

titel

Der E-Government-Zug rollt in zwei Geschwindigkeiten

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE ZUR STUDIE VERWALTUNG UND
E-GOVERNMENT 2009
IM AUFTRAG DES BUNDES UND DER KANTONE

Projektteam:

Lukas Golder, Politikwissenschaftler

Laura Kopp, Politikwissenschaftlerin

Stephan Tschöpe, Datenanalytiker/Programmierer

Jonas Kocher, Projektassistent

Andreas Stettler, Datenanalytiker/Programmierer

Silvia Ratelband-Pally, Administratorin



Das Wichtigste in Kürze Studie Verwaltung und E-Government

Das Mandat und die Datenbasis

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

Die Erstellung des Fragebogens erfolgte in einem gemeinsamen Workshop 2008 und wurde 2009 überarbeitet. Die Befragung fand in der Regel online statt, wobei bei spezifischen Zielgruppen telefonisch nachgehakt wurde und auch die Möglichkeit bestand, direkt über computergestützte Telefonate an der Befragung teilzunehmen. Die Befragung fand zwischen dem 17. Juni und dem 24. August 2009 statt.

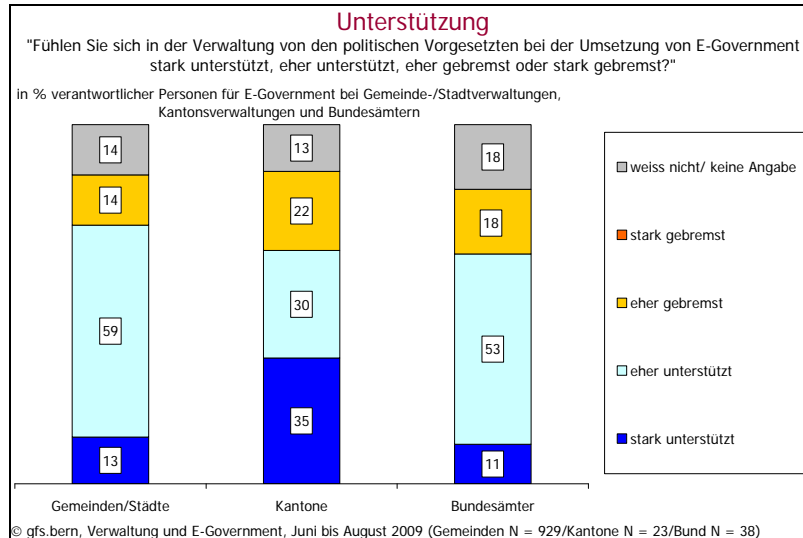
Grundlage der Erhebung bildete ein gemischtes Design mit Stichproben und Vollerhebungen: Von den 69 angefragten Bundesämtern nahmen 38 teil (Ausschöpfung 55%). Für die Kantone wurde die Befragungszeit aufgrund mangelhafter Ausschöpfung um eine Woche verlängert. Von den 26 eingeladenen Kantonen beantworteten schliesslich 23 die Fragen (Ausschöpfung 88%).

Bei den grösseren Gemeinden wurde analog zu den Bundesämtern und Kantonen eine Vollerhebung realisiert. Bei den kleineren Gemeinden wurde lediglich eine Stichprobe gezogen. Insgesamt nahmen 929 Gemeinden an der Befragung teil und die angestrebte Ausschöpfung wurde überall übertroffen. Allerdings erreichten wir die sehr guten Ausschöpfungen des Vorjahres trotz entsprechender Zusatzeanstrengungen knapp nicht. Die Gemeindedaten wurden so gewichtet, dass die jeweilige Grössenklasse mit dem effektiven Bevölkerungsanteil übereinstimmt.

Zunehmend strategische Entwicklung von E-Government in politisch ruhiger Situation

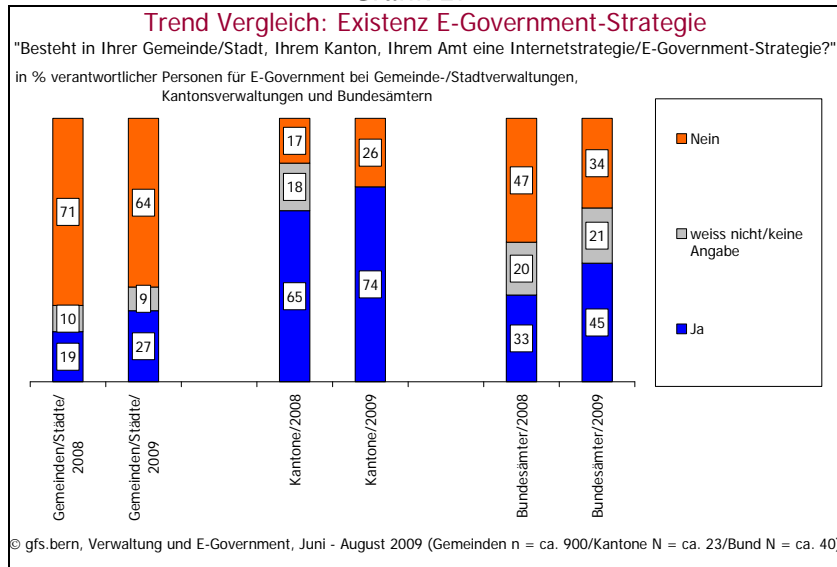
E-Government entwickelt sich auf allen staatlichen Ebenen thematisch und politisch unaufgeregt. Kein Thema bewegt die Gemüter über Massen und die Zufriedenheit mit den vorgesetzten politischen Instanzen und den gesetzlichen Grundlagen ist gegeben.

Grafik 1:



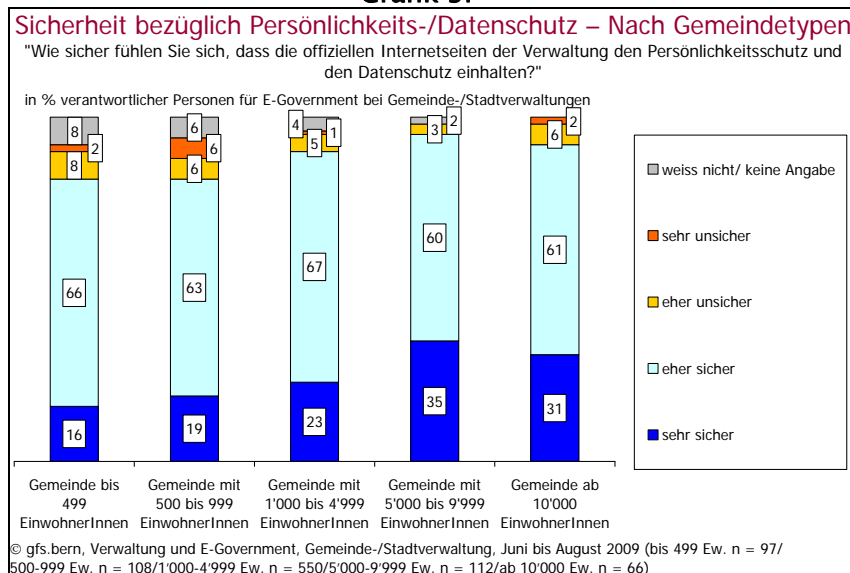
Weiterhin beklagt man teilweise mangelnde Personalressourcen oder im Vergleich zum Vorjahr leicht häufiger Budgetrestriktionen. Der Wissensstand der Mitarbeitenden erscheint als eher abnehmendes Problem. Nach wie vor wird der fehlende Durchbruch bei der elektronischen Unterschrift und insbesondere auf Kantonebene beklagt. Sowieso machen sich Kantonsvertreter am ehesten Sorgen um Inhalte und weniger um gesetzliche Grundlagen und um die Haltung der politischen Instanzen. Die Verbesserung der Prozesse dominiert heute als Treiber auf Kantonebene gemeinsam mit der Verbesserung der Dienstleistungsqualität.

Grafik 2:



Der Bezug auf vorhandene E-Government-Strategien hat sich in der gesamten Schweiz positiv entwickelt. Standards und übergeordnete Richtlinien werden verstärkt eingehalten, eigene Strategien erstellt und die Controlling-Aktivitäten werden umfassender und damit auch ernster genommen.

Grafik 3:



Der zweite Blick offenbart aber weiterhin eine unsystematische Situation in den kleineren Gemeinden. Hier fehlt es auch oft an Personalressourcen, um bei der Entwicklung des E-Government mitziehen zu können. Nur zwei Prozent der Gemeinden mit unter 500 EinwohnerInnen verfügen beispielsweise über eine E-Government-Strategie. Der Anteil steigt mehr oder weniger linear bis auf 41 Prozent in den Städten. Während grössere

Gebietskörperschaften im Mittel über eine Vollzeitstelle im Bereich E-Government verfügen, sind in Gemeinden unter 1'000 EinwohnerInnen im Mittel gerade einmal fünf Stellenprozente für diese Aufgabe freigestellt. Es bleibt bei einer unsystematischen Situation in der Gemeindelandschaft der Schweiz. Ein Risiko dieser Situation ist die fehlende Einhaltung von Datenschutzvorgaben.

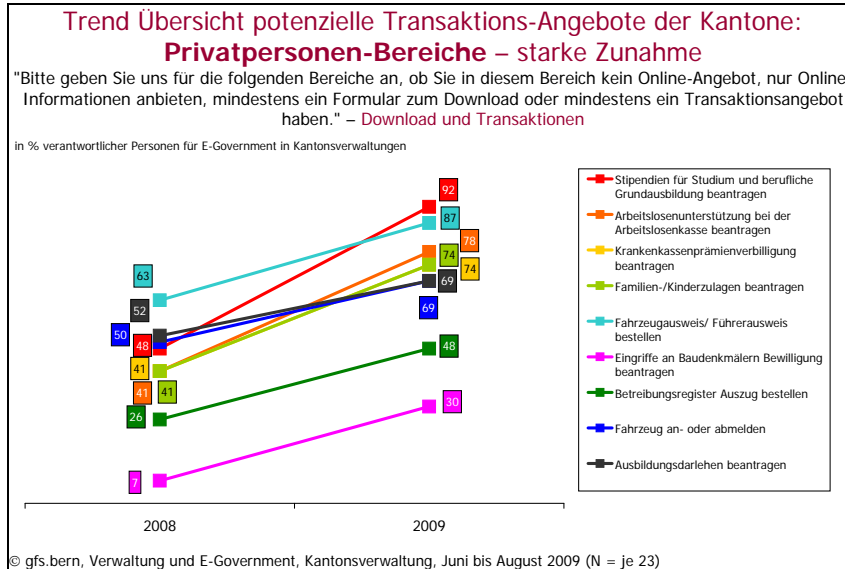
Qualitativer Angebotsausbau in den Kantonen – Stillstand in kleinen Gemeinden

Fast alle Gemeinden betreiben inzwischen eine eigene Website. Die Lücke der kleinen Gemeinden gegenüber den grösseren wird immer geringer. Die Angebote sind allgemein auf einem technisch recht aktuellen Stand. Den Inhalt erneuern Kantone mehrmals täglich, Bundesämter und grosse Gemeinden täglich, mittlere wöchentlich und kleine eher seltener.

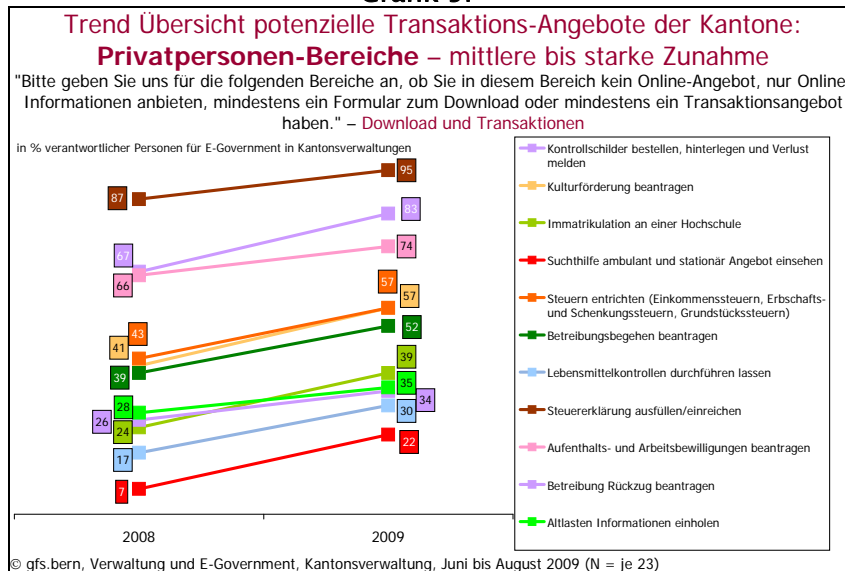
Das Angebot auf Gemeindeebene ist innert Jahresfrist allerdings kaum nennenswert verbessert worden. Das Informationsangebot von Gemeinden stagniert auf hohem Niveau. Die Online-Dienstleistungen der Gemeinden stagnieren und sind mit Ausnahme der GA-Flexicard weiterhin unsystematisch vorhanden. Am meisten Transaktionsangebote findet man in grossen, städtischen Gemeinden. Der klare Wunsch nach mehr Online-Angeboten besteht auch in diesem Jahr.

Kantone dagegen haben im vergangenen Jahr ihr Online-Angebot deutlich ausgebaut. Sie sind die aktuellen Motoren im Bereich E-Government.

Grafik 4:



Grafik 5:



Am wichtigsten ist die Steuererklärung. Weitere häufige Angebote finden sich im Bereich Fahrzeuge (An- oder Abmelden, Kontrollschilder, Fahrzeug- und Führerausweis) und dem Stipendienwesen. Viele Transaktionen auf Kantons- oder Gemeindeebene findet man eher bei grossen, finanzkräftigen und urbanen Kantonen. Sämtliche Kantone planen einen Ausbau im Bereich E-Government. Darunter wird auch das E-Voting als mögliche Schlüsseldienstleistung immer systematischer vorwärts getrieben. Das kantonale Informationsangebot ist praktisch flächendeckend vorhanden. Der Vergleich des Informationsangebots legt nahe, dass heute eher die kleineren und weniger urbanen Kantone ein unterdurchschnittliches Angebot haben.

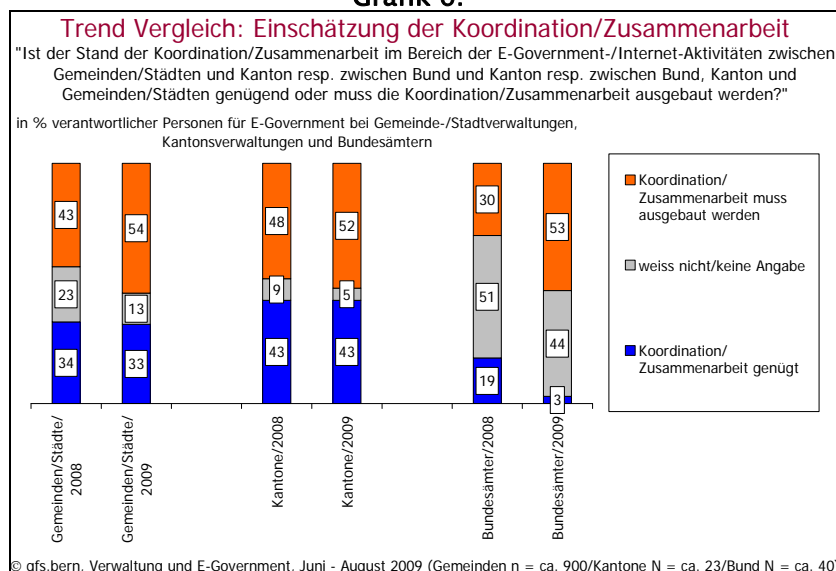
Eine Mehrheit der Bundesämter verfügt unterdessen über Transaktionsangebote. Diese sind stark von den verschiedenen Themen- und Aufgabenbereichen abhängig. Das Informationsangebot auf Stufe Bund wurde teilweise ausgebaut. Es bestehen auch hier Pläne, das Angebot zu erweitern.

Die Schätzungen zur allgemeinen Nutzung der Websites sind gegenüber dem Vorjahr zurückgegangen, was eher von einer realistischeren Einschätzung und einer verbreiteten Unwissenheit als von real gesunkenem Gebrauch herrührt. Behördendienstleistungen werden (vor allem bei Bundesämtern) häufiger online genutzt. Auf Gemeindeebene nehmen die Bestellung der GA Flexicard, die Miete von Sportanlagen und die Einsicht in Regierungsprotokolle eine führende Rolle ein, bei den Kantonen werden vor allem die Online-Steuererklärung und öffentliche Ausschreibung häufig online genutzt.

Trotz Ausweitung der internen elektronischen Zusammenarbeit ist Kooperation zwischen Behörden eine zunehmende Schwäche

Die mangelnde Kooperation zwischen Behörden wird zunehmend als Schwäche betrachtet. Dies ist ein Hinweis dafür, dass das Verständnis für die Kooperationsproblematik gewachsen ist. Die Orientierung an den Entwicklungen anderer ist ausser unter Kantonen nicht genügend gewährleistet. Ein Potenzial von E-Government wird hier noch zu wenig eingelöst.

Grafik 6:



Die elektronische Zusammenarbeit weitet sich rasant, vor allem auf Basis von Online-Tools, aus. Die vollständige Geschäftsabwicklung nimmt ebenfalls zu. Es bleibt aber auch hier bei regional unterschiedlichen Insellösungen. Die behördenübergreifende Geschäftsabwicklung entwickelt sich klar nicht in die gleiche Richtung.

In kleineren Gemeinden scheint Status quo heute zu genügen

Die Bedürfnisse der Kantonsverwaltungen in Bezug auf den Angebotsausbau werden differenzierter und grösser. Diese staatliche Ebene kritisiert am ehesten das existierende Angebot, vor allem auf Kantons- und Bundesebene. Diese Dynamik gleicht auch derjenigen in den Städten. In den kleineren Gemeinden ist die Zufriedenheit mit dem Status quo am ehesten gegeben. Weitere ausdifferenzierte Angebote werden kaum gewünscht und man glaubt, die heutigen Bedürfnisse genügend zu befriedigen und sieht auch weniger als andere Vertreter eine Notwendigkeit, das Angebot in Zukunft aufzurüsten. Auf allen staatlichen Ebenen herrscht weiterhin die Ansicht vor, dass eine Angebotserweiterung bis in fünf Jahren eher notwendig ist.

Sicherheitsbedürfnisse sind nicht ausreichend befriedigt in der heutigen Zeit. Die Einführung von Labels resp. Marken als Gütesiegel scheint aber vor allem für viele Vertreter der Kantone nicht der richtige Weg, um die Sicherheit der User dahin gehend zu steigern, dass sie sich tatsächlich auf einer offiziellen Verwaltungsseite bewegen. Eine eindeutige Identifikation der User stösst vor allem auf Ebene der Kantone auf sehr hohe Zustimmung. Das scheint ein echtes Bedürfnis der E-Government-Verantwortlichen der Verwaltung zu sein.

Die Thesen

Wir formulieren die folgenden fünf Thesen:

These 1:

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

These 2:

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

These 3:

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

These 4:

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

These 5:

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