

Bedürfnisse und Verwaltungsaufwand steigen, aber E-Government stockt

SuisseID könnte neuen Schwung bringen

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE ZUR STUDIE
VERWALTUNG UND E-GOVERNMENT 2010
IM AUFTRAG DES BUNDES UND DER KANTONE

Projektteam:

Lukas Golder, Politikwissenschaftler

Stefan Agosti, Politikwissenschaftler

Martina Imfeld, Projektassistentin

Jonas Ph. Kocher, Projektassistent

Andreas Stettler, Datenanalytiker/Programmierer

Silvia Ratelband-Pally, Administratorin

Simon Lanz, Praktikant



Das Wichtigste in Kürze zur Studie Verwaltung und E-Government

Das Mandat und die Datenbasis

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

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

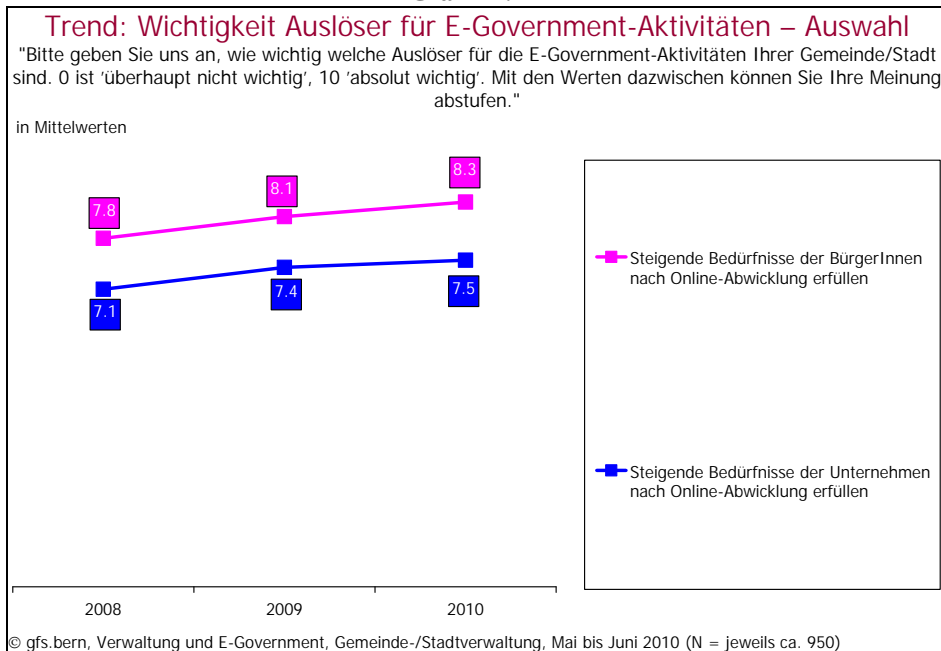
Grundlage der Erhebung bildete ein gemischtes Design mit Stichproben und Vollerhebungen: Von den 72 angefragten Bundesämtern nahmen 46 teil (Ausschöpfung 64%). Für die Kantone wurde die Befragungszeit aufgrund mangelhafter Ausschöpfung um eine Woche verlängert. Von den 26 eingeladenen Kantonen beantworteten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

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

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

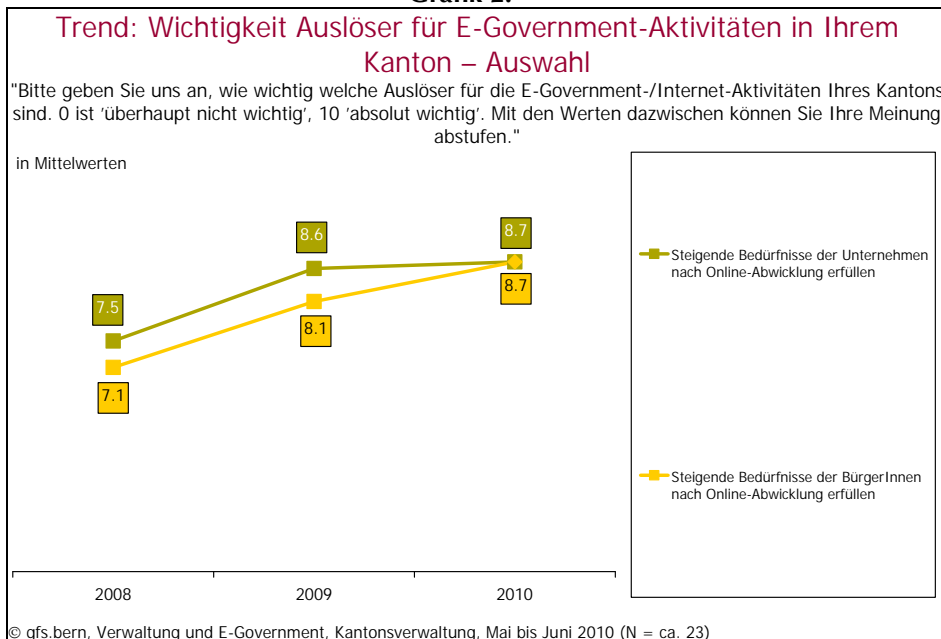
Die von den GemeindevertreterInnen wahrgenommenen Bedürfnisse nach Online-Abwicklung steigen im Trend auf hoher Ebene weiterhin an. Das gilt vor allem für die Nachfrage der BürgerInnen: Mit 8.3 auf der 10er-Skala ist dieser Auslöser nun gemeinsam mit der Verbesserung der Dienstleistungsqualität auf einer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

Grafik 1:



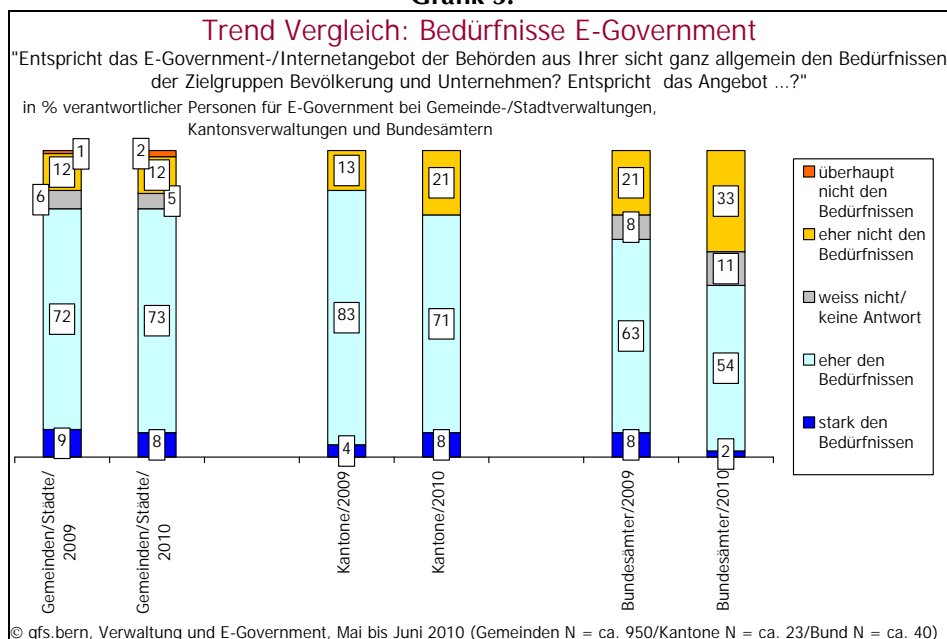
2009 wurden die verschiedenen erfragten Auslöser von E-Government von den Kantonsverantwortlichen in der Regel deutlich wichtiger beurteilt als noch 2008. Dieser erhöhte Stand hat sich auch 2010 weitgehend bestätigt. Die Kantone nannten als einzigen Auslöser von E-Government nur die steigenden Bedürfnisse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

Grafik 2:



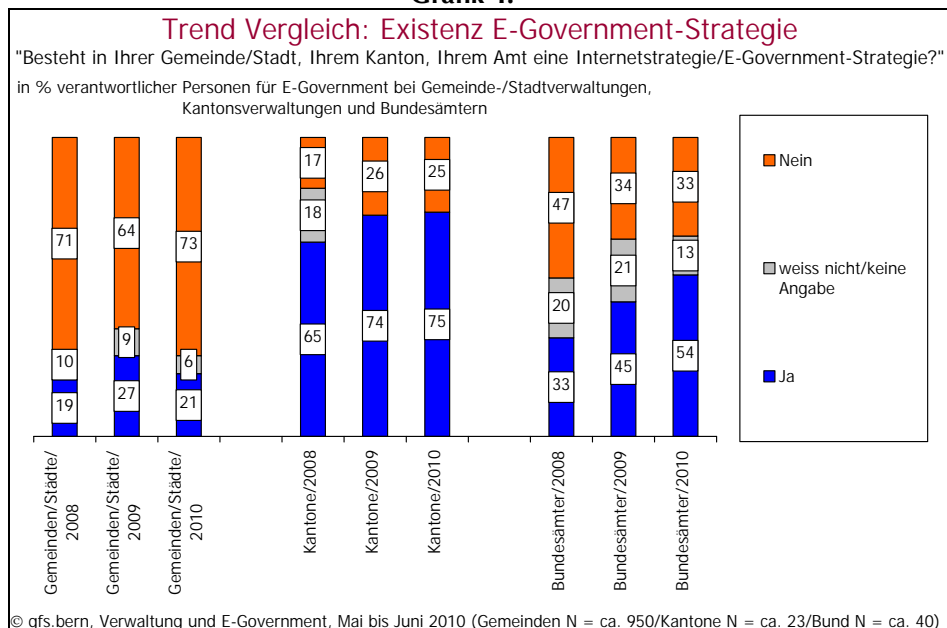
Trotz hoher Bedeutung der Bedürfnisse als Auslöser von E-Government beurteilen die Befragten auf allen staatlichen Ebenen die Bedürfnisorientierung des Angebots nicht besser als im Vorjahr. Auf Kantons- und Bundesebene ist eher eine leicht gestiegene Skepsis erkennbar: 21 Prozent der Kantone und ein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

Grafik 3:



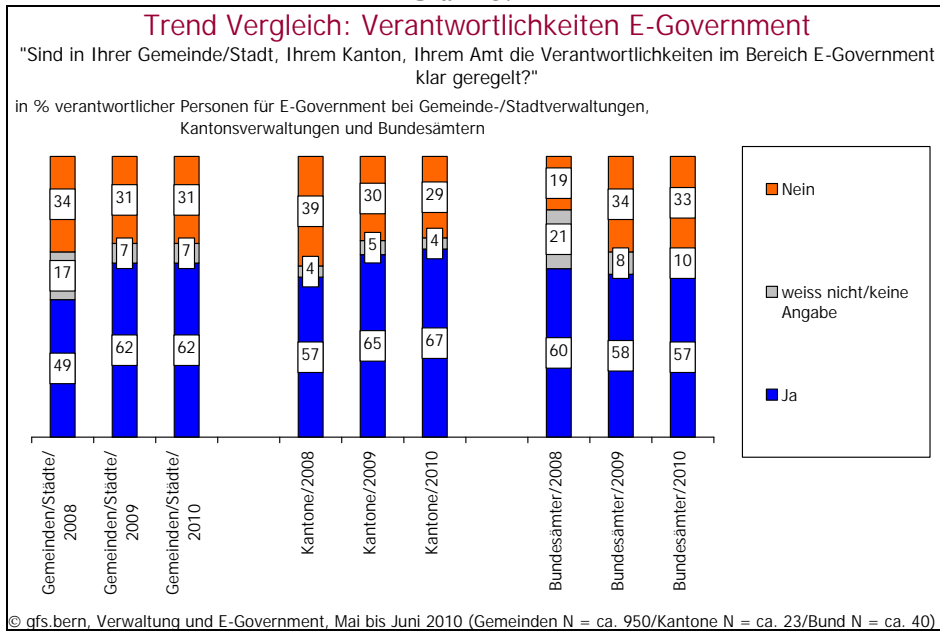
Obschon mindestens seitens der Nachfrage die Auslöser eindeutig vorhanden scheinen, stützen sich nicht mehr, sondern in der Tendenz sogar weniger Gemeinden als im Vorjahr auf eine übergeordnete Strategie ab. Unverändert stützen sich die Kantone am stärksten auf solche Strategien ab – aber auch hier weitet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

Grafik 4:



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

Grafik 5:

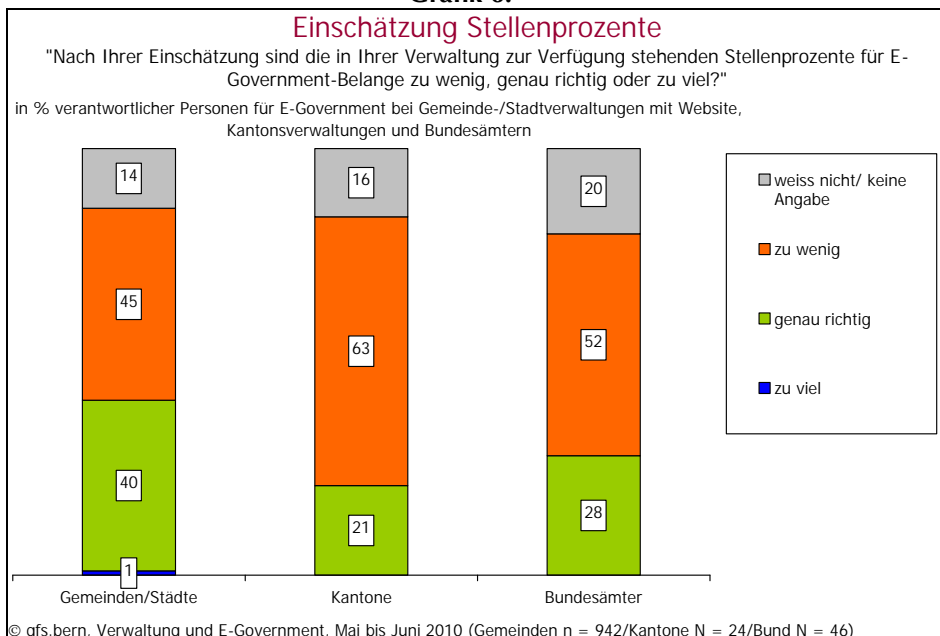


In den Gemeinden und Kantonen hat sich personell betrachtet bei E-Government wenig verändert. Weiterhin sind die Ressourcen in aller Regel eng beschränkt. Die Hälfte der Kantone besetzt mindestens eine Vollstelle und die Hälfte der Gemeinden mindestens eine halbe Stelle. Mehr als eine Person kümmert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

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

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

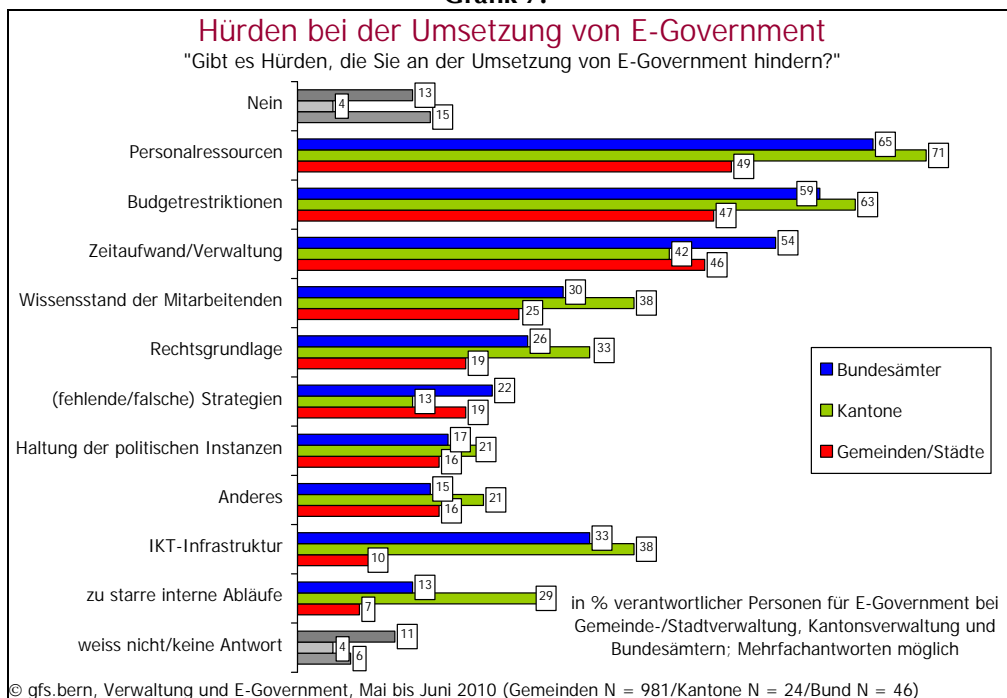
Grafik 6:



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

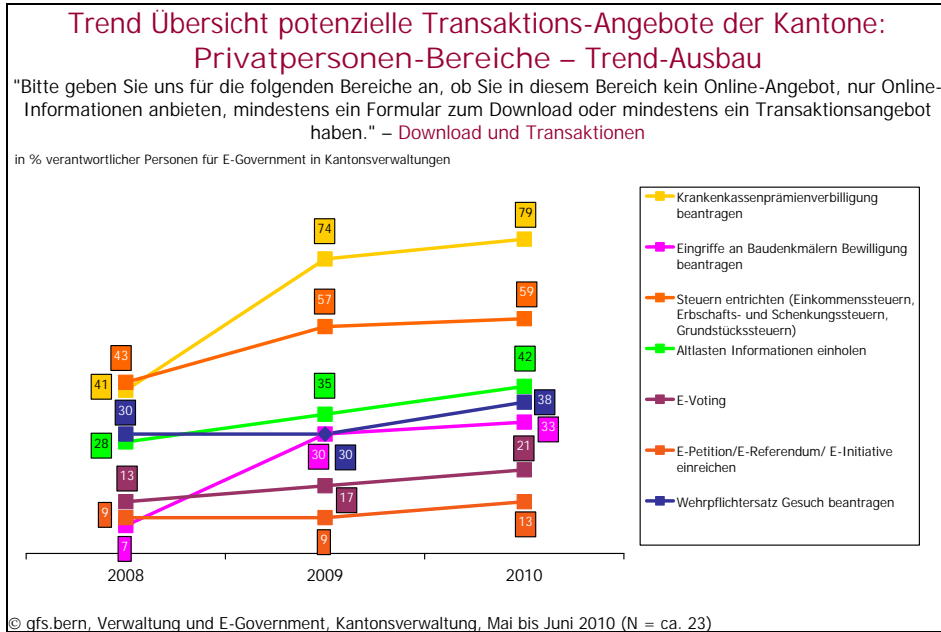
Praktisch auf gleichem Niveau wie Personal und Budget ist aber verstärkt eine weitere Hürde beklagt worden: Der Zeitaufwand und die Verwaltung. Obwohl für den starken Anstieg auch methodische Gründe ausschlaggebend sind, besteht namentlich auf Gemeindeebene die Gefahr, dass zu stark administriert und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

Grafik 7:



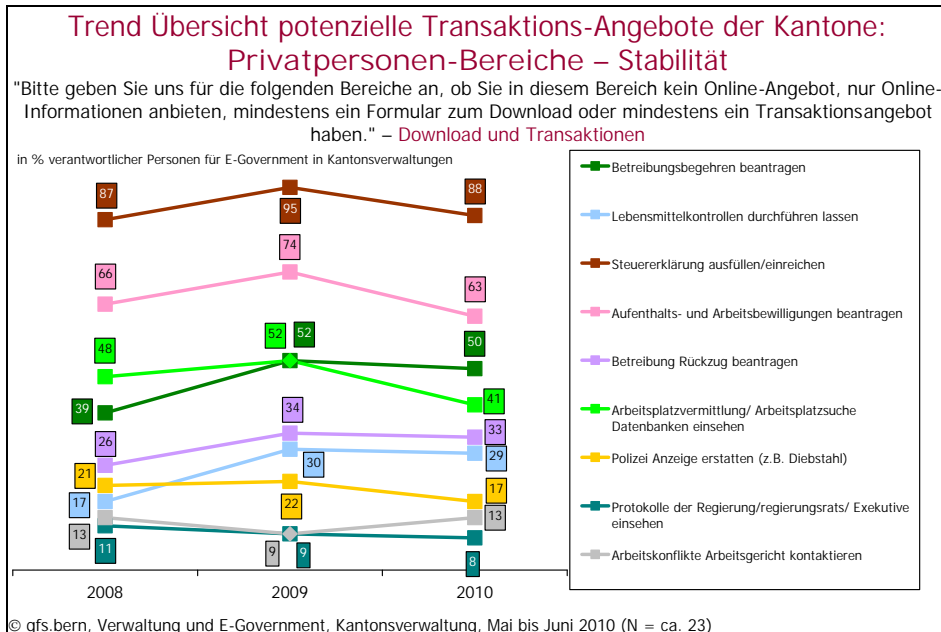
Die Verdichtung der wichtigsten Indikatoren rund um die Strategie auf Ebene der Kantone zeigt auf, dass viele Kantone aus der Ost- und Zentralschweiz positiver abschneiden als der Rest der Schweiz. Hier sind die strategischen Belange vergleichsweise gut gelöst. St. Gallen, Zürich und Thurgau schneiden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

Grafik 10:



Bei vielen Angeboten hat sich zwischen 2008 und 2010 kein Trend ergeben. Hier findet letztlich kein klarer Ausbau statt und einige Werte waren 2009 vielleicht etwas zu hoch aufgrund des Antwortverhaltens oder wegen der fehlenden Antworten von jeweils zwei unterschiedlichen Kantonen.

Grafik 11:

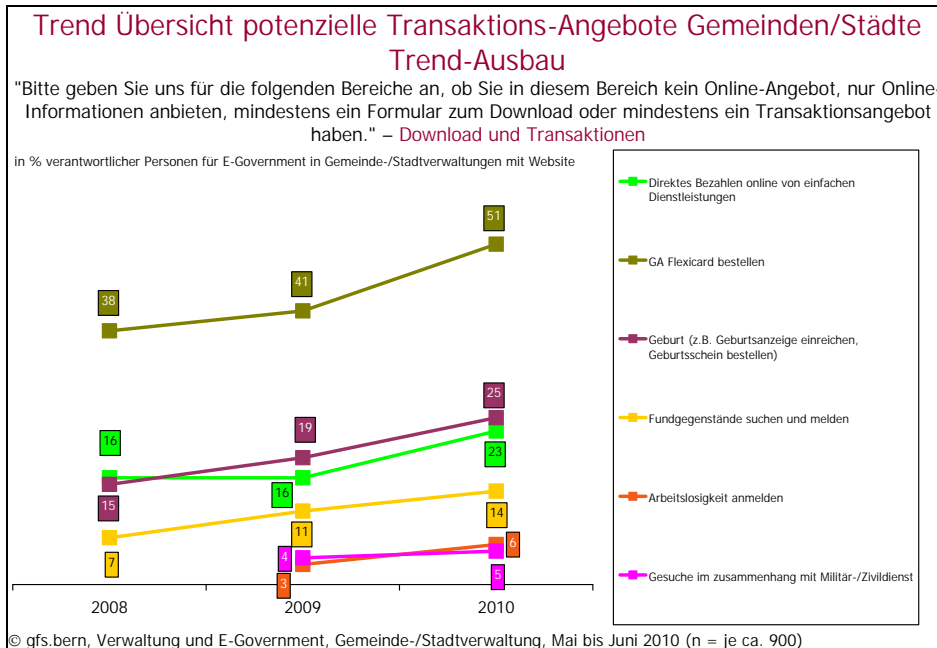


Einige Angebote bleiben aber in einer Mehrheit der Kantone als Transaktionen umgesetzt wie die Steuererklärung, Stipendienfragen oder das Beantragen von Verbilligungen der Krankenkassenprämien.

Auf Gemeindeebene ist der Anteil von Angeboten, deren Verbreitung im Trend effektiv steigt, ebenfalls gering. Nur die GA-Flexicard ist heute in einer Mehrheit der Gemeinden realisiert. Angebote rund um die Geburt, Arbeitslosigkeit oder das Militär finden auf tieferem Stand auch mehr Verbreitung. Das direkte Bezahlen ist ebenfalls nun etwas verbreiteter als im Vorjahr. Insgesamt gilt aber auch auf Ebene der Gemeinden, dass unverändert kein qualitativer Ausbau des Transaktionsangebotes erfolgt. Die effektiv

erfassten Trends stehen damit etwas im Widerspruch zur Tatsache, dass 73 Prozent der Gemeinden, 83 Prozent der Bundesämter und sogar 100 Prozent der Kantone einen weiteren Ausbau des Internet-Angebots planen.

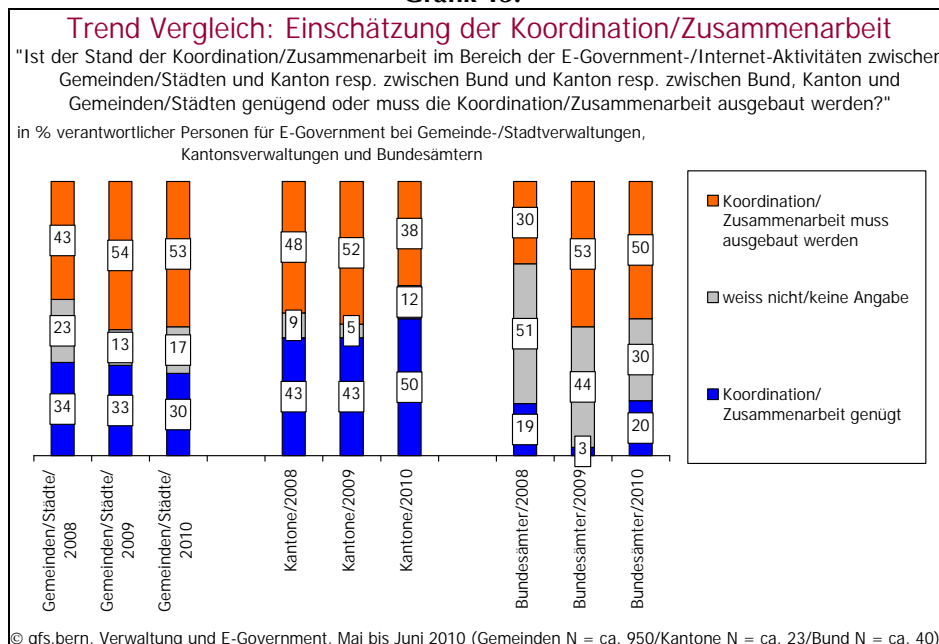
Grafik 12:



Kooperation auf Kantonsebene erstmals verbessert

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

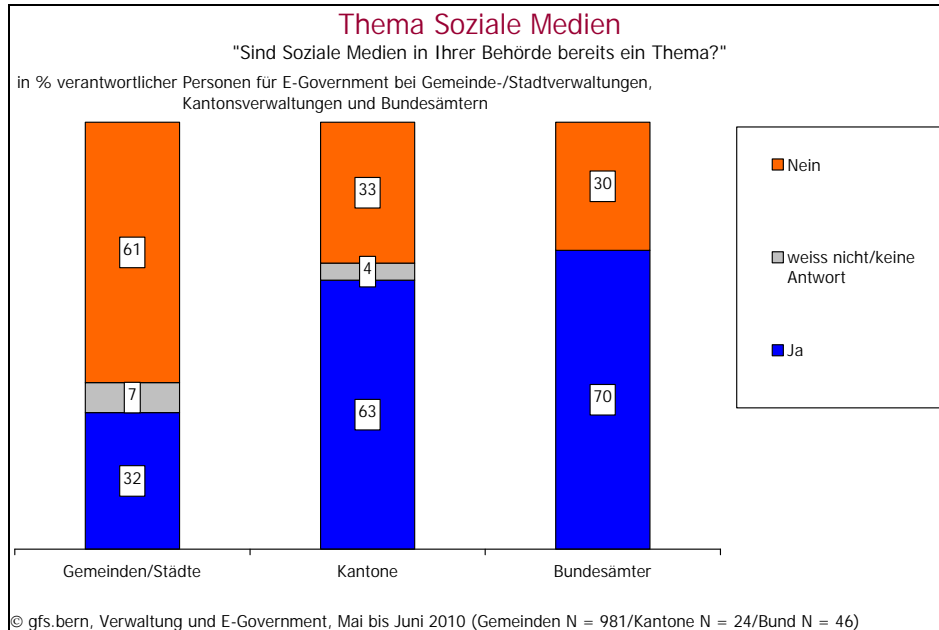
Grafik 13:



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

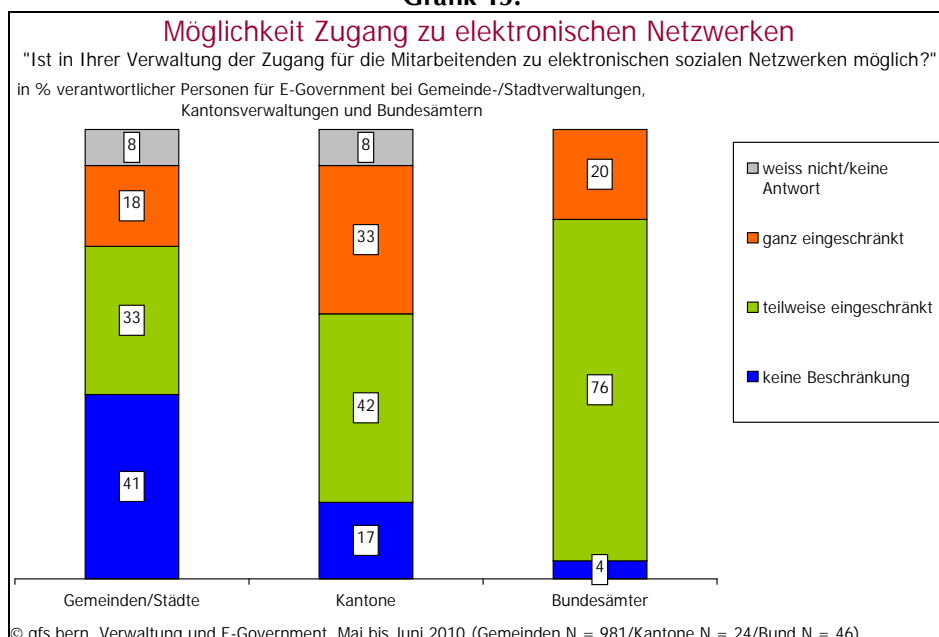
Social Media ist ein wichtiges Thema von E-Government. Ein Drittel der Gemeinden und sogar ungefähr zwei Drittel der Kantone und Bundesämter beschäftigen sich damit. In Gemeinden unter 1'000 EinwohnerInnen ist das Thema allerdings nur für fünf Prozent ein Thema.

Grafik 14:



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

Grafik 15:

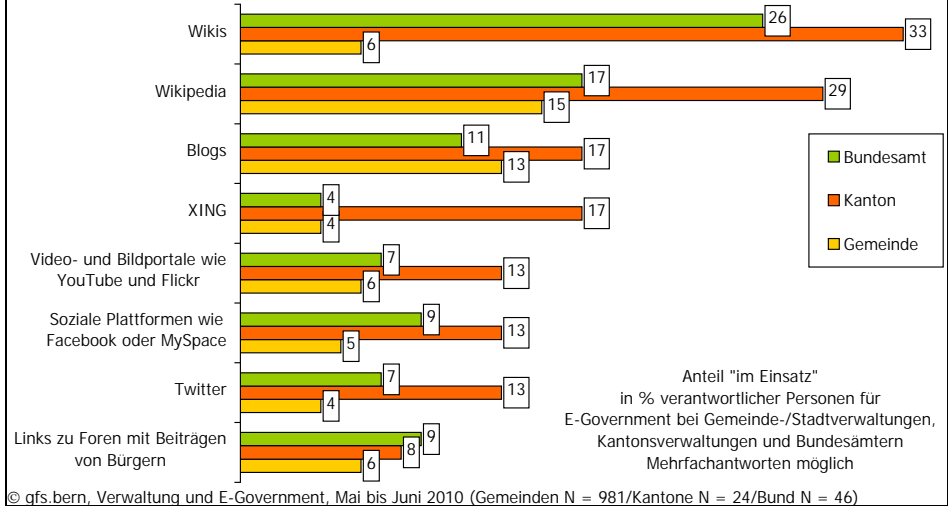


Erst Wikis und Wikipedia sind auf Kantonebene relativ weit verbreitet, aber auch Blogs und Xing werden teilweise genutzt. Von der gesamten Palette von Social Media ragt aber keines heraus.

Grafik 16:

Einsatz Soziale Medien – im Einsatz

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



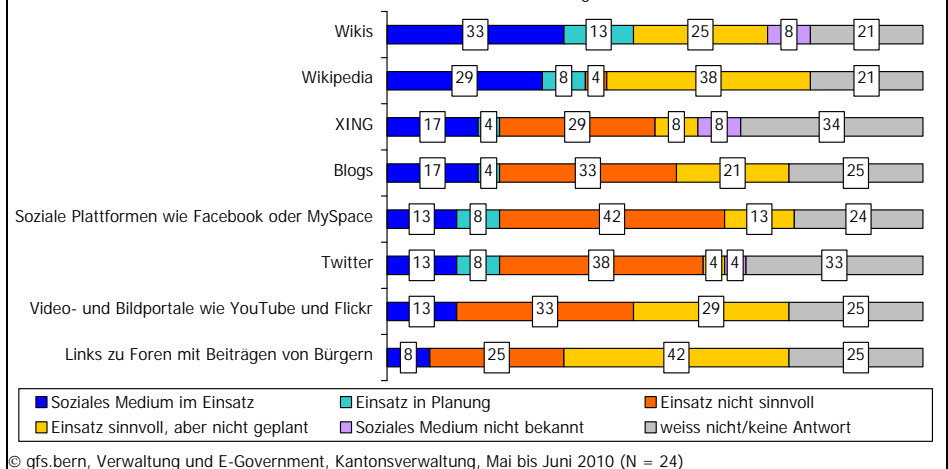
Eine weitere Verbreitung erscheint nicht sehr wahrscheinlich. Auf allen drei staatlichen Ebenen ist wenig zusätzlich in Planung. Viele Befragte sind aber noch unsicher, was Sinn und Zweck von Social Media für E-Government sein kann oder sein soll.

Grafik 17:

Einsatz Soziale Medien

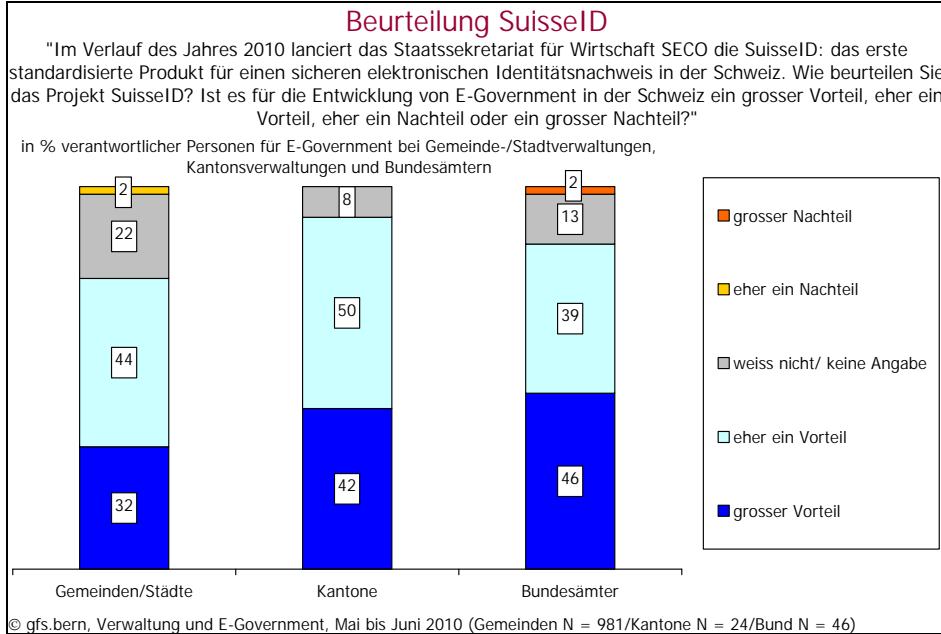
"In untenstehender Übersicht sehen Sie einige mögliche Soziale Medien zur elektronischen Kommunikation mit der Öffentlichkeit. Bitte geben Sie jeweils an, ob Sie diese einsetzen, dessen Einsatz in Planung ist, Sie die Anwendung als nicht sinnvoll erachten, Sie die Anwendung zwar sinnvoll finden, den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

in % verantwortlicher Personen für E-Government bei der Kantonsverwaltung



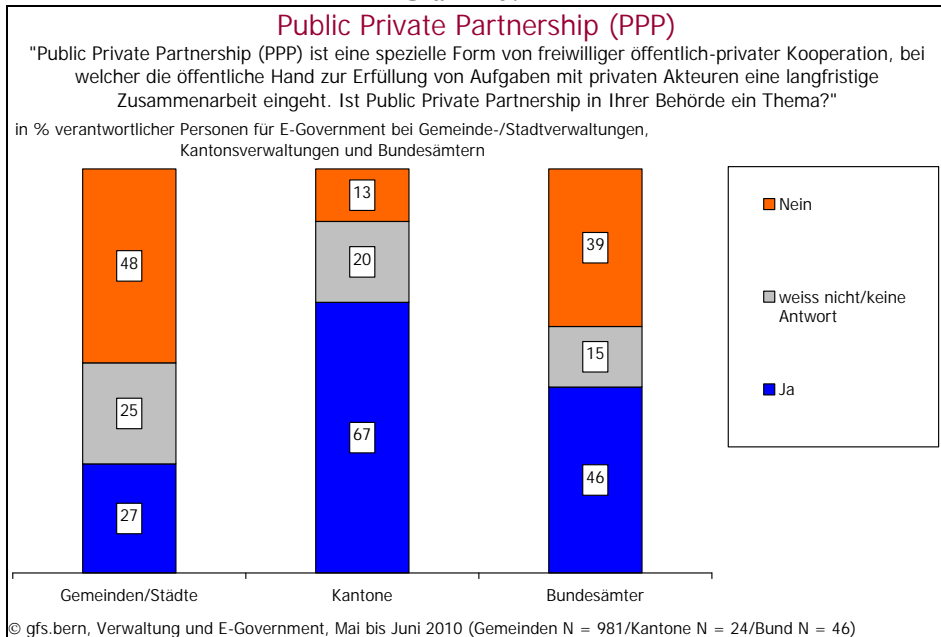
Noch etwas zentraler erscheint das Thema SuisselD. 71 Prozent der Gemeinden, 96 Prozent der Kantone und 93 Prozent der Bundesämter haben davon schon gehört. Die Beurteilung ist in der Regel positiv, für einen relevanten Anteil sogar sehr positiv für die weitere Entwicklung von E-Government in der Schweiz.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

Grafik 18:



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

Grafik 19:



Die Arbeitshypothesen

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

Arbeitshypothese 1:

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

Arbeitshypothese 2:

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

Arbeitshypothese 3:

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

Arbeitshypothese 4:

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

Arbeitshypothese 5:

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

Arbeitshypothese 6:

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