

Übersicht nationaler und internationaler eGovernment-Studien

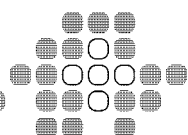
Stand des Dokuments: April 2005

Inhaltsverzeichnis

Teil A: Chronologische Übersicht von Benchmarking-Studien	1
2004.....	1
Global e-Government Readiness Report 2004. Towards Access for Opportunity (UN).....	1
Web-based Survey on Electronic Public Services (EU).....	1
The 2004 e-readiness rankings (IBM).....	2
Top of the Web (EU)	2
Global e-Government 2004 (Darrel West)	3
E-Government in central Europe. Rethinking public administration (Economist)	3
Die Kantonswebseiten der Schweiz. (ArgYou)	3
E-Government 2004. Ergebnisse einer internationalen Vergleichsstudie (Accenture).....	4
2003.....	4
World Public Sector Report 2003. E-Government at the Crossroads (UN)	4
Web-based Survey on Electronic Public Services (EU).....	5
The 2003 e-readiness rankings (IBM).....	5
Top of the Web (EU)	5
Benchmarking e-Government in Europe and the US (RAND Europe)	5
Global e-Government 2003 (Darrel West)	6
June, July, August 2003.....	6
Analyse des Transaktionsservice-Angebots der Schweizer Gemeinden im Auftrag der Bundeskanzlei (HEV)	6
eGovernment Leadership: Engaging the Customer (Accenture).....	6
2002.....	7
Web-based Survey on Electronic Public Services (EU).....	7
The 2002 e-readiness rankings (IBM).....	7
Global e-Government 2002 (Darrel West)	7
eGovernment Leadership – Realizing the Vision (Accenture)	7
Government Online – an international perspective (TNS)	8
eGovernment Schweiz. Status – Perspektiven – Herausforderungen (CW/HP)	8
2001.....	8
Web-based Survey on Electronic Public Services (EU).....	8
Benchmarking E-Government: A Global Perspective (UN)	9
Balanced E-Government. Elektronisches Regieren zwischen administrativer Effizienz und bürgernaher Demokratie (Bertelsmann).....	9
e-Democracy around the world (Bertelsmann)	9

Teil B: Chronologische Übersicht von Studien ohne Benchmark-Charakter 10

2004.....	10
Electronic-Government-Barometer. 3. Bericht zum Stand von E-Government in der Schweiz 2004 (IDT)	10
Die Bedeutung des Personenidentifikators in der Entwicklung des E-Government (IDT)	10
eGovernment 2004. Zeit zum Paradigmenwechsel. Erwartungen. Potenziale. Strategien (ADMAC)	10
Multi-channel delivery of eGovernment services (IDA)	11
Reorganisation of Government Back Offices for better electronic public services – european good practices. (EC).....	11
eGovernment Trendbarometer (IWW)	11
Standortfaktor Verwaltung. E-Government und Kundenservice in Nordrhein –Westfalen	11
Does E-Government Pay Off? (CG).....	12
2003.....	12
Electronic-Government-Barometer. Bericht zum Stand von E-Government in der Schweiz 2003 (IDT)	12
Barrierefreies E-Government (BSI DE)	13
Einfach, informativ und sicher. Was den Internauten wichtig ist und wie das Eis gebrochen werden kann: eine Bedürfnisanalyse zu den Internetangeboten des Bundes (GfS)	13
Public Private Partnership und E-Government (Bertelsmann).....	13
The New E-Government Equation: Ease, Engagement, Privacy & Protection (Hart Teeter) ...	14
EGovernment in den Bundesländern – Sachstand und Perspektiven	14
Untersuchung Personenregister. Zusammenwirken der Register "Einwohner", "Zivilstand" und "Ausländer". Bedeutung und Nutzen des EPID am Beispiel zweier Prozesse (IWW).....	14
2002.....	14
Electronic-Government-Barometer. Bericht zum Stand von E-Government in der Schweiz 2002 (IDT)	14
Balanced e-Government. Transfer von Innovationen (Bertelsmann).....	15



Übersicht nationaler und internationaler eGovernment-Studien

Teil A: Chronologische Übersicht von Benchmarking-Studien¹

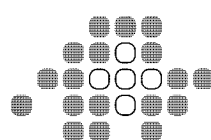
2004

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Rang Schweiz	Deckung mit eGov-Strategie	Bemerkungen
A0408	Global e-Government Readiness Report 2004. Towards Access for Opportunity (UN) (unpap_studie2004.pdf)	United Nations Department of Economic and Social Affairs. Division for Public Administration and Development Management (UNPAN)	UN Division for Public Administration and Development Management (author: Seema Hafeez) New York	http://www.unpan.org/egovment4.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 Partizipationsservices 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.	Verglichen mit letztjähriger Messung hat die Schweiz bei der gesamten eReadiness 7 Ränge verloren. Kann auf starke Verschlechterung beim „Web Measure Index“ zurückgeführt werden. Vermutung: Nur Portal www.admin.ch berücksichtigt, www.ch.ch nicht untersucht. Auch bei der Partizipation 6 Ränge verloren. Hauptproblem: Dienstleistungen werden nur auf föderaler Stufe gemessen
A0407	Web-based Survey on Electronic Public Services (EU) Oktober 2004 (eEurope_akt_2004.pdf)	EU-Kommission Generaldirektion für Informationsgesellschaft und Medien	Capgemini Brüssel	http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/benchmarking/index_en.htm	<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	<p>Oktober 2004: 20 (von 28), 60%</p> <p>Oktober 2003: 15 (55%)</p> <p>Oktober 2002: 15 (49%)</p> <p>April 2002: 17 (35%)</p>	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. 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. Starke Beachtung in Fachkreisen

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

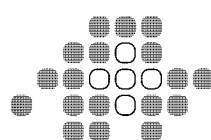
Übersicht nationaler und internationaler eGovernment-Studien

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Rang Schweiz	Deckung mit eGov-Strategie	Bemerkungen
A0406	The 2004 e-readiness rankings (IBM) (economist IBM e-readiness2004.pdf)	The Economist Intelligence Unit (www.eiu.com) London, New York, Hong Kong	The Economist Intelligence Unit and IBM Institute for Business Value (www.ibm.com/ibm) Boston, Amsterdam, Sidney	http://graphics.eiu.com/files/ad_pdfs/ERR2004.pdf	<p>Assessment of countries' technology infrastructure, general business environment, degree to which e-business is being adopted by consumers and companies, social and culture conditions that influence Internet usage, and the availability of services to support e-businesses.</p> <p>Nearly 100 quantitative and qualitative criteria, organised into six distinct categories, feed into the e-readiness rankings.</p> <p>Criteria-Categories:</p> <ol style="list-style-type: none"> Connectivity and technology infrastructure 25% (Fixed-line penetration; broadband penetration; mobile-phone penetration; Internet penetration; PC penetration; level of competition in telecom industry; quality of Internet connections; security of telecom infrastructure) Business environment 20% (strength of the economy, political stability, the regulatory environment, taxation, competition policy, the labour market, the quality of infrastructure, and openness to trade and investment.) Consumer and business adoption 20% (State spending on information technology as proportion of GDP; level of e-business development; degree of online commerce; quality of logistics and delivery systems; availability of corporate finance) Legal and policy environment 15% (Overall political environment; policy toward private property; government vision regarding digital-age advances; government financial support of Internet infrastructure projects; effectiveness of traditional legal framework; laws covering the Internet; level of censorship; ease of registering a new business) Social and cultural infrastructure 15% (Level of education and literacy; level of Internet literacy; degree of entrepreneurship; technical skills of workforce) Supporting e-services 5% (Availability of e-business consulting and technical support services; availability of back-office support; industry-wide standards for platforms and programming languages.) 	2004	2004: 64 Staaten weltweit (2003: 60 Staaten weltweit)	Weltweit: 2004: Rang 10 (Index 7.96) 2003: Rang 8 (Index 8.26) 2002: Rang 4 (Index 8.32) Westeuropa: 2004: 7 2003: 7 2002: 3	Nicht nur eGovernment, viel breiterer Fokus (Informationsgesellschaft). Starker Fokus auch auf den Rahmenbedingungen für eBusiness und eGovernment.	<p>Genauere methodische Vorgehensweise (Operationalisierung der Indikatoren) bleibt unklar. Dies ist etwas problematisch, da einige Indikatoren qualitativ (von Länder-Experten) gemessen werden.</p> <p>Interessant hinsichtlich allfälliger Korrelation zwischen "eReadiness" allgemein (diese Studie) und Stand eGovernment (andere Studien)</p> <p>Zeigt, dass CH hinsichtlich der Rahmenbedingungen nach wie vor vorderste Ränge belegt, obwohl sie auch da stetig Plätze verliert.</p>
A0405	Top of the Web (EU) (top_of_the_web_2004.pdf)	EU-Kommission Generaldirektion für Informationsgesellschaft und Medien	PLS Ramboll Management (Kopenhagen, Dänemark)	http://europa.eu.int/information_society/activities/egovment_research/doc/top_of_the_web_report_2004.pdf	<p>Untersuchung über die Nutzung von 6 der 20 "Front-Office"-Dienste der CGEY-Studie Einkommenssteuern, Mehrwertsteuer, Firmenregistrierung, öff. Beschaffung, Bibliotheken, Anmeldung Hochschulen.</p> <p>2 Methodische Schritte:</p> <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 	Sommer 2004	15 „alte“ EU-Staaten, plus Island und Norwegen (wobei nur 6 Länder alle Schritte mitmachten)	CH nicht dabei. Und: Ranglisten nur bez. Nutzung einzelner Services	Fokus der Studie liegt auf der Nutzer-Perspektive (wie stark ist die Nutzung und sind die Nutzer zufrieden?) Deckt nur einen kl. Teil von elektronischen Dienstleistungen (Front Office) ab.	Die CH hat an dieser Studie bewusst nicht teilgenommen, da das Kosten-Nutzen-Verhältnis in der Erhebung 2003 negativ war. Die Studie ist nicht repräsentativ und methodisch nicht sehr überzeugend.



Übersicht nationaler und internationaler eGovernment-Studien

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Rang Schweiz	Deckung mit eGov-Strategie	Bemerkungen
A0404	Global e-Government 2004 (Darrel West)	Center for Public Policy Brown University, Rhode Island	Darrell M. West (Professor of political Science) Providence, Rhode Island USA	http://www.insidepolitics.org/policyreports.html	Analysis of 1'935 national government websites (contact information, services = totale Transaktion, access for disabled + non-native language speakers, interactive features, privacy informations)	June and July 2004	198 nations	Index = 27.6 %	Nur Bundesebene betrachtet (www.admin.ch). Nicht nur Verwaltung, sondern auch Legislative und Judikative.	Sehr breit angelegte Studie, eher grobe Methodik (etwas zweifelhaft).
A0403	E-Government in central Europe. Rethinking public administration (Economist) (economy_mist_Central_Europe_2004.pdf)	Economist Intelligence Unit sponsored by Oracle	The Economist Intelligence Unit (www.eiu.com) London, New York, Honk Kong	http://graphics.eiu.com/files/ad_pdfs/Central_Europe_egov.pdf	Analysis of 7 criteria, which are relevant for eGovernment (comprising 35 qualitative and quantitative indicators) <ul style="list-style-type: none"> - Connectivity and technology infrastructure (20%): development of the Internet and networks to access it - Business and legal environment (10%): the laws and governance frameworks that facilitate trade and public sector service delivery through electronic means - Education and skills base, both e-specific and overall (10%) - Government policy and vision (15%) - E-democracy: the use of electronic means to promote public participation in governance (15%) - The development of online service and delivery channels for both citizens and businesses (15%, vgl. EU-Studie) 	Erstes Halbjahr 2004	11 states (central Europe incl. Turkey)	CH nicht dabei (Rang 1: Estland, Rang 2: Tschechien, Rang 11: Bulgarien)	Nicht nur eGovernment im engeren Sinn, viel breiterer Fokus (Informationsgesellschaft). Starker Fokus auch auf den Rahmenbedingungen für eBusiness und eGovernment.	Genauere methodische Vorgehensweise (Operationalisierung der Indikatoren) bleibt unklar. Dies ist etwas problematisch, da einige Indikatoren qualitativ gemessen werden.
A0402	Die Kantonswebseiten der Schweiz. (ArgYou) Trendergebnisse aller Kantonswebseiten im Internet vom Mai 2004 im Vergleich zum November 2003 (ArgYou_Kantone_Mai2004.pdf)	Unklar / mehrere	Forschungsinstitut IFAA, Bern (www.ifaar.ch)	Nicht öffentlich zugänglich (zu bestellen unter www.ifaar.ch)	Automatisierter Vergleich von Angebot und Nachfrage der Kantonswebseiten. Inhaltliche Vollerhebung der 26 Kantonswebseiten (systematische Inhaltsanalyse mit Hilfe von Software-Tools: Automatische „site grabbers“, „word counters“) Untersuchungseinheiten = „Themenclusters“ <ul style="list-style-type: none"> - Mit welchen Themen sind die Kantone im Internet sichtbar (z.B. Steuern, Bauten, Arbeit etc.)? - Wie oft treten Themen auf und wie oft werden diese mit Suchmaschinen gesucht? - Mit welchen Dienstleistungen sind Kantone im Internet sichtbar (z.B. Formulare, Beratung, Schalter etc.) - Mit welchen polit. Organen sind Kantone im Internet sichtbar (z.B. Verwaltung, Regierungsrat, Gericht etc.) - Mit welchen polit. Instrumenten sind Kantone im Internet sichtbar (z.B. Gesetze, Wahlen, Abstimmungen etc.)? - Mit welchen Schulthemen sind Kantone im Internet sichtbar (z.B. Kinder, Bildung, Schulen etc.)? 	Mai 2004	Schweiz (alle Kantone)	Ranking Kantone: „Wer trifft die Nachfrage am besten?“ 1. BL 2. SO 3. ZH 4. GE ... 24: UR 25: NE 26: VS	Nur Kantone betrachtet. Interaktionsstufen nicht relevant (nur, ob Thema vorhanden oder nicht).	Methodik relativ schwer nachvollziehbar (da vollautomatisiert). Interessant ist der Vergleich zw. Angebot und Nachfrage, d.h. der Versuch, zu untersuchen, ob die Kantone das anbieten, was über die Suchmaschinen gesucht wird.

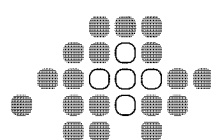


Übersicht nationaler und internationaler eGovernment-Studien

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Rang Schweiz	Deckung mit eGov-Strategie	Bemerkungen
A0401	E-Government 2004. Ergebnisse einer internationalen Vergleichsstudie (Accenture) (Accenture studie Mai 2004.pdf)	Accenture (www.accenture.com)	Accenture Deutschland Frankfurt, Berlin (www.accenture.de)	http://www.accenture.de/static_pdf/st_eGov_0504_ge.pdf	<p>a. Quantitative Bewertung (Inhaltsanalyse) von Qualität und Service-Reife elektronischer Verwaltungsleistungen (vgl. auch Accenture-Studien 2003, 2002)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anzahl der untersuchten Services: 206 - Bereiche: Beschaffungswesen, Bildungswesen, bürgerliche Mitbestimmung, eDemocracy, Einwanderung, Justiz und Sicherheit, Finanzen und Zoll, Landwirtschaft, Ordnungswesen, personenbezogene Dienstleistungen, Postwesen, Transportwesen sowie Verteidigung <p>b. Meinungsumfrage zu Akzeptanz und Nutzerverhalten von E-Government (neu) Nutzung von eGov-Angeboten, Faktoren für Akzeptanz, Einstellung gegenüber eGov, Prioritäten für eGov)</p>	Januar 2004	a) 22 Länder b) 12 Länder	CH nicht dabei Rangliste „Service-Reife“: 1. Kanada 2. Singapur 3. USA 4. Australien 5. Dänemark ... 14. Deutschland	Deckt nur nationale Ebene ab. Durch CRM einige Aspekte der Stossrichtung "Voraussetzungen schaffen" vorhanden.	Methodisch interessante Studie. Von (nicht unabhängigem) Beratungsunternehmen 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.

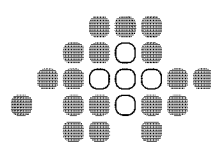
2003

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) (unpan_studie2003.pdf)	United Nations Department of Economic and Social Affairs (http://www.un.org/esa/desa.htm) New York	Civic Resource Group (CRG, http://www.civicresource.com) New York (private sector consulting firm providing technology solutions in e government.)	http://www.unpan.org/egovment3.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 Partizipationsservices 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 Unter-Indizes (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.



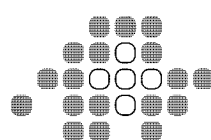
Übersicht nationaler und internationaler eGovernment-Studien

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 (eEurope_akt_2003.pdf)	EU-Kommission Generaldirektion für Informationsgesellschaft und Medien	Cap Gemini Ernst & Young, Brüssel	http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/benchmarking/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: · 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) (economist IBM e-readiness2003.pdf)	The Economist Intelligence Unit (www.eiu.com) London, New York, Honk Kong	The Economist Intelligence Unit and IBM IBM Institute for Business Value (www.ibm.com/ibv) Boston, Amsterdam, Sidney	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: 1. Connectivity and technology infrastructure 2. Business environment 3. Consumer and business adoption 4. Legal and policy environment 5. Social and cultural infrastructure 6. 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) (top_of_the_web_2003.pdf)	EU-Kommission Generaldirektion für Informationsgesellschaft und Medien	(PLS Ramboll, Kopenhagen, Dänemark)	http://www.topoftoheweb.net/	Untersuchung derselben 20 "Front-Office"-Dienste wie bei CGEY-Studie. 3 Methodische Schritte: • 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) (RAND_SIBIS_2003.pdf)	EU-Kommission Generaldirektion für Informationsgesellschaft und Medien	RAND Europe (www.rand.org) Berlin, Cambridge, Leiden	http://www.rand.org/publications/MR/MR1733/MR1733.pdf	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»: 1. DK 2. EL 3. I ... 8. CH	Starke Deckung. Obwohl Fokus auf Nachfrage-Seite liegt, wurde auch Angebot-Seite einbezogen, sowohl aus der Perspektive „Citizens“ als auch	Methodisch sehr überzeugende Studie bezüglich der Nachfrage-Seite. Besonders deshalb interessant, weil dieselben Services betrachtet werden wie in der eEurope-Studie



Übersicht nationaler und internationaler eGovernment-Studien

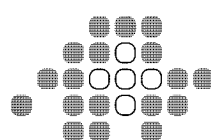
Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Rang Schweiz	Deckung mit eGov-Strategie	Bemerkungen
					<ul style="list-style-type: none"> - preferred way interacting with government per service (Internet or traditional way) - availability / usage of the eGov-Services Rankings/Graphs per eGov-Service			„Rang“ CH bei „Internet as preferred way“: 7 „Rang“ CH bei „Usage of eGov-Services“: 4	„Business“..	(Vergleichbarkeit von Angebot und Nachfrage möglich).
A0303	Global e-Government 2003 (Darrel West) (DarrelWest_Studie_september_2003.pdf)	Center for Public Policy Brown University, Rhode Island	Darrell M. West (Professor of political Science) Providence, Rhode Island USA	http://www.insidepolitics.org/policyreports.html	Analysis of 2'166 national government websites (contact information, services = totale Transaktion, access for disabled + non-native language speakers, interactive features, privacy informations) Executive, legislative, judicial, cabinet offices. subnational units, obscure boards and commissions, local government, regional units, and municipal offices not included. -> 0 to 100 point e-gov-index	June, July, August 2003	198 nations	Index = 36.9 % Rang 11	Nur Bundesebene betrachtet. Nicht nur Verwaltung, sondern auch Legislative und Judikative. Back-office-Projekte ("Voraussetzungen schaffen") nicht beachtet.	Sehr breit angelegte Studie, eher grobe Methodik.
A0302	Analyse des Transaktionsservice-Angebots der Schweizer Gemeinden im Auftrag der Bundeskanzlei (HEVs) (BK_Schlussbericht_HEV_2003.pdf)	Schweizerische Bundeskanzlei, Bern www.admin.ch	Institut für Wirtschaft und Tourismus, Haute Ecole Valaisanne HEVs, Sierre http://iet.hevs.ch	http://www.admin.ch/ch/d/egov/gv/aktuell/Schlussbericht_HEV_d.pdf	Ziel/Auftrag: Stand des Angebots an elektronischen Transaktionsservices , die von CH Gemeinden erbracht werden. Untersucht: Fast 3000 Services in den 8 Themenbereichen des ch.ch (Privatleben, Gesellschaft, Staat/Steuern/Politik, Mobilität/Umwelt, Arbeit/Finanzen, Wirtschaft, Gesundheit/Alter/soz. Sicherheit, Kollektive Sicherheit)	Juli-Oktober 2003	1'822 Gemeinden mit eigener Website (63% aller CH Gemeinden)	27% der Gemeinden mit Internet-Auftritt, 17% aller Gemeinden bieten Online-Transaktionen. Liste der 30 Gemeinden mit den meisten Transaktionen: 1. Jona 2. Winterthur 3. Kirchberg SG	Einschränkung auf höchste Interaktionsstufe "Transaktion". Nur Gemeinden betrachtet	Bisher einzige empirische Studie mit Fokus auf den Gemeinden. Für Koordination/Strategie durchaus relevant. Z.B. zeigt eine Grafik den Anteil der Gemeinden mit Internet-Auftritt nach Kantonen und damit auch, wo diesbezüglich Handlungsbedarf besteht.
A0301	eGovernment Leadership: Engaging the Customer (Accenture) (accenture_studie_April_2003.pdf)	Accenture www.accenture.com	Accenture www.accenture.com	http://www.accenture.com/xd/xd.asp?it=enweb&xd=industries\government\govcap_a_egov.xml	Internetservices in 11 Sektoren (Agriculture; Defense; eDemocracy; Education; Human Services; Immigration, Justice and Security; Postal; Procurement; Regulation and Participation; Revenue and Customs; and Transport) auf nationaler Ebene untersucht (Wenn Services auf anderer föderaler Stufe angeboten werden, wurde dieser aus der Analyse ausgeklammert). Service Maturity: Anzahl Services x Vollständigkeit (publish-interact-transact) Customer Relationship Management Messung des Vollkommenheitsgrades: 5 Stufen: Insight, Interaction, Organization Performance, Customer Offerings and Networks.	Januar 2003	22 selected countries	CH nicht dabei	Deckt nur nationale Ebene ab. Durch CRM einige Aspekte der Stossrichtung "Voraussetzungen schaffen" vorhanden.	Methodisch interessante Studie. Von (nicht unabhängigem) Beratungsunternehmen durchgeführt. Für stark föderale Staaten (CH) müssten die unteren Staatsebenen ebenfalls einbezogen werden, sonst sagt das Resultat zu wenig aus. Enthält Best Practices!



Übersicht nationaler und internationaler eGovernment-Studien

2002

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Rang Schweiz	Deckung mit eGov-Strategie	Bemerkungen
A0206	Web-based Survey on Electronic Public Services (EU) Oktober 2002 (eEurope okt 2002.pdf) (CGEY_Overall_01_02.pdf) April 2002 (eEurope april 2002.pdf)	EU-Kommission Generaldirektion für Informationsgesellschaft und Medien	Cap Gemini Ernst & Young, Brüssel	http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/benchmarking/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.	April 2002 Oktober 2002	15 EU-Staaten, plus Island, Norwegen und Schweiz	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
A0205	The 2002 e-readiness rankings (IBM) (economist IBM e-readiness2002.pdf)	The Economist Intelligence Unit (www.eiu.com) London, New York, Honk Kong	The Economist Intelligence Unit and IBM IBM Institute for Business Value (www.ibm.com/ibv) Boston, Amsterdam, Sidney	http://www.ebusinessforum.com/index.asp?layout=rich_story&doc_id=5768	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: 1. Connectivity and technology infrastructure 2. Business environment 3. Consumer and business adoption 4. Legal and policy environment 5. Social and cultural infrastructure 6. Supporting e-services	1x pro Jahr	60 Staaten weltweit	Weltweit: 2002: Rang 4 (Index 8.32) Westeuropa: 2002: 3	Nicht nur eGovernment, viel breiterer Fokus (Informationsgesellschaft). Starker Fokus auch auf den Rahmenbedingungen für eBusiness und eGovernment.	Genauere methodische Vorgehensweise (Operationalisierung der Indikatoren) bleibt unklar. Dies ist etwas problematisch, da einige Indikatoren qualitativ (von Länder-Experten) gemessen werden. Interessant hinsichtlich allfälliger Korrelation zwischen "eReadiness" allgemein (diese Studie) und Stand eGovernment (andere Studien)
A0204	Global e-Government 2002 (Darrel West) (DarrelWest Studie september 2002.pdf)	Center for Public Policy Brown University, Rhode Island	Darrell M. West (Professor of political Science) Providence, Rhode Island USA	http://www.insidepolitics.org/policyreports.html	Analysis of 1'197 national government websites (contact information, services = totale Transaktion, access for disabled + non-native language speakers, interactive features, privacy informations) Executive, legislative, judicial, cabinet offices. subnational units, obscure boards and commissions, local government, regional units, and municipal offices not included. -> 0 to 100 point e-gov-index	June and July 2002	198 nations	Index = 55.4 % Rang 8	Nur Bundesebene betrachtet. Nicht nur Verwaltung, sondern auch Legislative und Judikative. Back-office-Projekte ("Voraussetzungen schaffen") nicht beachtet.	Sehr breit angelegte Studie, eher grobe Methodik.
A0203	eGovernment Leadership – Realizing the Vision (Accenture) (accenture studie April 2002.pdf)	Accenture (www.accenture.com)	Accenture (www.accenture.com)	http://www.accenture.com/xd/xd.asp?it=enweb&xd=industriesgovernmentgovegov_leader.xml	Internetservices in 9 Sektoren (Human Services, Justice & Public Safety, Revenue, Defense, Education, Transport & Motor Vehicles, Regulation & Democracy, Procurement and Postal) auf nationaler Ebene untersucht (Wenn Services auf anderer föderaler Stufe angeboten werden, wurde dieser aus der Analyse ausgeklammert).	Januar 2002	23 selected countries	CH nicht dabei	Deckt nur nationale Ebene ab. Durch CRM einige Aspekte der Stossrichtung	Methodisch interessante Studie. Von (nicht unabhängigen) Beratungsunternehmen durchgeführt. Für stark föderale Staaten (CH)

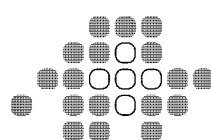


Übersicht nationaler und internationaler eGovernment-Studien

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Rang Schweiz	Deckung mit eGov-Strategie	Bemerkungen
					Service Maturity: Anzahl Services x Vollständigkeit (publish-interact-transact) Customer Relationship Management Messung des Vollkommenheitsgrades: 5 Stufen: Insight, Interaction, Organization Performance, Customer Offerings and Networks.				"Voraussetzungen schaffen" vorhanden.	müssten die unteren Staatsebenen ebenfalls einbezogen werden, sonst sagt das Resultat zu wenig aus. Enthält Best Practices!
A0202	Government Online – an international perspective (TNS) (TaylorNelsonSofres_nov_2002.pdf)	Taylor Nelson Sofres	Taylor Nelson Sofres (www.tns-global.com)	http://www.tnsoures.com/gostudy2002/	Citizen use of government services online and perceptions of safety when providing personal information to Government. Interviews with over 29'000 individuals. Users unterteilt in "Information Seekers", "Downloaders", "Consulters", "Providers", "Transactors"	Survey between July and September 2002.	31 Länder	CH nicht dabei		Sicht der Bevölkerung (repräsentative Befragung, sowohl Nutzer, als auch Nicht-Nutzer) Alle föderalen Ebenen in die Fragen einbezogen.
A0201	eGovernment Schweiz. Status – Perspektiven – Herausforderungen (CW/HP) (Consultingworld_HP_mai_2002.pdf)		Consulting World AG und Hewlett-Packard AG, Zug und Urdorf	http://www.consultingworld.ch/	Drei Themenbereiche: <ul style="list-style-type: none"> Bewertung des Internetauftritts der Kantone und Städte aufgrund eines sehr umfangreichen Kriterienkatalogs zwischen Januar und März 2002 Analyse des Status, der Planungen und Perspektiven, der Chancen und Problembereiche von eGovernment aufgrund einer detaillierten Umfrage bei Bund, Kantonen und Städten Ende 2001, anfangs 2002. Internationaler Vergleich mit Key-Learnings für die Schweiz 	Mai 2002	CH-Kantone und Hauptstädte, z.T. weitere Gemeinden		Schlussfolgerungen nicht schlecht, aber Problembereiche bekannt (Föderalismus, Interoperabilität etc.) Vermutlich nur einmalige Studie, kein Feststellen des Fortschritts möglich.	

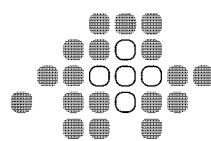
2001

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Rang Schweiz	Deckung mit eGov-Strategie	Bemerkungen
A0104	Web-based Survey on Electronic Public Services (EU) Oktober 2001 (eEurope_okt_2001.pdf)	EU-Kommission Generaldirektion für Informationsgesellschaft und Medien	Cap Gemini Ernst & Young, Brüssel	http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about_benchmarking/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	Oktober 2001	15 EU-Staaten, plus Island und Norwegen	CH nicht dabei	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. Brauchte Kontrolle / Validierung von Auftraggeber (ISB), da die durchführenden Personen (in Brüssel) die Zuständigkeiten in der CH zu wenig kennen. Starke Beachtung in Fachkreisen



Übersicht nationaler und internationaler eGovernment-Studien

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Rang Schweiz	Deckung mit eGov-Strategie	Bemerkungen
A0103	Benchmarking E-Government: A Global Perspective (UN) (unpan_studie_2001.pdf)	UNPAN (United Nations Division for Public Economics and Public Administration) New York	ASPA (American Society for Public Administration) (www.aspanet.org)	http://pti.nw.dc.us/links/docs/ASPA_UN_egov_survey.pdf	<p>a. Analyse der Internetportale von "national governments": verfügbarer Inhalt und Dienstleistungen ("web presence Measure")</p> <p>b. Statistische Analyse der IKT-Infrastruktur ("Telecommunications infrastructure Measure")</p> <p>c. Analyse der Zugangsmöglichkeiten und der IKT-Kompetenz der Bevölkerung ("Human Capital Measure")</p> <p>⇒ Drei Indikatoren zusammen ergibt "e-Government Index"</p> <p>Kategorisierung in 5 Fortschrittsstufen: aufkommend ("emerging"), erweitert ("enhanced"), interaktiv ("interactive"), transaktional / Daten verarbeitend ("transactional"), nahtlos ("seamless")</p>	Mai-Juli und Oktober – Dezember 2001	190 UN Member States	Index = 1.96 Rang 37	Eher Deckung mit Strategie Infosociety (auch Infrastruktur und Medienkapazität analysiert)	Breit angelegte Studie, deren eher grobe Methoden dem Schweizer Kontext nur bedingt gerecht werden dürften. - > Nur nationale Ebene analysiert. AUF NOVEMBER 2003 NEUE STUDIE ANGEKÜNDIGT
A0102	Balanced E-Government. Elektronisches Regieren zwischen administrativer Effizienz und bürgernaher Demokratie (Bertelsmann) (bertelsmann_begix_2001.pdf) (bertelsmann_begix_methode.pdf)	Bertelsmann Stiftung	Bertelsmann Stiftung in Kooperation mit Booz Allen Hamilton, Gütersloh DE	http://www.begix.de/	<p>Entwicklung eines idealtypischen Referenzmodells „Integriertes E-Government“.</p> <p>12 Fallstudien, in welchen die 5 Kriterien der "Balanced eGovernment Scorecard" untersucht wurden:</p> <p>Nutzen (z.B. Bandbreite der bereits umgesetzten Dienstleistungen, Realisierung des „One Stop Shops“, Nutzerfreundlichkeit der Angebote)</p> <p>Effizienz (z.B. Vorhandensein einer Prozess-, Anwendungs-, System- und Datenbankarchitektur, ausgearbeitete Finanz- und Ressourcenplanung (Business Case))</p> <p>Partizipation (z.B.: Direkter Nutzerzugriff auf relevante Ansprechpartner per E-Mail, bzw. Webformular, Berücksichtigung der Nutzerwünsche)</p> <p>Transparenz: (z.B. Umfang der Informationen über exekutive und legislative Prozesse, Nachvollziehbarkeit bei der Bearbeitung einer Anfrage)</p> <p>Change Management: (z.B. regelmäßige Vergleiche mit anderen E-Government-Programmen, Monitoring und Controlling, Einbindung und Motivation der Mitarbeiter)</p> <p>-> Verdichtung zum BEGIX (Balanced-E-Government-Index)</p>	Herbst 2001	12 Fallstudien von eGov-Programmen: Lewisham (GB), Tameside (GB), UK Online (GB), Hamburg (DE), Estland (ES), Ontario (CA), Government Online (CA), Firstgov USA (US), Commonwealth of Virginia (US), Fairfax County (US), City of Seattle (US), Schweden (SE)	CH nicht dabei	BEGIX ist für eGovernment-Programme entwickelt. Soll zeigen, inwiefern ein eGov-Programm in einem Staat, Gliedstaat oder Kommune den Kriterien von ausgewogenem (balanced) eGov entspricht. Der Ansatz ist für die Messung der eGov-Strategie deshalb interessant, weil sich die 4 Ziele der Strategie im BEGIX wiederfinden.	Ev. könnte der BEGIX als Vorlage für die Entwicklung eines eGov-Cockpit Schweiz dienen (vgl. linke Spalte). Leider wurden von den Erfindern des BEGIX seit 2001 keine Benchmarking-Untersuchungen mehr durchgeführt.
A0101	e-Democracy around the world (Bertelsmann) (bertelsmann_eDemocracy_world_summer_2001.pdf)	Bertelsmann Stiftung	Phil Noble & Associates (http://www.pnoble.com/) Charleston, South Carolina	http://www.begix.de/hintergrund/	<p>Overview of how e-democracy exists around the world today. For the purposes of this study, we define "e-democracy" as use of the Internet by government, political parties and advocacy groups to provide information, communicate, deliver services or boost participation to generate a more robust debate among citizens."</p> <p>For this study, we've reviewed hundreds of documents and surveyed dozens of professionals.</p>	in the middle of 2001.	"best practices" U.S./Canadian examples, European cases, and examples from the rest of the world.	CH nicht dabei	Fokus auf eDemocracy, nicht auf eGovernment -> auch private Angebote, Parlamente etc. einbezogen.	Nicht eigentlich Benchmarking-Studie, nur deskriptiv, was es alles gibt, keine Rangierung.



Übersicht nationaler und internationaler eGovernment-Studien

Teil B: Chronologische Übersicht von Studien ohne Benchmark-Charakter²

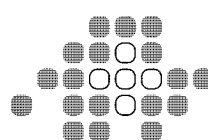
2004

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Bemerkungen
B0408	Electronic-Government-Barometer. 3. Bericht zum Stand von E-Government in der Schweiz 2004 (IDT) (CE_StGallen_Barometer-Bericht_2004_Gem.pdf , CE_StGallen_Barometer_Bericht_2004_Kt.pdf , CE_StGallen_Barometer_Bericht_2004_Bund.pdf)	Verschiedene Sponsoren	Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus der Universität St. Gallen (http://www.electronic-government.org/)	http://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 vielversprechend und kann für verschiedene analytische Fragestellungen herbeigezogen werden. Interessant ist v.a. die Möglichkeit des Vergleichs über die Zeit hinweg → Fortschrittsmessung.
B0407	Die Bedeutung des Personenidentifikators in der Entwicklung des E-Government (IDT) Working Paper No.9 (IDT_HSG_Personenidentifikator_2005.pdf)	IDT-HSG	Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus der Universität St. Gallen (Ralitsa Hristova) (http://www.electronic-government.org/)	http://www.electronic-government.ch	Untersuchung über die Verwendung der amtlichen Personenidentifikatoren (PI) im eGovernment. Fragestellungen: <ul style="list-style-type: none"> - Gründe für den Einsatz - Ausmass der Verbreitung - Bereich der Anwendung - Einfluss auf die Umsetzung von eGov 1. Schritt: Quantitative Sekundäranalyse anhand der eEurope-Studie (Durchschnitt Länder mit universellem PI vs. Durchschnitt Länder ohne universellen PI) 2. Schritt: Qualitative Länderanalysen	Ende 2004	5 europäische Länder (AU, DK, B, GB, CH)	Gute Einführung in die Thematik / Relevanz von Personenidentifikatoren für die eGov-Umsetzung. Alle skandinavischen Länder setzen universale Personenidentifikatoren ein. Gemäss Studie bestätigt sich die Vermutung, dass die Vorreiterrolle mancher Länder im eGov mit dem Einsatz von universellen Personenidentifikatoren zusammenhängt, nicht. (Bemerkung: Dieser Aspekt wird wohl in der Studie etwas überbetont. Die Abhandlungen zeigen hingegen, dass der Einsatz von PI durchaus einen Einfluss auf die Umsetzung von eGov hat – selbstverständlich ist dies nicht der alleinige Faktor.)
B0406	eGovernment 2004. Zeit zum Paradigmenwechsel. Erwartungen. Potenziale. Strategien (ADMAC) (Admac Paradigmenwechsel 2004.pdf)	Müller Fortmühler ADMAC Consult	Müller + Fortmühler ADMAC Consult Goldkronach DE (www.admac-consult.de)	http://www.admac-consult.de/download/eGovernment2004.pdf	Äusserst umfassende Übersichtsstudie über alle relevanten eGov-Aspekte. Keine konkreten empirischen Untersuchungen / Ergebnisse. „Nur“ Auswertung/Bewertung von anderen Studien, bzw. Literatur.	Januar 2004	Nicht länderspezifisch, aber in DE verfasst.	Die Fülle an Informationen und die Ausführlichkeit dieser Studie ist enorm. Ein Management-Summary, bzw. ein ausführliches Inhaltsverzeichnis erhöhen die Brauchbarkeit. Interessant allenfalls bei strategischen Arbeiten (z.B. Überarbeitung eGov-Strategie).

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

Übersicht nationaler und internationaler eGovernment-Studien

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Bemerkungen
B0405	Multi-channel delivery of eGovernment services (IDA) (IDA Multichannel Delivery E-Gov 2004.pdf)	European Commission Enterprise DG Interchange of Data between Administrations Programme (IDA)	Unklar	http://europa.eu.int/ISPO/ida/sps/index.jsp?useAction=home	The study investigates the successful delivery of pan-European government services by means of a multi-channel approach . Channels range from traditional channels such as the counter and telephone to e-channels such as internet, e-mail, SMS-messaging, interactive voice response systems and digital television. Methodology: Desk research of available literature, relevant web-sites, study results and case studies, followed up by telephone or face-to-face interviews.	June 2004	Nicht länderspezifisch	Sehr ausführlich, etwas abstrakt. Interessant für Verwaltungseinheiten, die sich überlegen, bewusst eine "multi-Channel-Strategie" zu erarbeiten, bzw. anzuwenden. Bei der Erarbeitung/Überarbeitung einer eGov-Strategie kann die Studie beigezogen werden bezüglich „Channel-Fragestellungen“. Interessant: Best Practice Cases (z.B. HELP.gv-portal, Austria / Infokiosks, Poland / Income Tax, Spain).
B0404	Reorganisation of Government Back Offices for better electronic public services – european good practices. (EC) (EU backOffices 2004.pdf)	EU-Kommission Generaldirektion für Informationsgesellschaft und Medien	Institut für Informationsmanagement Bremen (http://www.ifib.de/) Danish Technological Institute (www.danishtechnology.dk)	http://europa.eu.int/information_society/programmes/egov_rd/documentation/index_en.htm#back_office	Systematical research about Back-Office-Reorganisation and e-Public Services. Identification of good practices of reorganization of government back offices. Based upon list of 20 basic public services (eEurope). Methodological steps: 1. Web-search (long list of URLs) 2. Telephone interviews (short list of 127 most advanced cases) 3. In-depth face-to-face interviews and research (29 in-depth good practice-cases)	2003/2004	EU (EU Member States, + Iceland, Norway and the EC itself)	Hilft, good practices bezüglich der "back-office reorganization" auszumachen. Methodisch sehr sauber, allerdings enorm detailliert, teilweise sehr technisch / abstrakt. Für CH besonders interessantes Kapitel „Transferability of good practice in eGovernment“ (S. 180) Interessant insbesondere auch die Empfehlung, dass „back-office functions“ zentralisiert werden sollten, die „front-office functions“ hingegen eher de-zentralisiert (was dem Ansatz von ch.ch diametral widerspricht).
B0403	eGovernment Trendbarometer (IWV) (Unisys IWV trendbarometer 2004.pdf)	Unisys (Schweiz) AG Thalwil	Institut für Wirtschaft und Verwaltung IWV, Kompetenzzentrum e-Government, Bern (www.iwv.ch) Marktforschungsinstitut DemoSCOPE, Adligenswil CH(http://www.demoscope.ch/)	http://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?	November / Dezember 2004	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 Studie enttäuschende Bekanntheitsgrad der Behördenwebsites könnte über geeignete Kommunikationsmassnahmen wohl verbessert werden.
B0402	Standortfaktor Verwaltung. E-Government und Kundenservice in Nordrhein – Westfalen (Bertelsmann et al Standortfaktor Verwaltung 2004.pdf)	Bertelsmann Stiftung, Gütersloh DE (www.bertelsmann-stiftung.de) Landesregierung Nordrhein-Westfalen DE (http://www.callnrw.de) Accenture DE, Kronberg (www.accenture.de)	Nach der Erhebung durch das ServiceCenter C@II NRW wurden die Daten von Accenture und der Bertelsmann Stiftung gemeinsam ausgewertet.	http://www.begix.de/standortfaktor.html	Studie im Bundesland Nordrhein-Westfalen mit dem Ziel, mehr über die Kundenwünsche (Unternehmen und BürgerInnen) an die Verwaltung zu erfahren und dabei die Potenziale für eine Wirtschafts- und Standortförderung zu erforschen. Telefonische Befragung von insgesamt 669 Bürgern und Unternehmern aus Nordrhein-Westfalen Alternativ zur telefonischen Erhebung wurde der Fragebogen auch im Internet und per E-Mail angeboten, fand auf diesen Wegen aber nur geringen Zuspruch. Fragen u.a. zu geschätzten Einsparungsmöglichkeiten, Bedeutung Online-Services für Standortentscheidung, Bedürfnisse Unternehmen / BürgerInnen	im Frühjahr 2003	DE (Deutsches Bundesland Nordrhein-Westfalen)	V.a. deshalb interessant, da spezifischer Fokus auf der Bedeutung des eGovernments für den wirtschaftlichen Standort, bzw. für die Unternehmer. Bisher keine analoge Studie in der Schweiz bekannt (wäre z.B. für die Verantwortlichen von KMU-admin interessant).

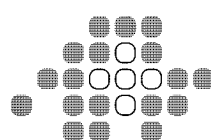


Übersicht nationaler und internationaler eGovernment-Studien

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Bemerkungen
B0401	Does E-Government Pay Off? (CG) (EUREXEMP pay off 2004.pdf)	Dutch Ministry of the Interior and Kingdom Relations, The Hague (http://www.minbzk.nl/)	Cappgemini Netherlands, Utrecht (http://www.nl.cappgemini.com/) TNO Strategy, Technology and Policy, JA DELFT NL (http://www.stb.tno.nl/)	http://www.eup.an.org/index.asp?option=documents&section=details&id=19	Qualitative Studie über die Auswirkungen von eGov-Programmen. 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). Methodology: Desk research and interviews with relevant personalities Questions: (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	Länder-Studien: - 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	Interessante Erkenntnisse: - 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 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. Das qualitative Vorgehen hat den Vorteil, dass die Analyse in die Tiefe geht, aber den Nachteil der mangelnden Übersichtlichkeit.

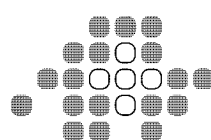
2003

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Bemerkungen
B0309	Electronic-Government-Barometer. Bericht zum Stand von E-Government in der Schweiz 2003 (IDT) (CE_StGallen_Barometer-Bericht_2003_Gemeinden.pdf , CE_StGallen_Barometer_Bericht_2003_Kantone.pdf , CE_StGallen_Barometer_Bericht_2003_Bund.pdf)	Verschiedene Sponsoren	Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus der Universität St. Gallen (http://www.electronic-government.org/)	http://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 (IWV) (Unisys IWV trendbarometer 2003.pdf)	Unisys (Schweiz) AG Thalwil	Institut für Wirtschaft und Verwaltung IWV, Kompetenzzentrum e-	http://www.iwv.ch/index.php?nav=288	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.	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.



Übersicht nationaler und internationaler eGovernment-Studien

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Bemerkungen
			Government, Bern (www.iwv.ch) Marktforschungsinstitut DemoSCOPE, Adligenswil CH(http://www.demoscope.ch/)		Telefoninterviews mit 1'003 repräsentativ ausgewählten Personen. Fragen (insgesamt 23): - Wie ist der Kontakt zu Behörden? Beurteilung? - Bekanntheitsgrad der Angebote - Erwartungen?			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 DE) (BSI Handbuch ego v barrierefrei 2003.pdf)	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)	http://www.bsi.bund.de/fachthema/egov/download/4_Barriere.pdf	Leitfaden / Handbuch für Entscheidungsträger, Grafiker und Programmierer betreffend barrierefreiem eGovernment	2003	In DE erarbeitet	Interessantes Handbuch für Personen, die barrierefreies eGov verwirklichen wollen. Teilweise auf DE 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) (gfs-bedürfnisse-gesamt_Juni_2003.pdf) (gfs-bedürfniss_auszug_juni_2003.pdf)	Schweizerische Bundeskanzlei, Bern (www.admin.ch)	Gfs-Forschungsinstitut, Bern CH (www.gfsbern.ch)	http://www.e-gov.admin.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? Untersuchung über Einstellung, Verhalten und Bedürfnis der CH Bevölkerung zu eGovernment und Guichet Virtuell. 	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 noch ersetzt sie ihn. www.ch.ch ist ein latentes Bedürfnis einer starken Minderheit Politische Prinzipien nicht ausser Acht lassen: Guichet virtuel via Sekundärmedien als Informationsplattform fördern, Begriff eGovernment überdenken
B0305	Public Private Partnership und E-Government (Bertelsmann) (bertelsmann PPP BST 2003.pdf)	Bertelsmann Stiftung, Gütersloh DE (www.bertelsmann-stiftung.de)	Bertelsmann Stiftung und Universität Kassel (www.uni-kassel.de)	http://www.begi.de/PPP.html	Frage: Inwieweit sind Public Private Partnership (PPP), d.h. unterschiedliche Formen öffentlich-privater Kooperation, angemessene Organisationsformen zur Realisierung der Innovationspotenziale des E-Government? Elemente der Studie: <ul style="list-style-type: none"> Übersicht über den Diskussionsstand zu öffentlich-privaten Kooperationen Überblick über PPP-Grundformen und spezifische Instrumente sowie deren Lösungspotential Ein Phasenmodell für die Entwicklung und Realisierung von PPP-Ideen Checkliste für die Bewertung einer PPP-Projektidee Die wichtigsten Begriffe in Kürze, Glossar und Service-Teil 	Juni 2003	Beispiele aus DE und international	Fazit: Die Untersuchung von Fallbeispielen im Bereich des E-Government hat gezeigt, dass sich für die unterschiedlichen Wertschöpfungsstufen und Fachanwendungsbereiche die PPPGrundformen in unterschiedlichem Maße eignen. So verlangt der Betrieb eines Portals, der unterschiedliche Fachanwendungen integriert, eine gesellschaftsvertragliche privat-öffentliche Kooperation. Die Funktion der technischen Plattform kann demgegenüber vertragsrechtlich gewährleistet werden. Ausführliche Studie zu komplexer Thematik. Für Entscheid über allfällige PPPs sicherlich hilfreich.

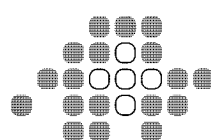


Übersicht nationaler und internationaler eGovernment-Studien

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Bemerkungen
					Methode: Internet- und Dokumentenanalysen, Auswertung von Untersuchungen, Experteninterviews und Hintergrundgespräche)			
B0304	The New E-Government Equation: Ease, Engagement, Privacy & Protection (Hart Teeter) (Council for Excellence in Government april 2003.pdf)	Council for Excellence in Government, Washington DC (http://www.exc.gov.org) and Accenture (www.accenture.com)	Peter D. Hart and Robert M. Teeter	http://www.exc.gov.org	Attitudes toward, experience with, and expectations for e-government. The study comprised five parts: 1. A survey among a representative cross section of 1,023 adults nationwide 2. A survey among Internet users living in cities identified as "best practice" e-government areas; 3. A survey among 408 senior government employees; 4. A survey among 2,000 international Internet users, and 5. two focus groups in Tampa, Florida.	April 2003	Amerika + Spain, Singapore, United Kingdom, Canada, and Australia	Ähnlichkeiten mit der Schweizer GfS-Studie vom Sommer 2003 (allerdings viel umfassender). Resultate aus Amerika nur sehr begrenzt für europäische Verhältnisse anwendbar. Allenfalls trotzdem interessant hinsichtlich Bedürfnisabklärung.
B0302	EGovernment in den Bundesländern – Sachstand und Perspektiven (Friedrich-Ebert-Stiftung.de_2003.pdf)	Friedrich-Ebert-Stiftung Bonn (www.fes.de/)	Willi Kaczorowski, Ricarda König, Rüdiger Meyer, Daniel Wensauer	http://www.idt.unisg.ch/org/idt/ceegov.nsf/	orientierenden Überblick über die Aktivitäten der sechzehn Bundesländer im Bereich <i>eGovernment</i> . Methode. Dokumentenanalyse, Analyse von Internetangeboten, Rückgriff auf persönliche Erfahrungen.	2003	DE - Bundesländer	Interessante Schlussfolgerungen: "Im Zuge des Föderalismus entwickelt jedes der 16 Bundesländer seine eigene Vision, zusätzlich sind noch der Bund und eine Reihe von Kommunen aktiv." "Wünschenswert wäre im übrigen eine Koordinierung sämtlicher <i>eGovernment</i> -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 (IWV) (iwv_epid_bericht_april_2003.pdf)	Bundesamt für Justiz, Bern (www.ofj.admin.ch)	Institut für Wirtschaft und Verwaltung IWV, Kompetenzzentrum um e-Government, Bern (www.iwv.ch)	http://www.iwv.ch/egov/publikationen.htm	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	http://www.electronic-government.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:	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.



Übersicht nationaler und internationaler eGovernment-Studien

Nr.	Name	Auftraggeber	Ausführung durch	Quelle	Fokus / Indikatoren / Methode	Erhebungsintervalle/-zeitraum	Beteiligte Länder	Bemerkungen
	(CE_StGallen_Barometer-Bericht_2002.pdf)		Gallen (http://www.electronic-government.org/)		<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 			
B0201	Balanced e-Government. Transfer von Innovationen (Bertelsmann) (bertelsmann_wisstransfer_2002.pdf)	Bertelsmann Stiftung, Gütersloh (www.bertelsmann.de)	Bertelsmann Stiftung und PLS RAMBØLL Management, Hamburg (www.ramboll-management.dk/ger/)	http://www.begix.de/hintergrund/	<p>Untersuchungsgegenstand: Transfer von Wissen ausgehend von Modellprojekten hinein in die deutschen Kommunen über das Thema E-Government.</p> <p>2 Fragestellungen:</p> <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 integriert? <p>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.</p>	Herbst 2002	DE (Modellprojekte und Kommunen)	<p>Zentrale Erkenntnis der Studie: Nicht allein die Höhe der Fördersumme ist ausschlaggebend, sondern vor allem die persönliche Motivation der Führungsebene entscheidet über das Engagement.</p> <p>Einhellige Empfehlung der Experten an die Modellprojekte in der deutschen E-Government-Landschaft: Vernetzung der Projekte und strategische Planung von Marketing und Vermittlung.</p> <p>Empfehlungen:</p> <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 <p>-> Empfehlungen können auch für eGov-Programme Schweiz (eVanti.ch) wertvoll sein.</p>

