsi que leurs recommandations

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Bemerkungen
					vergence, a fresh approach to policy-making may be required, notably in areas such as content, competition policy, and spectrum management. And as our lives become increasingly mediated by digital technologies, digital identities (both abstract and practical) take on a new dimension. Concerns over privacy and data protection do not seem to be sufficiently addressed by today's online environments. In this context, the report examines the changing digital individual, and outlines the need for improving the design of identity management mechanisms for a healthy and secure digital world.			
B0605	E-Collaboration in der öffentlichen Verwaltung in der Schweiz (IDT-HSG)	unklar	IDT-HSG www.electronic-government.ch www.idt.unisg.ch	http://www.alexandria.unisg.ch	Auf der Basis von am Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus der Universität St. Gallen durchgeführten quantitativen Analysen wird eine Übersicht über die Existenz von Technologien, die für E-Collaboration eingesetzt werden und deren Nutzungsstand in der öffentlichen Verwaltung gegeben. Diese Darstellung vermittelt einen ersten Eindruck über Verbreitung und Akzeptanz der notwendigen technologischen ECollaboration-Lösungen in der Verwaltung. Im Rahmen der qualitativen Analysen der Studie wird Bezug auf Hypothesen genommen, die im ersten Teil der Studie aufgestellt wurden.			Da verwendeten Fallbeispiele nur Ausschnitte der Praxis darstellen können, verkörpern sie kein Benchmarking, sondern haben vor allem die Funktion, auf die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten von E-Collaboration-Systemen und –Tools hinzuweisen und was bei der Einführung beachtet werden muss.
B0604	Open Source Software – Strukturwandel oder Strohfeuer? (Fraunhofer Institut)	unklar	Fraunhofer Institut, Institut Arbeitswirtschaft und Organisation http://www.iao.fraunhofer.de/	http://www.iao.fraunhofer.de/d/oss_studie.pdf	Eine empirische Studie zu Trends und Entwicklungen zum Einsatz von Open Source Software in der öffentlichen Verwaltung und IT-Unternehmen in Deutschland.(Quantitative Befragung)	Juni/Juli 2006		
B0603	Simplifier la vie des Entreprises Bericht über die Meinungen der KMU zur administrativen Belastung in der Schweiz. (seco)	Bundesrat EVD	Seco www.seco.admin.ch	http://www.kmu.admin.ch/	Das EVD wollte den KMU die Chance geben, ihre Meinung zur administrativen Belastung zu äussern. Dazu wurde im Winter 2006 ein Fragebogen zur Verfügung gestellt, den mehr als 3'000 KMU ausgefüllt haben. (Quantitative Befragung)	Frühjahr 2006	CH	Wichtig für die Identifikation der Bedürfnisse der Wirtschaft (G2B)
B0602	Internationales Monitoring: Standardisierungsorganisationen und -projekte sowie Standards im E-Government (IDT-HSG)	eCH www.ech.ch	IDT-HSG www.electronic-government.ch www.idt.unisg.ch	http://verdi.unisg.ch	Der Bericht bietet eine allgemeine Übersicht über die Standardisierungsinitiativen und die Standards im Bereich des Electronic Governments im europäischen Raum. Zur Erstellung der Studie wurde ein Desktop Research durchgeführt. Ausgangspunkt bildete der Webauftritt des EU-Projektes „eGovernment observatory“.	Juni 2006	DK, FIN, GB, A, EE, D	Die Informationen in der Studie haben einen informativen und keinen analytischen Charakter.
B0601	Digital Life Report (TNS)	TNS Infratest www.tns-infratest.com	TNS Infratest www.tns-infratest.com	www.tns-infratest.com/	Der Digital Life Report 2006 untersucht die Nutzung des Internets zur Kontaktaufnahme mit der öffentlichen Verwaltung. Die Studie wurde als Onlineinterview (CAWI = Computer Assisted Web-Interviewing) innerhalb des repräsentativen Onlinepanels von TNS Infratest durchgeführt. In der Studie wurden insgesamt 1.500 Internet-Nutzer ab 14 Jahren befragt. Die Grundgesamtheit der deutschsprachigen Internet-Nutzer ab 14 Jahre in Deutschland entspricht 37,7 Mio. Gesamtbevölkerung. Definition Internet-Nutzer = Nutzer des Internets, unabhängig von Ort und Grund der Nutzung.	März 2006	D	Die Zahlen in der Studie haben nur begrenzte Aussagekraft, da die theoretisch mögliche Interaktion von Minderjährigen mit Behörden limitiert ist. Im öffentlich zugänglichen Abschlussbericht wird das methodische Vorgehen nicht offen gelegt sondern nur Zahlen präsentiert - kein korrektes wissenschaftliches Vorgehen.

2005

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Bemerkungen
B0505	The impact of e-government on competitiveness, growth and jobs (EU)	EU	IDABC eGovernment Observatory	http://europa.eu.int/	The first chapter identifies a number of issues that need to be addressed to identify the connection between e-government and competitiveness, and defines relevant concepts. The second chapter addresses the wider role of 'government' as a major economic agent, reviewing the different levers public authorities can use to boost competitiveness. The third chapter addresses in more detail the role of e-government in this respect and outlines ways to leverage e-government policies as a key factor of competitiveness.	Februar 2005	EU	E-government is a key enabler of the transition to competitive government. Application of ICT in government services can indeed increase both the efficiency and the quality of public services, while reducing the cost and hassle of administrative compliance for citizens and businesses. E-enabled public services can be produced and delivered much faster, thus saving considerable time and money for both service providers and users. Even though precise measurements are still missing, there are strong indications that these benefits are substantial and are likely to have a multiplier effect across the economy. Therefore, governments need to re-focus their e-government efforts towards two key objectives: the identification and realization of productivity and efficiency gains across the public sector, and the reduction of administrative burdens for both citizens and businesses.
B0504	Digitales Aktenmanagement: Konzeptionelle Grundlagen, Entwicklungsstand auf kantonaler Verwaltungsebene in der Schweiz und internationale Initiativen (IDT-HSG)	IDT-HSG	IDT-HSG, Abraxas Informatik AG, www.idt.unisg.ch www.abraxas.ch	www.idt.unisg.ch	<ul style="list-style-type: none"> • Konzeptioneller Rahmen für digitales Aktenmanagement in der öffentlichen Verwaltung • Entwicklungsstand des digitalen Aktenmanagements auf kantonaler Verwaltungsebene in der Schweiz • Fallstudien zur Einführung und Umsetzung des digitalen Aktenmanagements auf kantonaler Amtsebene • Bundesweite Strategien, bundes- und Schweizweite Standards und verwaltungsübergreifende Stellen für digitales Aktenmanagement • Internationale und länderspezifische Initiativen sowie internationale Standards im Bereich des digitalen Aktenmanagements 	Dezember 2005	CH/EU	Digitales Aktenmanagement als ein Herzstück des E-Governments. Unerlässlich bei der „Digitalisierung“ von Verwaltungsprozessen. Die Autoren kamen zum Schluss, dass auf dem Gebiet des digitalen Aktenmanagements das Rad nicht neu erfunden werden muss. Sowohl die Erfahrungen aus dem GEVER Projekt des Bundes als auch aus Ländern wie Grossbritannien oder Australien sollten in die kantonalen Strategien zum digitalen Aktenmanagement einfließen. Bestehende Standards wie ISO 15489 oder MoReq sollten konsultiert und für die eigene Positionierung genutzt werden.
B0503	3. E-Government Trendbarometer, Nutzen und Trends aus Bürgersicht (ccEGov)	Unisys (Schweiz) AG Thalwil	Institut für Wirtschaft und Verwaltung IWW, Kompetenzzentrum eGovernment, Bern und Marktforschungsinstitut DemoSCOPE, Adligenswil CH www.iwv.ch www.demoscope.ch	www.iwv.ch	Ziel der Studie: Leistungs- und Wahrnehmungsbeurteilung elektronischer Angebote und Dienstleistungen des öffentlichen Sektors aus Sicht der Schweizer BürgerInnen. Aufzeigen von Trends in der Nutzung und der Leistungsbeurteilung elektronischer Dienstleistungen. Telefoninterviews mit 1'003 repräsentativ ausgewählten Personen. Fragen (insgesamt 23): - Wie ist der Kontakt zu Behörden? Beurteilung? - Bekanntheitsgrad der Angebote - Erwartungen?	September 2005	CH	Interessant, da einzige regelmässige empirische Studie über die Bedürfnisse der Bevölkerung bezüglich eGovernment. Es ist grundsätzlich schwierig, über Befragungen das Potenzial von eGovernment erforschen zu können, da die Antworten der befragten Personen oft auch diejenigen Aussagen widerspiegeln, welche über die Medien transportiert werden (insbes. Sicherheitsaspekte). Der gemäss letztjähriger Studie enttäuschende Bekanntheitsgrad der Behördenwebsites ist dieses Jahr leicht angestiegen.
B0502	Die eEurope-Studie: Grundlagen, Methodologie und für die Schweiz relevante Analysen (IDT-HSG)	eCH	Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus, Uni-	www.idt.unisg.ch	Das Dokument hat das Ziel, den Umfang, die Methodik und die Einschränkungen der eEurope-Studie kurz zusammenzufassen und auf die Positionierung der Schweiz in der Studie einzugehen. Der Bericht verfolgt eher einen informativen Zweck und zielt weniger darauf	August 2005	CH	

Présentation des études nationales et internationales concernant la cyberadministration ainsi que leurs recommandations

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Bemerkungen
			Universität St. Gallen www.idt.unisg.ch		ab, die Studie kritisch zu beurteilen.			
B0501	e-Government providing value to citizens (UN)	6th Global Forum on Reinventing Government Towards Participatory and Transparent Governance www.unpan.org/globalforum6.asp	Jerzy Szeremeta and Richard Kerby	www.unpan.org	First, 15 guidelines for e-government are proposed. Second, issues are discussed, on how the government can better involve the citizens and how the government can provide value to citizens. Third, a case study of Tempere (FIN) is presented.	Januar 2005	--	

2004

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Bemerkungen
B0407	Electronic-Government-Barometer. 3. Bericht zum Stand von E-Government in der Schweiz 2004 (IDT)	Verschiedene Sponsoren	Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus der Universität St. Gallen www.electronic-government.org	www.electronic-government.ch	Mit dem Projekt "E-Government-Barometer" wird jährlich der Stand und die Entwicklung von E-Government in der Schweiz untersucht. Im Herbst 2004 wurde die dritte Befragungsrunde durchgeführt. Wiederum wurden sämtliche Schweizer Gemeinden, kantonalen Ämter, Departemente und Staatskanzleien sowie alle Ämter und Departemente des Bundes angeschrieben (schriftliche Befragung). Fragen zu: <ul style="list-style-type: none"> • Elektronische öffentliche Leistungen • Elektronische Demokratie und Partizipation • Elektronische Produktionsnetzwerke zur gemeinsamen Leistungserstellung • Elektronische interne Zusammenarbeit • Management von eGovernment-Aktivitäten • Kommunikation • Projekt- und Qualitätsmanagement • Technologie • Personal • Finanzen • E-Government-Kultur • Rahmenbedingungen 	Erhebung: Herbst 2004	CH	Deskriptive, sehr umfassende Studie zu aktuellem Stand von eGov in der Schweiz. Aus Umfrage entstandenes umfassendes Datenmaterial ist viel versprechend und kann für verschiedene analytische Fragestellungen herbeigezogen werden. Interessant ist v.a. die Möglichkeit des Vergleichs über die Zeit hinweg → Fortschrittsmessung.

Présentation des études nationales et internationales concernant la cyberadministration ainsi que leurs recommandations

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Bemerkungen
			www.demoscop.e.ch					
B0401	Does E-Government Pay Off? (CG)	Dutch Ministry of the Interior and Kingdom Relations, The Hague www.minbzk.nl	Capgemini Netherlands, Utrecht TNO Strategy, Technology and Policy, JA DELFT NL www.nl.capgemini.com www.stb.tno.nl	http://www.eupan.org/	<p>Qualitative Studie über die Auswirkungen von eGov-Programmen.</p> <p>Qualitative study of eight selected case studies of successful e-government initiatives in the 25 countries of the European Union (Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, the Netherlands, Slovenia and Spain).</p> <p>Methodology: Desk research and interviews with relevant personalities</p> <p>Questions:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) improved quality of information and information supply; (2) reduction of process time; (3) reduction of administrative burdens; (4) cost reduction; (5) improved service level; (6) increased efficiency; (7) increased customer satisfaction. 	2004	<p>Länder-Studien:</p> <ul style="list-style-type: none"> - EUREXEMP Denmark.pdf - EUREXEMP Estonia.pdf - EUREXEMP Finland.pdf - EUREXEMP France.pdf - EUREXEMP Germany.pdf - EUREXEMP Slovenia.pdf - EUREXEMP Spain.pdf - EUREXEMP The Netherlands.pdf 	<p>Interessante Erkenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - In the cases studied, public authorities themselves profit more from eGovernment than citizens and businesses. - savings are hardly ever quantified by the organisations involved in the cases studies. - at least some changes in the back office are necessary to obtain improvements such as time and cost reduction, and an increased service level. - a high frequency of transactions is very important to achieve high returns, especially cost reduction <p>Die untersuchten Fragestellungen (Auswirkungen von eGov-Programmen auf Effizienz/Transparenz/Qualität der öff. Organisationen, resp. der Nutzen für die Anwender) sind interessant und entsprechen (zumindest teilweise) den Zielen / Stossrichtungen der eGov-Strategie.</p> <p>Das qualitative Vorgehen hat den Vorteil, dass die Analyse in die Tiefe geht, aber den Nachteil der mangelnden Übersichtlichkeit.</p>

2003

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Bemerkungen
B0310	Formularservice im kreisangehörigen Raum (Uni Potsdam)	Landkreis Potsdam-Mittelmark, Kommunalwissenschaftliches Institut der Uni Potsdam http://www.uni-potsdam.de/u/kwi	A. Erhardt Ewert, Kommunalwissenschaftliches Institut der Uni Potsdam http://www.uni-potsdam.de/u/kwi	http://www.uni-potsdam.de	<p>Vier Organisationsmodelle eines integrierten Formularportals wurden entwickelt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ein kreiseigenes Formularportal, • ein kooperatives Formularportal, • ein Landesformularportal, • ein länderübergreifendes Formularportal. <p>Der analytische Vergleich der einzelnen Modelle anhand von Kosten- und Nutzenkriterien spricht für ein landesweites bzw. länderübergreifendes Formularportal.</p>	2003	Deutschland	<p>Unterstreicht die Notwendigkeit der Kooperationsbildung zur Umsetzung von eFormularen in Gemeinden. Ergebnisse des Arbeitsberichts lassen sich auch auf die Schweiz übertragen.</p>

Présentation des études nationales et internationales concernant la cyberadministration ainsi que leurs recommandations

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Bemerkungen
B0309	Electronic-Government-Barometer. 2. Bericht zum Stand von E-Government in der Schweiz 2003 (IDT)	Verschiedene Sponsoren	Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus der Universität St. Gallen www.idt.unisg.ch	www.electronic-government.ch	Schriftliche (tw. Elektronische) Befragung sämtlicher Gemeinden, kantonalen Ämter und Departemente, Staatskanzleien sowie alle Bundesämter und Departemente des Bundes. 4244 Verwaltungsstellen erhielten einen Fragebogen, 37% sendeten diesen ausgefüllt zurück. Fragen zu: <ul style="list-style-type: none"> • Elektronische öffentliche Leistungen • Elektronische Demokratie und Partizipation • Elektronische Produktionsnetzwerke zur gemeinsamen Leistungserstellung • Elektronische interne Zusammenarbeit • Management von eGovernment-Aktivitäten • Kommunikation • Projekt- und Qualitätsmanagement • Technologie • Personal • Finanzen • E-Government-Kultur • Rahmenbedingungen 	Erhebung: Herbst 2003	CH	Deskriptive Studie zu aktuellem Stand von eGov in der Schweiz. Aus Umfrage entstandenes umfassendes Datenmaterial ist vielversprechend und könnte für verschiedene analytische Fragestellungen herbeigezogen werden. Interessant wird v.a. der Vergleich über die Zeit hinweg → Fortschrittsmessung.
B0308	eGovernment Trendbarometer (IWW)	Unisys (Schweiz) AG Thalwil www.unisys.ch	Institut für Wirtschaft und Verwaltung IWW, Kompetenzzentrum eGovernment, Bern, Marktforschungsinstitut DemoSCOPE, Adligenswil CH www.demoscope.ch	www.wirtschaft.bfh.ch	Ziel der Studie: Leistungs- und Wahrnehmungsbeurteilung elektronischer Angebote und Dienstleistungen des öffentlichen Sektors aus Sicht der Schweizer BürgerInnen. Aufzeigen von Trends in der Nutzung und der Leistungsbeurteilung elektronischer Dienstleistungen. Telefoninterviews mit 1'003 repräsentativ ausgewählten Personen. Fragen (insgesamt 23): <ul style="list-style-type: none"> - Wie ist der Kontakt zu Behörden? Beurteilung? - Bekanntheitsgrad der Angebote - Erwartungen? 	November / Dezember 2003	CH	Hauptaussage: Interesse der Bevölkerung an eGov ist relativ gering, aber die Nutzungsbereitschaft ist vorhanden. Das Ergebnis, dass die Bevölkerung an eGovernment nur geringes Interesse findet und skeptisch ist in Bezug auf Sicherheitsaspekte, überrascht nicht so sehr. eGov kein politisch heikles Thema, welches die Massen bewegt und die meisten Bürgerinnen und Bürger nur relativ selten Behördengänge zu erledigen. Die häufigsten (vermutlich Meldewesen, Betriebsauskünfte, Steuererklärung, ID/Pass) gilt es zu eruieren und prioritär anzugehen. Der gemäss Studie enttäuschende Bekanntheitsgrad der Behördenwebsites könnte über geeignete Kommunikationsmassnahmen wohl verbessert werden.
B0307	Barrierefreies E-Government (BSI D)	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik BSI Projektgruppe E-Government, Bonn www.bsi.bund.de	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik BSI Projektgruppe E-Government, Bonn www.bsi.bund.de	www.bsi.bund.de	Leitfaden / Handbuch für Entscheidungsträger, Grafiker und Programmierer betreffend barrierefreiem eGovernment	2003	In D erarbeitet	Interessantes Handbuch für Personen, die barrierefreies eGov verwirklichen wollen. Teilweise auf D zugeschnitten, aber grösstenteils auch für andere Länder anwendbar.
B0306	Einfach, informativ und sicher. Was den Internauten wichtig ist und wie das Eis gebrochen werden kann: eine Bedürfnisanalyse zu den Internetangeboten des Bundes (GfS)	Schweizerische Bundeskanzlei, Bern www.bk.admin.ch	GfS-Forschungsinstitut, Bern CH www.gfsbern.ch	www.idt.unisg.ch	Fragestellungen: <ul style="list-style-type: none"> • Wie wird das Internet heute genutzt, wenn man Behördenangebote mit anderen Angeboten einerseits und die drei Nutzungsstufen (Information, Kommunikation, Transaktion) andererseits vergleicht? • Wie steht es um die Bekanntheit und die Akzeptanz von eGovernment? Wie sehen die Einstellungen und Grundhaltungen in diesem Bereich aus? • Was sind die generellen Wünsche an das eGovernment und welche konkreten Dienstleistungswünsche stehen im Vordergrund? • Wie steht es um den Guichet virtuel in diesem Kontext? 	Juni 2003 (Befragung im Mai)	CH	Das Gfs formuliert verschiedene Thesen und Empfehlungen an die BK: <ul style="list-style-type: none"> • Marketingprinzipien anwenden:Schrittweises und transparentes Vorgehen ist sinnvoll, weil sich aus der aktuellen Bedürfnisbefriedigung auch künftige Bedürfnisse entwickeln können. Kundenorientierung heisst nicht Leistungsorientierung. • Adressänderung als Bedürfnissymbol einer einfachen Dienstleistung verwenden. • Wählen und Abstimmen als Bedürfnissymbole komplexer Dienstleistungen verwenden • www.ch.ch hat Potenzial. • www.ch.ch verdrängt in naher Zukunft weder den Schalter

Présentation des études nationales et internationales concernant la cyberadministration ainsi que leurs recommandations

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Bemerkungen
								eGovernment-Aktivitäten in Deutschland, um zu vermeiden, dass vielerorts das Rad immer wieder neu erfunden werden muss, und um die Entstehung von Insellösungen zu verhindern, die einer späteren, bundesweiten Vernetzung im Wege stehen."
B0301	Untersuchung Personenregister. Zusammenwirken der Register "Einwohner", "Zivilstand" und "Ausländer". Bedeutung und Nutzen des EPID am Beispiel zweier Prozesse (IWW)	Bundesamt für Justiz, Bern www.ofj.admin.ch	Institut für Wirtschaft und Verwaltung IWW, Kompetenzzentrum e-Government, Bern www.iwv.ch	www.iwv.ch	Wissenschaftliche Untersuchung beinhaltet: <ul style="list-style-type: none"> Analyse des Zusammenwirkens amtlicher Personenregister am Beispiel der Prozesse "Geburt eines Ausländerkindes im Kanton Bern" und "Wohnsitzwechsel eines Paares gemischter Nationalität aus dem Kanton Solothurn in den Kanton Bern" Ausweisen und Beschreiben der allfälligen Bedeutung und des möglichen Nutzens eines EPID Formulierung von Vorschläge für ein sinnvolles und zielführendes zweites Paket von Untersuchungen 	Ende 2002	CH	Studie zeigt verschiedene wichtige Probleme für eine flächendeckende Einführung von eGovernment auf: Föderalistische Strukturen und dementsprechend komplexe, über mehrere Stufen ablaufende Prozesse, Medienbrüche, mangelnde Interoperabilität, Relevanz von Personendaten im eGovernment.

2002

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Bemerkungen
B0202	Electronic-Government-Barometer. Bericht zum Stand von E-Government in der Schweiz 2002 (IDT)	Verschiedene Sponsoren	Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus der Universität St. Gallen www.electronic-government.org	www.idt.unisg.ch	Schriftliche (t.w. elektronische) Befragung sämtlicher Gemeinden, kantonalen Ämter und Departemente, Staatskanzleien sowie alle Bundesämter und Departemente des Bundes. 4244 Verwaltungsstellen erhielten einen Fragebogen, 37% sendeten diesen ausgefüllt zurück. Fragen zu: <ul style="list-style-type: none"> Elektronische öffentliche Leistungen Elektronische Demokratie und Partizipation Elektronische Produktionsnetzwerke zur gemeinsamen Leistungserstellung Elektronische interne Zusammenarbeit Management von eGovernment-Aktivitäten Kommunikation Projekt- und Qualitätsmanagement Technologie Personal Finanzen E-Government-Kultur Rahmenbedingungen 	Erhebung: Herbst 2002	CH	Deskriptive Studie zu aktuellem Stand von eGov in der Schweiz. Aus Umfrage entstandenes äusserst umfassendes Datenmaterial ist vielversprechend und könnte für verschiedene analytische Fragestellungen herbeigezogen werden. Interessant wird v.a. der Vergleich über die Zeit hinweg → Fortschrittsmessung.
B0201	Balanced e-Government. Transfer von Innovationen (Bertelsmann)	Bertelsmann Stiftung, Gütersloh www.bertelsmann-stiftung.de	Bertelsmann Stiftung und PLS RAMBØLL Management, Hamburg www.bertelsmann-stiftung.de www.ramboll-	www.begix.de/hintergrund	Untersuchungsgegenstand: Transfer von Wissen ausgehend von Modellprojekten hinein in die deutschen Kommunen über das Thema E-Government. 2 Fragestellungen: <ul style="list-style-type: none"> Wurden die Erkenntnisgewinne innerhalb der großen E-Government-Initiativen auf Bundes- und Landesebene auch an diejenigen Kommunen weitervermittelt, die an diesen Leitprojekten nicht teilnahmen? Wie wurden diese Innovationen in Strukturen und Qualifizierung 	Herbst 2002	D (Modellprojekte und Kommunen)	Zentrale Erkenntnis der Studie: Nicht allein die Höhe der Förderung ist ausschlaggebend, sondern vor allem die persönliche Motivation der Führungsebene entscheidet über das Engagement. Einhellige Empfehlung der Experten an die Modellprojekte in der deutschen E-Government-Landschaft: Vernetzung der Projekte und strategische Planung von Marketing und Vermittlung.

Présentation des études nationales et internationales concernant la cyberadministration ainsi que leurs recommandations

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Bemerkungen
			management.dk		integriert? Quantitative Befragung von insgesamt 104 kommunalen Entscheidern aus Modellkommunen, häufig genannten Best-Practice-Gemeinden und nichtgeförderten Kommunen Ergänzend Interviews mit Experten auf Grundlage der Umfrageergebnisse.			Empfehlungen: <ul style="list-style-type: none"> • Dezierte Vernetzung und damit Austausch der Modellinitiativen untereinander • Verständlichere und konkretere Inhalte • „Clearingstellen“, die bundesweit angebotenes Wissen der Experten vermitteln • „Info Center“, in dem Wissen von Erfolgs- und(!) Misserfolgsmustern der Modell- und Best-Practice- Kommunen gesammelt und auf verschiedenen Wegen weitergegeben / vermarktet wird -> Empfehlungen können auch für eGov-Programme Schweiz (eVanti.ch) wertvoll sein.

Teil C: Chronologische Übersicht von Lösungen und Empfehlungen

2006

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erscheinungsdatum	Beteiligte Organisationen	Bemerkungen
C0604	E-Government-Handbuch (D)	unklar	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (D)	http://www.bsi.bund.de/fachthem/egov/6.htm	Ein zentrales Anliegen des E-Government-Handbuchs ist es, im Zuge der Einführung von E-Government die Verwaltungsprozesse zu analysieren, zu optimieren und bei Bedarf komplett neu zu gestalten. Kerngedanke ist es, Prozess- und IT-Gestaltung Hand in Hand vorzunehmen und dabei Aspekte der IT-Sicherheit und der Nutzerfreundlichkeit von Anfang an mit zu berücksichtigen. Das E-Government-Handbuch des BSI stellt mit seinem umfassenden Ansatz Instrumente für Analyse, Konzeption und Reorganisation der Prozesse gleichermaßen zur Verfügung wie für die Neubewertung der Themenfelder Datenschutz, IT-Sicherheit und Schutz der elektronischen Kommunikation	fortlaufend	--	Sehr umfangreiche Dokumentation (Leitfaden, Theorie, Praxisbeispiele etc) zur Umsetzung von E-Government. Die Online-Version wird fortlaufend ergänzt und aktualisiert.
C0603	Praxisbeispiel: Zahlungsverkehrsplattform (D)			www.kbst.bund.de	Im Rahmen der Initiative BundOnline 2005 hat der Bund eine zentrale Bezahlplattform zur Verfügung gestellt, die von den Bundesbehörden zur Abrechnung kostenpflichtiger Leistungen im Internet genutzt werden kann. Die Basiskomponente ePayment wurde vom Bundesamt für Finanzen konzipiert und stellt geeignete Web-Services-Schnittstellen zur Verfügung, um den Einzug von Zahlungen aus Online Shops sicherzustellen. Damit gewährleistet die Basiskomponente das problemlose Bezahlen per Lastschrift, Überweisung oder Kreditkarte und automatisiert die Verbuchung und Weiterverarbeitung von Bestellungen.	4. Mai 2006	Bundespresse- und Informationsamt und Amt für Finanzen (D)	
C0602	Leitfaden E-Government (ISB)	Informatikstrategieorgan	Berger Consulting www.berger-	www.evanti.ch	Der Leitfaden gibt ein Vorgehensmodell vor, der die verschiedenen Aspekte von E-Government berücksichtigt. Er richtet sich an Füh-	April 2006	Kt. Aargau	

Présentation des études nationales et internationales concernant la cyberadministration ainsi que leurs recommandations

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erscheinungsdatum	Beteiligte Länder	Bemerkungen
C0401	CoBrA Recommendations" to the eEurope Advisory Group eGovernment Beyond 2005 - Modern and Innovative Public Administrations in the 2010 horizon (EU)	EU http://europa.eu	eGovernment subgroup of leaders or representatives of the national eGovernment initiatives to the eEurope Advisory Group	http://europa.eu.int	This document summarises the recommendations put forward by the eGovernment subgroup of leaders or representatives of the national eGovernment initiatives to the eEurope Advisory Group following the meeting hosted by the Dutch Presidency last 27-28 September 2004 in Amsterdam at the CoBrA museum and two previous meetings in Brussels and Dublin. The recommendations are referred to as the "CoBrA recommendations" for eGovernment beyond 2005 as the CoBrA museum of modern art has provided the ideal "inspirational" frame.	Oktober 2004	EU	The following issues are discussed: <ul style="list-style-type: none"> • General • Policy cooperation and coordination • Implementation cooperation and coordination • Transformation • Financing

Teil D: URL-Sammlung zum Thema E-Government

National

Nr.	Name	Betreiber	Inhalt	URL
D0609	eVanti.ch	ISB	Initiative des Bundes zur Förderung des schweizweiten Erfahrungsaustausches zwischen E-Government-Akteuren. Hauptinstrument stellt das Portfolio dar, welches einen Ueberblick über E-Government-Lösungen der Schweiz darstellt. Der Webauftritt beinhaltet des Weiteren News, ein Veranstaltungskalender und verabschiedete eCH Standards.	www.evanti.ch
D0608	Informatikstrategieorgan Bund	ISB	Das Informatikstrategieorgan Bund (ISB) erarbeitet die Strategie, die Programme, die Architekturen und Standards für die Informatik in der Bundesverwaltung und stellt deren Umsetzung durch ein geeignetes Controlling sicher. Zudem ist das ISB auch das Stabsorgan des Informatikrates Bund (IRB).	www.isb.ch
D0607	Bundeskanzlei	BK	Akteur im Schweizer E-Government. Der Webauftritt beinhaltet u.a. rechtliche Grundlagen und Informationen zu eVoting sowie ch.ch.	www.bk.admin.ch
D0606	eCH	eCH	Der Verein eCH fördert, entwickelt und verabschiedet eGovernment-Standards, Hilfsmittel und Musterlösungen.	www.ech.ch
D0605	ch.ch – Das Schweizer Portal	BK/Kantone	Das Schweizer Portal ermöglicht als intermediäre Plattform Bürgern Unternehmen und Behörden einen zielgruppen- und bedürfnisorientierten Zugriff auf das gesamte Informations- und Serviceangebot von Verwaltung und Behörden. Es ist ein Wegweisersystem, welches das bestehende Angebot nach Stichworten aus dem Alltag und über Lebensbereiche erschliesst. www.ch.ch bietet allgemeine Basisinformationen zu den gesuchten Themen an und führt zur zuständigen Stelle bei Bund, Kanton oder Gemeinde. Zudem bietet es Zusatzinformationen über die Schweiz sowie exklusiv ein gesamtschweizerisches Behördenverzeichnis an.	www.ch.ch
D0604	ePower	Wirtschaft/Politik	Um den ICT-Standort zu stärken und der Branche sowie den Anliegen aus Politik, Wissenschaft, Verwaltung und Verbänden eine starke Stimme zu verleihen, wurde 2005 die "ePower-Initiative" ins Leben gerufen, getragen von Spitzenvertretern aus Politik, Wirtschaft, Verwaltung und Verbänden. Die Schweiz soll im Bezug zu ICT in den Bereichen e-Government, e-Health, Forschung und Entwicklung, Ausbildung und Produktionsstandort künftig eine Spitzenposition einnehmen. Mit politischer Arbeit und konkreten Projekten will die "ePower-Initiative" einen wichtigen Beitrag dazu leisten.	www.epower-initiative.ch
D0603	SGVW	SGVW	Die Schweizerische Gesellschaft für Verwaltungswissenschaften (SGVW) ist im Bereich öffentliche Verwaltung die bedeutendste gesamtschweizerische Fachvereinigung. Sie vernetzt Bund, Kantone und Gemeinden, Deutsch- und Welschschweiz, Verwaltung, Universitäten und Beratung, verschiedene Fachdisziplinen sowie Politik, Verwaltung und Bürgerschaft. Präsiert wird der Verein durch Bundeskanzlerin Annemarie Huber-Hotz.	www.sgvw.ch
D0602	Kompetenzzentrum Public Management & E-Government Fachhochschule Bern	FH Bern	Das Kompetenzzentrum Public Management & E-Government ist eine unabhängige Dienstleistungs-, Forschungs- und Entwicklungsinstitution für Public Management & E-Government in der Schweiz. Es bietet den öffentlichen Verwaltungen und anderen interessierten Organisationen Unterstützung bei der Planung, Entwicklung und Umsetzung von effizienten und innovativen Lösungen.	www.e-government.bfh.ch
D0601	Center of Excellence for Electronic Government, Uni St.	Uni SG	Das Kompetenzzentrum E-Government (CE eGov) wurde im März 2000 am Institut für öffentliche Dienstleistungen und Tourismus der Universität St. Gallen (IDT-HSG) gegründet, um ein Framework für E-Government zu entwickeln. Das Zentrum ist als virtuelles Netzwerk konzipiert, das objektive, anwendungsorientierte For-	www.electronic-government.ch

Présentation des études nationales et internationales concernant la cyberadministration ainsi que leurs recommandations

Nr.	Name	Betreiber	Inhalt	URL
	Gallen		<p>schung im Bereich E-Government durchführt, und dessen Ergebnisse an Vertreter aus Verwaltung, Wirtschaft und Forschung gerichtet sind. Das CE eGov ist überparteilich und vertritt nicht aktiv die Interessen der öffentlichen Verwaltung oder anderer Gruppierungen.</p> <p>Interessantes Angebot des CE eGov: Mit einem Quicktest kann der aktuelle Stand von E-Government in der eigenen Organisation erfasst werden. Er hilft dabei drei Fragen zu beantworten: Wie weit sind wir? Hier erfolgt eine "Qualitätsmessung. Das Geleistete kann intensiv reflektiert werden. Daraus können positive Signale als Motivation für die Weiterentwicklung abgeleitet werden. Was können wir noch tun? Gleichzeitig wird eine "Qualitätsverbesserung" angestrebt. Es sollen hier die umfangreichen Möglichkeiten des E-Government aufgezeigt werden. Auch wenn diese schon bekannt sind, wird nochmals verdeutlicht, was noch nicht umgesetzt wurde. Wo und wie können wir vorgehen? Diese beiden vorangegangenen Betrachtungen sollen zu einer "Qualitätsentwicklung" führen. Das heisst, vorhandene Defizite können erkannt werden. Aus einer Priorisierung der bestehenden Schwächen sind Handlungsansätze zu identifizieren, um diese zu beseitigen. Mit dieser Vorgehensweise werden also Stärken, wie auch Defizite aufgedeckt und Ziele können konkretisiert oder revidiert werden. Eine regelmässige Durchführung der Selbstevaluation zeigt die eigene Entwicklung im Bereich E-Government auf.</p>	

International

Nr.	Name	Betreiber	Inhalt	URL
E0610	MEDIA@Komm-Transfer Initiative (D)	Deutschland	Die Initiative MEDIA@Komm-Transfer des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi), ist ein wesentlicher Pfeiler der Bemühungen der Bundesregierung, eine leistungsfähigere und dabei kostengünstigere öffentliche Verwaltung zu schaffen. MEDIA@Komm-Transfer unterstützt im Rahmen von Deutschland-Online die Modernisierung der Kommunalverwaltungen in Deutschland.	www.mediakomm-transfer.de
E0609	Best Practices in Deutschland (D)	Deutschland	Die Best Practice beschreiben erfolgreich implementierte Systeme und Projekte zu ihrer Umsetzung, einschließlich Erfolgsfaktoren. Sie sind in folgenden Bereiche gegliedert: <ul style="list-style-type: none"> • Basiskomponenten • Dienstleistungen • Good Practice Framework 	www.kbst.bund.de/cln_006/nn_836206/Content/Egov/Bp/bp.html_nnn=true
E0608	"i2010 – A European Information Society for growth and employment" initiative (EU)	EU	The "i2010 – A European Information Society for growth and employment" initiative was launched by the Commission on 1 June 2005 as a framework for addressing the main challenges and developments in the information society and media sectors up to 2010. It promotes an open and competitive digital economy and emphasises ICT as a driver of inclusion and quality of life. The initiative contains a range of EU policy instruments to encourage the development of the digital economy such as regulatory instruments, research and partnerships with stakeholders. i2010 - the first substantial initiative taken under the renewed Lisbon agenda - seeks to boost efficiency throughout the economy through wider use of ICTs.	http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm
E0607	Breaking Barriers to e-Government (EU)	EU	An EU-funded research project on 'Barriers to eGovernment', led by the Oxford Internet Institute, has identified seven top barriers to success in eGovernment: 1) Leadership failures; 2) Financial inhibitors; 3) Digital divides; 4) Poor coordination; 5) Workplace and organizational inflexibility; 6) Lack of trust and 7) Poor technical design. The Barriers project is a three-year study led by the Oxford Internet Institute, University of Oxford in collaboration with: gov3, a leading UK-based e-Government consultancy; TILT, the University of Tilburg, Netherlands; CRID, the Research Centre for Computer and Law of the University of Namur, Belgium; and the University of Murcia, Spain. Its aim is to investigate the barriers to effective e-Government services. Based on their recent survey of e-Government experts and users, the most prevalent barriers perceived across all respondents were: 1. coordination across central, regional and local levels of government; 2. resistance to change by government officials; and 3. lack of interoperability between IT systems;	www.egovbarriers.org
E0606	eGovernment Good Practice Framework (EU)	EU	The main objectives of this Good Practice Framework are: <ul style="list-style-type: none"> • to collect examples of well-defined eGovernment cases • to make the examples available for those involved in eGovernment by means of an intelligent knowledge database • to offer expert know-how on general or special eGovernment features and providing easy access to existing communities or expertise centres • to support the sustainable transfer of good practices and learning experiences in an easy and helpful way. The scope of the good practices covered in the database ranges from eGovernment strategies about the standardisation of eGovernment processes to concrete solutions and technical issues. In addition, key topics such as Interoperability and Identity Management will be discussed via the framework. Any resulting solutions on these key topics could also be added to the body of good practices.	www.egov-goodpractice.org

Présentation des études nationales et internationales concernant la cyberadministration ainsi que leurs recommandations

Nr.	Name	Betreiber	Inhalt	URL
E0605	E-Government Observatory (EU)	EU	<p>The IDABC eGovernment Observatory is a reference information tool on eGovernment issues and developments across Europe. It provides the community of eGovernment decision-makers and professionals with a unique set of information resources and with valuable insight into eGovernment strategies, initiatives and projects in Europe and beyond. The following resources are available:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eGovernment news from across Europe and beyond • eGovernment Factsheets: Overview of the eGovernment situation and progress in EU Member States • eGovernment Library : Repository of essential eGovernment documentation • eGovernment Case Studies: Best practices and projects from across Europe • eGovernment Events: eGovernment-related events in Europe and beyond • eGovernment Forum: Online discussion forum on E-Government developments 	http://europa.eu.int/idabc/en/chapter/140
E0604	Public Governance and Management (OECD)	OECD	<p>Launched in 2001, the OECD E-Government Project explores how governments can best exploit information and communication technologies (ICTs) to embed good governance principles and achieve public policy goals. The Project produces reports on best practices and develops frameworks for addressing issues such as cost/benefit analysis, e-services and take-up. It also carries out country peer reviews on e-government. These reviews place e-government in a national context, and help identify the strengths and weaknesses of national e-government programmes.</p>	www.oecd.org/topic/0,2686,en_2649_34129_1_1_1_1_37405,00.html
E0603	Auswahl von Electronic Government-Anwendungen, die als Best-Practice dienen könnten (A)	Österreich	<p>Hier gibt es eine Auswahl von Electronic Government-Anwendungen die als Best-Practice dienen könnten: Dies sind u.a.:</p> <p>Aus Österreich: Agrarmarkt Austria – RinderNet, AMS – Arbeitsplatzsuche, Elektronische Vorlage der Handelsbilanz ,Elektronischer Rechtsverkehr</p> <p>Aus Deutschland: Polizei Online, Kindergartenanmeldung Online, Urkundenbestellung, Parkplatzsuche</p> <p>Aus anderen Staaten: Frankreich - Abrechnung der Lohnsteuer und Abwicklung der Rentenabrechnung Groningen (NL) - Umzugsmeldung Kopenhagen - Klare Strukturen für den User Hong Kong - Electronic Tendering System Phönix - Freiwilligenaktivitäten Seattle – Bürgerengagement</p>	http://egov.ocg.at/best-practice-001.html
E0602	UN Online Network in Public Administration and Finance (UN)	UN	<p>The mission of UNPAN - United Nations Online Network in Public Administration and Finance - is to promote the sharing of knowledge, experiences and best practices throughout the world in sound public policies, effective public administration and efficient civil services, through capacity-building and cooperation among the United Nations Member States, with emphasis on south-south cooperation and UNPAN's commitment to integrity and excellence.</p>	www.unpan.org
E0601	National Center for Digital Government (USA)	USA	<p>The NCDG research group is central to the Center's mission and includes University of Massachusetts Amherst faculty members, a wide range of affiliated scholars and policy practitioners, and a select group of research fellows. Their research studies focus on two major questions.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) What is the capacity of existing institutions to seize the opportunities that new information technologies offer in digital government? 2) What is the potential impact of the Internet on digital government? 	www.umass.edu/digitalcenter