



Digitaler Städtemonitor Schweiz

**Eine Studie des ZHAW Instituts für
Verwaltungs-Management
in Kooperation mit KPMG Schweiz**

Alexander Mertes, Caroline Brüesch,
Chantal Menzi, Selina Hänni,
Michelle Moonen

Impressum

Herausgeber

ZHAW School of Management and Law
St.-Georgen-Platz 2
8401 Winterthur
Schweiz

Institut für Verwaltungs-Management
<https://www.zhaw.ch/de/sml/institute-zentren/ivm/>

Kooperationspartner

KPMG AG
Badenerstrasse 172
Postfach
8036 Zürich
Schweiz

Projektleitung, Kontakt

Dr. Alexander Mertes, Leiter Fachstelle Public Performance Management & Digital Transformation,
Institut für Verwaltungs-Management ZHAW, alexander.mertes@zhaw.ch

Projektmitarbeitende

Chantal Menzi
Selina Hänni
Michelle Moonen
Prof. Dr. Caroline Brüesch

Copyright © 2021, ZHAW School of Management and Law und KPMG AG

Alle Rechte für den Nachdruck und die Vervielfältigung dieser Arbeit liegen bei der ZHAW School of Management and Law und der Abteilung Öffentliche Verwaltung der KPMG AG. Die Weitergabe an Dritte bleibt ausgeschlossen.

Management Summary

Der «Digitale Städtemonitor Schweiz» wurde vom Institut für Verwaltungs-Management der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) in Zusammenarbeit mit KPMG Schweiz entwickelt. Er fragt nach dem Stand der digitalen Transformation in den Schweizer Städten. Konkret werden die Websites von 162 Schweizer Städten untersucht. Hinzu kommen neun städtische Gemeinden.

Die Datenerhebung wurde im August 2021 durchgeführt. Sie orientiert sich an vier Digitalisierungsprinzipien der E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023 in Anlehnung an die «Tallinn Declaration on eGovernment»: «Zielgruppengerechte Dienste und Informationen», «Gemeinsame Datenverwaltung», «Offenheit und Transparenz» sowie «Standardisierung und Interoperabilität».

Gesamthaft betrachtet gehören drei der vier grössten Schweizer Städte zu den Spitzenreiterinnen im Städtemonitor. Die Rangliste wird angeführt von Bern (100'000 und mehr Einwohner/innen) und Zürich (100'000 und mehr Einwohner/innen). Auf dem dritten Platz liegt Dietikon (20'000 bis 49'999 Einwohner/innen). Die Stadt Basel (100'000 und mehr Einwohner/innen) liegt auf Platz vier. Gleichauf mit Basel platzieren sich die kleineren Städte Dübendorf (20'000 bis 49'999 Einwohner/innen), Kloten (20'000 bis 49'999 Einwohner/innen) und Pratteln (15'000 bis 19'999 Einwohner/innen).

Die Analyse der Städte-Websites hat gezeigt, dass die Gesamtscores der grösseren Städte durchschnittlich höher sind als diejenigen der kleinen Städte. Dennoch befinden sich unter den Spitzenreiterinnen mit Dietikon, Dübendorf, Kloten und Pratteln auch kleinere Städte. Dies zeigt, dass es auch für Gemeinden mit weniger Einwohner/innen möglich ist, einen qualitativ hochwertigen Webauftritt zu betreiben.

Werden die Prinzipien im Einzelnen betrachtet, gibt es jedoch nicht immer einen positiven Zusammenhang zwischen der Grösse und den Scores. Während die Mittelwerte beim ersten Prinzip «Zielgruppengerechte Dienste und Informationen» von der Kategorie der kleinsten Städte bis zu derjenigen mit den grössten Städten stetig steigen, ist bei den Prinzipien «Gemeinsame Datenverwaltung» sowie «Offenheit und Transparenz» kein klarer Trend zu erkennen. Beim vierten Prinzip «Standardisierung und Interoperabilität» ist – mit einer Ausnahme – wiederum ein Zusammenhang zwischen der Grösse und den Scores ersichtlich.

Insgesamt zeigt sich, dass Städte in der deutschen Sprachregion durchschnittlich etwas besser abschneiden als Städte in den französischen und italienischen Landesteilen. Der Digitale Städtemonitor hilft den Städten, ihre Stärken und Schwächen zu ermitteln und bei Bedarf gezielt Massnahmen zu ergreifen.

Inhaltsverzeichnis

Management Summary	3
Inhaltsverzeichnis	4
1 Ausgangssituation	5
2 Digitale Transformation	6
2.1 Digitale Verwaltung und E-Government	6
2.2 Stand in der Schweiz	6
2.3 Die Rolle von Verwaltungswebsites	7
3 Studiendesign	8
4 Ergebnisse	11
4.1 Gesamtscore	11
4.2 Zielgruppengerechte Dienste und Informationen	15
4.3 Gemeinsame Datenverwaltung	16
4.4 Offenheit und Transparenz	17
4.5 Standardisierung und Interoperabilität	18
5 Fazit	20
Literaturverzeichnis	21
Anhang 1: Analyseraster	22
Anhang 2: Scores nach Sprachregionen	25
Anhang 3: Ranglisten	28

1 Ausgangssituation

Der «Digitale Städtemonitor Schweiz» wurde vom Institut für Verwaltungs-Management der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) in Zusammenarbeit mit KPMG Schweiz entwickelt. Er fragt nach dem Stand der digitalen Transformation in den Schweizer Städten. Konkret werden die Websites als wichtige Aushängeschilder des Digitalisierungsstands der Städte untersucht.

Dienstleistungen der öffentlichen Hand werden vermehrt digital angeboten, beispielsweise im Bereich der Partizipation, der Bildung oder der Verwaltungsleistungen (Mertes et al., 2021; Cahlikova & Bundi, 2020; Fischer et al., 2020; Teucher & Lang, 2020). Ein zentraler Aspekt der digitalen Verwaltung ist der Zugang zu diesen digitalen Dienstleistungen über die Websites der Städte. Diese sind mehr als ein Portal, über welches elektronische Dienstleistungen angeboten werden. Vielmehr agieren sie als Drehscheibe für sämtliche Anfragen aus der Bevölkerung und informieren umfassend über das aktuelle Geschehen in der Stadt.

Um die Forschungsfrage nach dem Stand der Websites der Schweizer Städte zu beantworten, wurden die Webauftritte von 171 Schweizer Städten analysiert. Darunter fallen 162 Städte (gemäss Definition des Bundesamts für Statistik) sowie neun weitere Gemeinden (städtische Gemeinden), welche infolge ihrer Tradition oder Entwicklung städtischen Charakter aufweisen und Mitglied im Schweizerischen Städteverband sind (Schweizerischer Städteverband & Bundesamt für Statistik, 2021, S. 4).

Die Untersuchungskriterien orientieren sich an vier Digitalisierungsprinzipien der Schweizer E-Government-Strategie 2020–2023 in Anlehnung an die Deklaration von Tallinn. Die Deklaration wurde im Jahr 2017 durch Bundesrat Ueli Maurer unterschrieben und verdeutlicht die Wichtigkeit von digitalen Dienstleistungen in der Schweiz.

In der Folge wird die Thematik der Verwaltungswebsites vor dem Hintergrund der digitalen Transformation theoretisch eingebettet. Danach folgen das Forschungsdesign sowie die Ergebnisse der Analyse. Die Studie schliesst mit einem Fazit.

2 Digitale Transformation

Die folgenden Abschnitte erläutern in einem ersten Schritt die digitale Verwaltung und deren Teilgebiet E-Government. In einem zweiten Schritt wird der aktuelle Digitalisierungsstand in der Schweiz skizziert. Zuletzt wird auf die Rolle von Verwaltungswebsites vor dem Hintergrund der digitalen Transformation eingegangen.

2.1 DIGITALE VERWALTUNG UND E-GOVERNMENT

«Die digitale Verwaltung gestaltet den digitalen Wandel aktiv und umfassend» (Kanton Zürich, 2018, S. 4). Sie verbessert öffentliche Dienste und demokratische Prozesse und erleichtert die Durchführung staatlicher Politik (egovernment Schweiz, 2019a). Unter der digitalen Transformation wird jedoch nicht einfach die Digitalisierung analoger Prozesse verstanden. Vielmehr beschreibt sie einen umfassenden Kulturwandel, welcher mit Veränderungen der personellen Strukturen, der Interaktion mit den Bürger/innen sowie langfristig mit der Performanz bei der öffentlichen Leistungserstellung einhergeht (Mergel et al., 2019; Streicher, 2020, S. 2; vgl. auch Brüesch et al., 2017).

Die COVID-19-Pandemie hat die Wichtigkeit der digitalen Verwaltung in Zeiten physischer Distanzierung gezeigt (Kühlmann et al., 2020). Doch bereits zuvor zeigten Befragungen den Wunsch der Schweizer Bevölkerung nach Online-Dienstleistungen, weil dadurch örtliche und zeitliche Flexibilität sowie Zeitersparnis gewährleistet werden (egovernment Schweiz, 2019b).

Ein Teilaspekt der digitalen Verwaltung ist das «E-Government». Die aktuelle E-Government-Strategie der Schweiz versteht darunter den «Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologien in öffentlichen Verwaltungen in Verbindung mit organisatorischen Änderungen und neuen Fähigkeiten, um öffentliche Dienste und demokratische Prozesse zu verbessern und die Gestaltung und Durchführung staatlicher Politik zu erleichtern» (egovernment Schweiz, 2019a). Öffentliche Dienstleistungen sollen digital erbracht werden, sodass sich die Notwendigkeit des persönlichen Erscheinens in Verwaltungseinheiten erübrigt. Der öffentliche Sektor folgt damit Entwicklungen in der Privatwirtschaft (Cahlikova, 2017).

2.2 STAND IN DER SCHWEIZ

95 Prozent der Schweizer Haushalte verfügen über einen Breitband-Internetzugang und die grosse Mehrheit der Internetnutzenden in der Schweiz verfügt mindestens über digitale Grundkompetenzen¹ (74 %; Bundesamt für Statistik, 2021b; Bundesamt für Statistik, 2019). Auch aus organisatorischer Sicht verfügt die Schweiz über gute Voraussetzungen, um die digitale Transformation umzusetzen: Bund, Kantone und Gemeinden haben die gemeinsame Organisation «egovernment Schweiz» gegründet. Die Finanzierung wird je hälftig von Bund und Kantonen übernommen (egovernment Schweiz, 2019a). 2022 soll die Organisation «Digitale Verwaltung Schweiz» (DVS) egovernment Schweiz ablösen. Nicht zuletzt geniessen die Online-Dienste der Behörden auch ein grosses Vertrauen: Rund 66 % der Bevölkerung und knapp 75 % der Unternehmen vertrauen ihnen bezüglich Persönlichkeits- und Datenschutz (egovernment Schweiz, 2019b).

¹ Um die digitale Kompetenz der Schweizer Bevölkerung zu messen, erhebt das Bundesamt für Statistik, ob Personen gewisse Online-Aktivitäten ausführen. Diese Online-Aktivitäten umfassen: Informationsbeschaffung, Kommunikation, Problemlösung und Verwendung von Software zur Erstellung und Bearbeitung digitaler Inhalte. Es wird davon ausgegangen, dass Personen, die eine Online-Aktivität ausführen, über die nötigen Kompetenzen diesbezüglich verfügen (Bundesamt für Statistik, 2019).

Trotzdem besteht im Bereich E-Government in der Schweiz noch Luft nach oben: Im E-Government Survey 2020 der Vereinten Nationen belegte die Schweiz den 16. (von 193) Platz (Vereinte Nationen, 2020). Dieses Ergebnis bedeutet im Vergleich zur letzten Erhebung 2018 den Verlust eines Rangs trotz höherer Rangierung.

Um den digitalen Wandel in der Schweiz voranzutreiben, definieren Bund, Kantone und Gemeinden in der oben erwähnten E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023 für eine erfolgreiche digitale Transformation sieben Prinzipien (egovernment Schweiz, 2019a):

1. Zielgruppengerechte Dienste und Informationen
2. Automatisierte und durchgängige Prozesse
3. Gemeinsame Datenverwaltung
4. Offenheit und Transparenz
5. Austausch und Zusammenarbeit
6. Standardisierung und Interoperabilität
7. Innovationsförderung und Technologiemonitoring

Nicht nur in der Schweiz, sondern auch im internationalen Kontext ist der digitale Wandel ein Kernthema. Die Europäische Union hält ihre Digitalisierungsstrategie in der «Tallinn Declaration on eGovernment» fest (Europäische Union, 2017), an der sich die E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023 orientiert (egovernment Schweiz, 2019a).

Auch diese definiert Prinzipien, um die Herausforderungen der digitalen Transformation anzugehen (Europäische Union, 2017):

1. Standardmässig digital («Digital by Default»), Inklusion und Zugänglichkeit
2. Einmalige Nutzung («Once Only»)
3. Vertrauenswürdigkeit und Sicherheit
4. Offenheit und Transparenz
5. Standardmässige Interoperabilität
6. Horizontale Schritte der Ermöglichungspolitik

2.3 DIE ROLLE VON VERWALTUNGSWEBSITES

Obwohl die Schweiz beim E-Government im internationalen Vergleich noch Aufholbedarf hat, ist die elektronische Interaktion mit den Behörden etabliert. Drei Viertel der Schweizer Bevölkerung nutzen das Internet für den Kontakt mit den Behörden oder für die Suche nach Informationen (Bundesamt für Statistik, 2021a). Die Nutzung von Online-Dienstleistungen der Behörden liegt allerdings noch deutlich unter diesem Wert. Erst gut die Hälfte der Schweizer Bevölkerung nutzt diese. Als Grund dafür werden Hürden bei der Abwicklung solcher Transaktionen genannt, da Angebote oftmals nicht gefunden oder nicht verstanden werden. Auch beginnen Prozesse oftmals elektronisch, müssen jedoch per Postversand abgeschlossen werden, weil sie noch nicht vollständig digitalisiert wurden (egovernment Schweiz, 2019a).

Vor allem in Städten sind Behördenwebsites von grosser Bedeutung. Aufgrund ihrer grossen Einwohnerzahl ist es den Städten beinahe unmöglich, sämtliche Dienstleistungen in einem physischen Verwaltungsgebäude anzubieten. Viele Schweizer Städte definieren deshalb den Umgang mit dem digitalen Wandel als Kernanliegen und entwickeln eigene Digitalisierungsstrategien. Auf ihren Behördenwebsites wollen sie die Online-Services für die Bevölkerung und die ansässigen Unternehmen weiter ausbauen, beispielsweise mit einem Cockpit für steuerpflichtige Personen oder öffentlich zugänglichen Verwaltungsdaten ohne spezifische Schutzbedürfnisse (Stadt Bern, 2021; Stadt Genf, 2018; Stadt Zürich, 2018).

3 Studiendesign

Das vorliegende Kapitel erklärt das Studiendesign, welches für die Erhebung und Auswertung der Daten gewählt wurde. Ein besonderer Fokus wird auf die Digitalisierungsprinzipien und die daraus abgeleiteten Variablen gelegt. Im Anhang ist das für die Erhebung zugrunde liegende Analyseraster aufgeführt.

Der Digitalisierungsstand der Schweizer Städte wurde mithilfe einer Vollerhebung der Schweizer Städtewebsites im August 2021 erhoben. Zu den Städten wurden Gemeinden ab 10'000 Einwohner/Innen sowie städtische Gemeinden gezählt. Dies führte zu einer Gesamtfallzahl von 171. Es wurde ein Intercoderreliabilitäts-Score² von 0.86 ermittelt. Dies entspricht einem sehr guten Ergebnis.

Der Fragebogen basiert auf den von egovernment Schweiz formulierten Prinzipien für die Digitalisierung von Behörden (vgl. Kapitel 2.2). Dabei wurden ausschliesslich die Prinzipien «Zielgruppengerechte Dienste und Informationen», «Gemeinsame Datenverwaltung», «Offenheit und Transparenz» sowie «Standardisierung und Interoperabilität» berücksichtigt, weil nur diese auf den Websites beobachtbar waren.

Das erste Prinzip «**Zielgruppengerechte Dienste und Informationen**» wurde in die Unterkategorien «Inklusion», «Nutzendenfreundlichkeit» und «Kommunikationskanäle» unterteilt. Unter «Inklusion» fallen die Anpassbarkeit der Sprache, die Barrierefreiheit sowie die Möglichkeit, Dokumente in einfacher Sprache herunterzuladen. Die letzte Variable wurde dabei in drei Stufen gewertet: Sämtliche Dokumente sind in einfacher Sprache verfügbar, die Dokumente sind teilweise in einfacher Sprache verfügbar und die Dokumente sind nicht in einfacher Sprache verfügbar. «Nutzendenfreundlichkeit» umfasste erstens Fragen zur Suchfunktion. Beispielsweise wurde untersucht, ob diese unterstützt wird. Zweitens wurde erhoben, ob Erklärvideos oder -comics existieren und ob diese über Untertitel verfügen. Drittens wurden die Einheitlichkeit und die Responsivität des Designs untersucht. Unter «Kommunikationssysteme» fällt das Ratsinformationssystem³ mit der Frage, ob darüber hinaus weitere relevante Informationen abgerufen werden können. Zudem wurde abgefragt, ob Verlinkungen zu Social Media, ein Veranstaltungskalender sowie ein Newsletter-Angebot bestehen und ob angegeben werden kann, zu welchen Themen die Nutzenden den Newsletter erhalten möchten.

Unter das zweite Prinzip «**Gemeinsame Datenverwaltung**» fällt einerseits die Variable «Nutzer/Innen-Konto mit Login», welche abfragt, ob die Nutzer/Innen ihre Daten nur einmal eingeben müssen und danach ihr Login verwenden können. Andererseits wurde festgehalten, ob die Behördenwebsite eine zentrale Anlaufstelle darstellt, also ob beispielsweise auch Schulen oder Kirchen ihre Informationen über die Gemeindefree website zur Verfügung stellen.

² Die Intercoderreliabilität beschreibt die Übereinstimmung von Codierungen durch voneinander unabhängige Personen. Die Bestandteile und Dienstleistungen der Websites wurden stichprobenbasiert von zwei Wissenschaftler/Innen bewertet (bzw. codiert). Der Vergleich der Codierungen ermöglicht die Berechnung der Intercoderreliabilität.

³ Ein Ratsinformationssystem ist ein Informations- und Dokumentenmanagementsystem in öffentlichen Verwaltungen.

Das dritte Prinzip «**Offenheit und Transparenz**» umfasst die Unterkategorien «Datenschutz», «Feedback» und «Interaktion». Die erste Unterkategorie «Datenschutz» erhebt, ob den Nutzenden eine Frage bezüglich der Verwendung ihrer Daten gestellt wird. Die Unterkategorie «Feedback» zielt darauf ab, ob Feedback-Möglichkeiten in Form eines Stadtmelders oder eines Kontaktformulars zur Verfügung stehen. Die Unterkategorie «Interaktion» umfasst die Variablen Online-Schalter bzw. E-Services, Gemeinde-App, EasyGov, Reservationsmöglichkeiten und Points of Contact. Das Vorhandensein einer Gemeinde-App wurde dabei in drei Stufen gegliedert: Einheitliche Gemeinde-App vorhanden, Apps zu einzelnen Bereichen vorhanden (beispielsweise App des Werkhofs) und keine Apps vorhanden.

Im Rahmen des vierten Prinzips «**Standardisierung und Interoperabilität**» wurde erhoben, ob die Websites E-Payment anbieten und ob ein Datendownload von Open Government Data möglich ist.

Die Variablen, welche pro Prinzip und Unterkategorie erhoben wurden, sind in Tabelle 1 zusammengefasst. Das detaillierte Analyseraster befindet sich in Anhang 1. Bezüglich der Gewichtung der einzelnen Variablen wurden die Einschätzungen von Fachleuten der ZHAW und KPMG eingeholt. Zudem wurde die Gewichtung einer Verhaltenspsychologin und eines Informatikers berücksichtigt. Der Gesamtscore berechnet sich additiv aus den Variablen. Die Gewichtung der Variablen ist ebenfalls in Tabelle 1 ersichtlich: Variablen, welche mit einem Stern gekennzeichnet sind, wurden mit dem Faktor 0.5 multipliziert, solche mit zwei Sternen mit dem Faktor 1.5. Variablen ohne Kennzeichnung wurden bei einer neutralen Gewichtung von 1.0 belassen. Die Gewichtung zeigt die besondere Bedeutung einzelner Variablen für die Nutzer/innen: Beispielsweise wird die Barrierefreiheit einer Website mit 1.5 gewichtet und hat damit einen grösseren Einfluss auf den Gesamtscore als andere Variablen. Die Rangliste über alle Städte und städtische Gemeinden befindet sich im Anhang 3.

Tabelle 1

Erhobene Variablen sortiert nach Digitalisierungsprinzipien und Unterkategorien

PRINZIP	ZIELGRUPPENGERECHTE DIENSTE UND INFORMATIONEN	GEMEINSAME DATENVERWALTUNG	OFFENHEIT UND TRANSPARENZ	STANDARDISIERUNG UND INTEROPERABILITÄT
UNTERKATEGORIEN UND ERHOBENE VARIABLEN	<p>Inklusion</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anpassbarkeit Sprache (1/0) - Barrierefreiheit (1/0)** - Einfache Sprache (alle Dokumente / Teil der Dokumente / keine Dokumente)** <p>Nutzendenfreundlichkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unterstützte Suchfunktion (6 Mehrfachantworten) (1/0)** - Erklärvideos/-comics (1/0) - Erklärvideos: Untertitel (1/0) - Einheitliches Design (1/0) - Responsives Design (1/0) ** <p>Kommunikationskanäle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ratsinformationssystem (1/0) ** - Ratsinformationssystem: weitere Informationen (1/0) ** - Newsletter (1/0) - Newsletter: gezielte Auswahl (1/0) - Social Media (6 Mehrfachantworten) (1/0) - Veranstaltungskalender (1/0) ** 	<ul style="list-style-type: none"> - Nutzer/innen-Konto mit Login (1/0) ** - Zentrale Anlaufstelle (6 Mehrfachantworten) (1/0) 	<p>Datenschutz</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informationen zur Verwendung von Nutzendendaten (1/0) <p>Feedback</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stadtmelder (1/0) - Kontaktformular (1/0) <p>Interaktion</p> <ul style="list-style-type: none"> - Online-Schalter bzw. E-Services (1/0) ** - Gemeinde-App (einheitliche App / Apps zu einzelnen Bereichen / keine Apps) * - EasyGov (1/0) ** - Reservationsmöglichkeiten (2 Mehrfachantworten) (1/0) - Points of Contact (8 Mehrfachantworten) (1/0) 	<ul style="list-style-type: none"> - E-Payment (3 Mehrfachantworten) (1/0) ** - Open Government Data mit Datendownload (1/0)

Anmerkungen: * Gewichtungsfaktor 0.5 ** Gewichtungsfaktor 1.5 1 = auf der Website vorhanden 0 = auf der Website nicht vorhanden

4 Ergebnisse

Die folgenden Abschnitte präsentieren die Ergebnisse. Zuerst werden die Gesamtscores analysiert, danach die Scores pro Digitalisierungsprinzip. Pro Unterkapitel werden in einem ersten Schritt die Städte, die am besten abgeschnitten haben, präsentiert. Dabei werden grundsätzlich die fünf Städte mit den höchsten Bewertungen dargestellt. Falls auf diese fünf Städte noch weitere Städte mit demselben Score folgen, werden diese ebenfalls aufgelistet. Bei den Gesamtscores wird zudem anhand von drei Fallanalysen gezeigt, wieso die bestplatzierten Städte so gut abschneiden.

In einem zweiten Schritt werden die Ergebnisse nach Einwohnerzahl gruppiert. Die Autor/innen haben sich dabei an den Kategorien des Bundesamts für Statistik orientiert: weniger als 10'000 Einwohner/innen, 10'000 bis 14'999 Einwohner/innen, 15'000 bis 19'999 Einwohner/innen, 20'000 bis 49'999 Einwohner/innen, 50'000 bis 99'999 Einwohner/innen sowie 100'000 und mehr Einwohner/innen.

Drittens werden die Ergebnisse nach den drei Sprachregionen Deutsch, Französisch und Italienisch gruppiert. Im rätoromanischen Teil der Schweiz gibt es keine Städte. Die Amtssprache wurde dabei auf Gemeindeebene erhoben. Dabei muss berücksichtigt werden, dass die Coder/innen des vorliegenden Berichts deutscher Muttersprache sind. Dies beeinflusst die Ergebnisse, da gewisse Services auf den französischen und italienischen Websites allenfalls aufgrund von Sprachbarrieren nicht gefunden wurden. Sämtliche Scores sind normalisiert auf einer Skala von 0 bis 1.

4.1 GESAMTSORE

Gesamthaft betrachtet gehören drei der vier grössten Schweizer Städte zu den Spitzenreiterinnen. Die Rangliste in Tabelle 2 wird angeführt von Bern (0.79) und Zürich (0.76). Auf dem dritten Platz liegt Dietikon mit einem Score von 0.70. Basel liegt mit einem Score von 0.69 auf Platz vier. Gleichauf mit Basel platzieren sich die kleineren Städte Dübendorf, Kloten und Pratteln. Die vollständige Rangliste ist im Anhang 3 verfügbar.

Tabelle 2

Höchste Gesamtscores

Höchste Scores	
Bern	0.79
Zürich	0.76
Dietikon	0.70
Basel	0.69
Dübendorf	0.69
Kloten	0.69
Pratteln	0.69

In der Folge wird anhand von drei kurzen Fallanalysen erläutert, wieso die Spitzenreiterinnen besonders gut abschneiden.

4.1.1 Im Fokus: Bern

Stellvertretend für die Grossstädte Bern, Zürich und Basel mit weit über 100'000 Einwohner/innen wird die Gesamtsiegerin Bern analysiert.

Das Design der Website ist einheitlich und passt sich an die Bildschirmgrösse resp. das verwendete Endgerät (Computer, Mobiltelefon, Tablet) an (sogenanntes responsives Design). Zudem kann die Website nebst Deutsch auch auf Englisch, Französisch, Italienisch sowie barrierefrei dargestellt werden. Einzelne Dokumente sind in einfacher Sprache verfügbar und wichtige Informationen, wie beispielsweise zur Entsorgung, werden mithilfe von Erklärvideos mit Untertiteln ausgeführt. Auf diese Weise werden verschiedene Bevölkerungsgruppen bei der Interaktion mit der Verwaltung unterstützt.

Die Bevölkerung hat auf der Website der Stadt Bern die Möglichkeit, einen Newsletter zu spezifischen Themen der Verwaltung zu abonnieren. Weiterführende Informationen zu Geschäften der Stadt sind mittels Ratsinformationssystem einsehbar. Auch der Veranstaltungskalender der Stadt ist auf der Website verfügbar. Zudem ist die Stadt Bern auf den Social-Media-Plattformen Instagram und Twitter aktiv. Auf Facebook-, YouTube-, Crossiety- oder LinkedIn-Kanäle wird auf der Website nicht verwiesen. Nutzer/innen, die trotz dieser Fülle an Kommunikationskanälen ihre benötigten Informationen nicht finden, werden bei der Suche unterstützt. Auf der Website sind die meistgesuchten Themen aufgelistet. Zudem können sämtliche Dienstleistungen der Stadt in alphabetischer Reihenfolge, nach Themenfeldern oder nach Lebensphasen dargestellt werden. Darüber hinaus zeigt das Suchfeld aufgrund der Eingabe Suchvorschläge an.

Die Website stellt eine zentrale Anlaufstelle dar. Sie umfasst Informationen zu Schulen, Kirchen, Werkhof, Stadtwerken, Gewerbe, Nonprofit-Organisationen, Kultur und Vereinen. Was fehlt, ist ein Bürger/innen-Konto.

Ferner bietet Bern elektronische Dienstleistungen über einen Online-Schalter an. Sportanlagen sind – im Vergleich zu anderen Räumlichkeiten – ebenfalls direkt über die Website buchbar und für Unternehmen besteht eine Verlinkung zur Plattform EasyGov. Wollen Nutzer/innen einen Schaden melden, können sie das über den Stadtmelder oder das Kontaktformular erledigen. Zudem werden die Telefonnummern und E-Mail-Adressen sämtlicher Fachämter und Mitarbeitenden auf der Website zur Verfügung gestellt. Über einen Chatbot oder Webkonferenzen verfügt die Stadt Bern hingegen nicht. Ebenfalls werden die Nutzer/innen bei ihrem Besuch der Website nicht nach der Verwendung ihrer Daten gefragt und obwohl einzelne Ämter eine App zur Verfügung stellen, gibt es keine einheitliche Städte-App.

Auf der Website der Stadt Bern sind öffentliche Daten frei verfügbar (Open Government Data). Auf diese Weise will die Stadt Privatpersonen und Unternehmen motivieren, Innovationen hervorzubringen, welche die Lebensqualität in Bern steigern. Dienstleistungen, die gebührenpflichtig sind, können mittels Kreditkarte bezahlt werden. Die Bezahlung mittels Debitkarte oder TWINT wird nicht unterstützt.

4.1.2 Im Fokus: Dietikon und Pratteln

Dass Bern, Zürich und Basel zu den Städten mit den höchsten Scores gehören, ist wenig überraschend. Aufgrund ihrer Grösse können sie mehr finanzielle und personelle Ressourcen in die Entwicklung ihrer Websites stecken. Hingegen fällt auf, dass auch kleinere Städte mit weniger als 30'000 Einwohner/innen sehr gut abgeschnitten haben. Stellvertretend werden Dietikon, angesiedelt im Kanton Zürich, und Pratteln aus dem Kanton Basel-Landschaft genauer analysiert.

Die Websites der beiden Städte sind sich ähnlich. Beide verfügen über ein einheitliches und responsives Design. Im Unterschied zu Bern sind sie jedoch nur auf Deutsch verfügbar. Die Website der Stadt Pratteln kann zudem barrierefrei angezeigt werden und Dietikon stellt gewisse Unterlagen in einfacher Sprache zur Verfügung. Sowohl Pratteln als auch Dietikon erklären komplexe Informationen mithilfe von Erklärvideos ohne Untertitel.

Beide Städte bieten einen Newsletter an, über welchen Neuigkeiten zu spezifischen Themen abonniert werden können. Wie Bern stellen auch Dietikon und Pratteln ein Ratsinformationssystem sowie einen Veranstaltungskalender bereit. Die Stadt Dietikon verlinkt auf ihrer Website auf keine Social-Media-Kanäle, während Pratteln auf Facebook und Instagram – jedoch nicht auf Twitter, YouTube, Crossiety oder LinkedIn – aktiv ist. Beide Städte präsentieren auf ihren Websites die meistgesuchten Themen sowie ihre Dienstleistungen nach Themenfeldern und Lebensphasen. Nur Dietikon sortiert diese ebenfalls in alphabetischer Reihenfolge. Das Suchfeld der Stadt Pratteln liefert, im Gegensatz zu demjenigen der Stadt Dietikon, Vorschläge aufgrund der Eingabe der Nutzenden. Wie Bern agieren auch Dietikon und Pratteln als Drehscheibe für sämtliche Anliegen aus der Bevölkerung. Beide Städte stellen Informationen zu Schulen, Kirchen, Werkhof, Stadtwerken, Gewerbe, Nonprofit-Organisationen, Kultur und Vereinen zur Verfügung. Im Gegensatz zu Bern bieten die beiden Städte ihrer Bevölkerung ein Nutzer/innen-Konto mit Login.

Sowohl Dietikon als auch Pratteln verfügen über einen Online-Schalter. Über die Website der Stadt Pratteln können Räumlichkeiten und Sportanlagen reserviert werden. Dies fehlt auf der Website von Dietikon. Dafür verfügt Dietikon im Vergleich zu Pratteln über eine Verlinkung zur Plattform EasyGov. Beide Städte stellen der Bevölkerung einen Stadtmelder, eine App sowie sämtliche Telefonnummern und E-Mail-Adressen der Verwaltung zur Verfügung. Was in Dietikon und Pratteln fehlt, sind ein Chatbot, Webkonferenzen sowie ein Kontaktformular. Jedoch fragen beide Städte nach der Verwendung der Daten ihrer Website-Nutzenden.

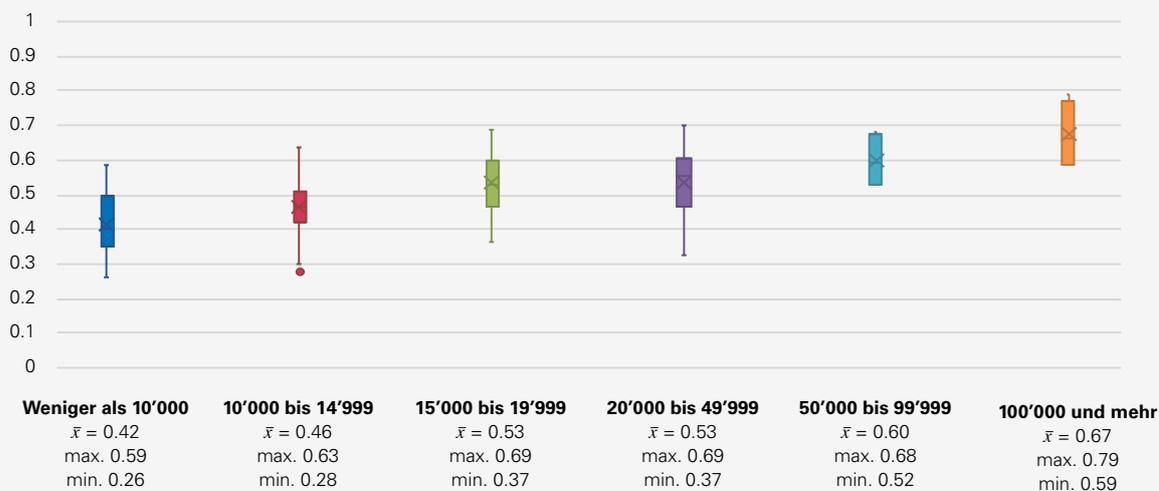
Kostenpflichtige Dienstleistungen können in beiden Städten mittels Debitkarte bezahlt werden. In Dietikon können offene Beträge zudem mittels TWINT oder Kreditkarte beglichen werden. Weder Dietikon noch Pratteln stellen jedoch Open Government Data zur Verfügung.

4.1.3 Nach Anzahl Einwohner/innen

Obwohl Pratteln und Dietikon sehr gut abschneiden, zeigt sich insgesamt, dass grössere Städte im Durchschnitt höhere Scores erzielen als kleine. Während der Mittelwert der Städte mit weniger als 10'000 Einwohner/innen bei 0.42 liegt, steigt er pro Kategorie und erreicht bei den Städten mit 100'000 Einwohner/innen und mehr einen Wert von 0.67. Allerdings lässt sich festhalten, dass die Differenz zwischen dem niedrigsten (min.) und dem höchsten Wert (max.) bei den kleineren Städten grösser ist als bei den grossen. Es scheint in diesen Kategorien demnach grössere Unterschiede zwischen den einzelnen Städten zu geben. Trotzdem entspricht der höchste Wert in der Kategorie der kleinen Städte gerade einmal dem tiefsten Wert in der Kategorie der grössten Städte (Abbildung 1).

Abbildung 1

Gesamtscore nach Einwohner/innen



Anmerkung: \bar{x} = Mittelwert

Zu den Abbildungen: Die Kästen bzw. Boxen stellen die mittleren 50 % der Daten pro Gruppe dar. Die obere Grenze des Kastens entspricht dem oberen, die untere Grenze dem unteren Quartil. Die Höhe der Kästen entspricht somit dem Interquartilsabstand, einem Mass für die Streuung der Daten. Die Querlinie innerhalb des Kastens stellt den Median dar. Dieser teilt die Daten hälftig. Das Kreuz entspricht dem Mittelwert.

4.1.4 Nach Sprachregion

Auch die Aufteilung der Gesamtscores nach Sprachregion lässt eine eindeutige Aussage zu. Die Websites der deutschsprachigen Städte haben im Durchschnitt besser abgeschnitten ($\bar{x} = 0.52$) als diejenigen der französisch- ($\bar{x} = 0.44$) und italienischsprachigen ($\bar{x} = 0.41$). Die Scores der deutschsprachigen Städte liegen allerdings auch weiter auseinander. Die tiefsten Scores dieser Städte liegen sogar unter den tiefsten Ergebnissen der italienischsprachigen Städte und sind etwa gleichauf mit den tiefsten Werten der französischsprachigen (vgl. Abbildung 6 in Anhang 2).

4.2 ZIELGRUPPENGERECHTE DIENSTE UND INFORMATIONEN

Wird das erste Digitalisierungsprinzip «Zielgruppengerechte Dienste und Informationen» fokussiert, fällt auf, dass auch hier die Rangliste von den Grossstädten Bern (0.83) und Zürich (0.76) angeführt wird. Direkt dahinter folgen Nyon mit einem Score von 0.73 sowie Kloten und St. Gallen mit einem Score von je 0.71 (vgl. Tabelle 3).

Tabelle 3

Höchste Scores zum Digitalisierungsprinzip «Zielgruppengerechte Dienste und Informationen»

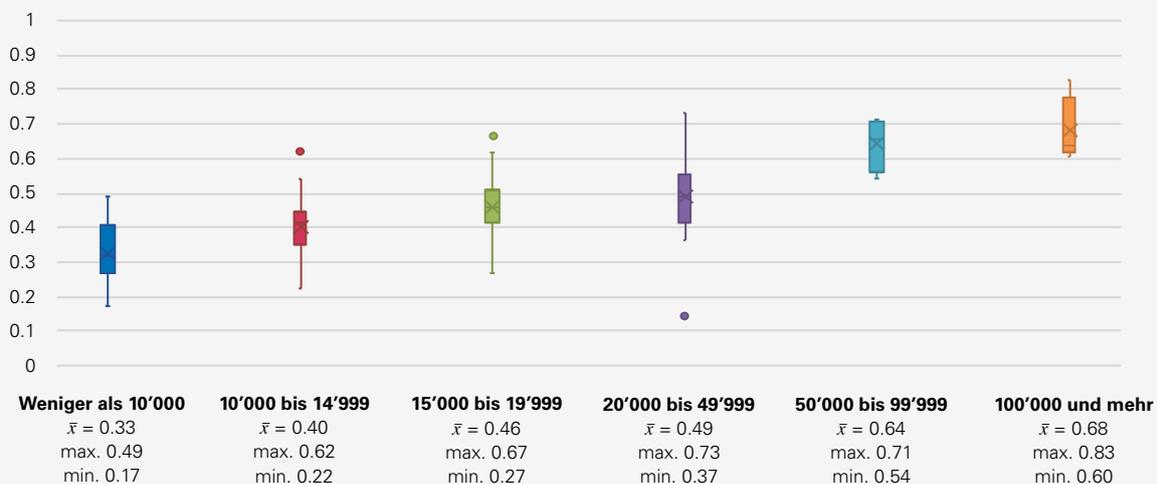
Höchste Scores	
Bern	0.83
Zürich	0.76
Nyon	0.73
Kloten	0.71
St. Gallen	0.71

4.2.1 Nach Anzahl Einwohner/innen

Gruppiert nach der Anzahl Einwohner/innen zeigt sich beim ersten Digitalisierungsprinzip analog zum Gesamtscore, dass grössere Städte im Durchschnitt deutlich besser abschneiden als kleine. Der Mittelwert der Städte mit weniger als 10'000 Einwohner/innen liegt bei 0.33 und steigt stetig bis zu einem Mittelwert von 0.68 bei den Städten mit 100'000 Einwohner/innen und mehr. Auch hier ist die Differenz zwischen dem niedrigsten und dem höchsten Wert bei den kleineren Städten grösser als bei den grossen Städten ab 50'000 Einwohner/innen. Die Werte der kleinsten und grössten Städte überschneiden sich hier jedoch um einen Wert von 0.11 nicht (vgl. Abbildung 2).

Abbildung 2

Zielgruppengerechte Dienste und Informationen nach Anzahl Einwohner/innen



Anmerkung: \bar{x} = Mittelwert

4.2.2 Nach Sprachregion

Die Scores des ersten Digitalisierungsprinzips liegen in den drei Sprachregionen näher beieinander als die Gesamtscores. Die Websites der deutschsprachigen Städte schneiden mit einem Mittelwert von 0.45 zwar durchschnittlich noch immer am besten ab, allerdings folgen mit wenig Abstand die französisch- ($\bar{x} = 0.41$) und die italienischsprachigen Städte ($\bar{x} = 0.37$). Wiederum ist die Differenz zwischen dem niedrigsten und dem höchsten Wert bei den deutschsprachigen Städten am grössten (vgl. Abbildung 7 in Anhang 2).

4.3 GEMEINSAME DATENVERWALTUNG

Das zweite Digitalisierungsprinzip «Gemeinsame Datenverwaltung» umfasst zwei Variablen. Obwohl die zweite Variable «Zentrale Anlaufstelle» sechs Mehrfachantworten aufweist, ist lediglich eine geringe Varianz möglich.

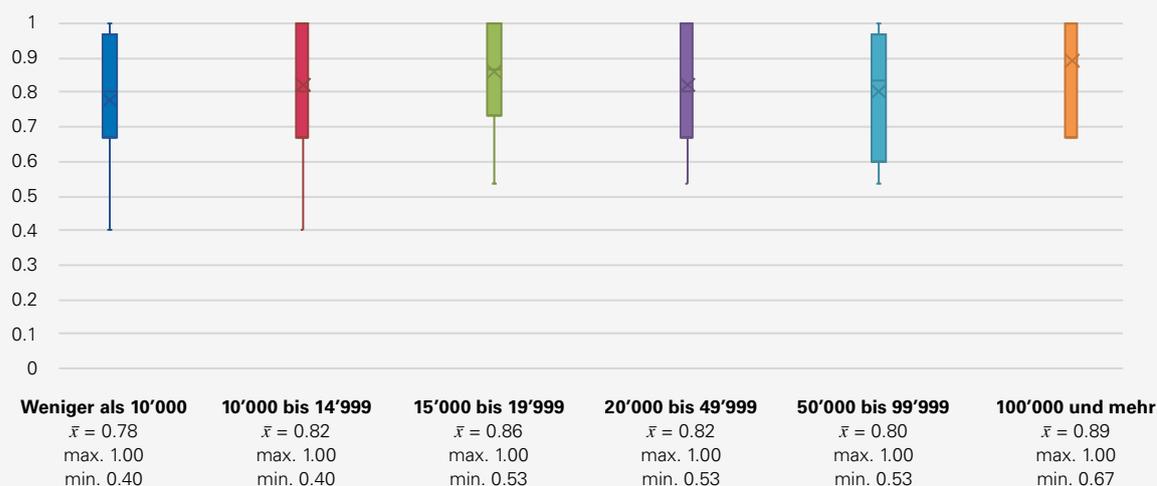
Dies zeigt sich in der Rangliste: Gleich 64 Städte haben einen Score von 0.88 erreicht und sind damit auf dem ersten Platz. Dazu gehören unter anderem Altdorf (UR), Chur, Klotten, Luzern und Solothurn. Auf eine Auflistung sämtlicher bestplatzierte Städte wird aus Gründen der Übersichtlichkeit verzichtet.

4.3.1 Nach Anzahl Einwohner/innen

Werden die Ergebnisse des zweiten Digitalisierungsprinzips «Gemeinsame Datenverwaltung» nach der Einwohnerzahl der Städte gruppiert, zeigen sich nur geringe Unterschiede zwischen den Kategorien. Alle Mittelwerte liegen zwischen 0.78 und 0.89. Obwohl der Mittelwert der Kategorie mit den grössten Städten am höchsten ist, kann kein deutliches Muster erkannt werden. Offenbar scheint die Anzahl Einwohner/innen nicht mit den Scores des zweiten Digitalisierungsprinzips zu korrelieren. Interessant ist, dass sich die Städte mit den höchsten Scores von 1.00 über alle sechs Grössen Kategorien verteilen (vgl. Abbildung 3)

Abbildung 3

Gemeinsame Datenverwaltung nach Anzahl Einwohner/innen



Anmerkung: \bar{x} = Mittelwert

4.3.2 Nach Sprachregion

Aufgeteilt nach Sprachregionen zeigen die Scores, dass die deutschsprachigen Städte auch beim zweiten Digitalisierungsprinzip durchschnittlich am besten abschneiden ($\bar{x} = 0.87$).

Die Mittelwerte der französisch- und italienischsprachigen Städte liegen bei 0.72. Die Differenz zwischen dem niedrigsten und dem höchsten Wert beträgt bei den deutsch- und französischsprachigen Städten 0.6 und bei den italienischsprachigen 0.47 (vgl. Abbildung 8 in Anhang 2).

4.4 OFFENHEIT UND TRANSPARENZ

Bezüglich des dritten Digitalisierungsprinzips «Offenheit und Transparenz» schneiden bemerkenswerterweise nicht die grössten Schweizer Städte am besten ab. Die Rangliste wird angeführt von Horgen (0.85), Arlesheim (0.82), Münsingen (0.82) und Steffisburg (0.82). Erst danach folgt die Grossstadt Basel mit einem Score von 0.79 (vgl. Tabelle 4).

Tabelle 4

Höchste Scores zum Digitalisierungsprinzip «Offenheit und Transparenz»

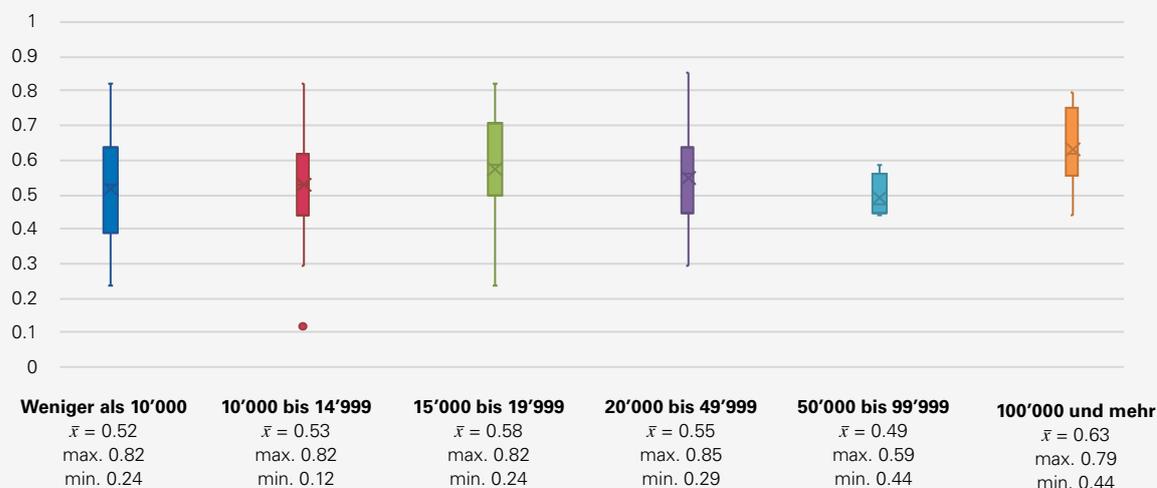
Höchste Scores	
Horgen	0.85
Arlesheim	0.82
Münsingen	0.82
Steffisburg	0.82
Basel	0.79

4.4.1 Nach Anzahl Einwohner/innen

Werden die Scores ins Verhältnis zur Anzahl Einwohner/innen gesetzt, zeichnet sich ähnlich wie beim zweiten Digitalisierungsprinzip kein deutliches Bild ab. Die grössten Städte mit 100'000 und mehr Einwohner/innen schneiden zwar durchschnittlich am besten ab ($\bar{x} = 0.63$). Bei den anderen fünf Kategorien liegen die Mittelwerte allerdings nahe beieinander (zwischen 0.49 und 0.58). Wird die Kategorie der Städte mit 100'000 und mehr Einwohner/innen nicht in die Betrachtung aufgenommen, schneiden die mittelgrossen Städte mit 15'000 bis 19'999 Einwohner/innen am besten ab ($\bar{x} = 0.58$). Danach folgen die Städte mit 20'000 bis 49'999 Einwohner/innen ($\bar{x} = 0.55$) und 10'000 bis 14'999 Einwohner/innen ($\bar{x} = 0.53$). Am schlechtesten schneiden die kleinsten ($\bar{x} = 0.52$) und zweitgrössten Städte ab ($\bar{x} = 0.49$). Die Unterschiede sind auch hier innerhalb der Kategorien der Städte mit unter 50'000 Einwohner/innen am grössten. Die höchsten Werte der Städte mit weniger als 50'000 Einwohner/innen sind sogar höher als die höchsten Werte der grösseren Städte. Allerdings liegen auch die tiefsten Werte der kleineren Städte unter denjenigen der Städte mit mindestens 50'000 Einwohner/innen (vgl. Abbildung 4).

Abbildung 4

Offenheit und Transparenz nach Anzahl Einwohner/innen



Anmerkung: \bar{x} = Mittelwert

4.4.2 Nach Sprachregion

Auch beim dritten Digitalisierungsprinzip schneiden die Websites der deutschsprachigen Städte im Durchschnitt am besten ab ($\bar{x} = 0.58$). Die Scores der französisch- ($\bar{x} = 0.44$) und italienischsprachigen Städte ($\bar{x} = 0.45$) liegen wiederum nahe beieinander. Auch die Differenz zwischen dem tiefsten und dem höchsten Wert der deutschsprachigen Städte ist wiederum grösser als in den anderen beiden Sprachregionen (vgl. Abbildung 9 in Anhang 2).

4.5 STANDARDISIERUNG UND INTEROPERABILITÄT

Wie das zweite Digitalisierungsprinzip umfasst auch das vierte Digitalisierungsprinzip «Standardisierung und Interoperabilität» zwei Variablen (vgl. Tabelle 1). Wiederum wirkt sich dies auf die Resultate aus. Angeführt wird die Rangliste von Zürich mit dem höchstmöglichen Score von 1.00. Danach folgen neun Städte mit einem Score von 0.82, nämlich Aarau, Adliswil, Burgdorf, Bussigny, Dietikon, Köniz, Lyss, Steffisburg und Zuchwil (vgl. Tabelle 5).

Tabelle 5

Höchste Scores zum Digitalisierungsprinzip «Standardisierung und Interoperabilität»

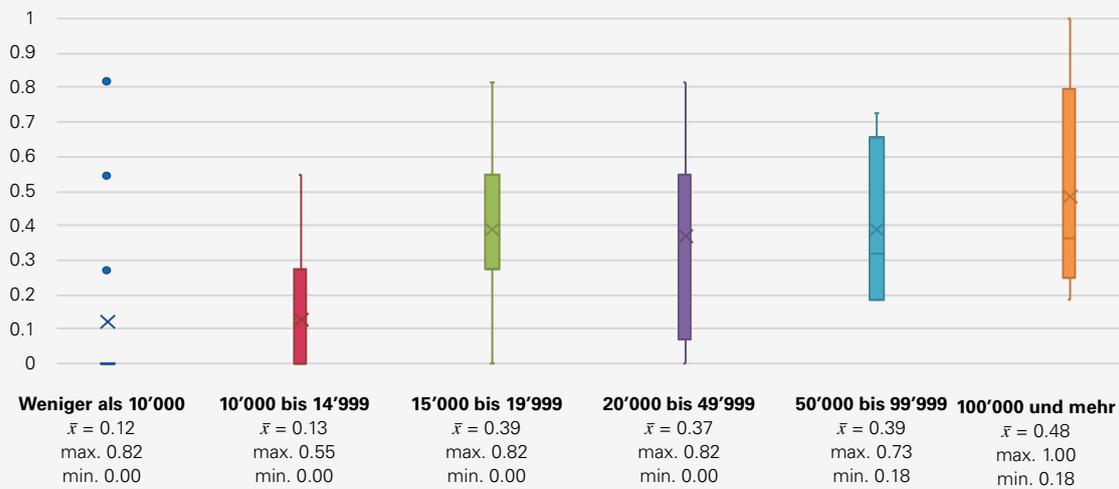
Höchste Scores	
Zürich	1.00
Aarau	0.82
Adliswil	0.82
Burgdorf	0.82
Bussigny	0.82
Dietikon	0.82
Köniz	0.82
Lyss	0.82
Steffisburg	0.82
Zuchwil	0.82

4.5.1 Nach Anzahl Einwohner/innen

Gruppieren nach Anzahl Einwohner/innen zeigt sich, dass grössere Städte durchschnittlich besser abschneiden als kleinere. In der Kategorie der Städte mit weniger als 10'000 Einwohner/innen haben nur drei Websites einen Score über null erhalten. Der Mittelwert liegt bei 0.12. Bei den darüberliegenden Kategorien steigen die Werte – bis auf die Kategorie der Städte mit 20'000 bis 49'999 Einwohner/innen – stetig. Am besten schneiden die Städte mit 100'000 und mehr Einwohner/innen ab ($\bar{x} = 0.48$). Die Differenz zwischen dem niedrigsten und dem höchsten Wert ist in allen sechs Kategorien relativ gross (vgl. Abbildung 5).

Abbildung 5

Standardisierung und Interoperabilität nach Anzahl Einwohner/innen



Anmerkung: \bar{x} = Mittelwert

4.5.2 Nach Sprachregion

Aufgeteilt nach Sprachregionen zeigt sich beim vierten Digitalisierungsprinzip: Der Mittelwert der deutschsprachigen Städte ist wiederum am höchsten ($\bar{x} = 0.28$), danach folgen die französisch- ($\bar{x} = 0.20$) und die italienischsprachigen Städte ($\bar{x} = 0.15$). Zudem umfassen alle drei Sprachregionen Städte mit einem Score von 0.00. Nur die deutsche Sprachregion enthält mit Zürich hingegen eine Stadt mit einem Score von 1.00 (vgl. Abbildung 10 in Anhang 2).

5 Fazit

Ziel des «Digitalen Städtemonitors Schweiz» ist es, den aktuellen Stand der digitalen Transformation auf Basis der Websites von Schweizer Städten zu erheben. Dazu wurden 171 Websites städtischer Verwaltungen aus Sicht der Nutzer/innen untersucht. Die erhobenen Variablen orientierten sich dabei an den Digitalisierungsprinzipien der Schweizer E-Government-Strategie 2020–2023 in Anlehnung an die Deklaration von Tallinn.

Die Gesamtscores zeigen, dass die Websites der grösseren Städte durchschnittlich besser abschneiden als diejenigen der kleinen Städte. Dennoch befinden sich unter den Spitzenreiterinnen mit Dietikon, Dübendorf, Kloten und Pratteln auch kleinere Städte. Dies zeigt, dass es auch für Gemeinden mit weniger Einwohner/innen möglich ist, einen umfassenden Webauftritt zu betreiben.

Werden die einzelnen Prinzipien fokussiert, gibt es jedoch nicht immer einen positiven Zusammenhang zwischen der Grösse der Städte und den Scores. Während die Mittelwerte beim ersten Prinzip «Zielgruppengerechte Dienste und Informationen» von der Kategorie der kleinsten Städte zu derjenigen mit den grössten Städten stetig steigen, kann beim zweiten und dritten Prinzip «Gemeinsame Datenverwaltung» sowie «Offenheit und Transparenz» kein klarer Trend erkannt werden. Beim letzten Prinzip «Standardisierung und Interoperabilität» ist – mit einer Ausnahme – wiederum ein Zusammenhang zwischen der Grösse der Städte und den Scores ersichtlich.

Zudem kann festgehalten werden, dass Städte in der deutschen Sprachregion durchschnittlich etwas besser abschneiden als Städte in den französischen und italienischen Landesteilen.

Die Fülle an erhobenen Variablen im Rahmen des vorliegenden Berichts zeigt, dass die Möglichkeiten, den Webauftritt einer Stadt zu verbessern, vielfältig sind. Zurzeit noch am wenigsten genutzt werden Interaktionsmöglichkeiten wie Webkonferenzen, Chatbots oder Online-Plattformen wie bspw. Crossiety. Zudem stellen erst wenige Städte Open Government Data zur Verfügung und auch Unterlagen in einfacher Sprache sind noch nicht auf vielen Websites vorhanden. Hingegen wird die Informationssuche auf fast allen untersuchten Städte-Websites unterstützt. Erstens werden die verfügbaren Dienstleistungen in den meisten Fällen nach den häufigsten Suchbegriffen und nach Themenfeldern sortiert. Zweitens verfügen fast alle Websites über ein Suchfeld. Drittens agieren die meisten Städte-Websites als zentrale Anlaufstelle. Die Informationen zu Schulen, Gewerbe oder Kultur müssen demnach nicht auf unterschiedlichen Websites gesucht werden, sondern befinden sich allesamt auf der Website der Stadt. Für die Nutzenden bedeutet dies weniger Zeitaufwand bei der Interaktion mit den Behörden. Es ist also eine Orientierung an den Bedürfnissen der Zielgruppen erkennbar.

- Brüesch, C., Mertes, A., Flick, M., Giger, M.-A., Steinbrecher, M. (2017).** *Digitale Verwaltung. Eine Studie des Institutes für Verwaltungs-Management (IVM) und KPMG Schweiz.* Winterthur: ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. <https://doi.org/10.21256/zhaw-3389>
- Bundesamt für Statistik. (2019).** *Digitale Kompetenzen.* <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/informationsgesellschaft/gesamtindikatoren/haushalte-bevoelkerung/digitalekompetenzen.html>
- Bundesamt für Statistik. (2021a).** *Interaktionen mit Verwaltungen.* <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/informationsgesellschaft/gesamtindikatoren/verwaltung/interaktionen-verwaltungen.html>
- Bundesamt für Statistik. (2021b).** *Internetzugang der Haushalte 2002–2020 | Tabelle.* Bundesamt für Statistik. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kataloge-datenbanken/tabellen.assetdetail.17784498.html>
- Cahlikova, T., & Bundi, P. (2020).** *Managing the Rise of the Digital State: Implementation of Digital Education by Local Government.* *Jahrbuch der Schweizerischen Verwaltungswissenschaften*, 11(1), 145–157. <https://doi.org/10.5334/ssas.144>
- egovernment Schweiz. (2019a).** *E-Government-Strategie Schweiz.* <https://www.egovernment.ch/de/umsetzung/e-government-strategie/>
- egovernment Schweiz. (2019b).** *Nationale E-Government-Studie 2019.* <https://www.egovernment.ch/de/dokumentation/nationale-e-government-studie-2019/>
- egovernment Schweiz. (2020).** *Monitoringbericht 2020.* <https://www.egovernment.ch/de/dokumentation/monitoring/monitoring-2020/>
- Europäische Union. (2017).** *Tallinn Declaration on eGovernment.* <https://www.newsd.admin.ch/newsd/message/attachments/49838.pdf>
- Fischer, D., Brändle, F., Mertes, A., Pleger, L. E., Rhyner, A., & Wulf, B. (2020).** *Partizipation im digitalen Staat: Möglichkeiten und Bedeutung digitaler und analoger Partizipationsinstrumente im Vergleich.* <https://www.ssas-yearbook.com/article/10.5334/ssas.141/>
- Mertes, A., Brüesch, C., Fischer, D., & Andermatt, K. (2021).** *Partizipation neu denken. Ergebnisse der Bevölkerungsbefragung im Kanton Zürich.* ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. Unveröffentlicht.
- Schweizerischer Städteverband & Bundesamt für Statistik. (2021).** *Statistik der Schweizer Städte 2021. Statistisches Jahrbuch des Schweizerischen Städteverbandes.* 82. Ausgabe. Bern, Neuchâtel.
- Stadt Bern. (2021).** *Digitalstrategie Stadt Bern 2021.* Bern. https://www.bern.ch/politik-und-verwaltung/stadtverwaltung/fpi/informatikdienste/downloads/digitalstrategie_stadt_bern_2021/download
- Stadt Genf. (2018).** *Stratégie en matière de libre accès aux données publiques de l'administration genevoise (Open Data).* <https://www.ge.ch/node/11790>
- Stadt Zürich. (2018).** *Strategie Smart City Zürich.* https://www.stadt-zuerich.ch/portal/de/index/politik_u_recht/stadtrat/weitere-politikfelder/smartcity/strategie/publikationstrategie.html
- Teucher, M., & Lang, A. (2020).** *Die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen: Die Auswirkungen auf die Bearbeitungszeit am Beispiel des eUmzugCH.* *Jahrbuch der Schweizerischen Verwaltungswissenschaften*, 11(1), 94–107. <https://doi.org/10.5334/ssas.142>
- Vereinte Nationen. (2020).** *E-Government Survey 2020 – Digital government in the decade of action for sustainable development.* <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>

Anhang 1: Analyseraster

Prinzip	Variable / Frage	Antwortmöglichkeiten	Bemerkungen
Offenheit und Transparenz	Informationen zur Verwendung von Nutzendendaten Wird den Nutzenden die Frage nach der Verwendung ihrer Daten beim Besuch der Website gestellt?	1: Ja 0: Nein	Pop-up-Fenster, welches Cookies ankündigt oder in welchem man als Nutzer/in die Cookie-Einstellungen ändern kann
Offenheit und Transparenz	Online-Schalter bzw. E-Services Gibt es einen Online-Schalter bzw. E-Services?	1: Ja 0: Nein	Der Online-Schalter ermöglicht es, Interaktionen und Transaktionen (Anmeldungen, Anträge, Bestellungen usw.) unabhängig von den Öffnungszeiten online abzuwickeln. Hier zählt, wenn es einen Button für einen «Online-Schalter» oder «MyServices» gibt und Dienstleistungen der Gemeinde online bezogen werden können.
Standardisierung und Interoperabilität	E-Payment E-Payment vorhanden?	1. Debit/Post (1: Ja; 0: Nein) 2. TWINT (1: Ja; 0: Nein) 3. Kreditkarte (1: Ja; 0: Nein)	Wenn man ein Produkt für die Erhebung dieser Variablen effektiv bestellen müsste, als «N.A.» codiert.
Standardisierung und Interoperabilität	Open Government Data Open-Data-Angebote vorhanden mit Datendownload?	1: Ja 0: Nein	Wenn nur «klassische Daten» (wie z. B. Bevölkerungszahl) in nicht-herunterladbaren Tabellen auf der Website aufgeführt waren, 0 codiert. Verlinkungen auf kantonale Statistik-Websites, 0 codiert.
Gemeinsame Datenverwaltung	Nutzer/innen-Konto mit Login Gibt es ein Nutzer/innen- resp. Bürger/innen-Konto mit Login?	1: Ja 0: Nein	
Offenheit und Transparenz	Stadtmelder Gibt es einen Stadtmelder?	1: Ja 0: Nein	
Zielgruppengerechte Dienste und Informationen	Einheitliches Design Sind alle Seiten der Website in einem einheitlichen Design? (Schrift, Formatierung etc.)	1: Ja 0: Nein	Schrift, Formatierung etc.
Zielgruppengerechte Dienste und Informationen	Anpassbarkeit Sprache Besteht die Möglichkeit, den Text oder Textteile in einer anderen Sprache zu lesen?	1: Ja 0: Nein	Falls nur Google-Übersetzung, 0 codiert.
Zielgruppengerechte Dienste und Informationen	Barrierefreiheit Kann die Website auf barrierefrei umgestellt werden?	1: Ja 0: Nein	Sobald die Gemeinde etwas unternimmt, um die Barrierefreiheit sicherzustellen (höherer Kontrast, grössere Schriftart, ...), 1 codiert.
Zielgruppengerechte Dienste und Informationen	Einfache Sprache Ist es möglich, beim Download eines Dokuments eine Version mit einfacher/leichter Sprache zu wählen oder den Text auf der Seite umzustellen?	2: Ja 1: Teilweise, nicht alle 0: Nein	Besteht die Möglichkeit zu wählen, ob ein Dokument als Original oder in einfacher Sprache heruntergeladen werden soll?
Zielgruppengerechte Dienste und Informationen	Erklärvideos/-comics Gibt es Erklärvideos, -comics etc. für bestimmte Prozesse auf der Website? Erklärvideos: Untertitel Wenn ja, mit Untertiteln?	Erklärvideos? 1: Ja 0: Nein Untertitel? 1: Ja 0: Nein	Muss auf der Website integriert sein, muss jedoch nicht zwingend ein eigenes Produkt sein.

Prinzip	Variable / Frage	Antwortmöglichkeiten	Bemerkungen
Zielgruppengerechte Dienste und Informationen	Responsive Design Passt sich das Design der Website bei der Verwendung verschiedener Geräte (Handy, Tablet etc.) an?	1: Ja 0: Nein	Website passt sich an die Grösse des Fensters resp. an das mobile Endgerät der Nutzer/innen an.
Offenheit und Transparenz	Gemeinde-App Gibt es eine Gemeinde-App?	2: Ja, einheitliche App 1: Ja, aber nur einzelne Themen 0: Nein	
Zielgruppengerechte Dienste und Informationen	Newsletter Ist es möglich, einen Newsletter zu abonnieren? Newsletter: gezielte Auswahl Wenn ja, gezielte Auswahl möglich?	Newsletter: 1: Ja 0: Nein Wenn ja, gezielte Auswahl möglich? 1: Ja 0: Nein	
Zielgruppengerechte Dienste und Informationen	Ratsinformationssystem Ist es möglich, Unterlagen/ Geschäfte der Stadt herunterzuladen (Ratsinformationssystem)? Ratsinformationssystem: Weitere Informationen Verlinkung zu weiteren Informationen	Geschäfte Gemeinderat in einem Ratsinformationssystem (inkl. Filterfunktion o. Ä.): 1: Ja 0: Nein Verlinkung zu weiteren Informationen: 1: Ja 0: Nein	Ein Beispiel für «Informationen verlinkt»: https://www.oltten.ch/legislative/604 Hier ist zum Beispiel bei jedem Geschäft der Urheber/Vorstösser verlinkt. Bei den einzelnen Mitgliedern
Zielgruppengerechte Dienste und Informationen	Unterstützte Suchfunktion Werden die Nutzer/innen bei der Suche nach bestimmten Informationen unterstützt?	Mehrfachantworten: 1. Ja, mit Rubrik «Meistgesuchte Themen» , Direktzugriff o. Ä., wichtige Inhalte kompakt (1: Ja; 0: Nein) 2. Ja, mit Suchfunktion/ Suchfeld (1: Ja; 0: Nein) 3. Ja, mit Suchfunktion mit Unterstützung (KI) (1: Ja; 0: Nein) 4. Ja, mit Dienstleistungen A-Z (1: Ja; 0: Nein) 5. Ist die Website nach Themenfeldern aufgebaut? (1: Ja; 0: Nein) 6. Nach Lebensphasen ? (1: Ja; 0: Nein)	Werden bei der Eingabe eines Begriffs Vorschläge angezeigt oder erscheint bei einem Tippfehler gleich «Keine Ergebnisse»? Die künstliche Intelligenz erkennt man bspw. daran, dass bei der Suche nach Begriffen wie «Einwohnendenkontrolle» oder «Einwohnerdienst» das Einwohneramt gefunden wird (Gleichbehandlung von Synonymen). Auch Intents werden verstanden («Wo ist der Friedhof?»).

Prinzip	Variable / Frage	Antwortmöglichkeiten	Bemerkungen
Gemeinsame Datenverwaltung	Zentrale Anlaufstelle Die Website stellt die zentrale Anlaufstelle dar; einzelne Ämter, verwaltungsnaher Bereiche (Schule, Werkhof, Kirche etc.) informieren ebenfalls über diese Website bzw. sind verlinkt.	Mehrfachantworten: 1. Schulen/Schulgemeinde (1: Ja; 0: Nein) 2. Kirchen (1: Ja; 0: Nein) 3. Werkhof (1: Ja; 0: Nein) 4. Stadtwerk (1: Ja; 0: Nein) 5. Wirtschaft/Gewerbe/Wirtschaftsförderung (1: Ja; 0: Nein) 6. NPO/Kultur/Vereine (1: Ja; 0: Nein)	
Offenheit und Transparenz	Points of Contact Sind Points of Contact vorhanden?	Mehrfachantworten: 1. Telefonnummer allgemein (1: Ja; 0: Nein) 2. Telefonnummer je Fachamt (1: Ja; 0: Nein) 3. Telefonnummer je Mitarbeiter/in (1: Ja; 0: Nein) 4. E-Mail allgemein Formular (1: Ja; 0: Nein) 5. E-Mail je Fachamt/Formular (1: Ja; 0: Nein) 6. E-Mail je Mitarbeiter/in (1: Ja; 0: Nein) 7. Chatbot (1: Ja; 0: Nein) 8. Webkonferenz (1: Ja; 0: Nein)	Wenn nur Telefon/E-Mail der Leitung angeben, dann 3 = Ja und 4 = Nein. Wenn alle Mitarbeitenden die gleiche Telefonnummer haben, zählt dies nur als Nummer des Fachamts.
Zielgruppen-gerechte Dienste und Informationen	Social Media / Online-Plattform Gibt es Verlinkungen zu Social-Media-Kanälen/Online-Plattformen auf der Website?	Mehrfachantworten: 1. Facebook (1: Ja; 0: Nein) 2. Instagram (1: Ja; 0: Nein) 3. Twitter (1: Ja; 0: Nein) 4. YouTube (1: Ja; 0: Nein) 5. Crossiety (1: Ja; 0: Nein) 6. LinkedIn (1: Ja; 0: Nein)	Geprüft mit: https://whatcms.org/ Nur 1, wenn auf der Website darauf verwiesen wird (0, auch wenn sonst ein Kanal besteht).
Offenheit und Transparenz	Kontaktformular Gibt es ein Kontaktformular, welches für Feedback genutzt werden kann?	1: Ja 0: Nein	Suche über Suchfeld und Suchbefehl (Ctrl+F)
Offenheit und Transparenz	Reservationsmöglichkeiten Sind die folgenden Reservationen online möglich?	Mehrfachantworten: 1. Räumlichkeiten (1: Ja; 0: Nein) 2. Sportanlagen (1: Ja; 0: Nein)	Wenn nur Formular vorhanden, 0 kodiert.
Zielgruppen-gerechte Dienste und Informationen	Veranstaltungskalender Sind News / Ist ein Veranstaltungskalender einsehbar?	1: Ja 0: Nein	
Offenheit und Transparenz	EasyGov Gibt es E-Services für Unternehmen oder eine Verlinkung zu EasyGov?	1: Ja 0: Nein	

Anhang 2: Scores nach Sprachregionen

Abbildung 6

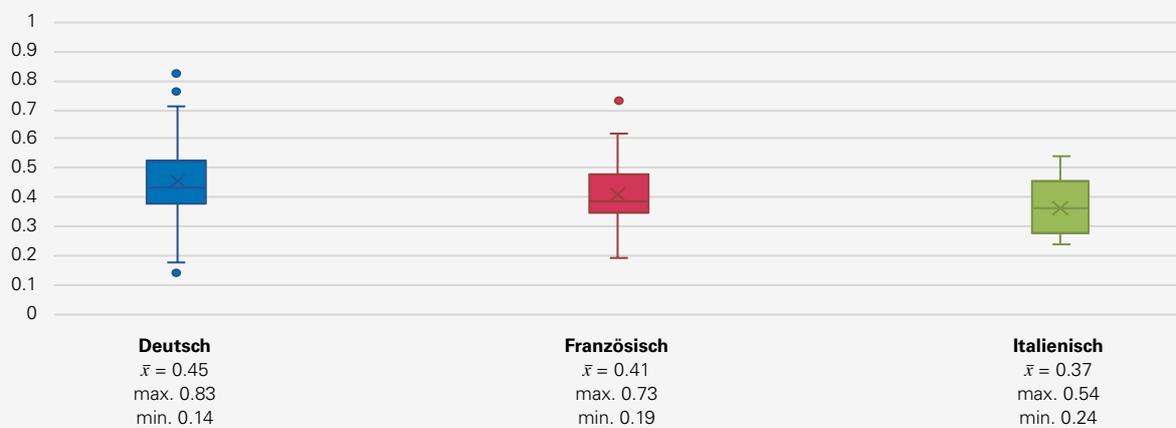
Gesamtscore nach Sprachregion



Anmerkung: \bar{x} = Mittelwert

Abbildung 7

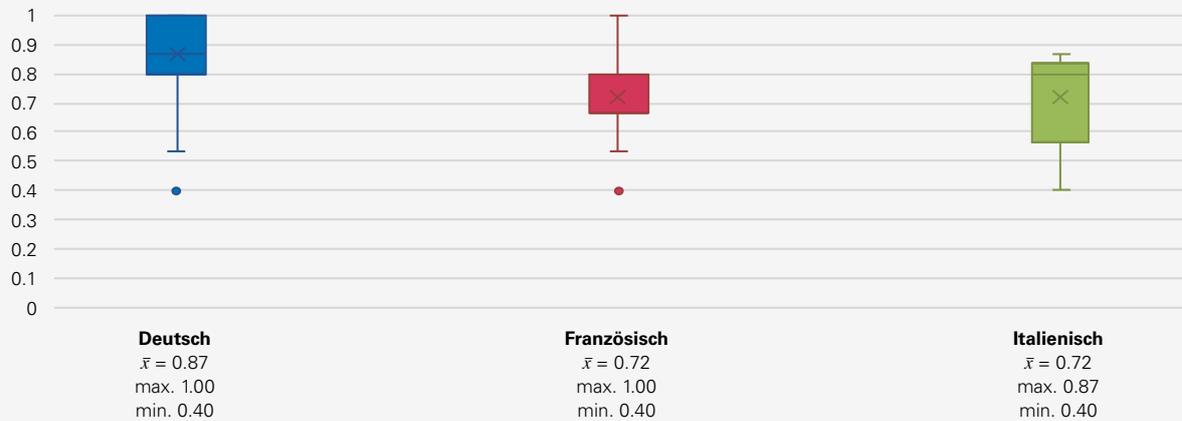
Zielgruppengerechte Dienste und Informationen nach Sprachregion



Anmerkung: \bar{x} = Mittelwert

Abbildung 8

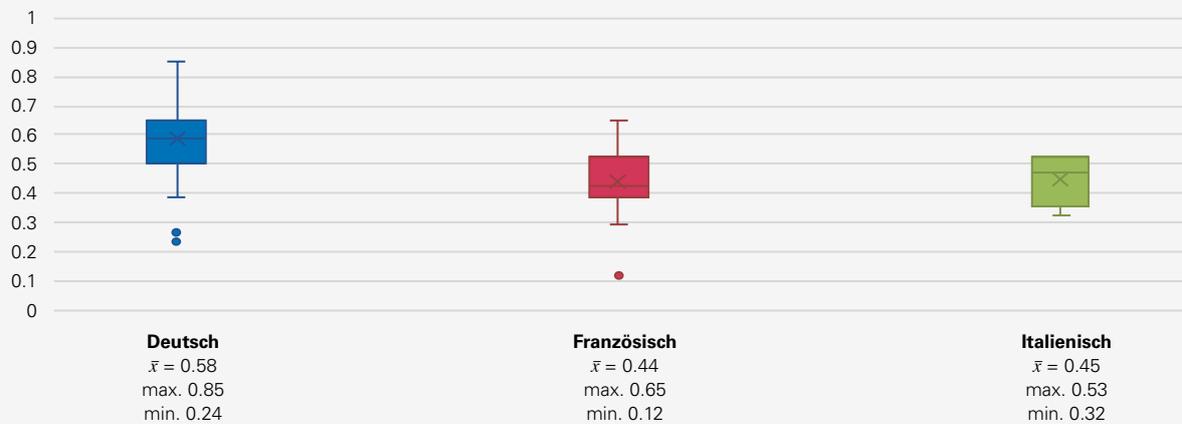
Gemeinsame Datenverwaltung nach Sprachregion



Anmerkung: \bar{x} = Mittelwert

Abbildung 9

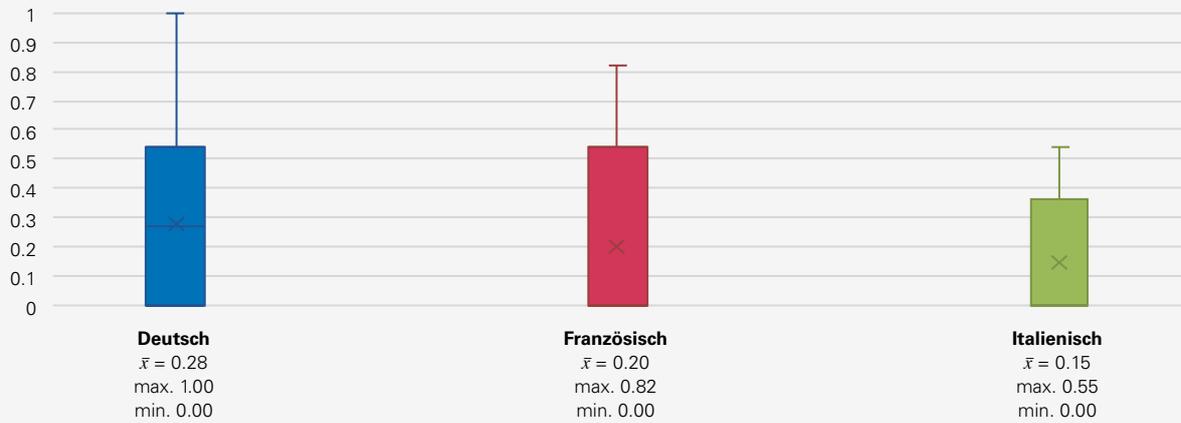
Offenheit und Transparenz nach Sprachregion



Anmerkung: \bar{x} = Mittelwert

Abbildung 10

Standardisierung und Interoperabilität nach Sprachregion



Anmerkung: \bar{x} = Mittelwert

Anhang 3: Ranglisten

Gesamtscore		Zielgruppengerechte Dienste und Informationen		Gemeinsame Datenverwaltung		Offenheit und Transparenz		Standardisierung und Interoperabilität	
Bern	0.79	Bern	0.83	Adliswil	1.00	Horgen	0.85	Zürich	1.00
Zürich	0.76	Zürich	0.76	Affoltern am Albis	1.00	Arllesheim	0.82	Aarau	0.82
Dietikon	0.70	Nyon	0.73	Altdorf (UR)	1.00	Münsingen	0.82	Adliswil	0.82
Basel	0.69	Kloten	0.71	Altstätten	1.00	Steffisburg	0.82	Burgdorf	0.82
Dübendorf	0.69	St. Gallen	0.71	Amriswil	1.00	Basel	0.79	Bussigny	0.82
Kloten	0.69	Luzern	0.70	Arth	1.00	Allschwil	0.76	Dietikon	0.82
Pratteln	0.69	Dübendorf	0.68	Baar	1.00	Burgdorf	0.76	Köniz	0.82
Adliswil	0.68	Pratteln	0.67	Basel	1.00	Kriens	0.76	Lyss	0.82
Luzern	0.68	Basel	0.65	Bern	1.00	MuttENZ	0.76	Steffisburg	0.82
Illnau-Effretikon	0.67	Biel/Bienne	0.62	Buchs (SG)	1.00	Stans	0.76	Zuchwil	0.82
Horgen	0.67	Genève	0.62	Bülach	1.00	Thalwil	0.76	St. Gallen	0.73
Reinach (BL)	0.66	Horw	0.62	Bulle	1.00	Urdorf	0.76	Winterthur	0.73
St. Gallen	0.65	Lausanne	0.62	Chur	1.00	Zollikofen	0.76	Baar	0.55
Thalwil	0.65	Reinach (BL)	0.62	Dietikon	1.00	Bern	0.74	Baden	0.55
Lyss	0.64	Uster	0.62	Dübendorf	1.00	Lyss	0.74	Bülach	0.55
Horw	0.63	Dietikon	0.60	Gossau (SG)	1.00	Olten	0.74	Chur	0.55
Wil (SG)	0.63	Illnau-Effretikon	0.60	Grenchen	1.00	Pratteln	0.74	Davos	0.55
Winterthur	0.63	Winterthur	0.60	Hinwil	1.00	Adliswil	0.71	Ecublens (VD)	0.55
Burgdorf	0.63	Chur	0.59	Horgen	1.00	Dietikon	0.71	Emmen	0.55
Köniz	0.63	Adliswil	0.57	Illnau-Effretikon	1.00	Dübendorf	0.71	Frauenfeld	0.55
Olten	0.63	Köniz	0.57	Ittigen	1.00	Freienbach	0.71	Freienbach	0.55
Uster	0.62	Thalwil	0.57	Kloten	1.00	Illnau-Effretikon	0.71	Fribourg	0.55
Wädenswil	0.62	Thun	0.57	Küsnacht (ZH)	1.00	Münchenstein	0.71	Gossau (SG)	0.55
Zollikon	0.62	Wil (SG)	0.57	Langenthal	1.00	Reinach (BL)	0.71	Grenchen	0.55
Baar	0.61	Frauenfeld	0.56	Lausanne	1.00	Schlieren	0.71	Horgen	0.55
Nyon	0.61	Montreux	0.56	Luzern	1.00	Wetzikon (ZH)	0.71	Horw	0.55
Zollikofen	0.61	Burgdorf	0.54	Lyss	1.00	Zollikon	0.71	Illnau-Effretikon	0.55
Gossau (SG)	0.60	Kriens	0.54	Männedorf	1.00	Wädenswil	0.68	Kriens	0.55
Kriens	0.60	Lugano	0.54	Meilen	1.00	Amriswil	0.65	Küsnacht (ZH)	0.55
Chur	0.59	Olten	0.54	MöhlIn	1.00	Arbon	0.65	Langenthal	0.55
Genève	0.59	Richterswil	0.54	Münchenbuchsee	1.00	Buchs (SG)	0.65	Le Locle	0.55
Lausanne	0.59	Vernier	0.54	Münchenstein	1.00	Gossau (SG)	0.65	Locarno	0.55
Münsingen	0.59	Wohlen (AG)	0.54	Münsingen	1.00	Hinwil	0.65	MöhlIn	0.55
Urdorf	0.59	Zollikofen	0.54	Murten	1.00	Kloten	0.65	Monthey	0.55
Aarau	0.58	Baar	0.52	Oberwil (BL)	1.00	MöhlIn	0.65	Montreux	0.55
Emmen	0.58	Emmen	0.52	Olten	1.00	Münchenbuchsee	0.65	Nyon	0.55
Montreux	0.58	Oberwil (BL)	0.52	Opfikon	1.00	Risch	0.65	Onex	0.55
Steffisburg	0.58	Pfäffikon	0.52	Ostermundigen	1.00	Rorschach	0.65	Opfikon	0.55
Thun	0.58	Aarau	0.51	Plan-les-Ouates	1.00	Sarnen	0.65	Ostermundigen	0.55
Wohlen (AG)	0.58	Gland	0.51	Pratteln	1.00	Solothurn	0.65	Porrentruy	0.55
Zug	0.58	Glarus Nord	0.51	Rapperswil-Jona	1.00	Spiez	0.65	Regensdorf	0.55
Frauenfeld	0.57	Horgen	0.51	Regensdorf	1.00	Uster	0.65	Riehen	0.55
Münchenbuchsee	0.57	Rapperswil-Jona	0.51	Reinach (BL)	1.00	Vernier	0.65	Sarnen	0.55
Vernier	0.57	Vevey	0.51	Rheinfelden	1.00	Versoix	0.65	Sion	0.55
Opfikon	0.56	Wädenswil	0.51	Richterswil	1.00	Winterthur	0.65	Solothurn	0.55
Solothurn	0.56	Allschwil	0.49	Rorschach	1.00	Wohlen (AG)	0.65	Thun	0.55
Wallisellen	0.56	Gossau (SG)	0.49	Rüti (ZH)	1.00	Worb	0.65	Vevey	0.55
Allschwil	0.55	Liestal	0.49	Schlieren	1.00	Zuchwil	0.65	Wädenswil	0.55
Arllesheim	0.55	Neuchâtel	0.49	Solothurn	1.00	Altdorf (UR)	0.62	Wallisellen	0.55
Küsnacht (ZH)	0.55	Pully	0.49	Spiez	1.00	Arth	0.62	Wil (SG)	0.55
MöhlIn	0.55	Urdorf	0.49	Stans	1.00	Baar	0.62	Yverdon-les-Bains	0.55
Oberwil (BL)	0.55	Yverdon-les-Bains	0.49	Suhr	1.00	Belp	0.62	Zollikon	0.55
Ostermundigen	0.55	Zollikon	0.49	Thalwil	1.00	Emmen	0.62	Zug	0.55
Rapperswil-Jona	0.55	Zug	0.49	Urdorf	1.00	Liestal	0.62	Bern	0.45
Sarnen	0.55	Bassersdorf	0.48	Uster	1.00	Rapperswil-Jona	0.62	Luzern	0.45
Schlieren	0.55	Lyss	0.48	Wädenswil	1.00	Steinhausen	0.62	Affoltern am Albis	0.27

Gesamtscore		Zielgruppengerechte Dienste und Informationen		Gemeinsame Datenverwaltung		Offenheit und Transparenz		Standardisierung und Interoperabilität	
Amriswil	0.54	Münchenbuchsee	0.48	Wallisellen	1.00	Visp	0.62	Altstätten	0.27
Bülach	0.54	Ostermundigen	0.48	Wettingen	1.00	Wil (SG)	0.62	Amriswil	0.27
Grenchen	0.54	Plan-les-Ouates	0.48	Wil (SG)	1.00	Aarau	0.59	Bassersdorf	0.27
Regensdorf	0.54	Romanshorn	0.48	Wohlen (AG)	1.00	Altstätten	0.59	Belp	0.27
Richterswil	0.54	Rorschach	0.48	Zollikofen	1.00	Bassersdorf	0.59	Binningen	0.27
Rorschach	0.54	Wallisellen	0.48	Zollikon	1.00	Binningen	0.59	Birsfelden	0.27
Wettingen	0.54	Arbon	0.46	Zug	1.00	Bülach	0.59	Buchs (SG)	0.27
Biel/Bienne	0.53	Baden	0.46	Zürich	1.00	Delémont	0.59	Cham	0.27
Langenthal	0.53	Ecublens (VD)	0.46	Aesch (BL)	0.87	Flawil	0.59	Dübendorf	0.27
Lugano	0.53	Küsnacht (ZH)	0.46	Arlesheim	0.87	Genève	0.59	Genève	0.27
Rheinfelden	0.53	Männedorf	0.46	Birsfelden	0.87	Glarus	0.59	Glarus Nord	0.27
Yverdon-les-Bains	0.53	Onex	0.46	Bussigny	0.87	Grenchen	0.59	Ittigen	0.27
Baden	0.52	Opfikon	0.46	Cham	0.87	Horw	0.59	Kloten	0.27
Ittigen	0.52	Renens (VD)	0.46	Davos	0.87	Köniz	0.59	Kreuzlingen	0.27
Liestal	0.52	Schlieren	0.46	Freienbach	0.87	Luzern	0.59	Lancy	0.27
Bassersdorf	0.51	Wettingen	0.46	Herisau	0.87	Monthey	0.59	Lausanne	0.27
Ecublens (VD)	0.51	Bulle	0.44	Horw	0.87	Oberwil (BL)	0.59	Münchenbuchsee	0.27
Hinwil	0.51	Herisau	0.44	La Neuveville	0.87	Renens (VD)	0.59	Münsingen	0.27
Worb	0.51	Lancy	0.44	Lugano	0.87	Rüti (ZH)	0.59	Muri bei Bern	0.27
Altdorf (UR)	0.50	Meilen	0.44	Meyrin	0.87	Sursee	0.59	Murten	0.27
Buchs (SG)	0.50	Rheinfelden	0.44	Montreux	0.87	Zürich	0.59	Muttenz	0.27
Männedorf	0.50	Riehen	0.44	Muttenz	0.87	Cham	0.56	Olten	0.27
Münchenstein	0.50	Thônex	0.44	Sarnen	0.87	Herisau	0.56	Pratteln	0.27
Muttenz	0.50	Worb	0.44	Sion	0.87	Ittigen	0.56	Reinach (BL)	0.27
Pfäffikon	0.50	Aesch (BL)	0.43	Sursee	0.87	Murten	0.56	Renens (VD)	0.27
Spiez	0.50	Affoltern am Albis	0.43	Uzwil	0.87	Opfikon	0.56	Rheinfelden	0.27
Arbon	0.50	Amriswil	0.43	Versoix	0.87	Pfäffikon	0.56	Schaffhausen	0.27
Cham	0.50	Arlesheim	0.43	Visp	0.87	Regensdorf	0.56	Schwyz	0.27
Meilen	0.50	Einsiedeln	0.43	Worb	0.87	Rheinfelden	0.56	Sierre	0.27
Stans	0.50	Ittigen	0.43	Baden	0.80	Suhr	0.56	Spreitenbach	0.27
Vevey	0.50	Kreuzlingen	0.43	Binningen	0.80	Volketswil	0.56	Thalwil	0.27
Wetzikon (ZH)	0.50	Langenthal	0.43	Crissier	0.80	Wettingen	0.56	Uzwil	0.27
Belp	0.49	Regensdorf	0.43	Delémont	0.80	Zug	0.56	Vernier	0.27
Binningen	0.49	Sarnen	0.43	Einsiedeln	0.80	Chiasso	0.53	Wettingen	0.27
Freienbach	0.49	Stäfa	0.43	Frauenfeld	0.80	Crissier	0.53	Wetzikon (ZH)	0.27
Herisau	0.49	Volketswil	0.43	Fribourg	0.80	Ecublens (VD)	0.53	Basel	0.18
Murten	0.49	Weinfelden	0.43	Gland	0.80	Küsnacht (ZH)	0.53	Biel/Bienne	0.18
Renens (VD)	0.49	Altdorf (UR)	0.41	Köniz	0.80	La Chaux-de-Fonds	0.53	Lugano	0.18
Suhr	0.49	Belp	0.41	Kreuzlingen	0.80	Männedorf	0.53	Risch	0.18
Birsfelden	0.48	Birsfelden	0.41	Lenzburg	0.80	Meilen	0.53	Aesch (BL)	0.00
Monthey	0.48	Bülach	0.41	Liestal	0.80	Mendrisio	0.53	Aigle	0.00
Plan-les-Ouates	0.48	Carouge (GE)	0.41	Locarno	0.80	Porrentruy	0.53	Allschwil	0.00
Riehen	0.48	Cham	0.41	Martigny	0.80	Richterswil	0.53	Altdorf (UR)	0.00
Rüti (ZH)	0.48	Grenchen	0.41	Mendrisio	0.80	Wallisellen	0.53	Appenzell	0.00
Sion	0.48	Hinwil	0.41	Morges	0.80	Yverdon-les-Bains	0.53	Arbon	0.00
Affoltern am Albis	0.47	Lenzburg	0.41	Muri bei Bern	0.80	Aesch (BL)	0.50	Arlesheim	0.00
Altstätten	0.47	Moutier	0.41	Oftringen	0.80	Baden	0.50	Arosa	0.00
Kreuzlingen	0.47	Münsingen	0.41	Porrentruy	0.80	Birsfelden	0.50	Arth	0.00
Sursee	0.47	Schwyz	0.41	Prilly	0.80	Brig-Glis	0.50	Bellinzona	0.00
Aesch (BL)	0.46	Solothurn	0.41	Pully	0.80	Ebikon	0.50	Brig-Glis	0.00
Arth	0.46	Suhr	0.41	Romanshorn	0.80	Frauenfeld	0.50	Brugg	0.00
Bulle	0.46	Zofingen	0.41	Schaffhausen	0.80	La Neuveville	0.50	Bulle	0.00
Bussigny	0.46	Binningen	0.40	Spreitenbach	0.80	Langenthal	0.50	Carouge (GE)	0.00
Delémont	0.46	Delémont	0.40	St. Gallen	0.80	Montreux	0.50	Chêne-Bougeries	0.00
Fribourg	0.46	Möhliln	0.40	St. Moritz	0.80	Neuchâtel	0.50	Chiasso	0.00
Gland	0.46	Sierre	0.40	Stäfa	0.80	Oftringen	0.50	Crissier	0.00

Gesamtscore		Zielgruppengerechte Dienste und Informationen		Gemeinsame Datenverwaltung		Offenheit und Transparenz		Standardisierung und Interoperabilität	
Schwyz	0.46	Spiez	0.40	Steinhausen	0.80	Ostermundigen	0.50	Delémont	0.00
Versoix	0.46	Sursee	0.40	Thun	0.80	Payerne	0.50	Ebikon	0.00
Zuchwil	0.46	Aigle	0.38	Weinfelden	0.80	Prilly	0.50	Einsiedeln	0.00
Neuchâtel	0.46	Fribourg	0.38	Zofingen	0.80	Schwyz	0.50	Flawil	0.00
Pully	0.46	Le Grand-Saconnex	0.38	Allschwil	0.73	Sion	0.50	Gland	0.00
Risch	0.46	Rüti (ZH)	0.38	Bellinzona	0.73	Thun	0.50	Glarus	0.00
Volketswil	0.46	St. Moritz	0.38	Emmen	0.73	Biel/Bienne	0.47	Herisau	0.00
Lancy	0.45	Wetzikon (ZH)	0.38	Interlaken	0.73	Kreuzlingen	0.47	Hinwil	0.00
Onex	0.45	Bellinzona	0.37	Schwyz	0.73	Lugano	0.47	Interlaken	0.00
Porrentruy	0.45	La Chaux-de-Fonds	0.37	Steffisburg	0.73	Muri bei Bern	0.47	La Chaux-de-Fonds	0.00
Romanshorn	0.45	Martigny	0.37	Vernier	0.73	Schaffhausen	0.47	La Neuveville	0.00
Sierre	0.44	Mendrisio	0.37	Aarau	0.67	Sierre	0.47	La Tour-de-Peilz	0.00
Weinfelden	0.44	Meyrin	0.37	Aigle	0.67	Villars-sur-Glâne	0.47	Le Grand-Saconnex	0.00
Zofingen	0.44	Monthey	0.37	Appenzell	0.67	Zofingen	0.47	Lenzburg	0.00
Lenzburg	0.43	Münchenstein	0.37	Arbon	0.67	Appenzell	0.44	Liestal	0.00
Mendrisio	0.43	Murten	0.37	Arosa	0.67	Chur	0.44	Männedorf	0.00
Stäfa	0.43	Oftringen	0.37	Bassersdorf	0.67	Fribourg	0.44	Martigny	0.00
Steinhausen	0.43	Sion	0.37	Belp	0.67	Lausanne	0.44	Meilen	0.00
Uzwil	0.43	Steffisburg	0.37	Brig-Glis	0.67	Lenzburg	0.44	Mendrisio	0.00
Davos	0.42	Buchs (SG)	0.35	Brugg	0.67	Neuhausen a. Rheinfall	0.44	Meyrin	0.00
Einsiedeln	0.42	Flawil	0.35	Ecublens (VD)	0.67	Riehen	0.44	Morges	0.00
Flawil	0.42	La Tour-de-Peilz	0.35	Flawil	0.67	Spreitenbach	0.44	Moutier	0.00
Oftringen	0.42	Risch	0.35	Genève	0.67	St. Gallen	0.44	Münchenstein	0.00
Glarus	0.41	Uzwil	0.35	Glarus	0.67	Uzwil	0.44	Neuchâtel	0.00
Glarus Nord	0.41	Versoix	0.35	La Chaux-de-Fonds	0.67	Weinfelden	0.44	Neuhausen a. Rheinfall	0.00
La Chaux-de-Fonds	0.41	Villars-sur-Glâne	0.35	Lancy	0.67	Bulle	0.41	Oberwil (BL)	0.00
Muri bei Bern	0.41	Arth	0.33	Monthey	0.67	Bussigny	0.41	Oftringen	0.00
La Neuveville	0.41	Bussigny	0.33	Moutier	0.67	Interlaken	0.41	Payerne	0.00
Prilly	0.41	Glarus	0.33	Neuhausen a. Rheinfall	0.67	Lancy	0.41	Peseux	0.00
Spreitenbach	0.41	Le Locle	0.33	Nyon	0.67	Martigny	0.41	Pfäffikon	0.00
Locarno	0.40	Prilly	0.33	Onex	0.67	Plan-les-Ouates	0.41	Plan-les-Ouates	0.00
Martigny	0.40	Altstätten	0.32	Peseux	0.67	Stäfa	0.41	Prilly	0.00
Moutier	0.40	Appenzell	0.32	Pfäffikon	0.67	Affoltern am Albis	0.38	Pully	0.00
St. Moritz	0.40	Chêne-Bougeries	0.32	Riehen	0.67	Bellinzona	0.38	Rapperswil-Jona	0.00
Thônex	0.39	Davos	0.32	Risch	0.67	Brugg	0.38	Richterswil	0.00
Villars-sur-Glâne	0.39	La Neuveville	0.32	Sierre	0.67	Davos	0.38	Romanshorn	0.00
Bellinzona	0.38	Locarno	0.32	Thônex	0.67	Einsiedeln	0.38	Rorschach	0.00
Crissier	0.38	Morges	0.32	Vevey	0.67	Gland	0.38	Rüti (ZH)	0.00
Le Locle	0.38	Muri bei Bern	0.32	Villars-sur-Glâne	0.67	Le Grand-Saconnex	0.38	Schlieren	0.00
Meyrin	0.38	Muttenz	0.32	Volketswil	0.67	Morges	0.38	Spiez	0.00
Brig-Glis	0.37	Spreitenbach	0.32	Wetzikon (ZH)	0.67	Moutier	0.38	St. Moritz	0.00
Aigle	0.37	Stans	0.32	Winterthur	0.67	Nyon	0.38	Stäfa	0.00
Appenzell	0.37	Steinhausen	0.32	Yverdon-les-Bains	0.67	Pully	0.38	Stans	0.00
Le Grand-Saconnex	0.37	Zuchwil	0.32	Biel/Bienne	0.53	Romanshorn	0.38	Steinhausen	0.00
Morges	0.37	Brig-Glis	0.30	Burgdorf	0.53	St. Moritz	0.38	Suhr	0.00
Visp	0.37	Porrentruy	0.30	Carouge (GE)	0.53	Vevey	0.38	Sursee	0.00
Carouge (GE)	0.36	Crissier	0.27	Chêne-Bougeries	0.53	Le Locle	0.35	Thônex	0.00
Ebikon	0.34	Ebikon	0.27	Ebikon	0.53	Aigle	0.32	Urdorf	0.00
Interlaken	0.34	Freienbach	0.27	Glarus Nord	0.53	Chêne-Bougeries	0.32	Uster	0.00
Neuhausen a. Rheinfall	0.34	Interlaken	0.27	Kriens	0.53	Locarno	0.32	Versoix	0.00
Schaffhausen	0.33	Neuhausen a. Rheinfall	0.27	La Tour-de-Peilz	0.53	Meyrin	0.32	Villars-sur-Glâne	0.00
Chêne-Bougeries	0.32	Zermatt	0.27	Le Grand-Saconnex	0.53	Carouge (GE)	0.29	Visp	0.00
Chiasso	0.32	Chiasso	0.24	Le Locle	0.53	Onex	0.29	Volketswil	0.00
Brugg	0.30	Arosa	0.22	Neuchâtel	0.53	Peseux	0.29	Weinfelden	0.00
Payerne	0.30	Brugg	0.22	Renens (VD)	0.53	Thônex	0.29	Wohlen (AG)	0.00
La Tour-de-Peilz	0.28	Payerne	0.22	Zermatt	0.53	Arosa	0.26	Worb	0.00
Arosa	0.27	Peseux	0.19	Chiasso	0.40	Glarus Nord	0.24	Zermatt	0.00
Zermatt	0.27	Visp	0.17	Payerne	0.40	Zermatt	0.24	Zofingen	0.00
Peseux	0.26	Schaffhausen	0.14	Zuchwil	0.40	La Tour-de-Peilz	0.12	Zollikofen	0.00

Kontakt

KPMG AG

Badenerstrasse 172
Postfach
8036 Zürich

ZHAW School of Management and Law

Institut für Verwaltungs-Management
Bahnhofplatz 12
8401 Winterthur

Die hierin enthaltenen Informationen sind allgemeiner Natur und beziehen sich daher nicht auf die Umstände einzelner Personen oder Rechtsträger. Obwohl wir uns bemühen, genaue und aktuelle Informationen zu liefern, besteht keine Gewähr dafür, dass diese die Situation zum Zeitpunkt der Herausgabe oder eine künftige Situation akkurat widerspiegeln. Die genannten Informationen sollten nicht ohne eingehende Abklärungen und professionelle Beratung als Entscheidungs- oder Handlungsgrundlage dienen. Bei Prüfkunden bestimmen regulatorische Vorgaben zur Unabhängigkeit des Prüfers den Umfang einer Zusammenarbeit. Sollten Sie mehr darüber erfahren wollen, wie KPMG AG personenbezogene Daten bearbeitet, lesen Sie bitte unsere Datenschutzerklärung, welche Sie auf unserer Homepage www.kpmg.ch finden.

© 2021 KPMG AG, eine Schweizer Aktiengesellschaft, ist eine Tochtergesellschaft der KPMG Holding AG. KPMG Holding AG ist Mitglied der globalen KPMG-Organisation unabhängiger Firmen, die mit KPMG International Limited, einer Gesellschaft mit beschränkter Haftung englischen Rechts, verbunden sind. Alle Rechte vorbehalten.