



E-GOVERNMENT IN FUSIONSGEMEINDEN

AKTUELLER STAND UND ZUKÜNFTIGE ENTWICKLUNGEN
DER E-GOVERNMENT ANWENDUNGEN IN DER STEIERMARK

NOVEMBER 2019

MMAG.^A ALEXANDRA KNEFZ-REICHMANN, BAKK.

VIKTORIA ANGERER, BA | TINA HÖDL | LAURA ANTONIA KRENN | KEVIN RAPHAEL LEMSITZER
SABRINA PICHLER | KERSTIN SAJE, BA | SANDRA TACKNER | NINA URSPRUNGER

FH-STUDIENRICHTUNG RECHNUNGSWESEN & CONTROLLING

COMMUNITY

THE AUSTRIAN eGOVERNMENT EXPERTS



FACHHOCHSCHULE DER WIRTSCHAFT

Inhalt

Vorwort	1
Kooperationspartner.....	2
Kernaussagen.....	5
Studie „E-Government in Fusions-gemeinden“	6
1 Einleitung	7
2 E-Government in Österreich	8
2.1 Definition „E-Government“.....	8
2.2 E-Government Anwendungen.....	9
3 Gemeindestrukturreform 2015.....	13
3.1 Zweck und Ziele der Reform	13
3.2 Geschichte der Gemeindestrukturreform	14
3.3 Zahlen und Fakten	14
4 Untersuchungsdesign	17
4.1 Informationsbedarf und Ziele der Erhebung	17
4.2 Untersuchungsmethode	18
4.3 Ermittlung der Grundgesamtheit	19
4.4 Auswahlverfahren der Stichprobe	20
4.5 Erhebungsinstrument	22
4.6 Feldplanung und Ablauf der empirischen Untersuchung	22
4.7 Zusammenfassung des Untersuchungsdesigns.....	24
5 Untersuchungsergebnisse.....	25
5.1 Struktur der Stichprobe	25
5.1.1 Gruppe A – Bevölkerung	25
5.1.2 Gruppe B – ExpertInnen	28

5.2	Aktueller Stand und zukünftige Entwicklung des E-Government	30
5.2.1	Ergebnisse Gruppe A – Bevölkerung	30
5.2.2	Ergebnisse Gruppe B – ExpertInnen.....	42
5.3	Aktuelle Stimmungslage in den fusionierten Gemeinden	51
5.3.1	Stimmungslage der befragten Bürgerinnen und Bürger	51
5.3.2	Stimmungslage der befragten Expertinnen und Experten.....	54
6	Resümee	56
	Literatur.....	58
	Anhang – BürgerInnenfragebogen.....	60
	Anhang – ExpertInnenfragebogen	66
	Autorin	73
	Impressum	75

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Ablauf von E-Government Anwendungen	10
Abbildung 2:	Zielgruppen der Studie	18
Abbildung 3:	Grundgesamtheit der empirischen Untersuchung	20
Abbildung 4:	Ermittlung der Zufallsstichprobe	21
Abbildung 5:	Befragungsprozess ExpertInnen	23
Abbildung 6:	Erwerbssituation der befragten BürgerInnen	26
Abbildung 7:	Assoziationen mit „E-Government“	30
Abbildung 8:	Bekanntheit des Begriffes „E-Government“	31
Abbildung 9:	Nutzung der Gemeindewebsite	32
Abbildung 10:	Nutzung von Online-Dienstleistungen	34
Abbildung 11:	Wunsch nach Online-Dienstleistungen, Teil 1 – "Top 10"	35
Abbildung 12:	Wunsch nach Online-Dienstleistungen, Teil 2	36
Abbildung 13:	Verwendete Hardware	37
Abbildung 14:	Bekanntheit der Verfahren zur Online-Verifizierung in der Bevölkerungsgruppe	37
Abbildung 15:	Nutzung von Handysignatur und Bürgerkarte	38
Abbildung 16:	Anforderungen an Online-Dienstleistungen, Teil 1	39
Abbildung 17:	Anforderungen an Online-Dienstleistungen, Teil 2	40
Abbildung 18:	Gemeindefusion – Wahrgenommene Verbesserung der Online-Dienstleistungen	41
Abbildung 19:	Gemeindefusion – Detaillierte Verbesserungen der Online-Dienstleistungen	42
Abbildung 20:	Aktualität der Gemeindewebsite	42
Abbildung 21:	Mobile Version der Website	43
Abbildung 22:	E-Government-Strategie	43
Abbildung 23:	Nutzung von Social-Media-Plattformen	44
Abbildung 24:	Eingesetzte Social-Media-Plattformen	44
Abbildung 25:	Zweck von Social-Media-Plattformen	45
Abbildung 26:	Angebotene Online-Dienstleistungen der Gemeinden	46
Abbildung 27:	Häufigkeit der Nutzung von Online-Dienstleistungen	47
Abbildung 28:	Bekanntheit der Verfahren zur Online-Verifizierung in der ExpertInnengruppe	48
Abbildung 29:	Bewerbung von Online-Verifizierungsverfahren	48
Abbildung 30:	Gepalnte Ausweitung der Online-Dienstleistungen	49
Abbildung 31:	Anforderungen an Online-Dienstleistungen – ExpertInnengruppe	49
Abbildung 32:	Gemeindefusion – Beurteilung diverser Sachverhalte in Bezug auf E-Government	50
Abbildung 33:	Zufriedenheitsanalyse von E-Government und Gemeindefusion	51

Abbildung 34: Verbesserungen durch die Gemeindefusion	52
Abbildung 35: Umsetzung der Gemeindefusion	53
Abbildung 36: Beurteilung der Veränderungen durch die Gemeindefusion	54
Abbildung 37: Verbesserungsvorschläge für künftige Gemeindefusionen	55

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: E-Government-Dienstleistungen in Österreich	11
Tabelle 2: Anzahl der Gemeinden je Bezirk.....	15
Tabelle 3: Teilung von Gemeinden	16
Tabelle 4: Steiermark nach Alter und Geschlecht	21
Tabelle 5: Befragte Bevölkerung nach Geschlecht	25
Tabelle 6: Altersverteilung der befragten BürgerInnen	26
Tabelle 7: Wohnsituation der befragten BürgerInnen.....	27
Tabelle 8: Aufteilung der Ein- & Mehrpersonenhaushalte der befragten BürgerInnen	27
Tabelle 9: Wohndauer der befragten BürgerInnen in der Gemeinde.....	28
Tabelle 10: ExpertInnengruppe nach Geschlecht	28
Tabelle 11: Altersverteilung der ExpertInnengruppe	28
Tabelle 12: Position der ExpertInnen in der Gemeinde	29
Tabelle 13: Größe der Gemeinden in der Stichprobe	29
Tabelle 14: Eingesetzte Programme in den Gemeinden	30
Tabelle 15: Allgemeines Verständnis des Begriffes „E-Government“	31
Tabelle 16: Nutzungsgründe der Gemeindewebsite	32
Tabelle 17: Gründe, warum die Gemeindewebsite nicht genutzt wird.....	33

Abkürzungsverzeichnis

AGWR	Adress-, Gebäude- und Wohnungsregister
E-Government	Electronic Government
ELGA	Elektronische Gesundheitsakte
ERnP	Ergänzungsregister natürliche Personen
ERsB	Ergänzungsregister für sonstige Betroffene
GSR	Gemeindestrukturreform
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologien
LMR	Lokales Melderegister
PDÖ	Plattform Digitales Österreich
SSO	Single-Sign-On
UR	Unternehmensregister
ZMR	Zentrales Melderegister

Vorwort

Die Digitalisierung hat längst Einzug in nahezu alle Lebensbereiche gefunden, sei es in die Arbeitswelt als auch ins private Umfeld. Ebenso wird die kommunale Verwaltung immer digitaler. Hierbei nehmen gerade Gemeinden eine wichtige Rolle als Multiplikator der zunehmenden Digitalisierung ein – insbesondere im ländlichen Raum.

Behördliche Abläufe werden unter Einsatz von digitalen Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) zu „E-Government“. Dadurch eröffnen sich unzählige Möglichkeiten für Gemeinden, wie sie ihre Dienstleistungen und Informationen zur Verfügung stellen können. Von diesem Angebot profitieren speziell die Bürgerinnen und Bürger.

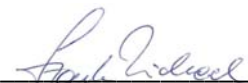
Es gilt ein Gleichgewicht zwischen dem gewohnten, direkten BürgerInnenkontakt in Gemeinden und der Möglichkeit des kontaktlosen, digitalen Wegs zu schaffen. Viele Bürgerinnen und Bürger, insbesondere „digital natives“, erwarten sich im Zuge der Digitalisierung ein umfangreiches Angebot an E-Government-Leistungen. Diesem Anspruch gerecht zu werden, stellt insbesondere kleinräumige Gemeinden vor große Herausforderungen. Zeitliche, personelle sowie finanzielle Ressourcen können den gewünschten digitalen Transformationsprozess einschränken oder sogar verhindern. Unter diesem Gesichtspunkt könnte die im Jahr 2015 durchgeführte Gemeindefusionierung als „digitale Chance“ für die kommunale Verwaltung gesehen werden. Mit Stichtag 1. Jänner 2015 wurde damals die steirische Landkarte neu gezeichnet: statt 542 gibt es nur noch 287 Gemeinden. Mit dieser Strukturreform soll eine professionelle Verwaltung mit der Möglichkeit der Spezialisierung von Bediensteten geschaffen werden.

Fusionsgemeinden könnten im Zuge der Umstrukturierung und Zentralisierung einen digitalen Weg anstreben. Inwieweit größer strukturierte Gemeinden diese Richtung bereits eingenommen haben und ob E-Government überhaupt von den Bürgerinnen und Bürgern gewünscht wird, soll unter anderem in dieser Studie festgestellt werden. Einerseits soll ein allgemeines Stimmungsbild zur Fusionierung in den betroffenen Gemeinden erhoben werden. Andererseits gilt es die Anforderungen und Erwartungen sowie die Erfahrungen bezüglich E-Government aus BürgerInnen- und ExpertInnen-sicht zu erheben.

Die Ergebnisse der empirischen Erhebung sollen bei der Entwicklung von digitalen Lösungen sowohl für Bürgerinnen und Bürger als auch für Gemeinden einfließen.



MMag.^a Alexandra Knefz-Reichmann, Bakk.
Studienrichtung RWC
CAMPUS 02
Fachhochschule der Wirtschaft GmbH



DI Michael Stark
Geschäftsführung
Comm-Unity EDV GmbH -
The Austrian eGovernment Experts

Kooperationspartner

Comm-Unity EDV GmbH - The Austrian eGovernment Experts

Die seit beinahe 40 Jahren bestehende Comm-Unity EDV GmbH ist Österreichs führender Entwickler für innovative und maßgeschneiderte E-Government-Lösungen. Gegründet wurde sie 1979 und hatte vorerst den Namen STED. Durch den Zusammenschluss im Jahr 2001 von vier kommunalen Softwareanbietern (STED, STS, KUB und Gemsoft) wurde aus der STED die Comm-Unity EDV GmbH. Heute sind bereits über 100 MitarbeiterInnen an vier Standorten beschäftigt.

Die Comm-Unity EDV GmbH begleitet Städte, Gemeinden sowie Verbände auf ihrem Weg zur Digitalisierung und steht in sämtlichen technischen, organisatorischen und personellen Belangen helfend, lösungsorientiert und unkompliziert zur Seite. Das Bestreben ist es, komplexe Zusammenhänge zu vereinfachen und die aktuellen Möglichkeiten für den Benutzer/die Benutzerin effizient miteinander zu verbinden.

Das ständig wachsende Produktportfolio umfasst zahlreiche Eigenentwicklungen in mehr als 500 Städten, Gemeinden und Verbänden sowie flexible und individuelle Lösungen in den Bereichen Soft- und Hardware, Betreuung, Beratung und Ausbildung. Im Zentrum der Aktivitäten steht GeOrg – der eigens entwickelte 360 Grad Städte- und Gemeindeorganisator. Beinahe 200 Städte und Gemeinden verlassen sich bereits auf GeOrg.

Trotz der großen Produktvielfalt hält die Comm-Unity EDV GmbH stets an ihren Grundprinzipien Innovation, Sicherheit, Qualität und Kosteneffizienz fest und schafft es dadurch nachhaltige Lösungen für die unterschiedlichsten Anwendungsbereiche und Anforderungsprofile erfolgreich zu entwickeln. Ideenträger, welche seit Stunde null dabei sind, führen und tragen bis dato das Unternehmen.

FH CAMPUS 02

Als Fachhochschule der Wirtschaft hat sich die FH CAMPUS 02 in Graz deutliche Schwerpunkte gesetzt: Die akademische Qualifizierung für berufliche Aufgaben in Kernfeldern des unternehmerischen Erfolgs, den stetigen Wissenstransfer zwischen Wirtschaft und Fachhochschule sowie die Förderung der Entwicklung persönlicher Sozial-, Führungs- und Wirtschaftskompetenzen. Die enge Vernetzung mit der Wirtschaft sichert den unmittelbaren Praxisbezug durch aktuelle Projekte mit konkreten Aufgabenstellungen aus den Unternehmen.

Rechnungswesen & Controlling

Die Studienrichtung Rechnungswesen & Controlling bildet die Schnittstelle zwischen topaktuellem Know-how und dem Bedarf der Wirtschaft. Zu folgenden drei Themenfeldern werden wissenschaftliche Studien und praxisnahe Analysen erarbeitet:

- **Controlling & Finance in der KMU-Praxis**

Entwicklung unternehmensspezifischer Controlling- und Finance-Lösungen: z.B.

- Der Controller/die Controllerin 4.0 – Anforderungsprofil, Kompetenzprofil und künftige Herausforderungen
- Anwendungshäufigkeit, Ausgestaltung und Nutzen von Controlling-Instrumenten in heimischen KMU
- Analyse und Identifikation von Verbesserungspotenzialen in betrieblichen Abläufen sowie deren Implikationen auf den Unternehmenserfolg
- KMU-Finanzierung
- Prozessmodellierung und -optimierung im Controlling
- Kostenmanagement – Analyse von Effizienz steigernden Maßnahmen im internen Rechnungswesen
- Analyse der Anforderungen an Jungunternehmer
- Alternative Finanzierung von Neugründungen – Crowdfunding
- Insolvenzprophylaxe durch die Identifizierung von Steuerungsgrößen für KMU

- **Treuhandwesen & Corporate Riskmanagement**

Unternehmensspezifische Anforderungen an Steuerplanung, Risikomanagement oder das interne Kontrollsystem: z.B.

- Analyse neuer Rechnungslegungsvorschriften, u.a. in der Finanzberichterstattung
- Analyse von Gesetzesänderungen im Steuerrecht, mit Fokus auf Einkommen- und Körperschaftsteuer
- Steuerbelastungsvergleich und Rechnungslegung auf Mikro- und Makroebene
- Interne Kontrollsysteme (IKS) und IT-Sicherheit in Österreich
- Ergebnisse und Aspekte der Digitalisierung bzgl. der Rechnungslegung sowie Analyse deren Auswirkungen
- Corporate Riskmanagement als Bestandteil eines ganzheitlichen Unternehmensführungsmodells
- Risikomanagement und Risikocontrolling in KMU (Risikoidentifikation und Risikobewertung, Risiko-Reporting und Risikosteuerungsmodelle, Prozessorientiertes Risikomanagement)
- Risikomanagement entlang der betrieblichen Wertschöpfungskette

- **Nachhaltige Unternehmensführung & gesellschaftliche Verantwortung**

Konzepte für ein **Sustainability Management und Accounting**: z.B.

- Konzepte und Instrumente des Nachhaltigkeitsmanagements
- Konzepterstellung für ein nachhaltiges Controlling und Reporting
- Studien zur Umsetzung von Nachhaltigkeitsmaßnahmen in Unternehmen
- Erstellung von Nachhaltigkeitsberichten
- Umwegrentabilitätsstudien für Sport- & Kulturevents

Kernaussagen

und wesentliche Erkenntnisse der aktuellen wie auch zukünftigen Situation bezüglich „E-Government in Fusionsgemeinden“

- Der derzeitige Wissensstand der Bevölkerung zum Thema E-Government ist mangelhaft. Lediglich 73 von 200 befragten Bürgerinnen und Bürger (das sind 36,5%) konnten dem Begriff „E-Government“ etwas zuordnen.
- Der Bedarf an Online-Dienstleistungen in der Bevölkerung ist vorhanden. 68,0% der befragten Personen benutzen bereits die Website ihrer Gemeinde. Außerdem geht hervor, dass sich viele Bürgerinnen und Bürger weitere Online-Dienstleistungen wünschen. Die Top 10 Auswertung zeigt deutlich, dass mehr als die Hälfte der StudienteilnehmerInnen neue Online-Services benutzen würde.
- Bei den Bürgerinnen und Bürgern sind insbesondere folgende Online-Dienste gewünscht:
 - Digitaler Kalender
 - Wahlkartenantrag
 - Anträge auf Förderungen
 - Zählerstand-Dateneingabe
 - Kontaktdaten der Gemeindebediensteten.
- Eine Ausweitung der Online-Dienstleistungen ist von mehr als zwei Drittel der befragten Gemeinden geplant.
- Trotz steigendem Angebot an Online-Dienstleistungen geben nur rd. 36% der ExpertInnen an, dass die Gemeinde eine eigene E-Government-Strategie definiert hat.
- Die Inhalte der Gemeinde-Website werden überwiegend mindestens wöchentlich aktualisiert. Für rund 72% der befragten Bürgerinnen und Bürgern sind vollständige und aktuelle Informationen sehr wichtig.
- Die Verfahren zur Verifizierung im Internet sind zwar mehr als der Hälfte der befragten 200 Bürgerinnen und Bürger bekannt, jedoch nutzen nur 61 Personen die Handysignatur und lediglich 15 Personen die Bürgerkarte. Die befragten Gemeinden bewerben diese Verfahren größtenteils nicht.
- Durch die Gemeindefusion haben sich Verbesserungen hinsichtlich der Effizienz und der Spezialisierung in der Verwaltung ergeben. E-Government-Angebote für die befragten Bürgerinnen und Bürger sind davon weniger betroffen.
- Die generelle Stimmungslage hinsichtlich der Gemeindefusionen ist als positiv zu erachten. 60,0% der befragten Bevölkerung erachtet die Umsetzung als (eher) erfolgreich.

Studie „E-Government in Fusions- gemeinden“

Von der Studienrichtung Rechnungswesen & Controlling der FH CAMPUS 02 wurde in Zusammenarbeit mit der Comm-Unity EDV GmbH im Zeitraum Februar 2019 bis Juni 2019 die vorliegende empirische Studie durchgeführt.

Das Projekt soll folgende Fragestellungen beantworten:

- Wie ist der derzeitige Wissensstand der Bevölkerung zum Thema E-Government zu beurteilen?
- Besteht ein Bedarf an E-Government Services bzw. Lösungen für Gemeinden und GemeindebewohnerInnen?
- Welche Meinungen und Erfahrungen zum Thema E-Government gibt es im Hinblick auf die Gemeindestrukturreform?
- Welche Vor- und Nachteile bzw. Chancen und Risiken werden im Zusammenhang mit der Gemeindestrukturreform gesehen?
- Welche Stimmungslage herrscht in den fusionierten Gemeinden?

Um umfassende Erkenntnisse hinsichtlich der zu erforschenden Thematik zu gewinnen, werden zu Beginn qualitative Befragungen in Form von ExpertInneninterviews mit fach einschlägigen Personen hinsichtlich Gemeindeverwaltung geführt. Zeitgleich erfolgt eine Sekundärforschung mittels Desk-Research zu den Themen Gemeindestrukturreform 2015 und E-Government in Österreich. Die daraus resultierenden Ergebnisse fließen als Basis in die quantitative Befragung ein.

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Studie zu den oben angeführten Fragestellungen zusammengefasst. Zu Beginn wird im Einleitungskapitel die Ausgangslage skizziert. Im zweiten Kapitel wird auf E-Government in Österreich eingegangen. Danach erfolgt eine Zusammenfassung der Gemeindestrukturreform 2015 in Kapitel drei.

Der Hauptteil der vorliegenden Studie enthält die generierten Ergebnisse. Im Kapitel vier „Untersuchungsdesign“ wird die methodische Vorgehensweise der empirischen Erhebung beschrieben, bestehend aus Informationsbedarf und Ziele, Untersuchungsmethode, Grundgesamtheit, Auswahlprozess der Stichprobe, Erhebungsinstrument, Feldplanung und -ablauf.

Das Kapitel fünf „Untersuchungsergebnisse“ enthält die Ergebnisse der durchgeführten Befragungen. Zunächst erfolgt eine Darstellung der Zusammensetzung der Stichprobe. Danach werden die Ergebnisse in grafischer und verbaler Form dargestellt. Die vorliegende Studie schließt mit einem Resümee.

1 Einleitung

Am Beginn der Legislaturperiode im Jahr 2010 hatte die Steiermark mit 542 Gemeinden die kleinteiligste Gemeindestruktur im Vergleich zu den anderen Bundesländern Österreichs. Diese extrem kleinräumige Struktur mit teils starken Bevölkerungsrückgängen und gleichzeitig steigenden Anforderungen an die kommunalen Verwaltungen haben dazu geführt, dass eine Reform der Gemeindestruktur notwendig geworden war. Im Zuge der Gemeindestrukturreform (GSR) wurde die Anzahl der Gemeinden auf 287 reduziert.¹

Ein Teil dieser Gemeinden sind Kundinnen der Comm-Unity EDV GmbH. Das Unternehmen ist ein Entwickler von E-Government-Lösungen und begleitet Städte, Gemeinden und Verbände auf ihrem Weg zur Digitalisierung in sämtlichen technischen, organisatorischen und personellen Belangen.

Grundsätzlich steht der Begriff „E-Government“ (Electronic Government) für eine moderne und effiziente Verwaltung. Dabei ist es durch den Einsatz von modernen Medien wie etwa des Internets möglich, Dienstleistungen über den traditionellen Weg hinaus zugänglich zu machen.²

Die Comm-Unity EDV GmbH versteht unter E-Government die Einbindung aller Beteiligten – Politik, Verwaltung, BürgerInnen und Unternehmen – in Verwaltungsprozesse. Dafür arbeitet die Comm-Unity EDV GmbH seit Jahren am Aufbau und der Einbindung von zentralen Verwaltungsregistern wie beispielsweise dem Zentralen Melderegister (ZMR), Lokalen Melderegister (LMR), Ergänzungsregister natürliche Personen (ERnP), Unternehmensregister (UR), Ergänzungsregister für sonstige Betroffene (ERsB), Adress-, Gebäude- und Wohnungsregister (AGWR) oder Finanzonline.

Je mehr Prozesse auf die dafür notwendigen Basisdaten zugreifen können, desto qualitativ hochwertiger werden die Daten in den zentralen Verwaltungsregistern. Dafür werden die Anwendungen der Comm-Unity EDV GmbH zentral in österreichischen Rechenzentren betrieben, sodass der Zugriff aller Beteiligten ortsunabhängig und entsprechend den Berechtigungen immer gegeben ist.

Die Comm-Unity EDV GmbH geht davon aus, dass fusionierte Gemeinden einen größeren Bedarf an E-Government-Leistungen sowie auch mehr personelle und/oder finanzielle Möglichkeiten für die E-Government Umsetzung haben, als zuvor die jeweils einzelnen Kleinstgemeinden. Welcher Bedarf an E-Leistungen sowohl seitens der Gemeinden als auch der Bürgerinnen und Bürger besteht, gilt es im Zuge dieser Studie festzustellen.

¹ Vgl. AMT DER STEIERMÄRKISCHEN LANDESREGIERUNG (2015), S. 4.

² Vgl. DIGITALES ÖSTERREICH (2019), https://www.digitales.oesterreich.gv.at/was-ist-e-government-#Definition_E-Government, [27.03.2019].

2 E-Government in Österreich

Auf europäischer Ebene übernimmt Österreich eine Vorreiterrolle in Sachen E-Government. Laut eGovernment Benchmark 2018 der Europäischen Union zählt Österreich zu jenen TOP-5 Ländern, welchen gelungen ist, öffentliche Dienste online, mobil und mit starkem Fokus flächendeckend für BürgerInnen als auch GeschäftskundInnen verfügbar zu machen.³

Die Organisation von E-Government als Kooperation von Bund, Ländern, Städten, Gemeinden und Wirtschaft erfolgt über die „Plattform Digitales Österreich“ (PDÖ), die 2005 im Auftrag der Bundesregierung geschaffen wurde.⁴ Diese Plattform bildet das strategische Dach des E-Governments in Österreich.⁵ E-Government Projekte, Strategien und Richtlinien werden durch die Einbindung aller Gebietskörperschaften in Kooperation mit der Wirtschaft gemeinsam geplant, abgestimmt und umgesetzt.⁶

2.1 Definition „E-Government“

Auf EU-Ebene wird E-Government definiert als *„Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) 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.“* „E-Government“ ist als Synonym für eine moderne und effiziente Verwaltung zu sehen.⁷ Mit Hilfe von E-Government lassen sich Arbeitsabläufe und Prozesse im Bereich der Information, Kommunikation und Transaktion innerhalb und zwischen staatlichen Institutionen sowie zwischen der Verwaltung und den Bürgerinnen und Bürgern bzw. Unternehmen durch den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien vereinfachen.⁸

Gemäß der Plattform „Digitales Österreich“⁹ dient E-Government dazu, öffentliche Dienste und demokratische Prozesse zu verbessern sowie die Gestaltung und Durchführung staatlicher Politik zu erleichtern. Mittels E-Government wird es den Behörden ermöglicht, Dienstleistungen einer breiten Öffentlichkeit zugänglich zu machen. Insbesondere durch das Internet kann die Kommunikation zwischen Amt und Bevölkerung weitgehend vereinfacht werden. Immer mehr Amtswege können mittlerweile elektronisch erledigt werden. Formulare müssen oftmals nicht mehr heruntergeladen werden, sondern können direkt am Bildschirm be-

³ Vgl. EUROPEAN COMMISSION (2018), S. 18.

⁴ Vgl. DIGITALES ÖSTERREICH (2019), <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/plattform-digitales-osterreich>, [17.07.2019].

⁵ Vgl. DIGITALES ÖSTERREICH (2019), <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/aufgaben-und-mitglieder>, [27.03.2019].

⁶ Vgl. BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH (2017), S. 11.

⁷ Vgl. DIGITALES ÖSTERREICH (2019), https://www.digitales.oesterreich.gv.at/was-ist-e-government-#Definition_E-Government, [27.03.2019].

⁸ Vgl. BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH (2017), S. 12.

⁹ Vgl. DIGITALES ÖSTERREICH (2019), https://www.digitales.oesterreich.gv.at/was-ist-e-government-#Definition_E-Government, [27.03.2019].

füllt und anschließend elektronisch signiert und an das zuständige Amt versendet werden. Auch die Zustellung diverser Bescheide oder Schriftstücke kann mittlerweile online erfolgen. E-Government bringt somit nicht nur Erleichterungen für die Bevölkerung. Auch die Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter profitierten davon, indem Arbeitsabläufe vereinfacht und Kommunikationswege verkürzt werden.

Ebenfalls in Hinblick auf Partizipationsmöglichkeiten bringt E-Government für Bürgerinnen und Bürger Vorteile mit sich. Durch diverse E-Government-Angebote kann die Bevölkerung stärker in die Gestaltung der Verwaltung miteingebunden werden. Funktionen wie Internet-Chats mit EntscheidungsträgerInnen, BürgerInnenbeteiligungsverfahren, die Gründung von Diskussionsforen sowie die Beteiligung an Wahlen können das Interesse und die Beteiligung der Bevölkerung wecken.¹⁰

Arbeitsdefinition E-Government

In dieser Studie wird unter E-Government die Einbindung aller Beteiligten – Politik, Verwaltung, BürgerInnen und Unternehmen – in Verwaltungsprozesse durch den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien verstanden.

Vereinfacht gesagt versteht man darunter das Erleichtern der Arbeitsabläufe und Prozesse innerhalb der Gemeinde, zwischen staatlichen Institutionen sowie den Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen durch moderne Technik.

E-Government stellt somit eine neue, bürgerfreundliche Verwaltung dar, indem der Zugang zu den Verfahren erleichtert, die Abwicklung beschleunigt und der Verwaltungsaufwand verringert wird.¹¹

2.2 E-Government Anwendungen

Mit Hilfe moderner Informations- und Kommunikationstechnologien lassen sich bisherige Dienstleistungen kundenfreundlicher gestalten. Ebenfalls können neue elektronische Dienste – wie z.B. automatisierte Erinnerungsservices – angeboten werden. Die auf Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen zugeschnittenen Services ersparen zudem Kosten und Zeit.¹²

Der Ablauf von E-Government-Anwendungen läuft in der Regel nach einem bestimmten Muster ab, wie nachfolgende Grafik veranschaulicht.

¹⁰ Vgl. DIGITALES ÖSTERREICH (2019), https://www.digitales.oesterreich.gv.at/was-ist-e-government-#Definition_E-Government, [27.03.2019].

¹¹ Vgl. AMT DER STEIERMÄRKISCHEN LANDESREGIERUNG (2019), <http://www.e-government.steiermark.at/cms/beitrag/10021858/27737954/>, [27.08.2019].

¹² Vgl. BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH (2017), S. 14.

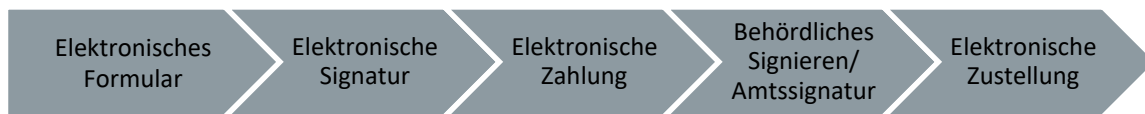


Abbildung 1: Ablauf von E-Government Anwendungen

Quelle: in Anlehnung an DIGITALES ÖSTERREICH (2019), <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/musteraanwendung>, [27.03.2019].

Durch E-Government konnten viele Erleichterungen und Vereinfachungen geschaffen werden und somit ist es ein klares Ziel der Regierung, diese Online-Möglichkeiten weiter auszubauen. Für die Nutzung von E-Government-Produkten gibt es häufig bestimmte Voraussetzungen. Zum Beispiel ist es oft notwendig, sich im Internet zu identifizieren. Dafür wurden zwei Möglichkeiten geschaffen. Zum einen gibt es die Bürgerkarte, welche auf die E-Card installiert werden kann. Zum anderen gibt es seit Ende 2009 für das Mobiltelefon eine Bürgerkartenfunktion, die sogenannte Handy-Signatur.¹³

Nachstehende Tabelle stellt Beispiele für E-Government Dienstleistungen in Österreich dar.

Beispiele für E-Government Dienstleistungen	
Dienstleistung	Kurzbeschreibung
Beihilfen und Förderungen	Der Antrag auf Studienbeihilfe oder Kinderbetreuungsgeld kann online gestellt und mit der Bürgerkarte elektronisch unterschrieben werden.
ELGA – Elektronische Gesundheitsakte	Die ELGA-Daten können nach erfolgreicher Verifizierung online eingesehen werden.
E-Stipendium	Der Zugang für Studierende zur finanziellen Unterstützung wurde mittels E-Service erleichtert. Der Online-Antrag wird vom System jährlich automatisch überprüft.
FinanzOnline	Kosten- und Zeiteinsparungen durch rasche Ausstellung der Steuerbescheide, mehr Transparenz und individuelle, qualitativ hochwertige Services.
Online-Meldebestätigung	Voraussetzung für die elektronische Zustellung ist eine Anmeldung bei einem elektronischen Zustelldienst. Nach erfolgreicher Identifizierung (Bürgerkarte, Handy-Signatur) und Bezahlung fälliger Abgaben, ist die Meldebestätigung sofort downloadbar, wenn man über einen elektronischen Zustelldienst verfügt.
Online-Petitionen	Über Unterstützungsplattformen wie z.B. jene der Stadt Wien werden Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit geboten, konkrete Anliegen orts- und zeitunabhängig heranzutragen. Petitionen können elektronisch eingebracht und unterstützt werden.

¹³ Vgl. DIGITALES ÖSTERREICH (2019), <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/e-government-in-der-praxis>, [17.07.2019].

Österreichische Sozialversicherung	Mittels Bürgerkarte können u.a. folgende Services genutzt werden: Versicherungsdatenauszug, Grunddaten der sozialen Krankenversicherung, Pensionskonto, Rezeptgebührenkonto, Arztabrechnung, Leistungsinformation, Sozialversicherungsanstalt: Beitragskonto, Adressänderung, diverse Online-Rechner (z.B. Pensionsantritt, Krankengeld).
Sicheres E-Banking	Sicherheitsanalysen zeigen, dass Bürgerkarten-/Signaturlösungen zu den sichersten Methoden zählen, E-Banking durchzuführen.
Strafregisterbescheinigung	Die Bundespolizeidirektion Wien bietet als Strafregisteramt die elektronische Strafregisterbescheinigung an.
Wohnsitzabmeldung online	Mit der Bürgerkarte ist eine Abmeldung im Wege des Zentralen Melderegisters möglich. Die Gemeinde, in der sich der abgemeldete Wohnsitz befindet, wird über das ZMR verständigt.

Tabelle 1: E-Government-Dienstleistungen in Österreich

Quelle: in Anlehnung an DIGITALES ÖSTERREICH (2019), <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/e-government-in-der-praxis>, [07.06.2019].

Online-Services werden seit 2001 nach dem „One-Stop-Prinzip“ angeboten und sukzessive weiter ausgebaut. Das Internetportal HELP.gv.at war die erste Anlaufstelle für alle Fragen zu elektronischen Behördenwegen.¹⁴ Seit 19.03.2019 können Österreicherinnen und Österreicher ausgewählte Amtswege über die behördenübergreifende Plattform *oesterreich.gv.at* online erledigen. Die neue Verwaltungsplattform bündelt Informationen aus *help.gv.at*, *ris.gv.at*, *usp.gv.at* und *data.gv.at* nun zentral an einer Stelle.¹⁵

Folgende Services können genutzt werden:¹⁶

- Wohnsitzänderung: An- und Abmeldung & Umzug des gemeldeten Hauptwohnsitzes
- Wahlkarte beantragen: Wahlkarte für die Europawahlen beantragen
- Digitaler Babypoint: Persönliche Checkliste & Erstaussstellung der Urkunden für das eigne Kind beantragen
- Reisepass-Erinnerungsservice: Reisepass sicher ablegen & automatische Erinnerung rechtzeitig vor Ablauf des Reisepasses nutzen
- Handy-Signatur: Einfache & sichere Identifikation auch mit Face- und TouchID
- Plattformübergreifende Suche: *help.gv.at*, *ris.gv.at*, *usp.gv.at*, *data.gv.at*
- Single-Sign-On (SSO): Mit einem einzigen Login FinanzOnline, Unternehmensserviceportal, Transparenzportal und e-Tresor nutzen

¹⁴ Vgl. BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH (2017), S. 41.

¹⁵ Vgl. DIGITALES ÖSTERREICH (2019), <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/amtshelfer-help-gv-at>, [30.08.2019].

¹⁶ Vgl. DIGITALES ÖSTERREICH (2019), <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/amtshelfer-help-gv-at>, [30.08.2019].

- Chatbot "Mona"
- Informationen zu Amtsservices & Behördenwegen
- Aktuelles aus der Verwaltung

Ein häufig und vielfältig genutztes Service ist das FinanzOnline Konto. Dieses bildet unter anderem den Schlüssel für zahlreiche weitere E-Government Anwendungen. Rund 96% der NutzerInnen von FinanzOnline sind mit der Anwendung zufrieden, denn sie sparen Amtswege, Zeit und Geld. Das FinanzOnline Konto ist auch mit den Funktionen des AMS Kontos sowie des Pensionskontos verknüpft. Die angebotenen Leistungen können sowohl als Privatperson als auch als UnternehmerIn genutzt werden.¹⁷

¹⁷ Vgl. BUNDESMINISTERIUM FÜR FINANZEN (2019), https://www.bmf.gv.at/egovernment/portale/FON_Ueberblick.html, [17.07.2019]

3 Gemeindestrukturreform 2015

Die kleinen Strukturen der Gemeinden, die Bevölkerungsrückgänge, steigende Anforderungen an die kommunalen Verwaltungen und die Tatsache, dass viele Gemeinden ihre Aufgaben nicht mehr aus eigener Kraft bestreiten konnten, machten eine Reform der Gemeindestruktur notwendig. Die beiden großen Regierungsparteien haben sich 2010 dazu entschlossen, gemeinsam die notwendigen Reformschritte für eine Änderung in den Strukturen der Steiermark zu setzen. Im Zuge dieser Reform wurde das Steiermärkische Gemeindestrukturreformgesetz geschaffen. Dieses stellt den rechtlichen Rahmen für den Gesamtprozess dar und dient zur flächendeckenden Umsetzung des Leitbildes der Gemeindestrukturreform.

Das im Februar 2012 von der Landesregierung beschlossene Leitbild zur Gemeindestrukturreform „Stärkere Gemeinden – größere Chancen“ wurde in Abstimmung mit Städte- und Gemeindebund erarbeitet und beinhaltet detaillierte Beschreibungen zu den gesetzten Reformzielen. Die Gemeindestrukturreform orientierte sich vor allem am Konzept der „Lebensrealitäten – Zentrale Orte“, wobei insbesondere die Funktionsfähigkeit bestehender Zentren gestärkt werden sollte. Von Bedeutung waren weiters die Haushaltsentwicklung, die demografische Entwicklung, raumordnungspolitische und infrastrukturelle Gesichtspunkte, die geografische Lage sowie bestehende Kooperationen.¹⁸

3.1 Zweck und Ziele der Reform

Gemeindestrukturreformen werden in vielen europäischen Ländern, speziell in Deutschland, der Schweiz und Dänemark diskutiert. Das Ziel ist stets die Schaffung größerer Einheiten, Senkung des Verwaltungs- und Betriebsaufwandes, Realisierung größerer Projekte, Professionalisierung der Verwaltungstätigkeit, Koordination der Infrastrukturplanung und -ausstattung, eine Verbesserung der Standortattraktivität sowie eine bessere Abstimmung der Siedlungsentwicklung und Raumnutzung.¹⁹

Die steirische Gemeindestrukturreform hat sich folgende Ziele gesetzt:²⁰

- Wirtschaftliche, leistungsfähige und professionelle Gemeinden, die die Grundversorgung der Bevölkerung mit privaten und öffentlichen Dienstleistungen im jeweiligen Gemeindegebiet abdecken.
- Real bestehende Siedlungsverflechtungen sollen sich in den administrativen Strukturen der Gemeinden abbilden. Hierbei bilden die bereits existierenden Aktionsräume der Menschen die Basis. Zu die-

¹⁸ Vgl. AMT DER STEIERMÄRKISCHEN LANDESREGIERUNG (2015), S. 5.

¹⁹ Vgl. PITLIK/WIRTH (2012), S. 957.

²⁰ Vgl. AMT DER STEIERMÄRKISCHEN LANDESREGIERUNG (2019), <http://www.gemeindestrukturreform.steiermark.at/cms/ziel/69771465/DE/>, [13.06.2019].

sem Zweck orientiert sich die Gemeindestrukturreform vor allem am Konzept der „Lebensrealitäten – Zentrale Orte“, wobei insbesondere die Funktionsfähigkeit bestehender Zentren gestärkt werden soll.

- Die Strukturreform soll das Engagement für das Gemeinwohl und die Ausübung ehrenamtlicher Tätigkeiten durch geeignete Maßnahmen erhalten und stärken.

3.2 Geschichte der Gemeindestrukturreform

Die Zahl der steirischen Ortsgemeinden war im Jahr 1937 auf ihrem Höchststand von 1.029 Gemeinden. Bereits im Zeitraum von 1948 bis 1968 wurde eine Strukturreform durchgeführt und die Gesamtzahl sank damals von mehr als 1.000 auf 561 Gemeinden.

Die Gemeindestrukturreform 2015 wurde in vier Phasen abgewickelt:²¹

1. Vorschlagsphase (Ende September 2011 bis 31. Jänner 2012)

In diesem Zeitraum nutzten 365 Gemeinden die Möglichkeit, sich aktiv am Prozess zu beteiligen und ihre Vorschläge für eine neue Gemeindestruktur einzubringen.

2. Verhandlungsphase (1. Februar 2012 bis 30. September 2012)

Im Rahmen dieser Phase fanden 164 Verhandlungsgespräche mit insgesamt 455 Gemeinden statt. Neun KoordinatorInnen des Landes begleiteten 354 Gemeinden in 101 Konstellationen.

3. Entscheidungsphase (1. Oktober 2012 bis 31. Jänner 2013)

207 Gemeinden haben beschlossen, sich freiwillig mit einer oder mehreren Nachbargemeinde(n) zu vereinigen. Die restlichen 79 Gemeinden wurden im Gemeindestrukturreformgesetz, das der Landtag Steiermark am 17. Dezember 2013 beschlossen hat, bestimmt.

4. Umsetzungsphase (1. Februar 2013 bis 1. Jänner 2015)

Mit den GemeindevertreterInnen fanden mehr als 1.000 weitere Gespräche statt. Viele Gemeinden haben bereits mit den Umsetzungsarbeiten begonnen und haben unter anderem Infrastrukturadaptierungen, EDV-Umstellungen, etc. vorgenommen.

3.3 Zahlen und Fakten

Die Steiermark hatte vor der Gemeindestrukturreform die kleinstteilige Gemeindestruktur Österreichs:²²

- 41% aller österreichischen Gemeinden unter 500 Einwohner und
- 32% aller österreichischen Gemeinden unter 1.000 Einwohner

²¹ Vgl. AMT DER STEIERMÄRKISCHEN LANDESREGIERUNG (2019), <http://www.gemeindestrukturreform.steiermark.at/cms/beitrag/11558627/69294537>, [27.03.2019].

²² Vgl. AMT DER STEIERMÄRKISCHEN LANDESREGIERUNG (2015), S. 4.

befanden sich in der Steiermark.

Die Steiermark lag mit einer durchschnittlichen Einwohnerzahl (ohne Landeshauptstadt Graz) von 1.747 Einwohnern pro Gemeinde an vorletzter Stelle im Bundesländervergleich. Heute leben durchschnittlich 3.293 Einwohner in jeder Gemeinde (ohne Landeshauptstadt) und die Steiermark rückte an die dritte Stelle im Bundesländervergleich.²³

Die Steiermark ist von 542 auf 287 Gemeinden zusammengewachsen.²⁴ Nachstehende Abbildung stellt je Bezirk die Anzahl der Gemeinden vor und nach der Gemeindestrukturereform gegenüber.

Bezirk	Anzahl der Gemeinden 1.1.2010 (vor der GSR)	Anzahl der Gemeinden 1.1.2015 (nach der GSR)	Δ Differenz
Bruck-Mürzzuschlag	37	19	-18
Deutschlandsberg	40	15	-25
Graz	1	1	0
Graz-Umgebung	57	36	-21
Hartberg-Fürstenfeld	64	36	-28
Leibnitz	48	29	-19
Leoben	19	16	-3
Liezen	51	29	-22
Murau	34	14	-20
Murtal	38	20	-18
Südoststeiermark	74	26	-48
Voitsberg	25	15	-10
Weiz	54	31	-23
Summe	542	287	-255

Tabelle 2: Anzahl der Gemeinden je Bezirk

Quelle: eigene Darstellung, in Anlehnung an Amt der Steiermärkischen Landesregierung (2019), http://www.gemeindestrukturereform.steiermark.at/cms/dokumente/11820435_97007261/c19ab0d1/Liste%20Gemeinden_GSR%20Gesamt.pdf, [27.03.2019].

Wie diese Tabelle zeigt, wurden die meisten Gemeinden im Bezirk Südoststeiermark fusioniert. Es blieben lediglich 36% der ursprünglichen Gemeinden erhalten, 74 der kleinsten Gemeinden wurden zu 26 stärkeren Einheiten.

²³ Vgl. AMT DER STEIERMÄRKISCHEN LANDESREGIERUNG (2015), S. 4.

²⁴ Vgl. AMT DER STEIERMÄRKISCHEN LANDESREGIERUNG (2015), S. 31.

Die größte Zusammenlegung mit 10 beteiligten Gemeinden wurde im Bezirk Südoststeiermark durchgeführt. Hierbei wurden Gnas, Aug-Radisch, Baumgarten bei Gnas, Grabersdorf, Maierdorf, Poppendorf, Raining, Trössing, Unterauersbach, Kohlberg (Teilung) zur neuen Gemeinde Gnas fusioniert.

Danach folgen zwei Zusammenlegungen mit jeweils sieben beteiligten Gemeinden, einmal im Bezirk Südoststeiermark und einmal im Bezirk Murau.

Im Bezirk Südoststeiermark wurden die Gemeinden Feldbach, Auersbach, Gniebing-Weißenbach, Gossendorf, Leitersdorf im Raabtal, Mühlendorf bei Feldbach und Raabau zu Feldbach zusammengelegt.

Im Bezirk Murau wurden die Gemeinden Neumarkt in Steiermark, Dürnstein in der Steiermark, Kulm am Zirbitz, Mariahof, Perchau am Sattel, Sankt Marein bei Neumarkt und Zeutschach zu Neumarkt zusammengelegt.²⁵

Im Gegensatz dazu wurden die wenigsten Fusionierungen im Bezirk Leoben durchgeführt. Hier sind nach wie vor 84% der ursprünglichen Gemeinden erhalten geblieben.

Im Rahmen der Fusionierung wurden folgende Teilungen von Gemeinden durchgeführt:

Gemeinde alt	Teilung I	Teilung II
Stocking	Sankt Georgen an der Stiefing	Wildon
Limbach bei Neudau	Bad Waltersdorf	Neudau
Schlag bei Thalberg	Dechantskirchen	Rohrbach an der Lafnitz
Kohlberg	Gnas	Paldau
Oberstorcha	Kirchberg an der Raab	Paldau

Tabelle 3: Teilung von Gemeinden

Quelle: eigene Darstellung, in Anlehnung an Amt der Steiermärkischen Landesregierung (2019), http://www.gemeindestrukturreform.steiermark.at/cms/dokumente/11820435_97007261/c19ab0d1/Liste%20Gemeinden_GSR%20Gesamt.pdf, [27.03.2019].

Die nunmehr flächenmäßig größte Gemeinde der Steiermark mit 413,49 km² ist Mariazell, welche aus Mariazell, Gußwerk, Halltal und Sankt Sebastian entstanden ist.²⁶

²⁵ Vgl. AMT DER STEIERMÄRKISCHEN LANDESREGIERUNG (2019), http://www.gemeindestrukturreform.steiermark.at/cms/dokumente/11820435_97007261/c19ab0d1/Liste%20Gemeinden_GSR%20Gesamt.pdf, [27.03.2019].

²⁶ Vgl. AMT DER STEIERMÄRKISCHEN LANDESREGIERUNG (2015), S. 25; 32.

4 Untersuchungsdesign

Das folgende Kapitel definiert die methodische Herangehensweise der vorliegenden Studie. Zunächst wird der benötigte Informationsbedarf geklärt. Darauf aufbauend wird die Untersuchungsmethode bestimmt und die Grundgesamtheit definiert. Anschließend wird das Auswahlverfahren der Stichprobe beschrieben, welches die Erhebung, Berechnung und Ziehung der Stichprobe sowie die Ermittlung der Ansprechpersonen beinhaltet. Der letzte Teil des Kapitels beschäftigt sich mit dem Erhebungsinstrument und der Feldplanung.

4.1 Informationsbedarf und Ziele der Erhebung

Die Comm-Unity EDV GmbH geht davon aus, dass größere Verwaltungseinheiten effizienter arbeiten als kleine, da administrative Tätigkeiten zentralisiert stattfinden und Arbeitsplätze somit in ihrer Quantität und Qualität optimiert werden können. Ziel für die Comm-Unity EDV GmbH ist es zu erheben, ob das Unternehmen mit den Annahmen richtig liegt oder ob sich durch größere Einheiten kein erkennbarer Mehrwert für verschiedene Bezugsgruppen ergibt. Weiteres Ziel der Comm-Unity EDV GmbH ist es, die Projektergebnisse in die marktorientierte Weiterentwicklung des Produkt- und Service-Portfolios einfließen zu lassen.

Die **Ziele der Studie** werden wie folgt definiert:

- Der derzeitige Wissensstand der Bevölkerung zum Thema E-Government ist abgefragt.
- Der Bedarf an E-Government-Lösungen der Zielgruppe ist erhoben.
- Die Meinungen und Erfahrungen zum Thema E-Government in Hinblick auf die Gemeindestrukturreform sind erhoben.
- Allgemeine Aspekte sowie die Auswirkungen der Gemeindestrukturreform sind erhoben.
- Die Vor- und Nachteile sowie die Chancen und Risiken einer Fusion sind abgefragt.
- Die Stimmungslage der Personen in den fusionierten Gemeinden ist erforscht.

Folgende Punkte sind nicht Teil der Studie und können somit als **Nicht-Ziele** definiert werden:

- Die finanziellen Aspekte und Auswirkungen der Reform werden nicht erörtert.
- Es findet keine parteipolitische Erhebung statt.

Zur Lösung des Informationsbedarfs wurden für die Studie folgende zwei Zielgruppen definiert:



Abbildung 2: Zielgruppen der Studie

Mithilfe der Gruppe A soll die Perspektive der Bevölkerung erhoben werden, während die Gruppe B die ExpertInnengruppe darstellt, welche die Perspektive der Politik und Verwaltung widerspiegelt.

4.2 Untersuchungsmethode

Grundsätzlich lassen sich quantitative und qualitative Forschungsmethoden unterscheiden. Die quantitative Forschung wird eingesetzt, um Erklärungen und Ursache-Wirkungszusammenhänge zu identifizieren.²⁷ Im Vordergrund stehen das Messen und Quantifizieren sozialer Sachverhalte mit Hilfe von standardisierten Erhebungsinstrumenten. Damit repräsentative Aussagen gewonnen werden können, muss mit großen Fallzahlen bzw. Stichproben gearbeitet werden.²⁸

Die qualitative Forschung ist gekennzeichnet durch ein interpretatives Vorgehen. Sie rückt das subjektbezogene Verstehen in den Vordergrund.²⁹

Nach einer umfangreichen **Desk-Research** zu den Themen E-Government in Österreich sowie Gemeindefusionierung wird im ersten Schritt die **qualitative Methode** verwendet, um die gewonnenen Erkenntnisse in Bezug auf E-Government-Dienstleistungen zu vertiefen sowie Beweggründe und Erwartungen in Sachen Gemeindefusionierungen zu erfahren. Die qualitative Befragung in Form von **ExpertInneninterviews** wird gewählt, um umfassende Erkenntnisse und Einstellungen von BürgermeisterInnen bzw. fachkundigen Personen im Rahmen ihrer Funktion als ExpertInnen hinsichtlich der zu erforschenden Thematik zu gewinnen. Die daraus resultierenden Ergebnisse dienen als Basis für die **quantitative Befragung**, welche mittels standardisierten Fragebögen erfolgt. Für die ExpertInnengruppe wird die computerbasierte Befragung mit „Unipark“ und für die Gruppe der BürgerInnen die persönliche Befragung (face-to-face) mittels Paper-Pencil-Methode eingesetzt.

²⁷ Vgl. LAMNEK (2016), zitiert in RÖBKEN/WETZEL (2016), S. 12.

²⁸ Vgl. TÖPFER (2012), S. 246.

²⁹ Vgl. LAMNEK (2016), zitiert in RÖBKEN/WETZEL (2016), S. 12.

Die **computerbasierte Online-Befragung** wird bei den ExpertInnen aufgrund folgender Vorteile gewählt:³⁰

- Kostengünstige Methode, da die Befragung und die Datensammlung digital erfolgen. Es fallen keine Kosten für Interviewer, Druck, Papier, Porto und Versand an.
- Geringer Zeitaufwand, da die Datenerfassung automatisiert und digital erfolgt. Ergebnisse sind in Echtzeit verfügbar und ermöglichen zeitnahe Reaktionen.
- Hohe Reichweite, da diese Methode räumlich und zeitlich unabhängig eingesetzt werden kann.
- Eine Beeinflussung durch den Interviewer/die Interviewerin wird ausgeschlossen.
- Anonymität kann gewährleistet werden.

Die **persönlich-mündliche Befragung** bei der Gruppe der Bevölkerung wird aus folgenden Gründen gewählt:³¹

- Komplexe Sachverhalte können erhoben werden.
- Umfassendere Erklärungen zu Fragen und Aufgaben können gegeben werden.
- Längere Befragungen können durchgeführt werden.
- Die höchste Ausschöpfungsrate wird mit dieser Methode erzielt.
- Eine bestimmte Zielgruppe kann persönlich vor Ort erreicht werden.
- Nonverbale Reaktionen können vom Interviewer/von der Interviewerin aufgezeichnet werden.

4.3 Ermittlung der Grundgesamtheit

Generell stellt sich vor jeder Erhebung nicht nur die Frage „Was soll erhoben werden?“, sondern natürlich auch „Bei wem soll erhoben werden?“.³² Diese Untersuchungsobjekte werden in der Erhebungswelt Grundgesamtheit genannt. Unter Grundgesamtheit versteht man die Menge aller möglichen Objekte (= Untersuchungseinheiten mit gleichen Ausprägungen von sachlichen, räumlichen und zeitlichen Merkmalen), auf die sich eine empirische Erhebung bezieht und über welche eine Aussage getroffen werden möchte.³³

³⁰ Vgl. DIM Deutsches Institut für Marketing (2019), <https://www.marketinginstitut.biz/blog/online-befragung/>, [07.04.2019].

³¹ Vgl. SCHRÖDER (2015), S. 1f.

³² Vgl. BRAUNECKER (2016), S. 37.

³³ Vgl. KARMASIN/KARMASIN (1997), S. 224.



Abbildung 3: Grundgesamtheit der empirischen Untersuchung

Quelle: AMT DER STEIERMÄRKISCHEN LANDESREGIERUNG (2019), <http://www.landesentwicklung.steiermark.at/cms/beitrag/12651292/141979459/>, [27.03.2019]; <https://www.verwaltung.steiermark.at/cms/beitrag/11684059/74837281/>, [27.03.2019].

Die Grundgesamtheit der folgenden Studie umfasst alle fusionierten Gemeinden in der Steiermark. In den 127 betroffenen Gemeinden leben 568.068 BürgerInnen. In dieser Anzahl sind die 127 BürgermeisterInnen, 111 AmtsleiterInnen und 2.556 Gemeinderäte/Gemeinderätinnen inbegriffen. Nach erfolgter Ermittlung der Grundgesamtheit ist basierend auf diesen Erkenntnissen die Stichprobengröße festzulegen und zu ermitteln.

4.4 Auswahlverfahren der Stichprobe

In dieser Studie wird die Teilerhebung³⁴ als Erhebungsart gewählt. Die Gemeinden werden für die Stichprobenziehung zufällig ausgewählt. Die Auswahl wird aufgrund der politischen Verteilung innerhalb der Steiermark sowie einer Verteilung auf die unterschiedlichen Regionen vorgenommen. In der Stichprobe sind 5 ÖVP Gemeinden, 3 SPÖ Gemeinden und 4 Gemeinden als Reserve enthalten. Ebenfalls wird berücksichtigt, ob die Gemeinde bereits Kundin der Comm-Unity EDV GmbH ist oder nicht. Es werden sowohl Kundinnen als auch Nicht-Kundinnen befragt.

³⁴ Es handelt sich um eine Teilerhebung („sample“) oder Stichprobenerhebung, wenn nur eine Auswahl von Fällen aus der Grundgesamtheit untersucht wird. Vgl. DÖRING/BORTZ (2016), S. 294.



Abbildung 4: Ermittlung der Zufallsstichprobe

Die Stichprobe besteht aus 200 BürgerInnen und 204 ExpertInnen. Da die ExpertInnen mithilfe des computerbasierten Fragebogens befragt werden, wird die Rücklaufquote geringer sein.

Bei der gezogenen Stichprobe der BürgerInnen sind zusätzlich die Merkmale Alter und Geschlecht bei der Befragung zu berücksichtigen. Für die Gliederung der Stichprobe wird das Quotenauswahlverfahren verwendet. Die Stichprobe der BürgerInnen teilt sich in drei Altersgruppen auf, wobei jede Gruppe wiederum in einen Frauen- und Männeranteil zu untergliedern ist.

	Altersgruppe 1 16 - 39 Jahre	Altersgruppe 2 40 - 59 Jahre	Altersgruppe 3 60+	GESAMT
Gesamt Stmk	367.759	367.666	327.200	1.062.625
davon Frauen	177.579	182.228	182.186	541.993
davon Männer	190.180	185.438	145.014	520.632
Gesamt Stmk	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
davon Frauen	48,3%	49,6%	55,7%	51,0%
davon Männer	51,7%	50,4%	44,3%	49,0%
% Altersgruppe	34,6%	34,6%	30,8%	100,0%

Tabelle 4: Steiermark nach Alter und Geschlecht

Quelle: Statistik Austria (2019), https://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/bevoelkerung/bevoelkerungsstruktur/bevoelkerung_nach_alter_geschlecht/index.html, [26.03.2019].

4.5 Erhebungsinstrument

Für die Erstellung der Studie werden folgende Erhebungsinstrumente verwendet:

- Sekundärforschung mittels Desk-Research zur Datenerhebung.
- Ein persönliches Gespräch (ExpertInneninterview) für die qualitative Befragung von fachkundigen Personen mithilfe eines standardisierten Interviewleitfadens.
- Persönliche Interviews (face-to-face) für die Befragung der BürgerInnen mittels standardisierten Fragebogen und Paper-Pencil-Methode.
- Ein standardisierter Online-Fragebogen für die Befragung der BürgermeisterInnen, Gemeinderäte/-innen, AmtsleiterInnen, welcher mit dem Softwaretool „Unipark“ erstellt und per E-Mail an die Gemeinden versendet wurde. Auf Wunsch ist es möglich, denselben Fragebogen als PDF zur Verfügung zu stellen.

Im Zuge der qualitativen Befragung der ExpertInnen ist ein Gespräch mit drei Fachpersonen von jeweils ca. einer Stunde geplant. In der Befragung soll u.a. erhoben werden, wie (andere) BürgermeisterInnen am besten in den Fusionierungsprozess miteingebunden werden können. Dieses Gespräch erfolgt persönlich und wird nach erfolgter Zustimmung aufgenommen. Die Aufnahme wird transkribiert und im Anschluss sofort gelöscht. Die Gesprächsergebnisse fließen in die quantitative Befragung ein.

Folgende ExpertInnen werden im Zuge der qualitativen Interviews befragt:

- 2 Bürgermeister
- 1 Gemeindebediensteter (IT-Verantwortlicher)

Für die quantitative Befragung ist es angedacht, dass das Beantworten der Fragen ungefähr 8-10 Minuten in Anspruch nimmt. Die Inhalte des Fragebogens ergeben sich aus der Desk-Research sowie den Erkenntnissen der ExpertInneninterviews.

4.6 Feldplanung und Ablauf der empirischen Untersuchung

Der Pretest für den Fragebogen wird für die ExpertInnengruppe mit einer ausgewählten Gemeinde, die sich nicht in der Stichprobe befindet, durchgeführt. Ein weiterer Pretest wird mit StudienkollegInnen, stellvertretend für die Gruppe der Bevölkerung, durchgeführt. Dazu werden 3-5 Personen persönlich interviewt und um Feedback bezüglich Verständlichkeit des Fragebogens gebeten. Der Fragebogen wird entsprechend dem Feedback vom ersten Pretest angepasst. Dieselbe Vorgehensweise bezüglich Pretest wird so oft wie nötig wiederholt, bis die Fragebogenkonstruktion abgeschlossen werden kann.

Die persönliche Befragung der Bürgerinnen und Bürger startete am 25.05.2019 und war mit 03.06.2019 abgeschlossen. Aufgrund fehlerhafter Daten mussten 25 Fragebögen im Zeitraum von 19. Juni bis 21. Juni nachgeholt werden, um die entsprechende Quote laut festgelegtem Plan zu erzielen.

Die Befragung der ExpertInnen mittels Online-Fragebogen wurde am 29.05.2019 mittels Aussendung des Fragebogenlinks an die jeweiligen Ansprechpersonen in den Gemeinden gestartet. Die Ansprechpersonen wurden in den E-Mails gebeten, diese an die/den BürgermeisterIn, die/den AmtsleiterIn sowie an die Gemeinderatsmitglieder zur Beantwortung weiterzuleiten. Nach Ablauf der 14 Tage Frist wurde der Online-Fragebogen von 14 Personen beantwortet.

Zwischen Mitte und Ende Juni wurden die Gemeinden erneut sowohl von den Projektteammitgliedern als auch von der Comm-Unity EDV GmbH selbst kontaktiert, um an die Beantwortung der Fragebögen zu erinnern. Dieser Reminder erbrachte mit Stichtag 18.06.2019 sechs weitere StudienteilnehmerInnen für die ExpertInnengruppe. Um die Rücklaufquote zu erhöhen, wurden schließlich noch die restlichen Gemeinden, welche sich in der Stichprobe als Reservegemeinden befunden haben, kontaktiert. Dadurch wurde die Rücklaufquote der ExpertInnengruppe auf die endgültigen 28 Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhöht.

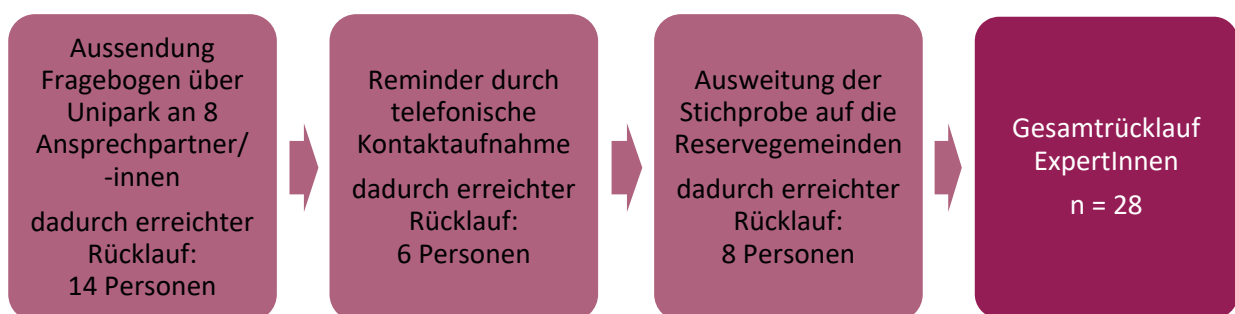


Abbildung 5: Befragungsprozess ExpertInnen

4.7 Zusammenfassung des Untersuchungsdesigns

Zusammengefasst kann das Untersuchungsdesign wie folgt dargestellt werden:

- ◆ **Untersuchungsgegenstand:** Wissensstand zum Thema E-Government, Bedarf an E-Government-Lösungen sowie die Stimmungslage in den fusionierten steirischen Gemeinden
- ◆ **Methode:** Persönliche Befragung mittels Paper-Pencil-Methode (Gruppe A - Bevölkerung), Online-Befragung (Gruppe B - ExpertInnen)
- ◆ **Grundgesamtheit:** 127 fusionierte Gemeinden in der Steiermark, 568.058 BürgerInnen, 127 BürgermeisterInnen, 111 AmtsleiterInnen und 2.556 Gemeinderatsmitglieder
- ◆ **Stichprobenauswahl:** einfache Zufallsauswahl
- ◆ **Erhebungsinstrument:** standardisierte Fragebögen
- ◆ **Nettointerviews/Fallzahl:** 200 BürgerInnen, 28 ExpertInnen
- ◆ **Feldzeitraum:** BürgerInnen: 25.05.2019 bis 21.06.2019, ExpertInnen: 29.05.2019 bis 28.06.2019
- ◆ **Abschlussquote:** 59,6% bei der Online-Befragung
- ◆ **Rücklaufquote:** BürgerInnen 100,0%, ExpertInnen 7,3%
- ◆ **Durchschnittlich benötigte Zeit (online):** 10 min 0,68 s

5 Untersuchungsergebnisse

In diesem Kapitel sind die Ergebnisse der quantitativen Erhebung zusammengefasst und grafisch visualisiert. Zunächst wird die Struktur der Stichprobe dargestellt, gefolgt von Diagrammen zur Häufigkeitsverteilung zu den einzelnen Fragestellungen. Der Stichprobenumfang wird mit „n“ angegeben, die Anzahl der Mehrfachnennungen wird durch „N“ ausgedrückt.

Zusätzlich zu den Antworten werden bei einer Grundgesamtheit von 200 Personen Unterschiede mittels Kreuztabellen, Kruskal-Wallis-Test und Zusammenhänge mithilfe der Rangkorrelation nach Spearman ausgearbeitet. Hierbei wurde mit einem Signifikanzniveau von 0,05 gearbeitet. Allgemein ist zu sagen, dass die gefundenen Zusammenhänge aufgrund ihrer Signifikanz als solche interpretiert werden, obwohl größtenteils nur sehr geringe Zusammenhänge erzielt werden konnten.

5.1 Struktur der Stichprobe

Im Rahmen der vorliegenden Untersuchung ist zwischen der Gruppe der Bevölkerung (Gruppe A) und der Gruppe der ExpertInnen (Gruppe B) zu unterscheiden.

5.1.1 Gruppe A – Bevölkerung

Die befragten 200 Bürgerinnen und Bürger werden anhand von Geschlecht, Alter, Erwerbssituation, Wohnsituation und Wohndauer in der Gemeinde charakterisiert.

Geschlecht der befragten BürgerInnen

Bei den BürgerInnen werden 99 weibliche (49,5%) und 101 männliche Personen (50,5%) befragt. Dies entspricht in etwa dem Bild der Steiermark (Anteil in der Steiermark: Frauen 51,0%, Männer 49,0%).

Geschlecht BürgerInnen		
Weiblich	99	49,5%
Männlich	101	50,5%
	200	100,0%

Tabelle 5: Befragte Bevölkerung nach Geschlecht

Altersverteilung der befragten BürgerInnen

Für die Erhebung des Alters werden drei Altersgruppen gebildet, wobei für das Mindestalter das Wahlalter gilt. Die nachstehende Tabelle zeigt, dass 37,0% der befragten BürgerInnen zwischen 16 und 39 Jahre alt sind. Weitere 32,0% sind zwischen 40 und 59 Jahre alt. Die Altersgruppe der über 60-Jährigen ist mit 31,0% vertreten. Auch hier wird der Quotenplan nahezu erfüllt (vergleiche Tabelle 4).

Alter BürgerInnen		
16 bis 39 Jahre	74	37,0%
40 bis 59 Jahre	64	32,0%
60 Jahre oder älter	62	31,0%
	200	100,0%

Tabelle 6: Altersverteilung der befragten BürgerInnen

Erwerbssituation der befragten BürgerInnen

In Bezug auf die Erwerbssituation sind knapp die Hälfte (48,5%) der befragten BürgerInnen derzeit erwerbstätig, weitere 10,0% sind selbstständig. Die Gruppe der PensionistInnen ist mit 18,0% vertreten. 11,0% der befragten Personen befinden sich derzeit entweder als SchülerIn oder als StudentIn in Ausbildung. Arbeitssuchende Personen (6,5%) und die Gruppe der Hausfrauen/Hausmänner (6,0%) stellen den niedrigsten Anteil dar.

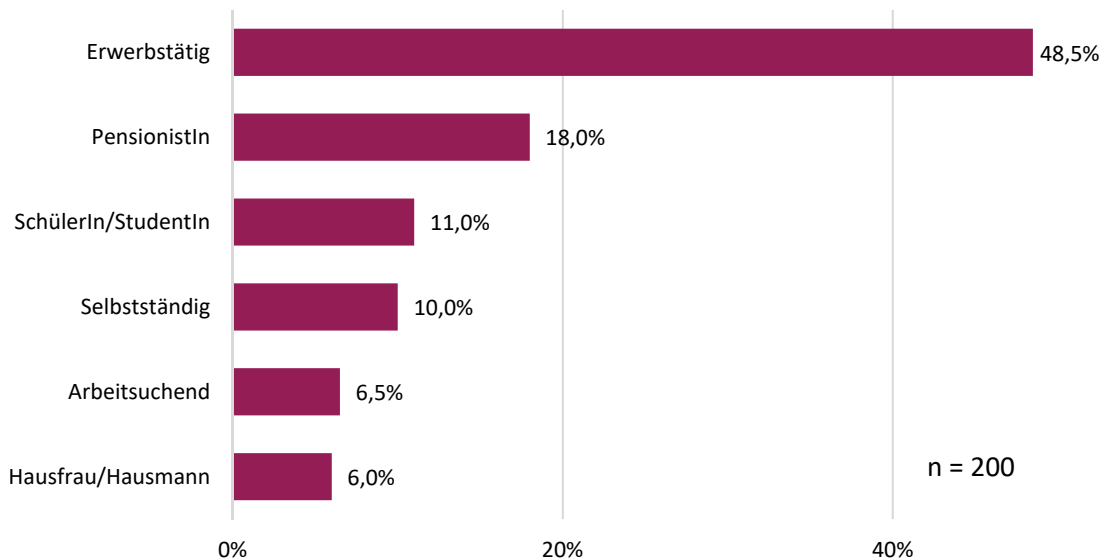


Abbildung 6: Erwerbssituation der befragten BürgerInnen

Wohnsituation der befragten BürgerInnen

Der Großteil der teilnehmenden Bevölkerung (72,0%) lebt in einem Mehrpersonen-Haushalt. Deutlich weniger Personen (28,0%) leben in einem Einpersonen-Haushalt.

Wohnsituation BürgerInnen		
Einpersonen-Haushalt	56	28,0%
Mehrpersonen-Haushalt	144	72,0%
	200	100,0%

Tabelle 7: Wohnsituation der befragten BürgerInnen

Die nachfolgende Tabelle gibt einen detaillierten Überblick über die Verteilung der Ein- und Mehrpersonenhaushalte. Bei den Einpersonenhaushalten leben jeweils gleich viele Männer alleine wie Frauen. Von den insgesamt 144 Mehrpersonenhaushalten gibt es in 88 Haushalten keine Kinder (61,1%). Hinsichtlich der Mehrpersonenhaushalte mit Kindern (38,9%) gibt es 26 (18,1%) Haushalte mit einem Kind, 18 Haushalte mit 2 Kindern (12,5%) und 7 Haushalte mit mindestens 3 Kindern (4,9%). Von den Mehrpersonenhaushalten mit Kindern gibt es 5 Haushalte (3,5%), in denen nur ein Elternteil lebt.

Ein- und Mehrpersonenhaushalte	Antworten	
	Anzahl der Antworten	Anzahl in Prozent
Alleinlebende Männer	28	50,0%
Alleinlebende Frauen	28	50,0%
Summe Einpersonenhaushalte	56	100,0%
Mehrpersonenhaushalte ohne Kinder	88	61,1%
Mehrpersonenhaushalte mit Kindern	56	38,9%
davon Ein-Eltern-Haushalt	5	3,5%
davon Mehrpersonenhaushalt + 1 Kind	26	18,1%
davon Mehrpersonenhaushalt + 2 Kinder	18	12,5%
davon Mehrpersonenhaushalt + mind. 3 Kinder	7	4,9%
Summe Mehrpersonenhaushalte	144	100,0%

Tabelle 8: Aufteilung der Ein- & Mehrpersonenhaushalte der befragten BürgerInnen

Wohndauer in der Gemeinde der befragten BürgerInnen

Damit die ProbandInnen Aussagen zur Gemeindefusionierung treffen können, ist es wichtig, die Heimatgemeinde vor und nach der Fusionierung zu kennen. Der Großteil (73,0%) der befragten BürgerInnen lebt bereits 10 Jahre oder länger in der jeweiligen Gemeinde. Weitere 16,0% wohnen zwischen 6 und 10 Jahren in ihrer Gemeinde. 11,0% wohnen seit maximal 5 Jahren in ihrer Gemeinde.

Wie lange wohnen Sie bereits in Ihrer Gemeinde?		
0 bis 5 Jahre	22	11,0%
6 bis 10 Jahre	32	16,0%
über 10 Jahre	146	73,0%
	200	100,0%

Tabelle 9: Wohndauer der befragten BürgerInnen in der Gemeinde

5.1.2 Gruppe B – ExpertInnen

Die Charakterisierung der 28 Personen der ExpertInnengruppe erfolgt anhand von Geschlecht, Alter und Position innerhalb der Gemeinde. Außerdem wurden die verwendeten EDV-Programme in der Gemeinde sowie die Gemeindegröße erhoben.

ExpertInnengruppe nach Geschlecht

Bei der Gruppe der ExpertInnen haben großteils männliche Personen (82,1%) teilgenommen. Die weiblichen Expertinnen sind mit 5 Teilnehmerinnen vertreten.

Geschlecht		
Weiblich	5	17,9%
Männlich	23	82,1%
	28	100,0%

Tabelle 10: ExpertInnengruppe nach Geschlecht

Altersverteilung innerhalb der ExpertInnengruppe

Für die Erhebung des Alters werden die für das Quotenverfahren herangezogenen drei Altersgruppen verwendet. Der Großteil der befragten ExpertInnen – rund 79% – ist zwischen 40 und 59 Jahren alt. Die Altersgruppe der 16 bis 39-Jährigen ist mit 17,9% vertreten. Lediglich eine Person befindet sich in der Altersgruppe von 60 Jahre und älter.

Alter		
16 bis 39 Jahre	5	17,9%
40 bis 59 Jahre	22	78,6%
60 Jahre und älter	1	3,6%
	28	100,0%

Tabelle 11: Altersverteilung der ExpertInnengruppe

ExpertInnen und deren Position in der Gemeinde

Die Gruppe der ExpertInnen setzt sich aus BürgermeisterInnen, AmtsleiterInnen sowie deren StellvertreterInnen und Gemeinderatsmitglieder zusammen. Knapp mehr als die Hälfte der befragten ExpertInnen zählen zum Gemeinderat. Die AmtsleiterInnen sind mit 21,4% und deren StellvertreterInnen mit 17,9% vertreten. An der Befragung haben zwei BürgermeisterInnen teilgenommen.

Position in der Gemeinde		
Gemeinderat/Gemeinderätin	15	53,6%
AmtsleiterIn	6	21,4%
Amtsleiter-StellvertreterIn	5	17,9%
BürgermeisterIn	2	7,1%
	28	100,0%

Tabelle 12: Position der ExpertInnen in der Gemeinde

Größe der Gemeinden

In Bezug auf die Gemeindegröße wird zwischen drei Größen unterschieden. Die erste Gruppe mit weniger als 2.000 EinwohnerInnen ist mit knapp der Hälfte der ExpertInnen vertreten. 5 der befragten ExpertInnen vertreten die Gemeindegröße 2.000 bis 5.000 Einwohner, weitere 10 ExpertInnen die Gemeindegröße über 5.000 Einwohner.

Gemeindegröße		
weniger als 2.000 Einwohner	13	46,4%
2.000 bis 5.000 Einwohner	5	17,9%
über 5.000 Einwohner	10	35,7%
	28	100,0%

Tabelle 13: Größe der Gemeinden in der Stichprobe

Eingesetzte Programme in den befragten Gemeinden

Die ExpertInnen werden nach den EDV-Programmen in den Gemeinden befragt. Mit 17 Nennungen ist GeOrg das am häufigsten eingesetzte Programm. 10 ExpertInnen verwenden Online-formulare über die help.gv.at-Website. Weitere 5 setzen das k5 Kommunalmanagement ein und 4 der ExpertInnengruppe Do-kuWare. Sharepoint und Fabsoft hingegen wird von keiner der befragten Gemeinden eingesetzt. Davon abgesehen haben 6 ExpertInnen angegeben, dass keine Antwort möglich ist.

Programme in Verwendung		
GeOrg	17	40,5%
Onlineformulare (help.gv.at)	10	23,8%
k5 Kommunalmanagement	5	11,9%
DokuWare	4	9,5%
Sharepoint	0	0,0%
Fabasoft	0	0,0%
Keine Antwort möglich	6	14,3%
N = 42, n = 28	42	100,0%

Tabelle 14: Eingesetzte Programme in den Gemeinden

5.2 Aktueller Stand und zukünftige Entwicklung des E-Government

Im Zuge der Erhebung wird der aktuelle Wissensstand der Bevölkerung (Gruppe A) zum Thema E-Government untersucht. Der Bedarf an E-Government-Lösungen sowie Meinungen und Erfahrungen zum Thema E-Government in Hinblick auf die Gemeindestrukturreform wird in beiden Zielgruppen erhoben.

5.2.1 Ergebnisse Gruppe A – Bevölkerung

Die Bürgerinnen und Bürger werden gefragt, was sie unter „E-Government“ verstehen.

Was verstehen Sie unter "E-Government"?

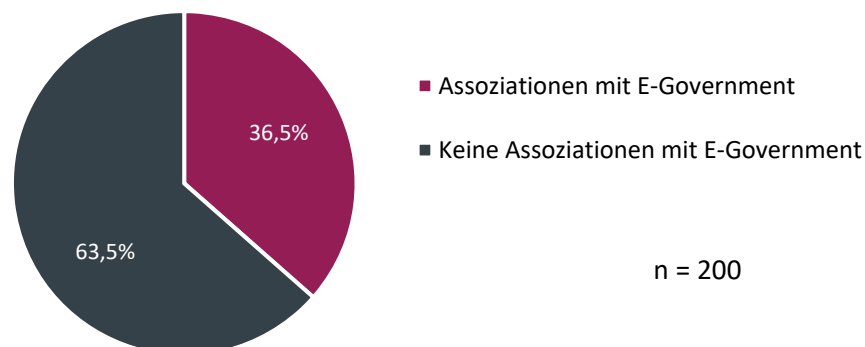


Abbildung 7: Assoziationen mit „E-Government“

Von den 200 befragten BürgerInnen haben 127 keine Assoziationen mit „E-Government“, 73 Personen können dem Begriff „E-Government“ etwas zuordnen.

Die 73 ProbandInnen verstehen unter „E-Government“ am ehesten die Online-Erledigung von Amtswegen (rd. 53%), gefolgt von der Informationsbereitstellung mittels moderner Technik (rd. 21%) und der Kommu-

nikation über Online-Plattformen wie der Gemeindeforum (rd. 12%). Sechs der befragten Personen assoziieren mit dem Begriff „E-Government“ Verbesserungen und die Digitalisierung der Verwaltungsprozesse innerhalb der Gemeinde. Jeweils eine Person verbindet mit „E-Government“ staatenübergreifende Systeme, die Vereinfachung von Amtsabläufen zum Wohle der BürgerInnen, elektronische Regierung sowie diverse Verwaltungsmöglichkeiten mit Problemen für ältere Bürgerinnen und Bürger.

Unter E-Government wird verstanden...	Anzahl der Nennungen	Antworten in % der Nennungen
Amtswege können online erledigt werden	39	53,4%
Informationsbereitstellung für BürgerInnen mittels moderner Technik	15	20,5%
Kommunikation über Online-Plattformen insbesondere mittels Website	9	12,3%
Verbesserungen und Digitalisierung der Verwaltungsprozessen innerhalb der Gemeinde	6	8,2%
Staaten übergreifende Systeme	1	1,4%
Vereinfachung von Amtsabläufe zum Wohle der Bürgerinnen und Bürger	1	1,4%
Elektronische Regierung	1	1,4%
Diverse Verwaltungsmöglichkeiten mit Problemen für ältere Bürgerinnen und Bürger	1	1,4%
n = 73 (jene, die Assoziationen genannt haben)	73	100,0%

Tabelle 15: Allgemeines Verständnis des Begriffes „E-Government“

Rund 64% der befragten 200 Personen können die Frage, was unter „E-Government“ zu verstehen ist, nicht beantworten. Von diesen 127 StudienteilnehmerInnen geben 100 Personen an (78,7%), „E-Government“ noch nie gehört zu haben bzw. wollen keine Angabe dazu machen. 27 Personen haben den Begriff „E-Government“ zwar schon einmal gehört, aber keine Vorstellung, was darunter zu verstehen ist.

Haben Sie den Begriff "E-Government" schon einmal gehört?

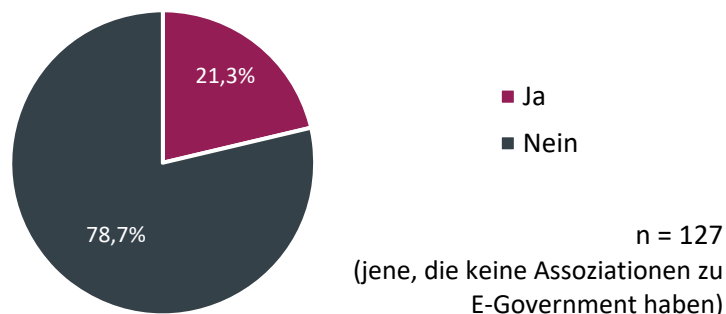
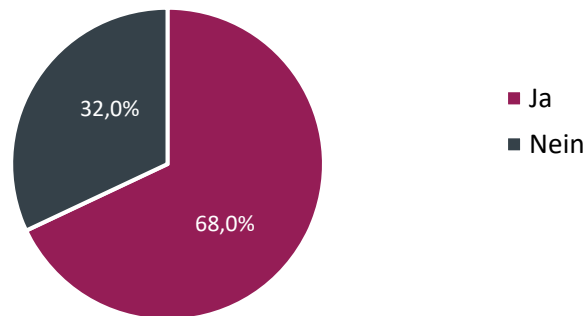


Abbildung 8: Bekanntheit des Begriffes „E-Government“

Der Begriff E-Government ist Personen von 16 bis 39 Jahren und Personen von 40 bis 59 Jahren signifikant bekannter als Personen, die 60 Jahre und älter sind. Personen von 40 bis 59 Jahren können dem Begriff am häufigsten etwas zuordnen. In der Altersgruppe 1 kennen 59,5% den Begriff E-Government. In der Altersgruppe 2 kennen ihn sogar 71,9% während in der Altersgruppe 3 nur 38,7% angaben, diesen Begriff schon einmal gehört zu haben.

Ihre Gemeinde hat eine eigene Website - nutzen Sie diese Website?



n = 200

Abbildung 9: Nutzung der Gemeindewebsite

Jede befragte Gemeinde stellt ihren Bürgerinnen und Bürgern eine Website zur Verfügung. 68,0% der StudienteilnehmerInnen nutzen diese auch. Diese 136 Personen verwenden die Website in erster Linie zur Informationsbeschaffung (rd. 84%). Des Weiteren wird die Website zur Kontaktaufnahme mit der jeweiligen Gemeinde (38,2%) und für die Inanspruchnahme diverser Online-Dienstleistungen (22,1%) genutzt. Als sonstige Gründe nannten die ProbandInnen den Aufruf des Veranstaltungskalenders sowie Informationen über Neuigkeiten in der Gemeinde. 3 Personen konnten keine genauen Angaben zur Nutzung machen.

Nutzung der Website n = 136, N = 202	Anzahl der Nennungen	Antworten in % der Nutzer
Informationsbeschaffung	114	83,8%
Kontaktaufnahme	52	38,2%
Inanspruchnahme von Online-Dienstleistungen	30	22,1%
Keine genauen Angaben	3	2,2%
Sonstige	3	2,2%
Summe	202	

Tabelle 16: Nutzungsgründe der Gemeindewebsite

32,0% der befragten Bevölkerung nutzen die jeweilige Website ihrer Gemeinde nicht. Als Hauptgrund hierfür werden von 26 der befragten Personen angegeben, dass kein Bedarf bzw. kein Interesse besteht. Acht Personen haben kein Internet. Jeweils sechs Personen geben an, kein Gerät zur Nutzung zur Verfügung zu haben oder die Offline-Möglichkeiten wie die Gemeindezeitung zur Informationsbeschaffung zu verwenden. Vier der befragten Bürgerinnen und Bürger wissen nicht, dass ihre Gemeinde eine Website anbietet. Jeweils eine Person gibt an, dass die Website schlecht gewartet wird und somit keinen (aktuellen) Informationsgehalt bietet, Facebook als Informationsquelle bevorzugt wird oder gerade erst in die Gemeinde umgezogen zu sein. 11 der Befragten nennen keine konkreten Gründe.

Keine Nutzung der Website n = 64	Anzahl der Nennungen	Anzahl in %
Kein Bedarf/Interesse	26	40,6%
Kein Internet	8	12,5%
Kein Gerät zur Nutzung	6	9,4%
Nutzung der Offline-Möglichkeiten	6	9,4%
Nicht gewusst, dass es eine Website gibt	4	6,3%
Schlechte Wartung, kein Informationsgehalt	1	1,6%
Facebook als Informationsquelle	1	1,6%
Gerade erst umgezogen	1	1,6%
Keine Angabe	11	17,2%
Summe	64	100,0%

Tabelle 17: Gründe, warum die Gemeindefebsite nicht genutzt wird

Die Gemeindefebsite wird von Personen zwischen 16 und 39 Jahren und von Personen zwischen 40 und 59 Jahren signifikant öfters genutzt als von Personen mit 60 Jahren oder älter. Je jünger die befragten Personen sind, desto eher wird die Website benutzt.

Altersgruppe 1: 16 – 39 Jahre	78,4% nutzen die Gemeindefebsite, 21,6% nicht
Altersgruppe 2: 40 – 59 Jahre	73,4% nutzen die Gemeindefebsite, 26,6% nicht
Altersgruppe 3: 60 Jahre und älter	50,0% nutzen die Gemeindefebsite, 50,0% nicht

Um das tatsächliche Nutzungsverhalten der Bevölkerung zu eruieren, wurden die ProbandInnen nach zehn ausgewählten Online-Dienstleistungen befragt.

Welche der folgenden Online-Dienstleistungen nutzen Sie? (Mehrfachnennungen möglich)

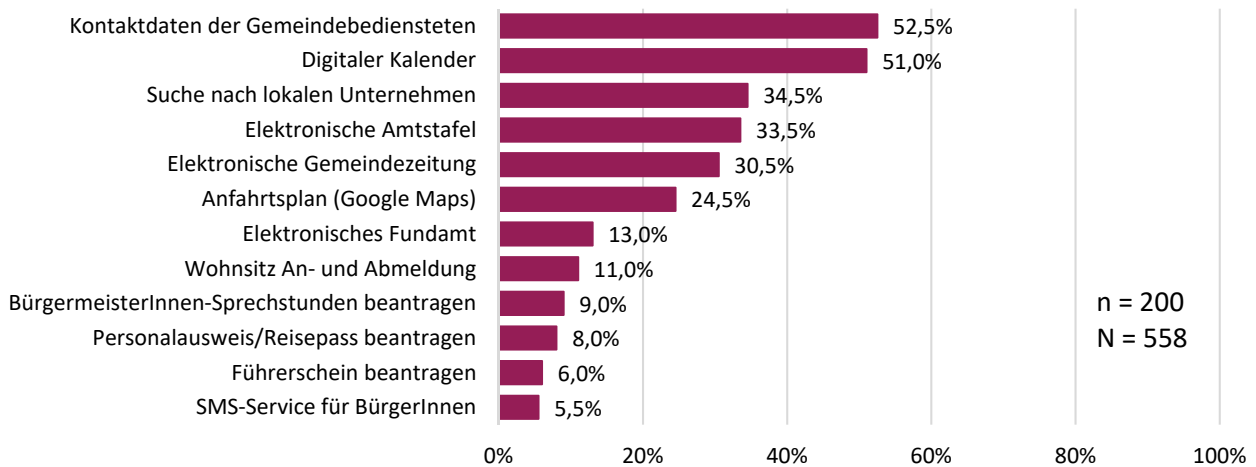


Abbildung 10: Nutzung von Online-Dienstleistungen

Bei der Betrachtung des derzeitigen Angebotes von Online-Dienstleistungen zeigt sich, dass mehr als die Hälfte der befragten Personen die Kontaktdaten der Gemeindebediensteten sowie den Digitalen Kalender (z.B. Müllabfuhrtermine, Veranstaltungen, etc.) nutzt. Die weiteren Services, die von über 30% der StudienteilnehmerInnen genutzt werden, sind die Onlinesuche nach lokalen Unternehmen (34,5%), die elektronische Amtstafel (33,5%) sowie die elektronische Gemeindezeitung (30,5%). Das SMS-Service für Bürgerinnen und Bürger wird von 11 befragten Personen genutzt.

Von Interesse sind nicht nur die bereits genutzten Online-Anwendungen, sondern auch jene, welche sich die Bürgerinnen und Bürger in Zukunft wünschen würden. Hierfür wurde den StudienteilnehmerInnen ein Pool von 24 möglichen Online-Anwendungen vorgelesen.

Welche der folgenden Online-Dienstleistungen würden Sie sich für die Zukunft wünschen? Teil 1 - "Top 10"

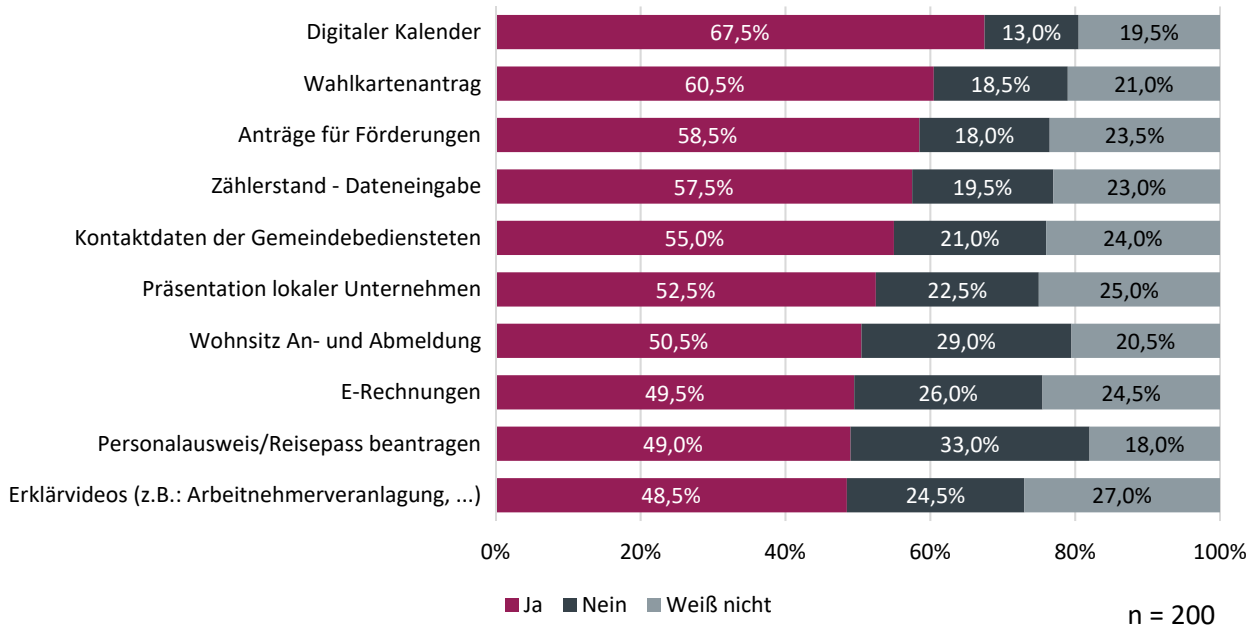


Abbildung 11: Wunsch nach Online-Dienstleistungen, Teil 1 – "Top 10"

Die gewünschten Top-3-Online-Dienstleistungen sind der Digitale Kalender (67,5%), gefolgt vom Wahlkartenantrag (60,5%) und Anträgen für Förderungen (58,5%).

Mehr als die Hälfte der befragten Bevölkerung wünscht sich außerdem die Möglichkeit, den Zählerstand online einzugeben (57,5%), Kontaktdaten der Gemeindebediensteten online zu finden (55,0%), eine Präsentation lokaler Unternehmen (52,5%) sowie die An- und Abmeldung eines Wohnsitzes (50,5%) online vornehmen zu können.

Elektronische Rechnungen, Personalausweis bzw. Reisepass online zu beantragen sowie Erklärvideos (z.B. zur Arbeitnehmerveranlagung) vervollständigen die Top 10 gewünschten Online-Dienstleistungen der befragten Bevölkerung.

Welche der folgenden Online-Dienstleistungen würden Sie sich für die Zukunft wünschen? Teil 2 - weitere Angaben

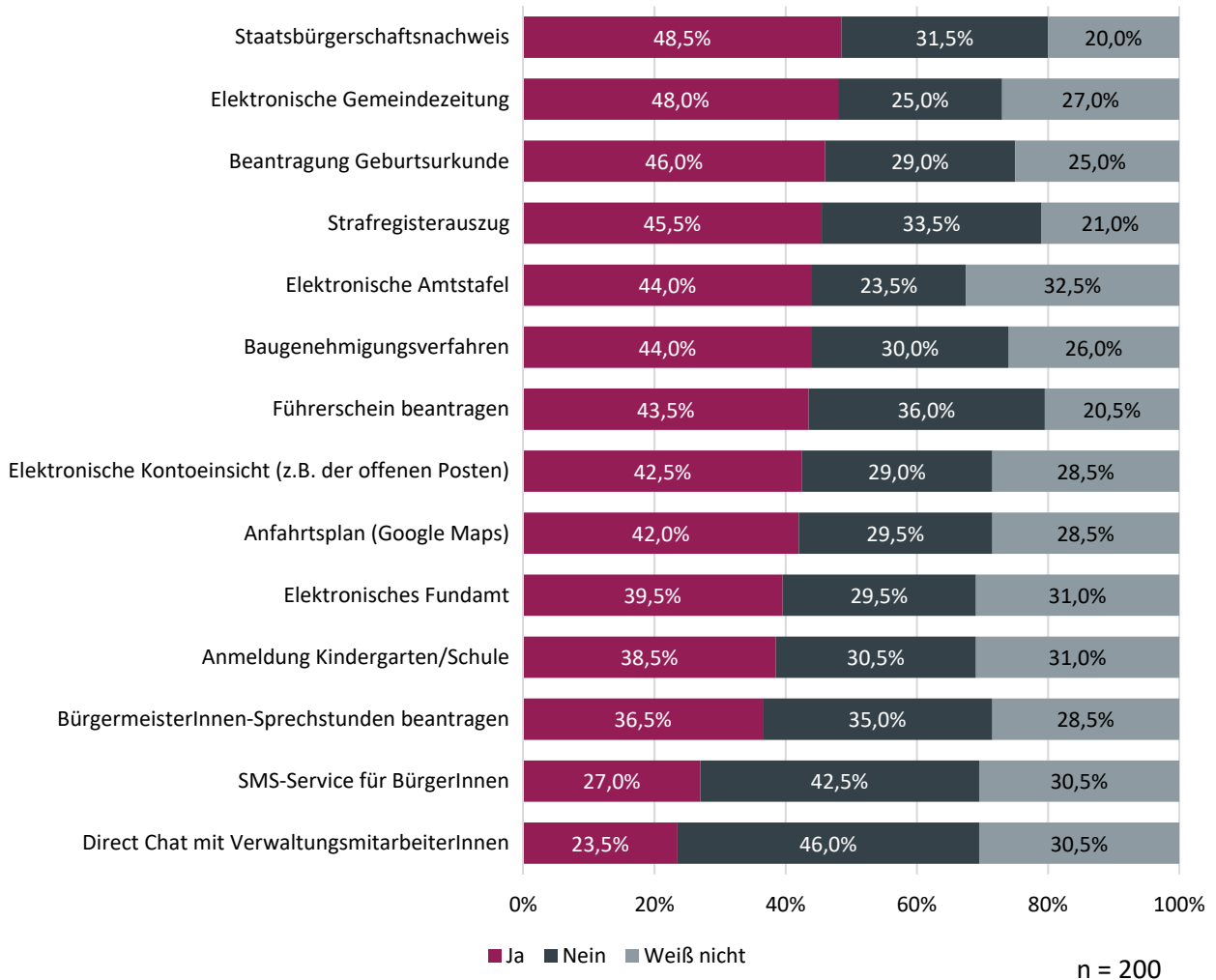


Abbildung 12: Wunsch nach Online-Dienstleistungen, Teil 2

Der SMS-Service für Bürgerinnen und Bürger mit nur 27,0% sowie der Direct Chat mit den VerwaltungsmitarbeiterInnen mit 23,5% wird eher weniger gewünscht. Die StudienteilnehmerInnen haben die Möglichkeit, weitere Services zu äußern, die nicht konkret angeführt werden. Folgende Wünsche werden je einmal genannt:

- Online-Bebauungspläne
- Veranstaltungskalender
- Umweltmeldungen/Wetterwarnung
- Baudokumente online anfordern
- Müllkalender zum Download

- Online wählen
- Whatsapp-Service
- Alles, was möglich ist
- Es soll den BürgerInnen mitgeteilt werden.

Es gilt zu erheben, welche Hardware die Bürgerinnen und Bürger für Online-Dienstleistungen einsetzen.

Mit welcher Hardware nutzen Sie Online-Dienstleistungen? (Mehrfachnennungen möglich)

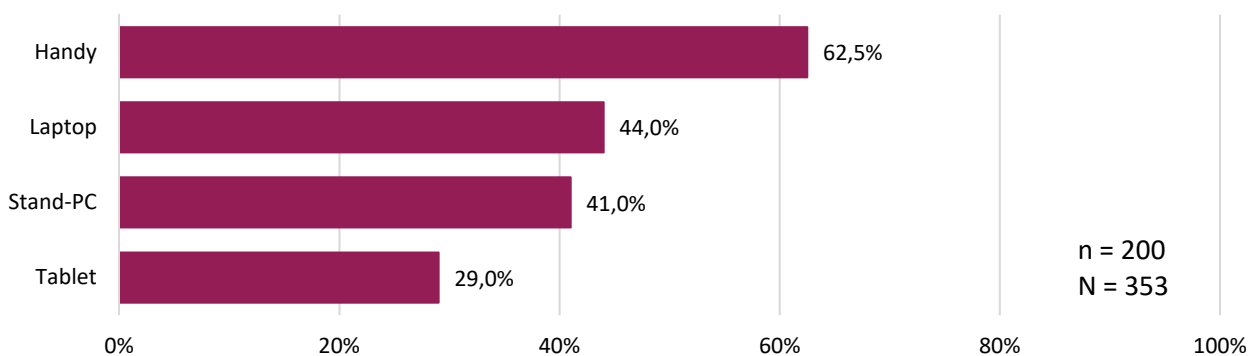


Abbildung 13: Verwendete Hardware

Am öftesten kommt das Handy für die Nutzung von Online-Dienstleistungen zum Einsatz (rd. 63%), gefolgt von Laptop (44,0%) und Stand-PC (41,0%). Das Tablet wird von 29,0% der TeilnehmerInnen verwendet.

Zur Identifikation im Internet gibt es das Konzept der Bürgerkarte und der Handysignatur. Die Bürgerinnen und Bürger werden nach der Bekanntheit dieser Möglichkeiten gefragt.

Welche der folgenden Methoden für die Nutzungen der Online-Dienstleistungen kennen Sie?

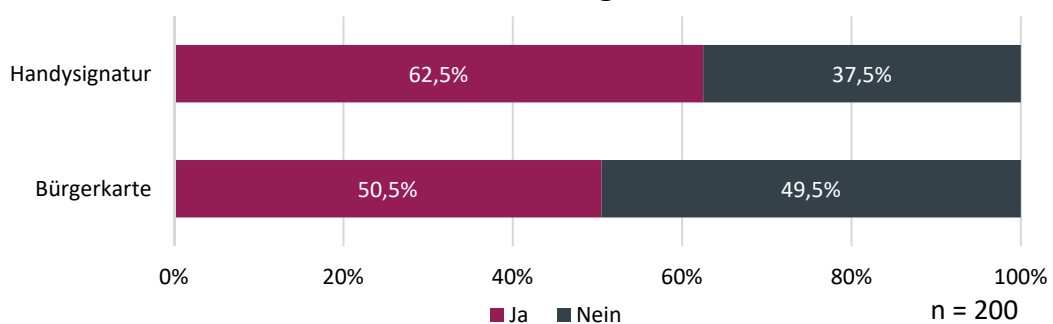


Abbildung 14: Bekanntheit der Verfahren zur Online-Verifizierung in der Bevölkerungsgruppe

Von den befragten 200 TeilnehmerInnen kennen 62,5% die Handysignatur und 50,5% die Bürgerkarte.

Je jünger die befragten Personen sind, desto eher kennen diese die Handysignatur. Personen von 16 bis 39 Jahren und Personen von 40 bis 59 Jahren kennen die Methode der Handysignatur signifikant häufiger als Personen, die mindestens 60 Jahre alt sind. Ebenfalls ist die Bürgerkarte eher jüngeren Personen von 16 bis 39 Jahren und Personen zwischen 40 und 59 Jahren, als Personen ab 60 Jahren bekannt, wobei es hier keinen signifikanten Unterschied gibt. Grundsätzlich kann festgestellt werden, dass die Handysignatur bei jüngeren Personen von 16 bis 39 Jahren und bei Personen zwischen 40 bis 59 Jahren bekannter ist als die Bürgerkarte. Bei Personen ab 60 Jahren gibt es keinen signifikanten Unterschied zwischen Kenntnis der Handysignatur und Bürgerkarte.

Ob die Handysignatur oder die Bürgerkarte von den StudienteilnehmerInnen genutzt wird, zeigt nachstehende Grafik.

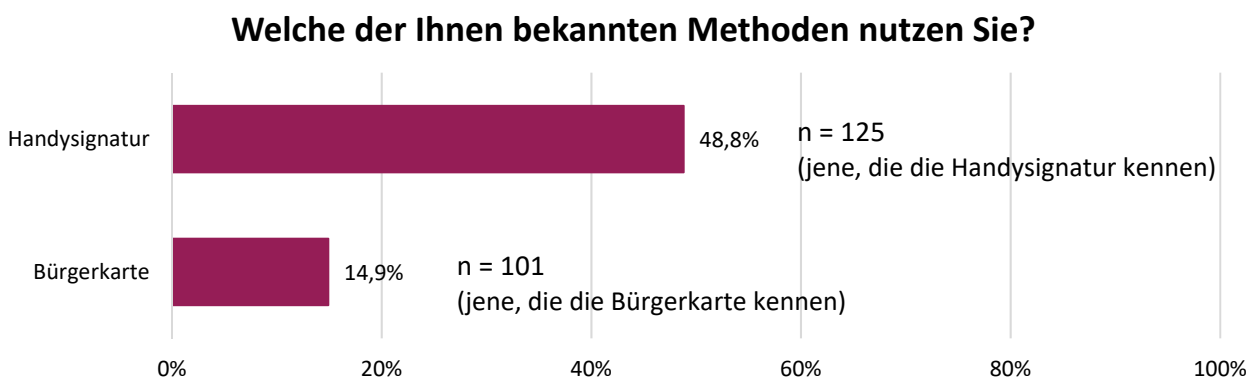


Abbildung 15: Nutzung von Handysignatur und Bürgerkarte

Rund 49% der 125 Personen, welche die Handysignatur kennen, nutzen diese Funktion auch. Die Bürgerkarte kommt nur bei 14,9% der StudienteilnehmerInnen zum Einsatz, die diese Verifizierungsmethode kennen.

Von Interesse ist, welche Anforderungen Bürgerinnen und Bürger an die Nutzung von Online-Dienstleistungen stellen. Dazu werden sechs ausgewählte Kriterien von ihnen beurteilt.

Welche Anforderungen sollen Online-Dienstleistungen Ihrer Meinung nach erfüllen?

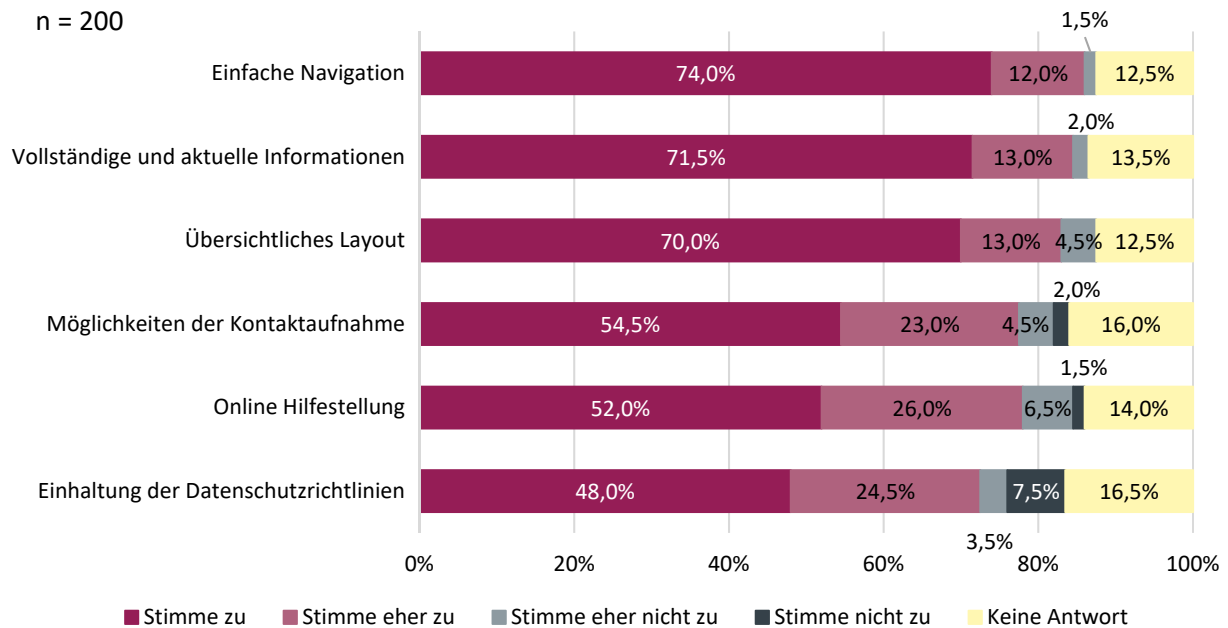


Abbildung 16: Anforderungen an Online-Dienstleistungen, Teil 1

86,0% der Bürgerinnen und Bürger stimmen voll bzw. eher zu, dass Online-Dienstleistungen einfach zu navigieren sein sollten. 84,5% der befragten Personen geben an, dass die Vollständigkeit und Aktualität der bereitgestellten Informationen sowie ein übersichtliches Layout (83,0%) für Online-Dienstleistungen (eher) gegeben sein sollte. Die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme sowie Online Hilfestellungen sind für rund 78% der Befragten (eher) wünschenswert. Die Einhaltung der Datenschutzrichtlinie wird von der befragten Bevölkerung an letzter Stelle gereiht, 11% stimmen (eher) nicht zu, dass die Einhaltung eine Anforderung sein sollte.

Um die Anforderungen an Online-Dienstleistungen zu konkretisieren, werden die StudienteilnehmerInnen gebeten, die Wichtigkeit von sieben ausgewählten Kriterien zu beurteilen.

Wie wichtig sind Ihnen folgende Punkte bei der Nutzung von Online-Dienstleistungen?

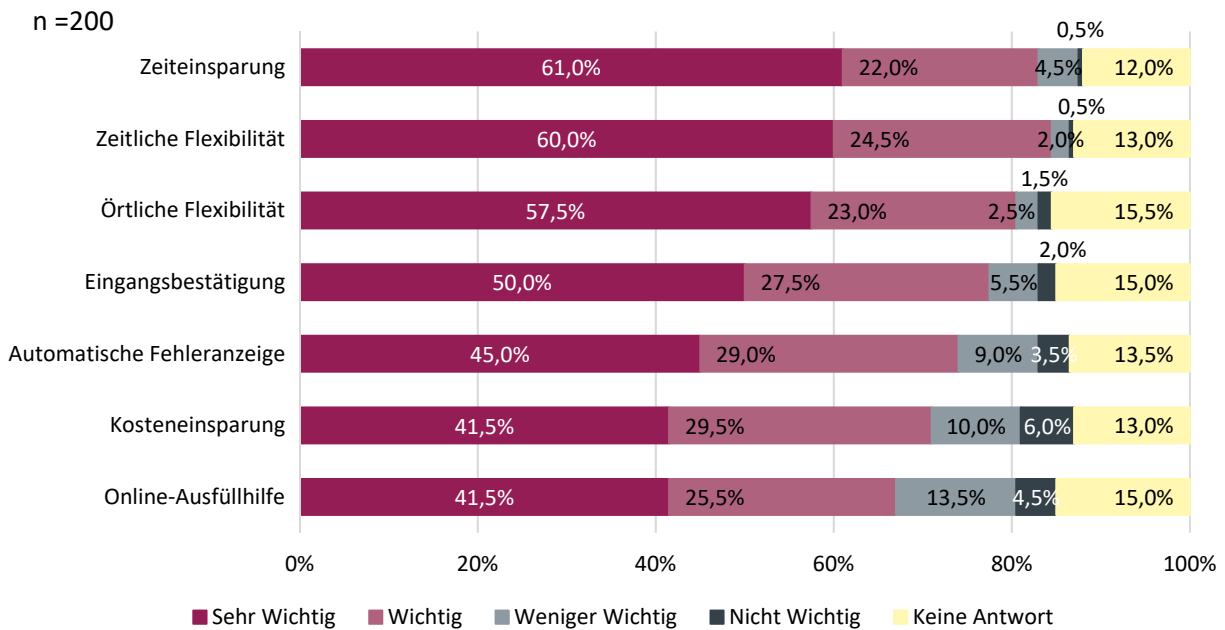


Abbildung 17: Anforderungen an Online-Dienstleistungen, Teil 2

Die Zeitersparnis sowie die zeitliche und/oder örtliche Flexibilität sind die wichtigsten Kriterien für die Nutzung von Online-Dienstleistungen.

83,0% der Bürgerinnen und Bürger geben an, dass die Zeitersparnis (sehr) wichtig ist. Des Weiteren wird die Flexibilität als wichtiges Kriterium gereiht: Die zeitliche Flexibilität sehen 84,5% und die örtliche Flexibilität 80,5% der befragten Bürgerinnen und Bürger als (sehr) wichtig.

Eine Kosteneinsparung sowie Online-Ausfüllhilfen werden von der befragten Bevölkerung mit 16% bzw. 18% als (eher) nicht wichtig beurteilt.

Die Bürgerinnen und Bürger werden gefragt, ob sich die Online-Dienstleistungen in den Gemeinden seit der Fusionierung verbessert haben.

Haben sich Ihrer Meinung nach die Online-Dienstleistungen durch die Gemeindefusion verbessert?

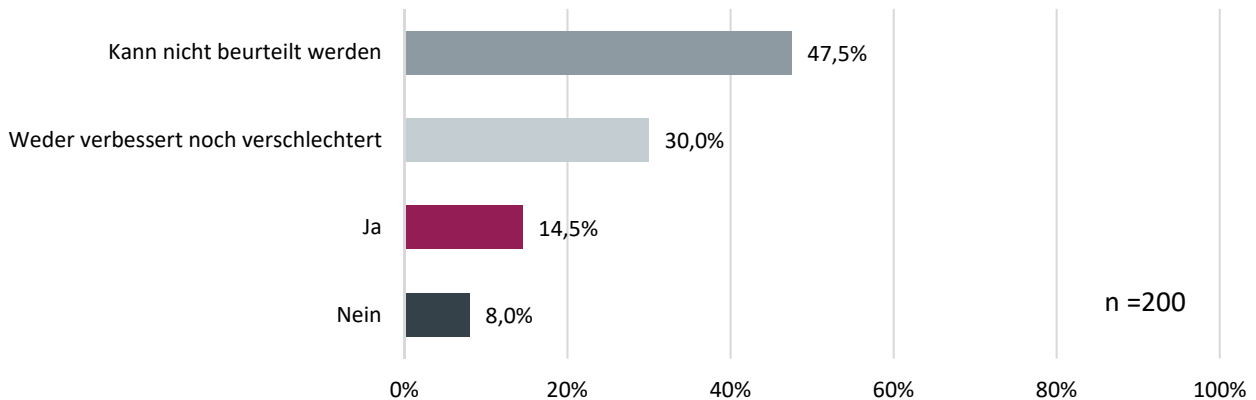


Abbildung 18: Gemeindefusion – Wahrgenommene Verbesserung der Online-Dienstleistungen

Die Verbesserung der Online-Dienstleistungen ist für rund 48% der befragten Personen nicht beurteilbar. 60 Personen geben an, es habe sich weder etwas verbessert noch verschlechtert. Für rund 15% der Befragten, das sind 29 Personen, ist eine Verbesserung der Dienstleistungen seit der Fusionierung gegeben. 16 StudienteilnehmerInnen antworten, es habe sich nichts verbessert.

Jene 29 Personen für die eine Verbesserung der Online-Dienstleistungen seit der Gemeindefusionierung gegeben ist, beurteilen insbesondere die Übersicht bzw. den Aufbau der Gemeinde-Website als besser (rd. 76%). Rund 41% beurteilen die Bedienbarkeit der Benutzeroberfläche und rund 38% das erhöhte Angebot an zur Verfügung gestellten Download-Formularen seit der Fusionierung als Verbesserung. Für je 24% der ProbandInnen ist eine Verbesserung des Angebots an direkt ausfüllbaren Online-Formularen sowie der Online-Hilfe erkennbar. Keine der befragten Personen gab sonstige Punkte an.

Wenn ja, was hat sich verbessert? (Mehrfachnennungen möglich)

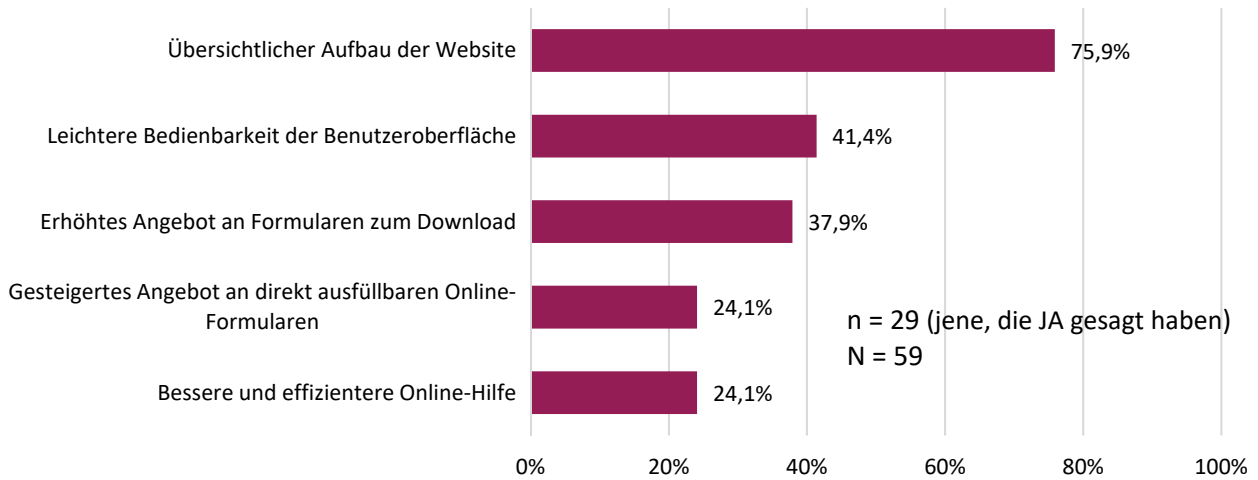


Abbildung 19: Gemeindefusion – Detaillierte Verbesserungen der Online-Dienstleistungen

5.2.2 Ergebnisse Gruppe B – ExpertInnen

Die ExpertInnen spiegeln die Perspektive der Verwaltung und Politik wider. Insgesamt nahmen 28 ExpertInnen und Experten an der Umfrage teil.

Jede befragte Gemeinde verfügt über eine eigene Website. Inwieweit diese aktuell gehalten wird, gilt es festzustellen.

Wie oft werden die Inhalte auf Ihrer Website aktualisiert?

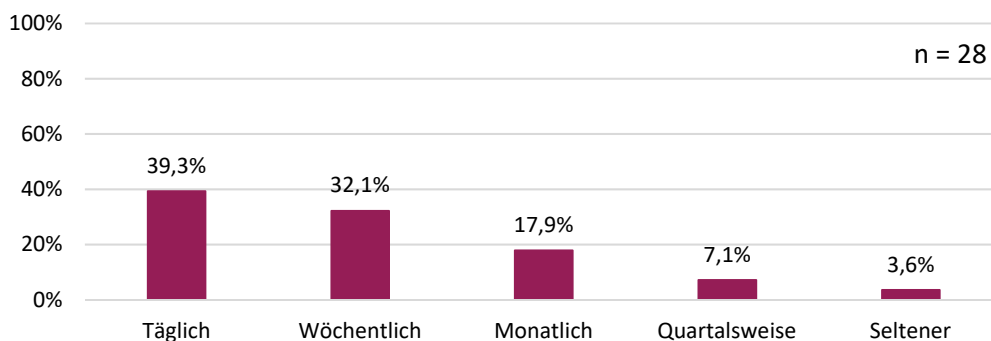


Abbildung 20: Aktualität der Gemeindewebsite

Die Website wird in den Gemeinden überwiegend aktuell gehalten. 39,3% der befragten ExpertInnen geben an, dass die Website täglich aktualisiert wird und 32,1% der ExpertInnen beurteilen die Aktualisierung der Gemeinde-Website mit wöchentlich. Nur in einer Gemeinde wird die Website seltener als einmal pro Quartal aktualisiert.

Wird Ihre Website bzw. werden Ihre Onlinedienstleistungen auch in einer für mobile Endgeräte optimierten Version angeboten?

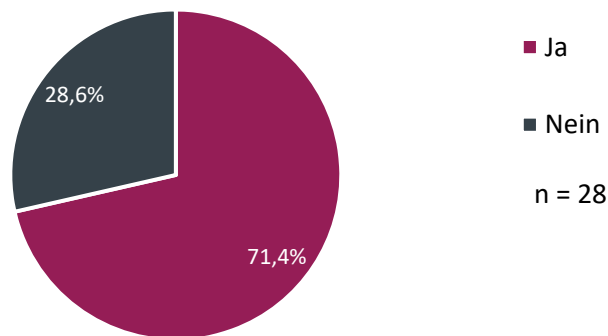


Abbildung 21: Mobile Version der Website

71,4% der befragten Expertinnen und Experten geben an, dass die Website für mobile Endgeräte wie Handy in einer optimierten Version angeboten wird.

Verfügt Ihre Gemeinde über eine eigene E-Government-Strategie?

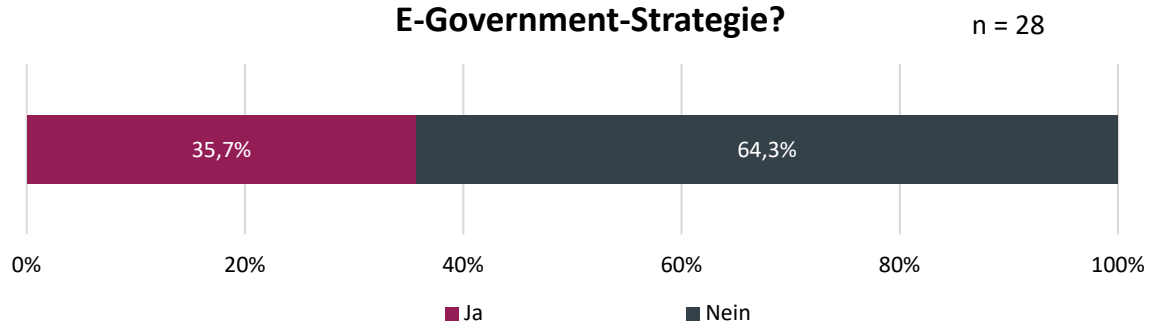


Abbildung 22: E-Government-Strategie

Trotz der zunehmenden Digitalisierung und den immer größer werdenden Anforderungen haben 64,3% der befragten ExpertInnen angegeben, dass die Gemeinde über keine E-Government-Strategie verfügt.

Nutzt Ihre Gemeinde Social-Media-Plattformen?

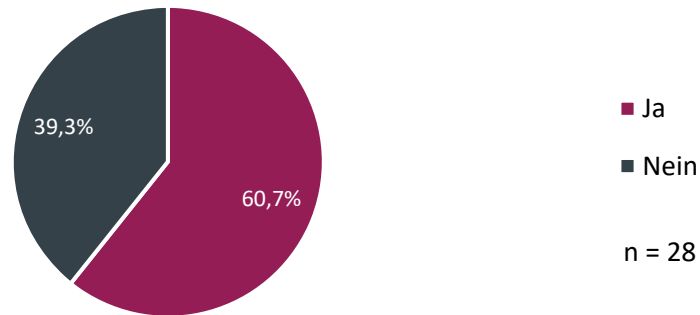


Abbildung 23: Nutzung von Social-Media-Plattformen

17 ExpertInnen geben an, Social-Media-Plattformen in den Gemeinden zu nutzen, 11 ExpertInnen verneinen einen Einsatz. Gründe für den Nichteinsatz werden nicht angeführt.

Folgende Social-Media Plattformen werden genutzt:

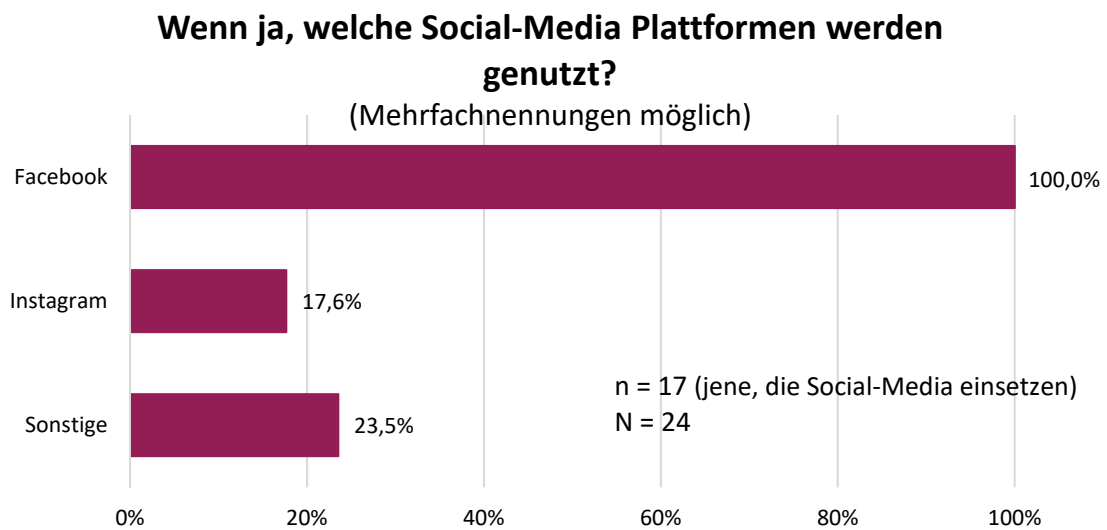


Abbildung 24: Eingesetzte Social-Media-Plattformen

Alle Gemeinden, die Social-Media-Plattformen nutzen, sind ein Teil der Facebook Gemeinde. Weitere 17,6% nutzen Instagram und 23,5% eine sonstige öffentliche Plattform, wie eine Gemeinde-App bzw. Whatsapp, um Informationen oder Neuigkeiten über die Gemeinde zu teilen.

Zu welchem Zweck werden diese Social-Media-Plattformen genützt?

(Mehrfachnennungen möglich)

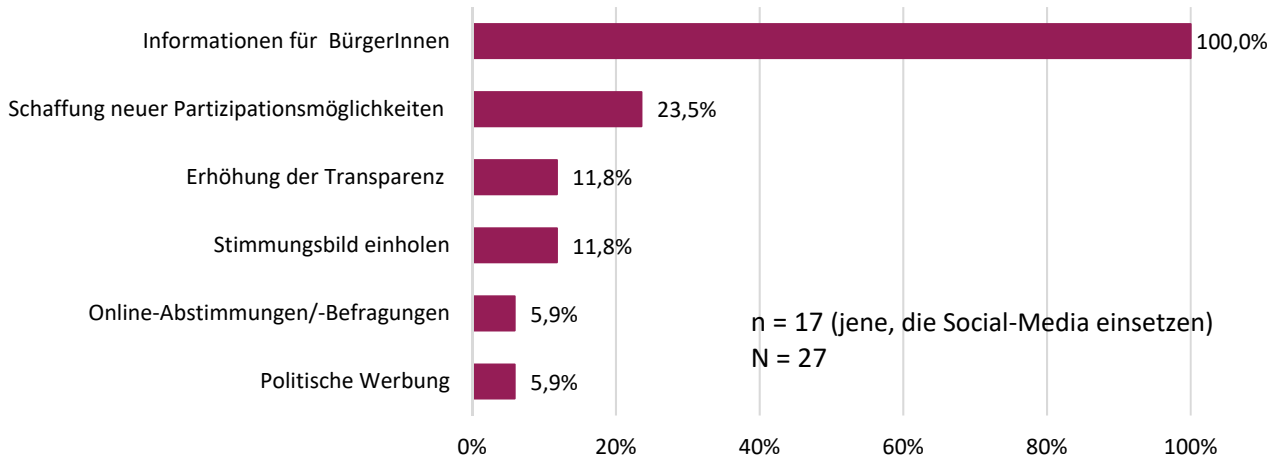


Abbildung 25: Zweck von Social-Media-Plattformen

Alle befragten Gemeinden, die Social-Media nutzen, verwenden diese um Bürgerinnen und Bürger Informationen zu überbringen. Als neue Partizipationsmöglichkeiten für BürgerInnen wird Social-Media viermal genannt. Je zwei ExpertInnen nutzen öffentliche Netzwerke, um die Transparenz hinsichtlich Entscheidungen der Verwaltung zu erhöhen sowie um Stimmungsbilder einzuholen. In je einer Gemeinde werden Plattformen zu Online-Abstimmungen bzw. -Befragungen in der Bevölkerung oder für politische Werbung eingesetzt.

Welche Online-Dienstleistungen bietet Ihre Gemeinde auf Ihrer Website an?

(Mehrfachnennungen möglich)

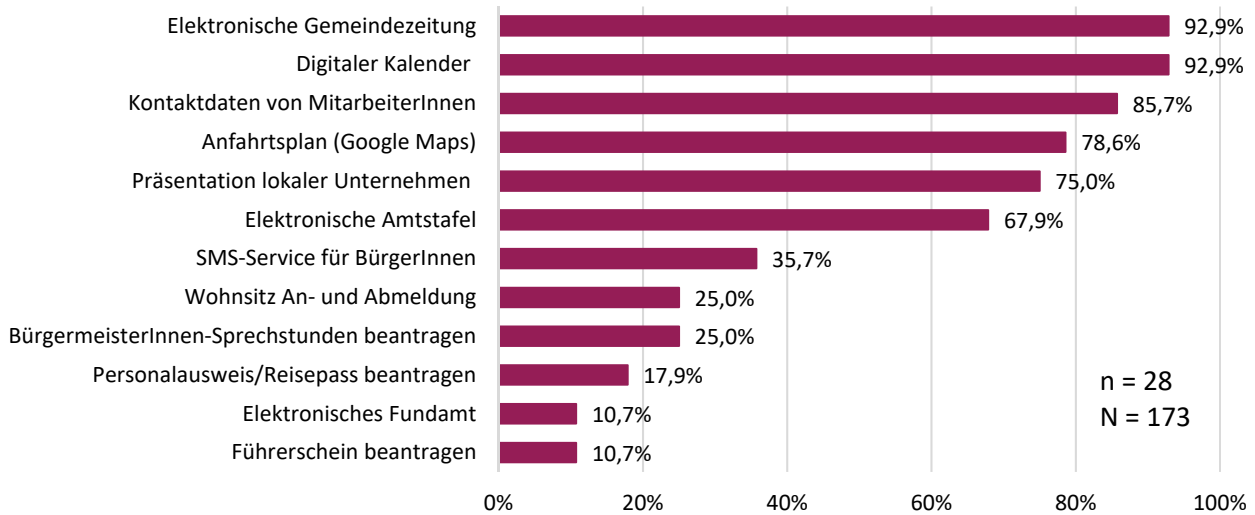


Abbildung 26: Angebotene Online-Dienstleistungen der Gemeinden

Nahezu alle befragten Gemeinden bieten auf ihrer Website die elektronische Gemeindezeitung und einen digitalen Kalender (z.B. für Müllabfuhrtermine, Veranstaltungen) an. Die Kontaktdaten der GemeindemitarbeiterInnen (85,7%), Anfahrtspläne (78,6%), Präsentation lokaler Unternehmen (75,0%) sowie eine elektronische Amtstafel (67,9%) zählen bei über zwei Drittel der befragten ExpertInnengruppe zu den angebotenen Online-Dienstleistungen.

Aus den restlich verfügbaren Möglichkeiten wie SMS-Service für BürgerInnen (35,7%), Wohnsitz An- und Abmeldungen (25,0%), BürgermeisterInnen-Sprechstunden beantragen (25,0%), Personalausweis/Reisepass beantragen (17,9%), elektronisches Fundamt (10,7%) und Führerschein beantragen (10,7%) könnte hervorgehen, dass der persönliche Kontakt in den meisten befragten Gemeinden einen hohen Stellenwert hat.

Die ExpertInnen werden gebeten, die Nutzung der angebotenen Online-Dienstleistungen durch die Bevölkerung einzuschätzen.

Wie häufig werden Online-Dienstleistungen Ihrer Meinung nach von den BewohnerInnen genutzt?

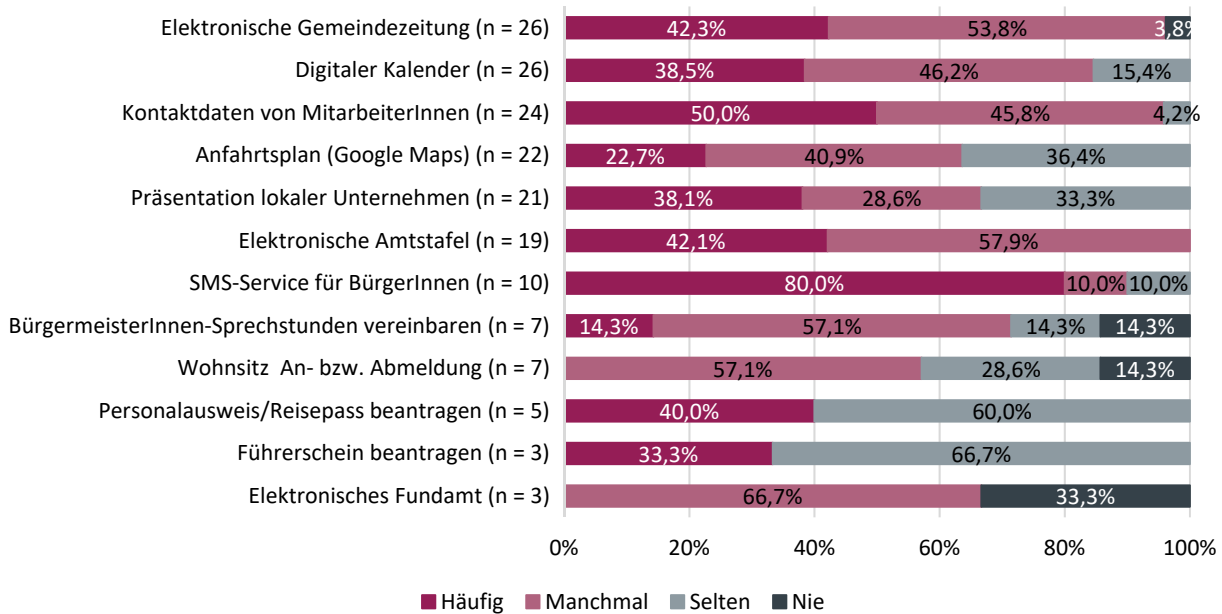


Abbildung 27: Häufigkeit der Nutzung von Online-Dienstleistungen

Die Anzahl der befragten Expertinnen und Experten variiert in dieser Grafik, da nur jene zur Häufigkeit der Nutzung befragt wurden, die diese Online-Dienstleistung anbieten.

Die Grafik veranschaulicht, dass die am häufigsten angebotenen Dienstleistungen wie elektronische Gemeindezeitung, digitaler Kalender etc. nach Meinung der ExpertInnen überwiegend häufig bis manchmal genutzt werden.

Online-Dienstleistungen wie die Wohnsitz An- und Abmeldung, Online-Beantragung eines Personalausweises/Reisepasses bzw. Führerscheins sowie das elektronische Fundamt werden derzeit noch in wenigen der befragten Gemeinden angeboten. Dementsprechend sind diese Angebote oftmals weniger bekannt und werden somit auch weniger genutzt.

Welche Verfahren zur Verifizierung im Internet kennen Sie?

(Mehrfachnennungen möglich)

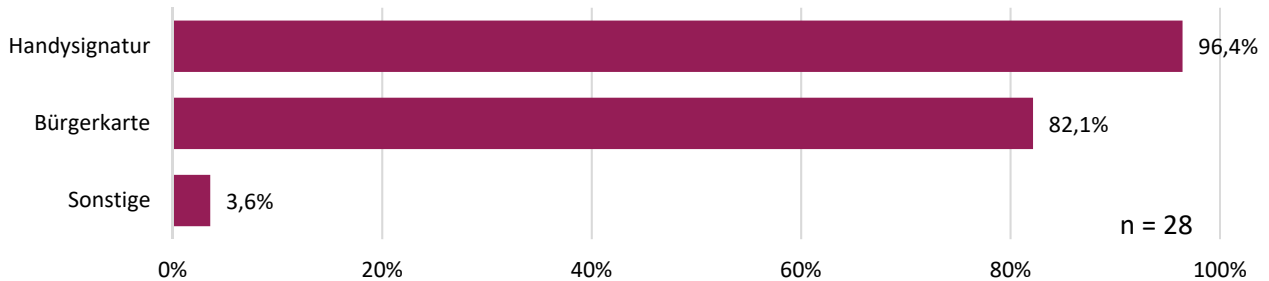


Abbildung 28: Bekanntheit der Verfahren zur Online-Verifizierung in der ExpertInnengruppe

Hier ist ein deutlicher Unterschied zu den Ergebnissen der Bürgerinnen und Bürgern zu sehen. 96,4% der befragten Expertinnen und Experten kennen die Handysignatur und 82,1% die Bürgerkarte. Unter „Sonstige“ wurde „Anmeldung mit Benutzername und Passwort“ einmal angeführt.

Werden Verfahren zur Online-Verifizierung in Ihrer Gemeinde beworben?

n = 28

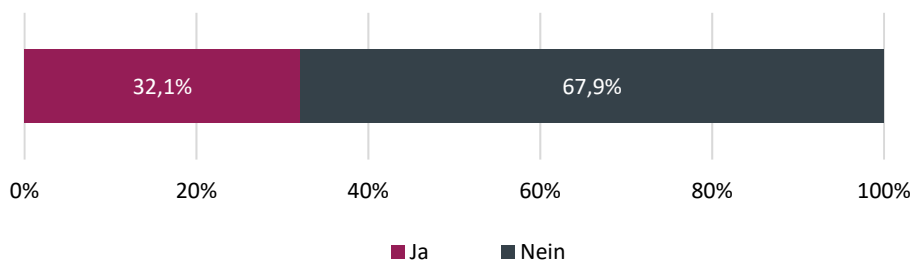


Abbildung 29: Bewerbung von Online-Verifizierungsverfahren

Die Verfahren zur Online-Verifizierung werden in 9 Gemeinden beworben.

Da die Verfahren in der Gruppe der Bevölkerung noch eher unbekannt bzw. selten genutzt werden, könnte eine aktive Bewerbung in den Gemeinden zur Bekanntheit und zur Nutzung beitragen.

Planen Sie in Zukunft mehr Online-Dienstleistungen anzubieten?

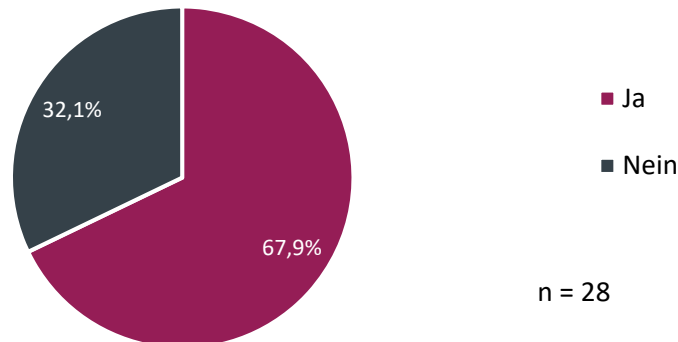


Abbildung 30: Gepalnte Ausweitung der Online-Dienstleistungen

Mehr als zwei Drittel der befragten Expertinnen und Experten sind der Meinung, dass die Gemeinden in Zukunft mehr Online-Dienstleistungen anbieten möchten.

Die Gruppe der ExpertInnen wurde ebenfalls zu den gewünschten Anforderungen an Online-Dienstleistungen befragt.

Welche Anforderungen sollen Online-Dienstleistungen erfüllen?

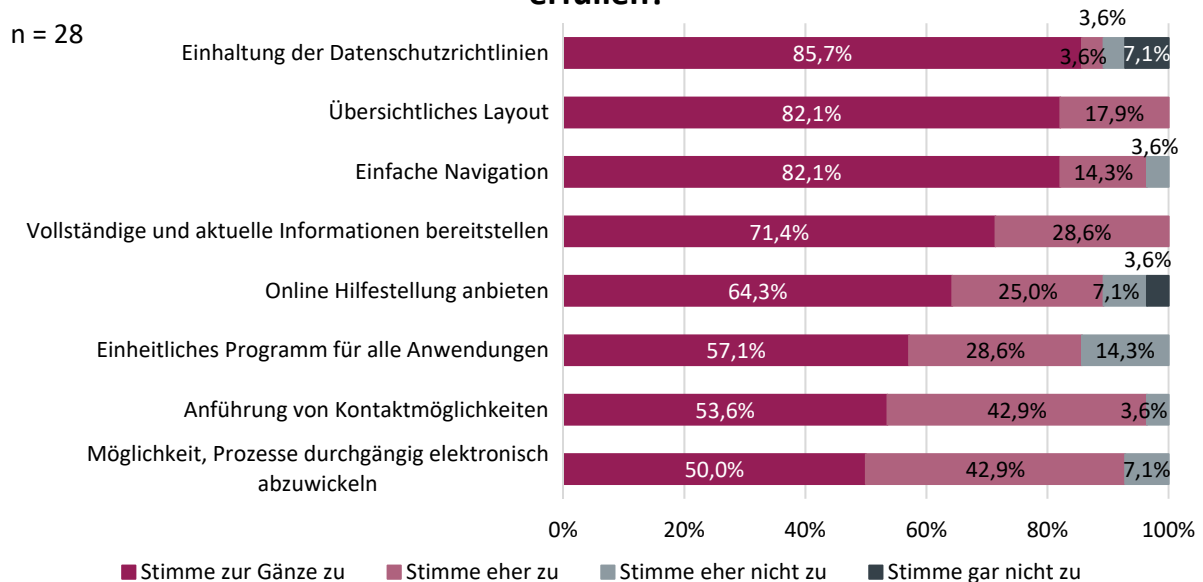


Abbildung 31: Anforderungen an Online-Dienstleistungen – ExpertInnengruppe

Im Gegensatz zur Gruppe der Bevölkerung erachtet die ExpertInnengruppe die Einhaltung der Datenschutzrichtlinie als wesentliche Anforderung bei Online-Dienstleistungen.

Jeweils 82,1% der befragten Personen stimmen zur Gänze zu, dass ein übersichtliches Layout sowie ein einfaches Navigieren gegeben sein müssen. Mehr als 70% finden eine vollständige und aktuelle Informationsbereitstellung sehr wichtig.

Der Möglichkeit, Prozesse durchgängig elektronisch abzuwickeln, stimmt exakt die Hälfte der befragten ExpertInnen zur Gänze zu.

Als ExpertInnen der Verwaltung und Politik werden die StudienteilnehmerInnen gebeten, ausgewählte Sachverhalte in Bezug auf E-Government sowie Gemeindefusionierung zu beurteilen.

Bitte beurteilen Sie, ob sich im Bereich E-Government hinsichtlich der Gemeindefusion folgende Sachverhalte verändert haben:

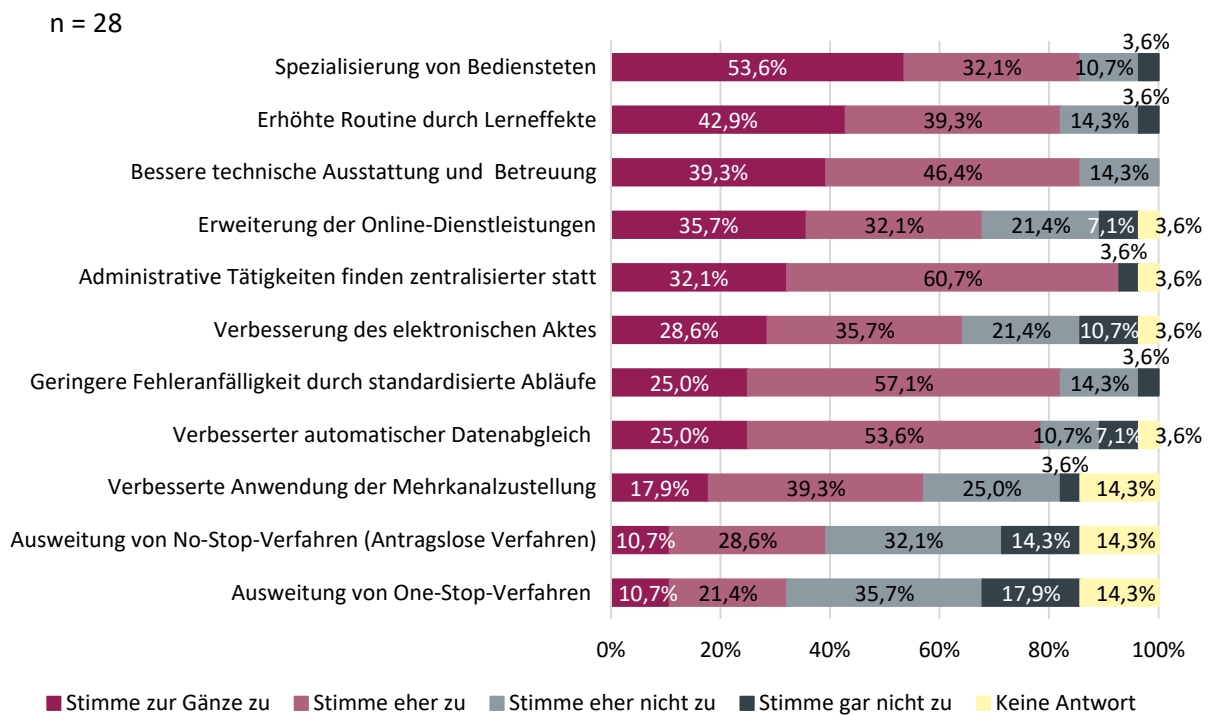


Abbildung 32: Gemeindefusion – Beurteilung diverser Sachverhalte in Bezug auf E-Government

Die Annahme über die Spezialisierung von Gemeindemitarbeiterinnen und –mitarbeitern sowie über Standardisierung und Zentralisierung von Aufgaben hat sich laut Auskunft der ExpertInnengruppe bestätigt. Die ExpertInnen stimmen mit überwiegender Mehrheit (eher) zu, dass aufgrund der Gemeindefusion administrative Tätigkeiten zentralisierter stattfinden (rd. 93%), eine Spezialisierung der Bediensteten möglich ist (rd. 86%) sowie eine bessere technische Ausstattung und Betreuung gegeben ist (rd. 86%). Von je rund 82% werden die Lerneffekte durch erhöhte Routine und die geringere Fehleranfälligkeit durch standardisierte

Abläufe (eher) hervorgehoben. Die Verbesserung des automatischen Datenabgleichs mit unterschiedlichen Registern ist für rund 79% (eher) gegeben.

Eine Ausweitung von One-Stop-Verfahren (alles an einer Stelle) bzw. No-Stop-Verfahren (antragslose Verfahren) ist trotz Gemeindefusion für rund 54% bzw. 46% der Befragten eher nicht gegeben.

5.3 Aktuelle Stimmungslage in den fusionierten Gemeinden

Inwieweit die Gemeindefusion die Stimmungslage in den Gemeinden beeinflusst hat, untersucht der folgende Abschnitt. Zuerst wird die Sichtweise der Bevölkerung beschrieben. Im Anschluss werden die Auswertungen der ExpertInnenbefragung dargestellt.

Allgemein lässt sich sagen, dass die Gemeindefusion sowohl von der Bevölkerung als auch von der ExpertInnenengruppe großteils positiv aufgenommen wurde.

5.3.1 Stimmungslage der befragten Bürgerinnen und Bürger

Um die aktuelle Stimmungslage zu erheben, wird die Zufriedenheit der BürgerInnen in Bezug auf E-Government und Gemeindefusion anhand von acht ausgewählten Kriterien untersucht.

Wie zufrieden sind Sie mit nachfolgenden Punkten in Bezug auf E-Government sowie der Gemeindefusion?

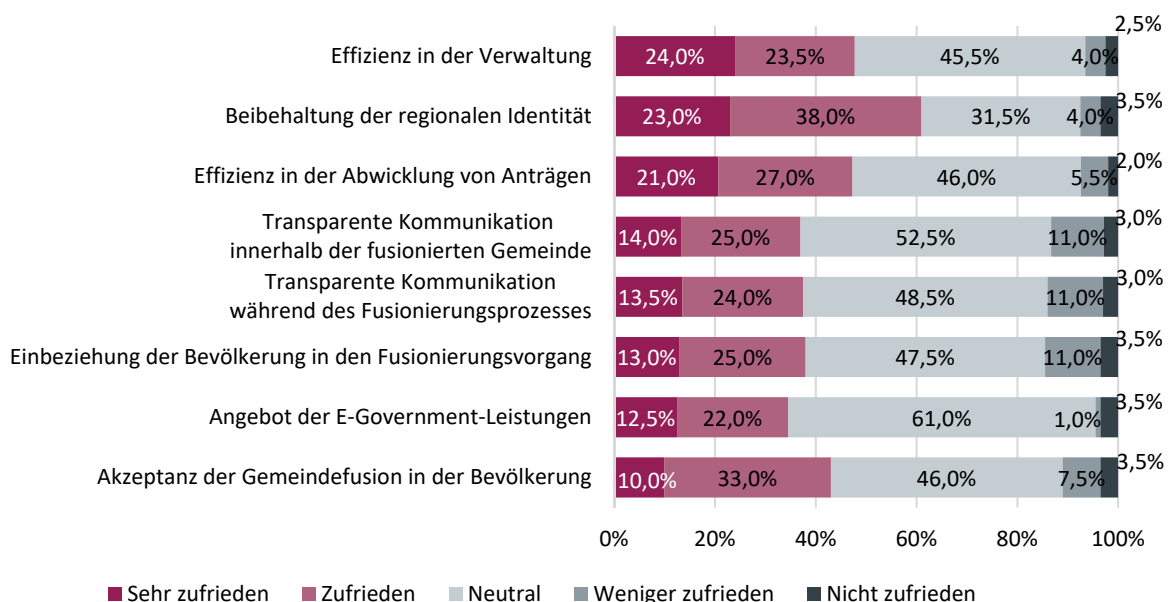


Abbildung 33: Zufriedenheitsanalyse von E-Government und Gemeindefusion

61,0% der Befragten sind mit der Beibehaltung der regionalen Identität sehr zufrieden bzw. zufrieden. Des Weiteren bestätigt die Gruppe der Bevölkerung die Annahme über Effizienzsteigerung: Knapp die Hälfte

der StudienteilnehmerInnen sind mit der Effizienz in der Abwicklung von Anträgen sowie der Effizienz in der Verwaltung sehr zufrieden bzw. zufrieden. Insgesamt wird die Akzeptanz der Gemeindefusion mit 43,0% als (sehr) zufriedenstellend gesehen.

Zum Punkt transparente Kommunikation innerhalb der fusionierten Gemeinde äußert sich die Mehrheit (52,5%) dazu „neutral“. 11,0% sind mit der Kommunikation innerhalb der fusionierten Gemeinde weniger zufrieden und 3,0% sind damit nicht zufrieden.

14,5% der StudienteilnehmerInnen beurteilen die Miteinbeziehung in den Fusionierungsvorgang mit „weniger“ bzw. „nicht zufrieden“, 47,5% stimmen mit „neutral“ ab.

34,5% der Befragten sind mit dem Angebot der E-Government-Leistungen sehr zufrieden bzw. zufrieden. Der Großteil der Bevölkerung (61,0%) ist neutral eingestellt.

Anschließend beurteilen die Bürgerinnen und Bürger 10 ausgewählte Kriterien in Bezug auf die durchgeführte Gemeindefusion. Dabei lässt sich sagen, dass der Großteil der Bevölkerung einen positiven Eindruck von der Fusion hat.

Bitte beurteilen Sie, ob folgende Aussagen hinsichtlich der durchgeführten Gemeindefusion zutreffen.

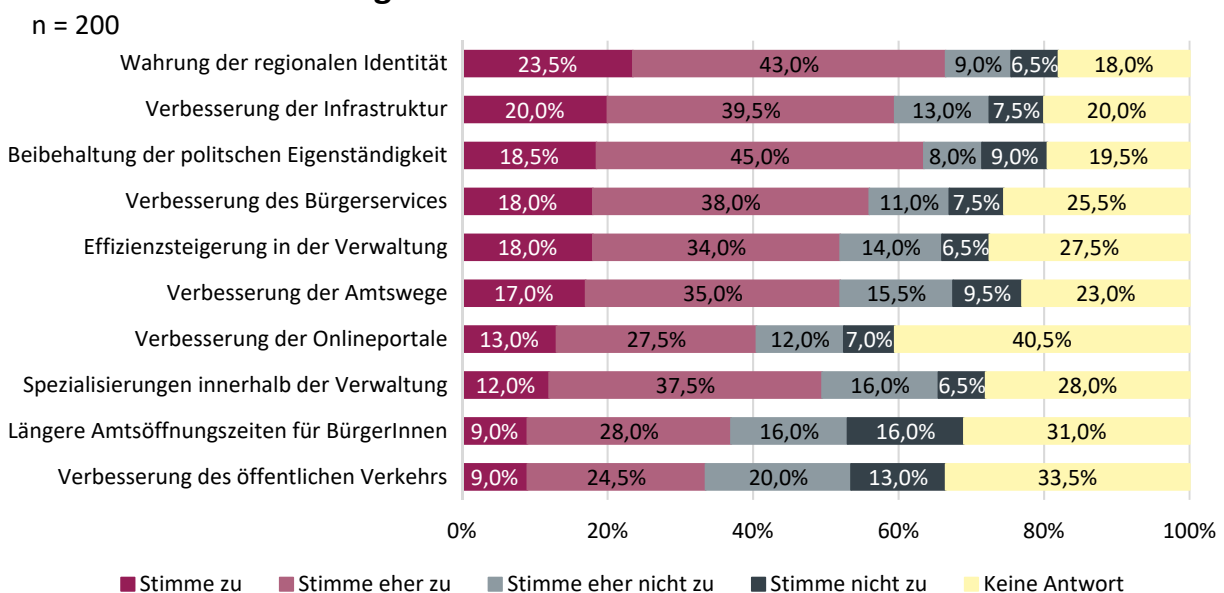


Abbildung 34: Verbesserungen durch die Gemeindefusion

Trotz Gemeindefusionierung wird die Wahrung der regionalen Identität und die Beibehaltung der politischen Eigenständigkeit von der Bevölkerung durchwegs positiv gesehen. Rund 67% bzw. rund 64% stimmen diesen Aussagen (eher) zu. Je mehr die Personen mit der Wahrung der regionalen Identität zufrieden sind, desto eher sind sie auch der Meinung, dass die politische Eigenständigkeit beibehalten wurde.

Für rund 60% der Bevölkerung hat sich die Infrastruktur (eher) verbessert. Die Verbesserung des öffentlichen Verkehrs wird unterschiedlich gesehen: Etwas mehr als ein Drittel der Bevölkerung stimmt dem (eher) zu, und rund ein Drittel stimmt dem (eher) nicht zu.

56,0% der Bürgerinnen und Bürger stimmen einer Verbesserung der Bürgerservices (eher) zu. 52,0% der befragten Bürgerinnen und Bürger sind der Meinung, dass sich sowohl die Effizienz in der Verwaltung als auch die Amtswege (eher) verbessert haben. Knapp die Hälfte der Befragten bestätigt eine Spezialisierung innerhalb der Verwaltung, rund 23% stimmen dem (eher) nicht zu.

Die Verbesserung der Onlineportale konnte einerseits von rd. 41% der StudienteilnehmerInnen nicht beurteilt werden. Auf der anderen Seite sehen ebenfalls rd. 41% der befragten Personen (eher) eine Verbesserung.

37,0% der Bevölkerung geben an, dass sich die Öffnungszeiten der Gemeindeämter für die BürgerInnen verlängert und somit verbessert haben. 32,0% der Befragten sind der Meinung, dass dies (eher) nicht der Fall ist. 31,0% der Befragten gab auf diesen Punkt keine Antwort.

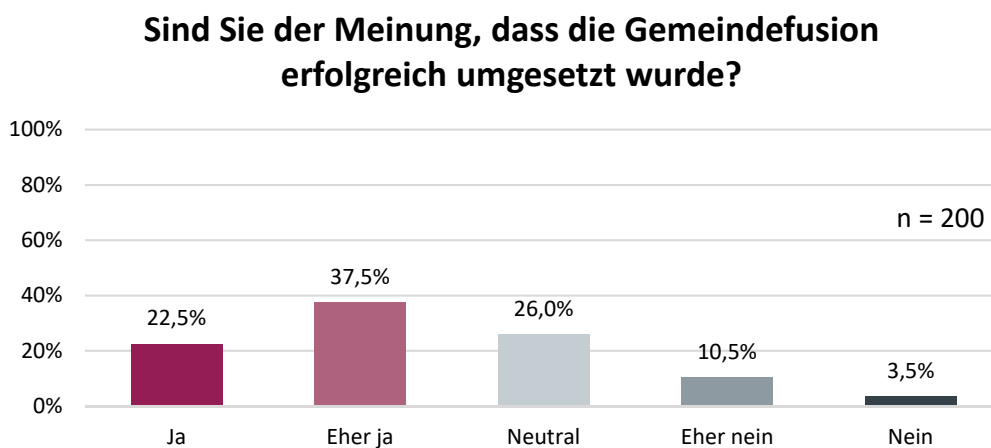


Abbildung 35: Umsetzung der Gemeindefusion

60,0% der befragten Bürgerinnen und Bürger finden, dass die Gemeindefusionierung (eher) erfolgreich umgesetzt wurde. Nur 3,5% der StudienteilnehmerInnen beurteilen den Umsetzungsprozess als nicht erfolgreich.

Grundsätzlich kann man aufgrund der Altersgruppen unterschiedliche Zufriedenheitsgrade feststellen, da es signifikante Unterschiede zwischen den Altersgruppen gibt ($\chi^2 = 7,41$, $p < .05$). Personen ab 60 Jahren sind im Durchschnitt eher der Meinung, dass die Fusion erfolgreich umgesetzt wurde, als Personen zwischen 16 und 39 Jahren und Personen von 40 bis 59 Jahren.

Es gibt einen signifikanten Zusammenhang zwischen der Meinung, ob die Fusion erfolgreich umgesetzt wurde und der Wahrung der regionalen Identität. Je eher die Personen mit der Wahrung der regionalen Identität zufrieden sind, desto eher sind sie auch der Meinung, dass die Fusion erfolgreich umgesetzt wurde.

Zusätzlich konnte ein signifikanter Zusammenhang zwischen der Meinung zur Fusionsumsetzung und der Zufriedenheit in der Einbeziehung der Bevölkerung in den Fusionierungsvorgang festgestellt werden. Je eher die Bevölkerung in den Fusionierungsvorgang miteinbezogen wurde, desto eher ist sie der Meinung, dass die Fusion erfolgreich umgesetzt wurde.

5.3.2 Stimmungslage der befragten Expertinnen und Experten

Die Sichtweise der Expertinnen und Experten zum Thema Gemeindefusion soll die Stimmungslage in Fusionsgemeinden vervollständigen.

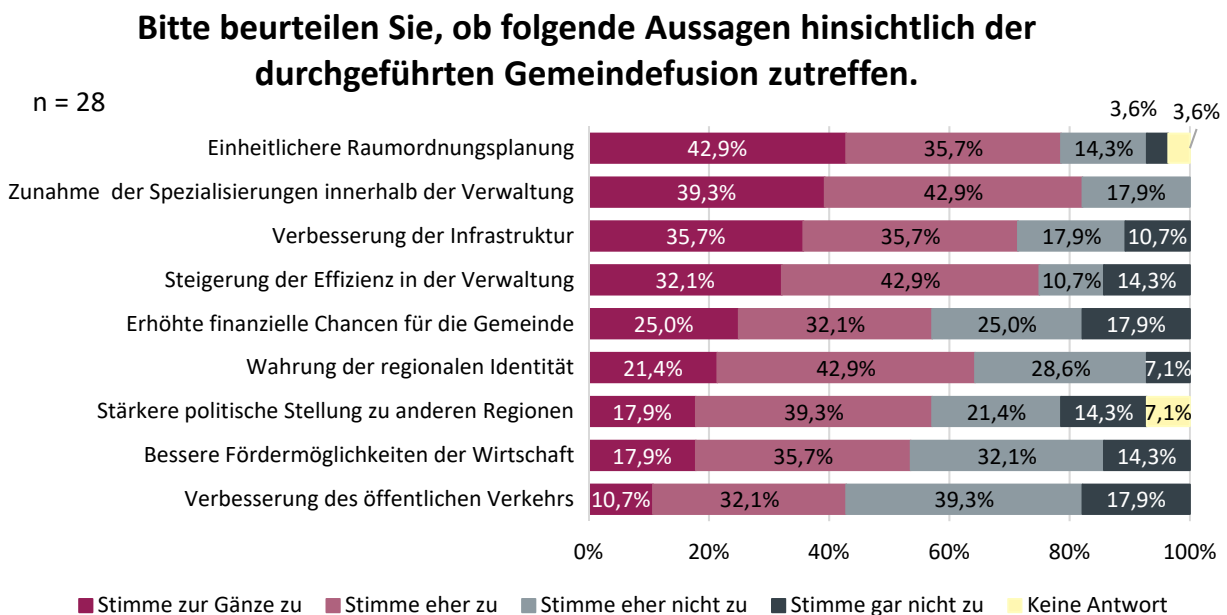


Abbildung 36: Beurteilung der Veränderungen durch die Gemeindefusion

Rund 82% der befragten Expertinnen und Experten stimmen (eher) zu, dass innerhalb der Verwaltung die Spezialisierung zugenommen hat. 75,0% der StudienteilnehmerInnen bemerken durch die Gemeindefusionierung eine effizientere Verwaltung.

Die Grafik veranschaulicht, dass rd. 79% der befragten ExpertInnen (eher) zustimmen, dass durch die Gemeindefusionierung eine einheitlichere Raumordnungsplanung geschaffen wurde.

Die Gemeindefusionierung hat für 57,2% der Expertinnen und Experten den öffentlichen Verkehr nicht verbessert. Rund 46% führen an, keine besseren Fördermöglichkeiten der Wirtschaft durch die Fusionierung zu sehen.

Die Expertinnen und Experten wurden nach Verbesserungspotenziale hinsichtlich zukünftiger Gemeindezusammenlegungen gefragt.

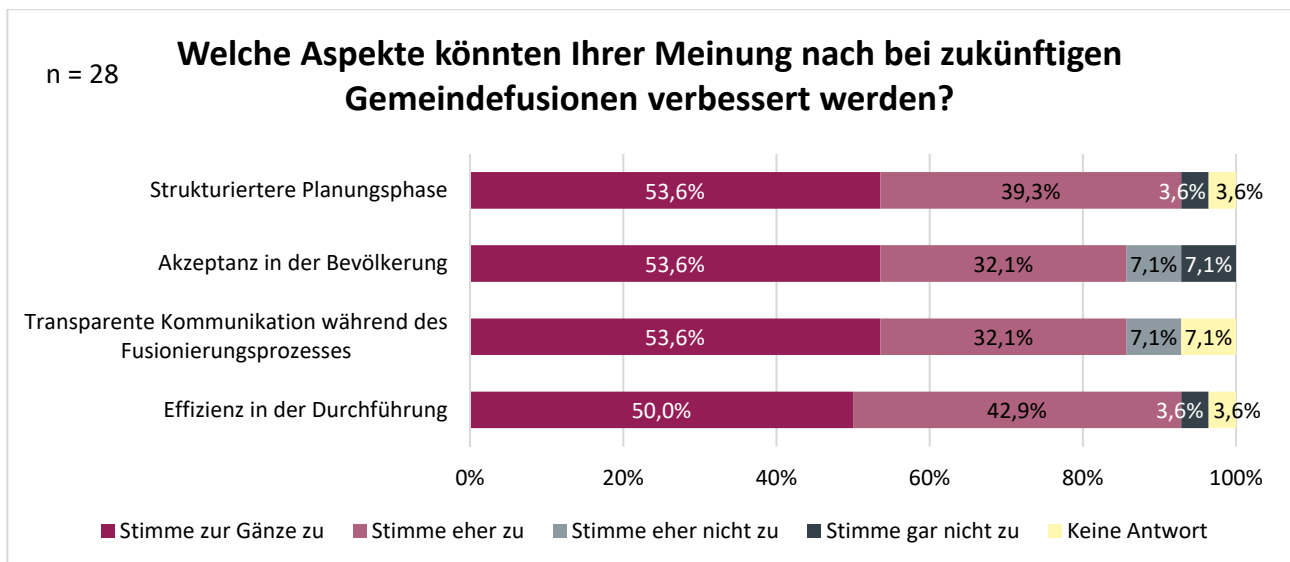


Abbildung 37: Verbesserungsvorschläge für künftige Gemeindefusionen

Jeweils 53,6% der Befragten stimmen zur Gänze zu, dass hinsichtlich Planungsphase, Akzeptanz in der Bevölkerung sowie bei der Kommunikation während des Fusionierungsprozesses Verbesserungen möglich sind. Exakt 50% sehen Potentiale betreffend Effizienz in der Durchführung.

Als sonstige Gründe wurden genannt, dass es während einer Fusion keinen Platz für parteipolitisches Denken oder politische und geographische Grenzen gibt. Weiters wurde die rechtzeitige Einbindung der MitarbeiterInnen als wichtiger Punkt hervorgehoben.

6 Resümee

Die Digitalisierung verändert die Lebens- und Arbeitsumwelt, so auch die Arbeitsweise in der öffentlichen Verwaltung. Diese digitale Veränderung ist jedoch nicht nur als Resultat der technischen Machbarkeit zu sehen, sondern wird zunehmend von den Bürgerinnen und Bürger gewünscht. Die Bevölkerung – insbesondere die jüngere Generation – ist es gewohnt, digital zu leben und verlangt daher digitale Services auch von Seiten der Behörden. In kleinstrukturierten Gemeinden kann die Umsetzung der Digitalisierung an finanziellen und personellen Ressourcen scheitern. Aus diesem Grund kann die Gemeindefusion als digitale Umsetzungschance gesehen werden. Inwieweit E-Government in fusionierten Gemeinden nun umgesetzt bzw. in der Bevölkerung wahrgenommen wurde, galt es im Zuge dieser Studie festzustellen.

Auf Basis qualitativer Interviews mit ExpertInnen und einer Sekundärforschung zu E-Government in Österreich und der Gemeindestrukturreform in der Steiermark, wurden zwei quantitative Befragungen durchgeführt. Die Gruppe der Bevölkerung (n = 200) wurde persönlich befragt, die Gruppe der Expertinnen und Experten (n = 28) mit Hilfe eines Online-Fragebogens.

Der Wissensstand der befragten Bevölkerung zu E-Government könnte verbessert werden. Die Hälfte der befragten Bürgerinnen und Bürger hat „E-Government“ noch nie gehört bzw. wollte keine Angaben dazu machen. Nur für rd. 37% der befragten Bevölkerung ist „E-Government“ ein Begriff.

Die Gemeinden könnten den Bekanntheitsgrad von E-Government steigern, indem sie die Möglichkeiten von digitalen Behördenwegen bewerben. In diesem Zusammenhang ist zu beachten, dass Online-Dienstleistungen insbesondere für mobile Geräte angeboten werden, denn rd. 63% der befragten Bevölkerung nutzt in erster Linie digitale Services mit dem Handy.

Um die Nutzung von digitalen Services zu steigern, ist eine Bewerbung von Bürgerkarte und Handy-Signatur als Verfahren der sicheren Online-Verifizierung notwendig. Obwohl rund 63% der befragten Bürgerinnen und Bürger die Handy-Signatur kennen, wird sie nur von knapp 49% genutzt. Die Nutzung der Bürgerkarte ist noch geringer: Von 101 befragten Personen, die die Bürgerkarte kennen, wird sie nur von 15 Bürgerinnen und Bürger verwendet.

Zum Bedarf an E-Government-Lösungen gab die Zielgruppe der Bevölkerung an, dass sie an neuen Online-Möglichkeiten interessiert ist. Zu den gewünschten Top-3-Online-Dienstleistungen zählen der Digitale Kalender, Wahlkartenantrag und Anträge für Förderungen. 19 der 28 befragten Expertinnen und Experten geben an, dass die Gemeinde plant, in Zukunft mehr Online-Dienstleistungen anzubieten.

Während für die Gruppe der Bevölkerung eine einfache Navigation als wichtigstes Kriterium bei Online-Dienstleistungen gilt, ist für die Gruppe der ExpertInnen die Einhaltung der Datenschutzrichtlinien am wichtigsten.

Ein Kernergebnis dieser Studie ist, dass Meinungen und Erfahrungen zum Thema E-Government in Hinblick auf die Gemeindefusion ermittelt wurden. Das Ergebnis daraus ist, dass E-Government eine untergeordnete Rolle im Prozess der Gemeindefusion spielt. Nur rund 15% der Bürgerinnen und Bürger denken, dass sich das Online-Angebot durch die Fusion verbessert hat. In erster Linie hat sich der Aufbau der Gemeinde-Website verbessert. Außerdem ist die Benutzeroberfläche leichter bedienbar und mehr Formulare werden zum Download angeboten.

Eine Ausweitung von No-Stop- und One-Stop-Verfahren ist im Zuge der Gemeindefusion eher nicht erfolgt. In diesem Bereich könnte das Angebot an E-Government-Leistungen ausgeweitet werden.

Die vermutete Effizienzsteigerung in der Verwaltung durch die Gemeindefusion bestätigen sowohl die Gruppe der Bevölkerung als auch die Gruppe der ExpertInnen.

Weiters wurde die Stimmungslage der Bevölkerung in den fusionierten Gemeinden erforscht. 60,0% der befragten Bürgerinnen und Bürger finden, dass die Gemeindefusion (eher) erfolgreich umgesetzt wurde. Lediglich 14,0% erachten den Umsetzungsprozess als (eher) nicht erfolgreich. Erstaunlich ist, dass ca. 67% der Bevölkerung beurteilen, dass die regionale Identität trotz Zusammenlegung gewahrt wurde.

Die Expertinnen und Experten empfehlen eine strukturiertere Planungsphase als Verbesserung bei zukünftigen Gemeindefusionierungen. Insgesamt ist eine offene und transparente Kommunikation während des gesamten Prozesses sehr wichtig, welche die rechtzeitige Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter berücksichtigt.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass der Bekanntheitsgrad von E-Government in der Bevölkerung gesteigert werden sollte und kann. Die Akzeptanz seitens der Bevölkerung für Online-Dienstleistungen ist vorhanden und wird zunehmend auch gewünscht – insbesondere von der jüngeren Generation. Für Gemeinden bedeutet dies ein Ausweiten der digitalen Services und somit eine Verbesserung der angebotenen Bürgerservices, die orts- und zeitunabhängig genutzt werden können.

Literatur

- AMT DER STEIERMÄRKISCHEN LANDESREGIERUNG [2019]: Die neue Gemeindestruktur der Steiermark, http://www.gemeindestrukturreform.steiermark.at/cms/dokumente/11820435_97007261/c19ab0d1/Liste%20Gemeinden_GSR%20Gesamt.pdf, [27.03.2019].
- AMT DER STEIERMÄRKISCHEN LANDESREGIERUNG [2019]: E-Government, <http://www.e-government.steiermark.at/cms/beitrag/10021858/27737954/>, [27.08.2019].
- AMT DER STEIERMÄRKISCHEN LANDESREGIERUNG [2019]: Endgültiger Bevölkerungsstand, <http://www.landesentwicklung.steiermark.at/cms/beitrag/12651292/141979459/>, [27.03.2019].
- AMT DER STEIERMÄRKISCHEN LANDESREGIERUNG [2019]: Fragen und Antworten, Ausgangslage und Ziele, <http://www.gemeindestrukturreform.steiermark.at/cms/ziel/69771465/DE/>, [13.06.2019].
- AMT DER STEIERMÄRKISCHEN LANDESREGIERUNG [2019]: Gemeindestrukturreform: Ausgangslage und Prozess, <http://www.gemeindestrukturreform.steiermark.at/cms/beitrag/11558627/69294537>, [27.03.2019].
- AMT DER STEIERMÄRKISCHEN LANDESREGIERUNG [2019]: Wahlarchiv – Ergebnisse, Auswertungen, Downloads, <https://www.verwaltung.steiermark.at/cms/beitrag/11684059/74837281/>, [27.03.2019].
- AMT DER STEIERMÄRKISCHEN LANDESREGIERUNG [2015]: Die neue Steiermark ab 2015: Reformen für eine gute Zukunft, Steiermark: Universitätsdruckerei Klampfer GmbH, 2015.
- BRAUNECKER, C. [2016]: How to do Empirie, how to do SPSS, Wien: Facultas Verlag, 2016.
- BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH [2017]: Behörden im Netz: Das österreichische E-Government ABC, Wien: Kny & Partner, 2017.
- BUNDESMINISTERIUM FÜR FINANZEN [2019]: FinanzOnline (FON) – Per Mausklick zur Finanzverwaltung, https://www.bmf.gv.at/egovernment/fon/FON_Ueberblick.html, [17.07.2019].
- DIGITALES ÖSTERREICH [2019], Amtshelfer, <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/amtshelfer-help-gv-at>, [30.08.2019].
- DIGITALES ÖSTERREICH [2019], Aufgaben und Mitglieder der Plattform Digitales Österreich, <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/aufgaben-und-mitglieder>, [27.03.2019].
- DIGITALES ÖSTERREICH [2019]: Die Plattform Digitales Österreich, <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/plattform-digitales-osterreich>, [17.07.2019].
- DIGITALES ÖSTERREICH [2019]: E-Government in der Praxis, <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/e-government-in-der-praxis>, [17.07.2019].

- DIGITALES ÖSTERREICH [2019], E-Government-Musteranwendung, <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/musteranwendung>, [27.03.2019].
- DIGITALES ÖSTERREICH [2019]: Was ist E-Government?, https://www.digitales.oesterreich.gv.at/was-ist-e-government-#Definition_E-Government, [27.03.2019].
- DIM Deutsches Institut für Marketing [2019], <https://www.marketinginstitut.biz/blog/online-befragung/>, [07.04.2019].
- DÖRING, N./BORTZ, J. [2016]: Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler, 5., vollständig überarbeitete, aktualisierte Auflage, Berlin/Heidelberg: Springer, 2016.
- EUROPEAN COMMISSION [2018]: eGovernment Benchmark 2018: Securing eGovernment for all, Insight Report, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/egovernment-benchmark-2018-digital-efforts-european-countries-are-visibly-paying>, [30.08.2018].
- KARMASIN, F./KARMASIN, H. [1977]: Einführung in Methoden und Probleme der Umfrageforschung, Wien/Köln/Graz: Böhlau, 1977.
- PITLIK, H./WIRTH, K. [2012]: Gemeindestrukturenreformen und Gemeindekooperation, in: WIFO Monatsberichte 12/2012, S. 957-967.
- RÖBKEN, H./WETZEL, K. [2016]: Qualitative und quantitative Forschungsmethoden, 2. aktualisierte Auflage, Oldenburg: Carl von Ossietzky Universität Oldenburg, 2016.
- SCHRÖDER, J. [2015]: GESIS Survey Guidelines: Persönlich – mündliche Befragung, Mannheim, GESIS – Leibniz – Institut für Sozialwissenschaften, https://www.gesis.org/fileadmin/upload/SDMwiki/Pers.-muendl._Befragung_Schroeder_08102015_1.1.pdf, [20.03.2019].
- STATISTIK AUSTRIA [2019]: Bevölkerung nach Alter und Geschlecht, https://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/bevoelkerung/bevoelkerungsstruktur/bevoelkerung_nach_alter_geschlecht/index.html, [26.03.2019].
- TÖPFER, A. [2012]: Erfolgreich Forschen: Ein Leitfaden für Bachelor-, Master-Studierende und Doktoranden, 3. überarbeitete und erweiterte Auflage, Wiesbaden: Springer Gabler, 2012.

Anhang – BürgerInnenfragebogen

Liebe Bürgerinnen und Bürger,

wir sind Studierende der FH CAMPUS 02 und erarbeiten im Rahmen eines Praxisprojektes eine Studie zum Thema Digitalisierung in der Gemeinde.

Bei dieser Befragung geht es um Online-Dienstleistungen Ihrer Gemeinde. Bitte nehmen Sie sich 5 Minuten Zeit, um unsere Fragen zu beantworten.

Mit Ihrer Hilfe leisten Sie einen wertvollen Beitrag für unsere Studie. Ihre Antworten fließen ausschließlich in die Studie ein und werden selbstverständlich streng vertraulich und anonymisiert behandelt. Ein Rückschluss auf Ihre Person oder Ihre Gemeinde ist nicht möglich.

ZUNÄCHST BITTEN WIR SIE, EINIGE FRAGEN ZU IHRER PERSON UND ZU IHRER GEMEINDE ZU BEANTWORTEN. NATÜRLICH AUSSCHLIEßLICH ZU STATISTISCHEN ZWECKEN.

1. Geschlecht (bitte Zutreffendes ankreuzen)

- Weiblich
- Männlich

2. Wie alt sind Sie? (bitte Zutreffendes ankreuzen)

- 16 - 39 Jahre
- 40 - 59 Jahre
- >= 60 Jahre

3. Erwerbssituation: (bitte Zutreffendes ankreuzen)

- SchülerIn/StudentIn
- Erwerbstätig
- Selbstständig
- Hausfrau/Hausmann
- Arbeitsuchend
- PensionistIn

4. Wohnsituation: (bitte Zutreffendes ankreuzen; ggf. bitte notieren)

- Einzelpersonen-Haushalt
- Mehrpersonen-Haushalt
 - davon _____ Erwachsene
 - davon _____ Kinder

5. Wie lange wohnen Sie bereits in Ihrer Gemeinde/Stadt- oder Marktgemeinde? (bitte Zutreffendes ankreuzen)

- 0-5 Jahre
- 6-10 Jahre
- Länger als 10 Jahre

NUN KOMMEN WIR ZUM EIGENTLICHEN THEMA:

6. Was verstehen Sie unter E-Government? (bitte notieren)

Bei keiner Antwort: Haben Sie diesen Begriff schon einmal gehört?

Unter E-Government versteht man die Einbindung aller Beteiligten in Verwaltungsprozesse mithilfe von Informations- und Kommunikationstechnologie.

Vereinfacht gesagt versteht man darunter das Erleichtern der Arbeitsabläufe und der Prozesse innerhalb der Gemeinde, zwischen staatlichen Instituten sowie den Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen durch moderne Technik.

E-Government bezeichnet somit die Summe aller elektronischen Angebote der öffentlichen Verwaltung für alle Menschen im Land. Es beschreibt eine moderne, transparente und innovative Verwaltung, bei welcher Serviceorientierung, Vertrauen und Qualität die obersten Ziele sind.

7. Ihre Gemeinde hat eine eigene Website - Nutzen Sie diese Website? (bitte Zutreffendes ankreuzen)

- Ja
 Nein

Wenn ja, wozu nutzen Sie die Website?

(bitte Zutreffendes ankreuzen; Mehrfachnennungen möglich)

- Kontaktaufnahme
 Informationsbeschaffung
 Inanspruchnahme diverser Online-Dienstleistungen
 Sonstiges: _____

Wenn nein, warum nutzen Sie die Website nicht?

Begründung: _____

8. Welche der folgenden Online-Dienstleistungen nutzen Sie?
(bitte Zutreffendes ankreuzen)

	Ja	Nein
Elektronische Amtstafel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontaktdaten der Gemeindebediensteten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektronisches Fundamt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektronische Gemeindezeitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suche nach lokalen Unternehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anfahrtsplan (Google Maps)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Führerschein beantragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalausweis/Reisepass beantragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Digitaler Kalender (z.B.: Müllabfuhrtermine, Veranstaltungen, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wohnsitz An- und Abmeldung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SMS-Service für BürgerInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BürgermeisterInnen-Sprechstunden beantragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Welche der folgenden Online-Dienstleistungen würden Sie sich für die Zukunft wünschen? (bitte Zutreffendes ankreuzen)

	Ja	Nein	Weiß nicht
Elektronische Amtstafel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontaktdaten der Gemeindebediensteten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektronisches Fundamt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektronische Gemeindezeitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Präsentation lokaler Unternehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anfahrtsplan (Google Maps)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Führerschein beantragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalausweis/Reisepass beantragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Digitaler Kalender (z.B.: Müllabfuhrtermine, Veranstaltungen, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wohnsitz An- und Abmeldung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SMS-Service für BürgerInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BürgermeisterInnen-Sprechstunden beantragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Direct Chat mit VerwaltungsmitarbeiterInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anmeldung Kindergarten/Schule	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anträge für Förderungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beantragung Geburtsurkunde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Staatsbürgerschaftsnachweis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Strafregisterauszug	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wahlkartenantrag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Baugenehmigungsverfahren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erklärvideos (z.B.: Arbeitnehmerveranlagung, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-Rechnungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektronische Kontoansicht (z.B. der offenen Posten)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zählerstand - Dateneingabe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Mit welcher Hardware nutzen Sie Online-Dienstleistungen?

(bitte Zutreffendes ankreuzen; Mehrfachnennungen möglich)

- Stand-PC
- Laptop
- Tablet
- Handy

11. Welche der folgenden Methoden für die Nutzungen der Online-Dienstleistungen kennen Sie? (bitte Zutreffendes ankreuzen)

	Ja	Nein
Handysignatur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bürgerkarte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Welche der Ihnen bekannten Methoden nutzen Sie?

(bitte Zutreffendes ankreuzen; Mehrfachnennungen möglich)

- Handysignatur
- Bürgerkarte
- Keine der genannten

13. Welche Anforderungen sollen Online-Dienstleistungen Ihrer Meinung nach erfüllen?

(bitte Zutreffendes ankreuzen)

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu	Keine Antwort
Einfache Navigation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vollständige und aktuelle Informationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möglichkeit der Kontaktaufnahme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Übersichtliches Layout	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Online Hilfestellung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einhaltung der Datenschutzrichtlinien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Wie wichtig sind Ihnen folgende Punkte bei der Nutzung von Online-Dienstleistungen?

(bitte Zutreffendes ankreuzen)

	Sehr wichtig	Wichtig	Weniger wichtig	Nicht wichtig	Keine Antwort
Zeiteinsparung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kosteneinsparung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zeitliche Flexibilität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Örtliche Flexibilität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Online-Ausfüllhilfe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Automatische Fehleranzeige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eingangsbestätigung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Haben sich Ihrer Meinung nach die Online-Dienstleistungen durch die Gemeindefusion verbessert? (bitte Zutreffendes ankreuzen)

- Ja
- Nein
- Weder verbessert noch verschlechtert
- Kann nicht beurteilt werden

Wenn ja, was hat sich verbessert?

(bitte Zutreffendes ankreuzen; Mehrfachnennungen möglich)

- Übersichtlicher Aufbau der Website
- Erhöhtes Angebot an Formularen zum Download
- Gesteigertes Angebot an direkt ausfüllbaren Online-Formularen
- Bessere und effizientere Online-Hilfe
- Leichtere Bedienbarkeit der Benutzeroberfläche
- Sonstiges: _____

16. Wie zufrieden sind Sie mit nachfolgenden Punkten in Bezug auf E-Government sowie der Gemeindefusion? (bitte Zutreffendes ankreuzen)

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Neutral	Weniger zufrieden	Nicht zufrieden
Effizienz in der Abwicklung von Anträgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Effizienz in der Verwaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Angebot der E-Government-Leistungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Akzeptanz der Gemeindefusion in der Bevölkerung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einbeziehung der Bevölkerung in den Fusionierungsvorgang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transparente Kommunikation während dem Prozess der Fusionierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transparente Kommunikation innerhalb der fusionierte Gemeinde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beibehaltung der regionalen Identität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Bitte beurteilen Sie, ob folgende Aussagen hinsichtlich der durchgeführten Gemeindefusion zutreffen. (bitte Zutreffendes ankreuzen)

	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu	Keine Antwort
Verbesserung der Infrastruktur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verbesserung des öffentlichen Verkehrs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Effizienzsteigerung in der Verwaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zunahme hinsichtlich der Spezialisierungen innerhalb der Verwaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verbesserung der Amtswege	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Längere Amtsöffnungszeiten für BürgerInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verbesserung des Bürgerservices	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verbesserung der Onlineportale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beibehaltung der politischen Eigenständigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wahrung der regionalen Identität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Sind Sie der Meinung, dass die Gemeindefusion erfolgreich umgesetzt wurde? (bitte Zutreffendes ankreuzen)

Ja

 Eher ja

 Neutral

 Eher nein

 Nein

Vielen Dank für Ihre Teilnahme an dieser Befragung!
Sie haben einen wertvollen Beitrag zu dieser Untersuchung geleistet!

Anhang – ExpertInnenfragebogen

Sehr geehrte Damen und Herren,

E-Government wird im Zeitalter der Digitalisierung immer wichtiger. Hinsichtlich unseres Praxisprojektes möchten wir, die Studierenden der Studienrichtung Rechnungswesen & Controlling der Fachhochschule CAMPUS 02, dieses Thema genauer untersuchen.

Die Beantwortung der Fragen wird ca. 10 Minuten in Anspruch nehmen. Ihre Antworten dienen ausschließlich unserer Studie. Ihre Angaben werden selbstverständlich vertraulich behandelt und anonymisiert verarbeitet. Ein Rückschluss auf die teilnehmenden Gemeinden kann nicht gezogen werden.

Wir danken Ihnen bereits jetzt für Ihre Teilnahme an unserer Befragung!

WIR BITTEN SIE, AN DIE E-GOVERNMENT LEISTUNGEN (ONLINE-DIENSTE) IHRER GEMEINDE ZU DENKEN UND NACHFOLGENDE FRAGEN ZU BEANTWORTEN.

UNTER E-GOVERNMENT VERSTEHT MAN DIE EINBINDUNG ALLER BETEILIGTEN IN VERWALTUNGSPROZESSE MITHILFE VON INFORMATIONSD- UND KOMMUNIKATIONSTECHNOLOGIE.

KURZ GESAGT VERSTEHT MAN DARUNTER DAS VEREINFACHEN DER ARBEITSABLÄUFE UND DER PROZESSE INNERHALB DER GEMEINDE, ZWISCHEN STAATLICHEN INSTITUTEN SOWIE DEN BÜRGERINNEN, BÜRGERN UND UNTERNEHMEN DURCH MODERNE TECHNIK.

E-GOVERNMENT BEZEICHNET SOMIT DIE SUMME ALLER ELEKTRONISCHEN ANGEBOTE DER ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG FÜR ALLE MENSCHEN IM LAND. ES STEHT FÜR EINE MODERNE, TRANSPARENTE UND INNOVATIVE VERWALTUNG, WO SERVICEORIENTIERUNG, VERTRAUEN UND QUALITÄT DIE OBERSTEN ZIELE SIND.

1. Wie oft werden die Inhalte auf Ihrer Website aktualisiert? (bitte Zutreffendes ankreuzen)

- Täglich
- Wöchentlich
- Monatlich
- Quartalsweise
- Seltener

2. Wird Ihre Website bzw. werden Ihre Onlinedienstleistungen auch in einer für mobile Endgeräte optimierten Version angeboten?

- Ja
- Nein

3. Verfügt Ihre Gemeinde über eine eigene E-Government-Strategie? (bitte Zutreffendes ankreuzen)

- Ja
 Nein

4. Nutzt Ihre Gemeinde Social-Media-Plattformen? (bitte Zutreffendes ankreuzen)

- Ja
 Nein

Wenn nein, warum nutzen Sie keine Social-Media-Plattformen?

Begründung: _____

Wenn ja, welche Social-Media-Plattformen werden genutzt? (bitte Zutreffendes ankreuzen; Mehrfachnennungen möglich)

- Facebook
 Instagram
 Sonstige: _____

Zu welchem Zweck werden diese Social-Media-Plattformen genutzt? (bitte Zutreffendes ankreuzen; Mehrfachnennungen möglich)

- Informationen für Ihre BürgerInnen
 Schaffung neuer Partizipationsmöglichkeiten für Ihre BürgerInnen
 Erhöhung der Transparenz hinsichtlich Entscheidungen der Verwaltung
 Online-Abstimmungen/Befragungen der BürgerInnen
 Stimmungsbild einholen

5. Welche Online-Dienstleistungen werden auf Ihrer Gemeinde-Website angeboten? (bitte Zutreffendes ankreuzen; Mehrfachnennungen möglich)

- Elektronische Amtstafel
 Kontaktdaten von MitarbeiterInnen
 Elektronisches Fundamt
 Elektronische Gemeindezeitung
 Präsentation lokaler Unternehmen (z.B.: Hotels, Gaststätten, ...)
 Anfahrtsplan (Google Maps)
 Führerschein beantragen
 Personalausweis beantragen
 Digitaler Kalender (z.B.: Müllabfuhrtermine, Veranstaltungen, ...)
 Wohnsitz An- bzw. Abmeldung
 SMS-Service für BürgerInnen
 BürgermeisterInnen-Sprechstunden beantragen

6. Wie häufig werden Online-Dienstleistungen Ihrer Meinung nach von den BewohnerInnen genutzt? (bitte Zutreffendes ankreuzen)

	Häufig	Manchmal	Selten	Nie
Elektronische Amtstafel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontaktdaten von MitarbeiterInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektronisches Fundamt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektronische Gemeindezeitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Präsentation lokaler Unternehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anfahrtsplan (Google Maps)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Führerschein beantragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalausweis beantragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Digitaler Kalender	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wohnsitz An- bzw. Abmeldung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SMS-Service für BürgerInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BürgermeisterInnen-Sprechstunden vereinbaren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Welche Verfahren zur Verifizierung im Internet kennen Sie? (bitte Zutreffendes ankreuzen)

- Handysignatur
 Bürgerkarte
 Sonstiges: _____

Werden Verfahren zur Online-Verifizierung in Ihrer Gemeinde beworben?

- Ja
 Nein

8. Welche Anforderungen sollten Online-Dienstleistungen Ihrer Meinung nach erfüllen? (bitte Zutreffendes ankreuzen)

	Stimme zur Gänze zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme gar nicht zu	Keine Antwort
Einfache Navigation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vollständige und aktuelle Informationen bereitstellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anführung von Kontaktmöglichkeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Übersichtliches Layout	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Online Hilfestellung anbieten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einhaltung der Datenschutzrichtlinien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einheitliches Programm für alle Anwendungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möglichkeit, Prozesse durchgängig elektronisch abzuwickeln	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Planen Sie in Zukunft mehr Online-Dienstleistungen anzubieten? (bitte Zutreffendes ankreuzen)

- Ja
 Nein

10. Bitte beurteilen Sie, ob sich im Bereich E-Government hinsichtlich der Gemeindefusion folgende Sachverhalte verändert haben: (bitte Zutreffendes ankreuzen)

	Stimme zur Gänze zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme gar nicht zu	Keine Antwort
Erweiterung der Online-Dienstleistungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausweitung von No-Stop-Verfahren (Antragslose Verfahren)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausweitung von One-Stop-Verfahren (Verfahren auf einen Kontakt reduziert, nur noch ein Zugangspunkt)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spezialisierung von Bediensteten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erhöhte Routine durch Lerneffekte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Geringere Fehleranfälligkeit durch standardisierte Abläufe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bessere technische Ausstattung und bessere technische Betreuung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administrative Tätigkeiten finden zentralisierter statt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verbesserter automatischer Datenabgleich mit unterschiedlichen Registern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verbesserte Anwendung der Mehrkanalzustellung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verbesserung des elektronischen Aktes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Bitte beurteilen Sie, ob folgende Aussagen hinsichtlich der durchgeführten Gemeindefusion zutreffen. (bitte Zutreffendes ankreuzen)

	Stimme zur Gänze zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme gar nicht zu	Keine Antwort
Verbesserung der Infrastruktur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verbesserung des öffentlichen Verkehrs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Steigerung der Effizienz in der Verwaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zunahme hinsichtlich der Spezialisierungen innerhalb der Verwaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erhöhte finanzielle Chancen für die Gemeinde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bessere Fördermöglichkeiten der Wirtschaft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stärkere politische Stellung zu anderen Regionen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einheitlichere Raumordnungsplanung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wahrung der regionalen Identität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Welche Aspekte könnten Ihrer Meinung nach bei zukünftigen Gemeindefusionen verbessert werden? (bitte Zutreffendes ankreuzen)

	Stimme zur Gänze zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme gar nicht zu	Keine Antwort
Strukturiertere Planungsphase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Effizienz in der Durchführung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Akzeptanz in der Bevölkerung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transparente Kommunikation während des Fusionierungsprozesses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ZUM SCHLUSS BITTEN WIR SIE AUS STATISTISCHEN GRÜNDEN, KURZ NACHSTEHENDE FRAGEN ZU IHRER PERSON UND ZU IHRER GEMEINDE ZU BEANTWORTEN:

13. Geschlecht (bitte Zutreffendes ankreuzen)

- weiblich
- männlich

14. Bitte geben Sie Ihr Alter in Jahren an: (bitte notieren)

15. Welche Position haben Sie derzeit in der Gemeinde inne? (bitte Zutreffendes ankreuzen)

- BürgermeisterIn
- AmtsleiterIn
- Amtsleiter-StellvertreterIn
- Gemeinderat/Gemeinderätin

16. Welche Programme sind bei Ihrer Gemeinde derzeit im Einsatz? (bitte Zutreffendes ankreuzen; Mehrfachnennungen möglich)

- GeOrg
- k5 Kommunalmanagement
- DokuWare
- Fabasoft
- Sharepoint
- Onlineformulare (help.gv.at)
- Keine Antwort möglich

17. Wie viele Einwohner hat Ihre Gemeinde? (bitte Zutreffendes ankreuzen)

- < 2.000
- 2.000 bis 5.000
- > 5.000

**Vielen Dank für Ihre Teilnahme an dieser Studie!
Sie haben einen wertvollen Beitrag zu dieser Untersuchung geleistet!**

Autorin

MMag.^a Alexandra Knefz-Reichmann, Bakk.



ist hauptberufliche Lektorin und Projektkoordinatorin im Bereich F&E an der Studienrichtung Rechnungswesen & Controlling der FH CAMPUS 02 in Graz. Langjährige Berufserfahrungen im (Konzern-)Controllingbereich unterstützen den Blick auf die Gründerlandschaft. Nebenberuflich ist Frau MMag.^a Alexandra Knefz-Reichmann, Bakk. als Lehrveranstaltungsleiterin an anderen Fachhochschulstudiengängen und in der Erwachsenenbildung im Bereich internes Rechnungswesen tätig.

Notizen

Impressum

Titel

E-Government in Fusionsgemeinden: Aktueller Stand und zukünftige Entwicklungen der E-Government Anwendungen in der Steiermark

Graz 2019

ISBN 978-3-9504309-9-8

Herausgeber

FH-Prof. Mag. Peter Meiregger, StB | FH CAMPUS 02, Rechnungswesen & Controlling

Autorin

MMag.^a Alexandra Knefz-Reichmann, Bakk. | FH CAMPUS 02, Rechnungswesen & Controlling

Mitwirkung

Viktoria Angerer, BA

Tina Hödl

Laura Antonia Krenn

Kevin Raphael Lemsitzer

Sabrina Pichler

Kerstin Saje, BA

Sandra Tackner

Nina Ursprunger

Kontakt

Mag.^a Tanja Mikschofsky, Bakk.

CAMPUS 02 – Fachhochschule der Wirtschaft GmbH
Studienrichtung Rechnungswesen & Controlling

Körblergasse 126, 8010 Graz

Tel.: 0316 6002 – 605

E-Mail: tanja.mikschofsky@campus02.at

www.campus02.at

www.campus02.at

© 2019 CAMPUS 02 – Fachhochschule der Wirtschaft, Studienrichtung Rechnungswesen & Controlling.

Alle Rechte vorbehalten.

Covermotiv: © Wei Ming - shutterstock.com

ISBN 978-3-9504309-9-8