




Nationale E-Government- Studie 2019

E-Government in der Schweiz aus Sicht
der Bevölkerung, der Unternehmen und
der Verwaltung



Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	4
	Einleitung	6
	Befragungsergebnisse	8
	Zielgruppe Bevölkerung	9
	Zielgruppe Unternehmen	12
	Zielgruppe Verwaltung	14
	Vergleich zwischen Nachfrage und Angebot	18
	Fazit	22
	Impressum	26

Vorwort

Die Digitalisierung bestimmt heute zunehmend unser Leben. Die Schweiz verfügt mit ihrem stabilen politischen System und der ausgewiesenen hohen Innovationsfähigkeit über eine sehr gute Ausgangslage, um das Erfolgsmodell einer lebenswerten, offenen und modernen Schweiz auch in die digitale Zukunft zu tragen. Deshalb hat sich der Bundesrat zum Ziel gesetzt, dass die Schweiz die Chancen der Digitalisierung optimal nutzt. Die Eckwerte der E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023, die der Bundesrat im November 2018 gutgeheissen hat, zielen darauf ab, dass Bund, Kantone und Gemeinden der Bevölkerung und Wirtschaft möglichst nutzerfreundliche, zielgruppengerechte, standardisierte und ressourcensparende digitale Dienste anbieten sollen. Der Aufbau von nationalen Infrastrukturen für eine nachhaltige Etablierung von digitalen Behördenprozessen muss priorisiert werden und offene Schnittstellen sowie gemeinschaftlich nutzbare Dienste eingerichtet werden. E-Government Schweiz nimmt dabei eine wichtige Drehscheibenfunktion ein. Die Organisation von Bund, Kantonen und Gemeinden ist zuständig für die Ausbreitung elektronischer Behördenleistungen. Auch wenn die Schweizer Behörden die Bedeutung der Digitalisierung erkannt haben, ist noch viel Ausbaupotenzial vorhanden.

Die vorliegende Studie belegt, dass die derzeitige Nachfrage der Bevölkerung und insbesondere der Unternehmen nach elektronischen Behördenleistungen durch das bestehende Angebot nur teilweise gedeckt wird. Der Blick auf einzelne Dienstleistungen zeigt, dass die Nachfrage bei den Nutzenden hoch ist, aber längst nicht alle Gemeinden und Kantone diese Dienstleistungen online anbieten. Besonders ausgeprägt ist der Wunsch nach einem Ausbau auf Ebene der Gemeinde: Fast die Hälfte der Befragten sind der Meinung, das Online-Angebot der kommunalen Verwaltungen solle ausgebaut werden. Grundsätzlich ist die Zufriedenheit der hiesigen Unternehmen und der Bevölkerung mit dem Online-Angebot der Behörden hoch. Dies ist ein überraschendes Ergebnis und deutet darauf hin, dass auch der Digitalisierungsgrad insgesamt bei Unternehmen und in der Bevölkerung noch erhöht werden kann und sich in ständiger Entwicklung befindet.

Die Schweiz darf sich durchaus andere Länder zum Vorbild in Sachen E-Government nehmen. Zum Beispiel punkten Länder wie Dänemark oder Norwegen mit Basisdiensten, einfachen E-Services für die Bevölkerung und stark dienstleistungsorientierten Unternehmensportalen. Diese Länder bieten Behördenleistungen aus einer Hand und ermöglichen den elektronischen Datenaustausch zwischen Unternehmen und Behörden. In Dänemark z. B. kommen Algorithmen zum Einsatz, welche selbständig den überwiegenden Teil der Standardprozesse ohne menschliches Zutun bearbeiten. Nach Einreichung eines Antrags liegt innert Sekunden eine rechtlich verbindliche Entscheidung vor. Ein solch hoher E-Government-Ausbaustandard wurde in der Schweiz bisher noch nicht erreicht. Damit wird E-Government zu einem Standortfaktor, der auf Investitionsentscheidungen und Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen immer mehr an Einfluss gewinnt.

Die vorliegende Studie wirft einen Blick auf die zunehmende Affinität der Bevölkerung und der Wirtschaft gegenüber der Digitalisierung. Immer mehr Unternehmen nehmen die Digitalisierung ernst und haben das Thema inzwischen fest in ihrer Geschäftsstrategie verankert. Warum? Weil sich mittlerweile ein Zusammenhang zwischen digitalem Reifegrad und Geschäftserfolg herauskristallisiert. Von der digitalen Transformation versprechen sich die Unternehmen also einen Mehrwert. Auch in der Bevölkerung steigt die Akzeptanz und Nutzung von digitalen Dienstleistungen. Die Schweizer Bevölkerung zeigt in vielen Bereichen bereits gute Nutzungswerte. Die Nachfrage nach Online-Behördenleistungen ist aber

in der Regel höher als das Angebot von Bund, Kantonen und Gemeinden. Dies belegt insbesondere das Beispiel E-Voting: Erst 2 % der Stimmberechtigten Bevölkerung können E-Voting nutzen. Dies wieder spiegelt sich im tiefen Wert, der angibt elektronisch abzustimmen. Gerade mal 1 % der Befragten nimmt bereits elektronisch an Wahlen und Abstimmungen teil. Knapp die Hälfte der Befragten würde häufiger an Wahlen und Abstimmungen teilnehmen, wenn sie dies elektronisch erledigen könnte.

Die Bevölkerung und die Wirtschaft stehen der Digitalisierung der Verwaltung positiv gegenüber, und für die Behörden selbst birgt sie grosses Potenzial. Packen wir diese Chance! Damit die Schweiz auch in Zukunft ein attraktiver Lebensraum und Wirtschaftsstandort bleibt.



Cédric Roy
Leiter Geschäftsstelle E-Government Schweiz



Martin Godel
stv. Leiter Direktion für Standortförderung
Leiter KMU-Politik

Einleitung



Anfang 2016 haben Bund, Kantone und Gemeinden ihre E-Government-Zusammenarbeit auf neuen Grundlagen gestartet. Seither verfolgen sie eine aktuelle E-Government-Strategie und einen Schwerpunktplan als Umsetzungsinstrument. Im Zuge dieser Überarbeitung wurde beschlossen, eine Nationale E-Government-Studie durchzuführen. Im Rahmen der Studie werden die Schweizer Bevölkerung, die hiesigen Unternehmen und die Verwaltung gleichzeitig zum Thema E-Government befragt. Die Bevölkerung und die Unternehmen bilden dabei die Seite der Nutzenden, die Verwaltung, diejenige der Anbietenden von E-Government-Dienstleistungen ab. Die Studie soll eine Grundlage für eine Überprüfung und Aktualisierung der Strategie bilden.

Die Nationale E-Government Studie soll regelmässig wiederholt werden, um Entwicklungen über einen längeren Zeitraum aufzeigen zu können. Die zweite Studie, lanciert durch die Geschäftsstelle E-Government Schweiz und das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO), basiert erstens auf quantitativen Befragungen der Bevölkerung, von Unternehmen und der Verwaltung, die zeitgleich durchgeführt wurden, zweitens auf qualitativen Interviews mit 19 Personen aus der Bevölkerung.

Für die quantitativen Befragungen wurde ein Mixed-Mode-Ansatz angewendet; die Zielpersonen konnten also wählen, ob sie online oder telefonisch an der Befragung teilnehmen wollten. Während der achtwöchigen Feldzeit im Herbst 2018 konnten insgesamt 5000 gültige Interviews realisiert werden. Die Aufteilung der Interviews auf die Zielgruppen lässt sich wie folgt illustrieren:

Grundgesamtheiten und Ausschöpfungsquoten			
Zielgruppe	Grundgesamtheit	Gültige Interviews	Ausschöpfungsquote
Bevölkerung			
Sprachassimierte ¹ Wohnbevölkerung der Schweiz im Alter von 18 bis 70 Jahren	5125	2606	Brutto ² : 50,9 % Netto ³ : 51,4 %
Unternehmen			
In der Schweiz ansässige und aktive Unternehmen des 2. und 3. Sektors gemäss BUR	4000	1331	Brutto: 33,3 % Netto: 34,8 %
Verwaltung			
Alle Departemente und Ämter der Bundesverwaltung	80 ⁴	27	33,8 %
Alle Kantone der Schweiz	26	26	100 %
Alle Gemeinden der Schweiz	1600	1010	63,1 %
<i>Legende</i> Eigene Darstellung Interface, basierend auf Erhebung DemoSCOPE. Hinweis: BUR = Betriebs- und Unternehmensregister des Bundesamts für Statistik (BFS); 2. Sektor = Industrie und Baugewerbe; 3. Sektor = Dienstleistungsbranche.			

Der vorliegende Kurzbericht ist eine Kurzfassung des Berichts zur Nationalen E-Government-Studie 2019⁵. Er enthält eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse der durchgeführten Befragungen zur Nachfrage und zum Angebot im Bereich E-Government in der Schweiz. Im Fazit wird darauf eingegangen, wo Handlungsbedarf besteht und wie diesem begegnet werden kann.

¹ Alle Personen, die in der Lage waren, auf Deutsch, Französisch oder Italienisch an der Befragung teilzunehmen.

² Die Brutto-Ausschöpfungsquote widerspiegelt den Anteil an erzielten Interviews gegenüber der Bruttostichprobe.

³ Die Netto-Ausschöpfungsquote basiert auf der Bruttostichprobe abzüglich aller nicht erreichten Adressaten (Briefe unzustellbar) und der erzielten Nettostichprobe je Zielgruppe.

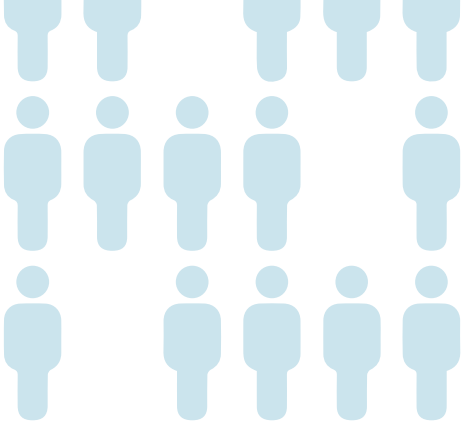
⁴ Insgesamt 78 Departemente/Ämter. Bei einigen wurden mehrere Ansprechpartner angeschrieben. Deshalb standen insgesamt 80 Adressen für die Bruttostichprobe zur Verfügung.

⁵ Buess, M.; Ramsden, A.; Bieri, O. (2019): Nationale E-Government-Studie 2019. E-Government in der Schweiz aus Sicht der Bevölkerung, der Unternehmen und der Verwaltung. Demo SCOPE AG Interface Politikstudien Forschung Beratung GmbH, Adligenswil/Luzern.

Befragungsergebnisse



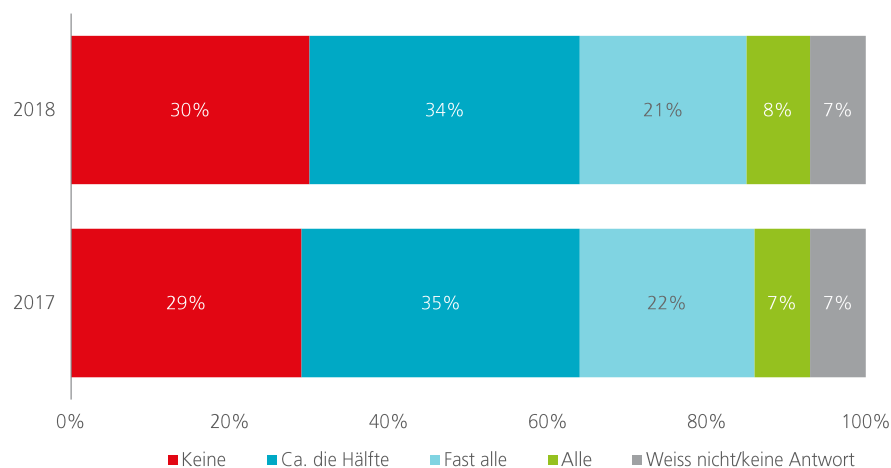
Dieses Kapitel fasst die wichtigsten Ergebnisse der Befragungen für die drei Zielgruppen zusammen. Die Darstellungen illustrieren eine Auswahl zentraler Ergebnisse.



Zielgruppe Bevölkerung

Mit Kantons- und Gemeindebehörden tritt die Bevölkerung vorwiegend persönlich oder telefonisch, mit Bundesbehörden auf elektronischen Wegen in Kontakt. Die Bevölkerung nimmt Behördendienstleistungen eher selten aktiv⁶ in Anspruch. Knapp die Hälfte der Bevölkerung nutzt eine bis zwei Dienstleistungen jährlich, 18 % nutzen gar keine Dienstleistungen. Wenn Dienstleistungen in Anspruch genommen werden, geschieht dies in knapp 30 % der Fälle auf dem digitalen⁷ Weg. Auf der anderen Seite stehen ebenfalls 30 %, die gar keine Dienstleistungen digital abwickeln. Ein etwas höherer Anteil (34 %) gibt an, etwa die Hälfte der Dienstleistungen digital abzuwickeln. Die Veränderung gegenüber 2017 ist gering.

Wie viele der Dienstleistungen von Behörden, welche Sie in Anspruch nehmen, werden online erledigt/abgewickelt?⁸



Quelle Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppe Bevölkerung, DemoSCOPE.

Legende Basis sind alle Befragten, die Dienstleistungen von Behörden in Anspruch nehmen (n = 2080).

⁶ Es wird zwischen Dienstleistungen unterschieden, die aktiv oder passiv genutzt werden. Eine aktive Inanspruchnahme ist zum Beispiel die Nutzung der elektronischen Umzugsmeldung. Eine passive Inanspruchnahme ist die Nutzung der Müllabfuhr.

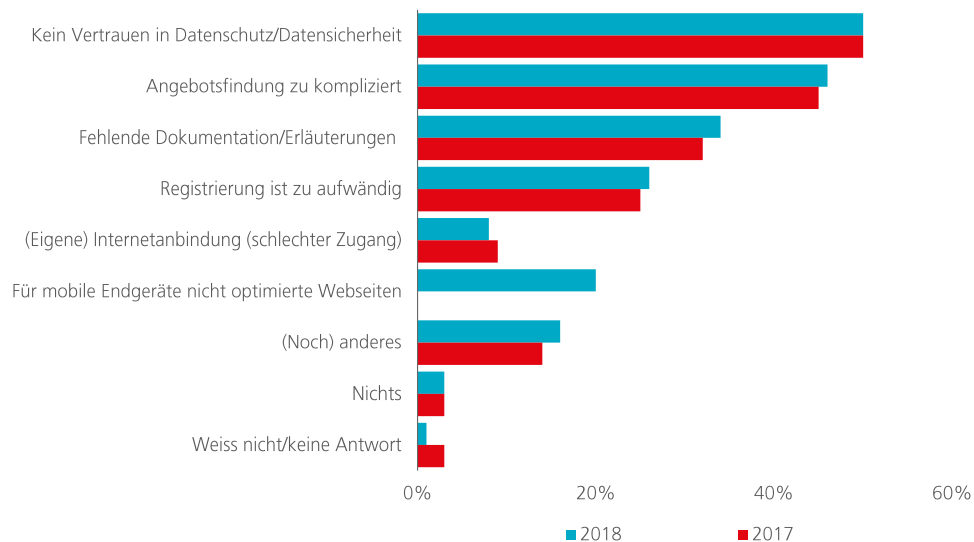
⁷ In diesem Bericht werden die Begriffe digital, online und elektronisch synonym verwendet.

⁸ Hinweis: Aufgrund von Rundungsdifferenzen ergeben die Zahlen in den Abbildungen nicht immer 100 %.

Technische Schwierigkeiten bei der Abwicklung der Online-Dienstleistungen sind eher selten, 90 % der Befragten gaben an, dass sie die von ihnen in Anspruch genommene/n Online-Dienstleistung/en abwickeln konnten. Die wichtigsten Argumente für die Nutzung des elektronischen Wegs sind die örtliche und zeitliche *Flexibilität* sowie die damit verbundene *Zeitersparnis*⁹. Die weitaus am häufigsten online abgewickelte Tätigkeit ist nach wie vor das *Ausfüllen der Steuererklärung*. Die *Fristverlängerung* für die *Einreichung der Steuererklärung* wird ebenfalls häufig digital vorgenommen, ebenso das *E-Payment*. Auch *Informationen zu Landkarten* oder *statistischen Daten* werden online gesucht und *E-Rechnungen* von Behörden online empfangen. Die Befragten möchten viele Dienstleistungen, die sie bis jetzt nicht online erledigen konnten, über den elektronischen Weg nutzen. Dieses Interesse besteht insbesondere bei der *An-/Abmeldung bei der Wohngemeinde*, bei den *Bestellungen von Kontrollschildern, Heimatschein, Geburtsurkunden, Ersatz Führerausweis und Parkkarten* sowie bei der *Anzeige von Bagatelldelikten* und bei der *Meldung verlorener Gegenstände*.

23 % der Befragten haben erschwerende Faktoren bei der Nutzung von Online-Dienstleistungen genannt. Am meisten erschwert den Befragten die Nutzung das *fehlende Vertrauen in den Datenschutz und die Datensicherheit, gefolgt von der Schwierigkeit, die richtigen Angebote der Behörden zu finden*. Für mobile Endgeräte nicht optimierte Webseiten wurde in dieser Studie häufig als erschwerender Faktor angegeben; 2017 wurde diese Antwortoption noch nicht vorgegeben.

Was erschwert Ihnen die Nutzung von E-Government-Angeboten der Behörden am meisten?



Quelle Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppe Bevölkerung, DemoSCOPE.

Legende Diese Frage wurde nur denjenigen Personen gestellt, die Probleme bei der Nutzung von Online-Angeboten identifizieren (n = 560).

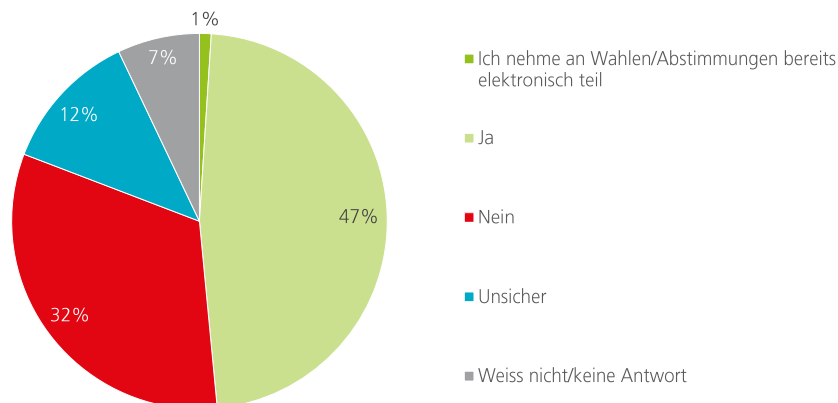
⁹ Antwortmöglichkeiten aus den Befragungen werden in diesem Bericht kursiv dargestellt.

Die Befragten wünschen sich als Unterstützung von den Behörden am häufigsten eine *telefonische Hotline*, an die sie sich bei Problemen wenden können. Zudem wird eine schnelle und von Öffnungszeiten unabhängige Unterstützung bei der Abwicklung von Online-Dienstleistungen gewünscht. Verbesserungspotenzial sehen persönlich interviewte Personen aus der Bevölkerung bei der Unterstützung durch die Behörden, bei der (noch) einfacheren Abwicklung von Online-Dienstleistungen, bei der Transparenz bei der Abwicklung von Online-Dienstleistungen und beim Umfang des Angebotes an Online-Dienstleistungen.

Die Webseiten der Behörden sind in der Bevölkerung mehrheitlich bekannt.

In dieser Studie wurden neu Fragen zum E-Voting-Verhalten der Bevölkerung gestellt. Über zwei Drittel der Befragten sind der Ansicht, dass das E-Voting allen Stimmberechtigten zur Verfügung stehen sollte. Lediglich eine Minderheit ist der Ansicht, dass E-Voting verboten werden sollte. Knapp die Hälfte der Befragten gibt zudem an, dass sie häufiger an Wahlen und Abstimmungen teilnehmen würde, wenn sie dies elektronisch erledigen könnte. Aktuell sind nur 2 % des gesamtschweizerischen Elektorats überhaupt für E-Voting zugelassen. Dies widerspiegelt sich im tiefen Wert, der angibt, elektronisch abzustimmen (1 % der Befragten *nimmt bereits elektronisch an Wahlen und Abstimmungen teil*).

Würden Sie häufiger an Wahlen und Abstimmungen teilnehmen, wenn Sie dies elektronisch (Stichwort E-Voting) erledigen könnten?



Quelle Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppe Bevölkerung, DemoSCOPE.

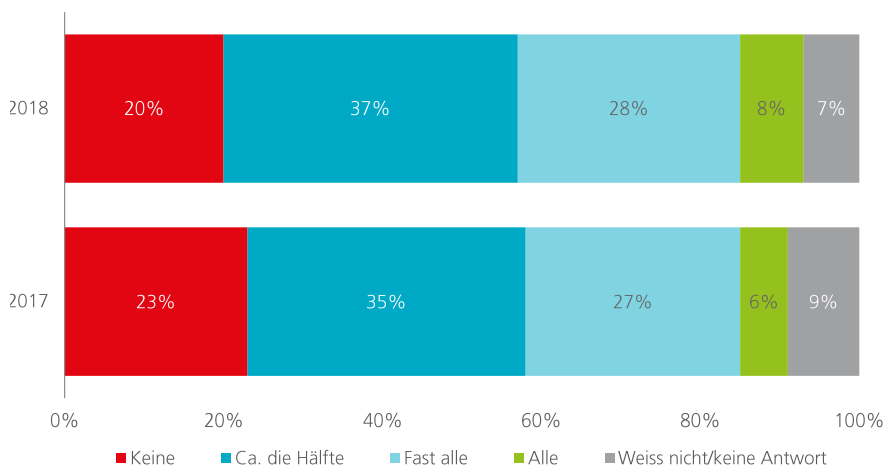
Legende Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen (n = 2549).



Zielgruppe Unternehmen

Die Unternehmen treten mit Kantons- und Gemeindebehörden hauptsächlich über *E-Mail* oder per *Telefon* in Kontakt. Der Kontakt zu den Bundesbehörden findet vorwiegend über *E-Mail* oder *elektronische Portale* statt. Unternehmen nehmen Dienstleistungen etwas häufiger aktiv in Anspruch als die Bevölkerung. Fast die Hälfte der Unternehmen nimmt mindestens dreimal im Jahr aktiv Behördendienstleistungen in Anspruch. Die Unternehmen, die Dienstleistungen von Behörden in Anspruch nehmen, wickeln die Hälfte oder fast alle Dienstleistungen digital ab.

Wie viele der Dienstleistungen von Behörden, welche Ihr Unternehmen in Anspruch nimmt, werden online erledigt/abgewickelt?



Quelle Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppe Unternehmen, DemoSCOPE.

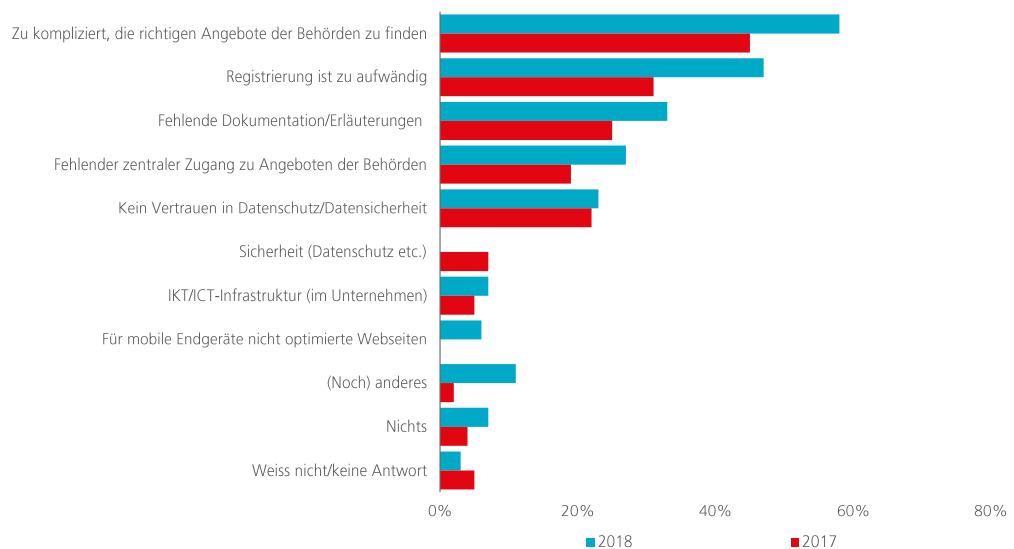
Legende Basis sind alle Unternehmen, die Dienstleistungen von Behörden in Anspruch nehmen (n = 1226).

Die wichtigsten Gründe für die Bevorzugung des digitalen Wegs sind, wie bei der Bevölkerung, die *zeitliche Flexibilität* und die *Zeitersparnis*.

Am häufigsten haben die befragten Unternehmen online an *statistischen Umfragen* von Behörden teilgenommen. Knapp die Hälfte der Unternehmen hat die *Steuererklärung online ausgefüllt und eingereicht*, *Adressänderungen gemeldet* oder online eine *Fristverlängerung für die Steuererklärung beantragt*. Über 40 % der Unternehmen haben das Unternehmen bei der *Sozialversicherung online angemeldet* und knapp 40 % die *Sozialversicherung elektronisch abgerechnet*. Die Mehrheit der befragten Unternehmen, die eine Dienstleistung bisher nicht elektronisch abgewickelt haben, wünscht sich die Möglichkeit einer elektronischen Abwicklung bei fast allen Dienstleistungen. Am stärksten ausgeprägt ist dieser Wunsch bei der *online Anmeldung im Handelsregister* und bei der *online Meldung von Mutationen ans Handelsregister*.

Nur 8 % der Befragten bringen bei der Nutzung von Online-Angeboten Kritikpunkte an, welche ihnen die Nutzung von E-Government-Angeboten erschweren; deutlich weniger als in der Bevölkerung (23 %). Als grösste Erschwernisse werden angegeben, es sei zu *kompliziert, die richtigen Angebote der Behörden zu finden* und *die Registrierung sei zu aufwändig*.

Was erschwert Ihnen/Ihrem Unternehmen die Nutzung von E-Government-Angeboten der Behörden am meisten?



Quelle Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppe Unternehmen, DemoSCOPE.

Legende Diese Frage wurde nur denjenigen Unternehmen gestellt, die Probleme bei der Nutzung von Online-Angeboten identifizieren (n = 121).

Die Webseiten der Behörden sind den meisten Unternehmen bekannt und werden von den Unternehmen in unterschiedlicher Intensität genutzt.

Zielgruppe Verwaltung

Die Gemeinden und Kantone bieten eine Kontaktaufnahme über *E-Mail*, per *Telefon* und *Brief* an. Die kantonalen Behörden zeigen sich am aktivsten bei der Kontaktmöglichkeit über *Social Media* oder über *Online-Portale*, gefolgt von den Bundesbehörden.

Die meisten der abgefragten Dienstleistungen werden von mehr als der Hälfte der kantonalen Behörden in irgendeiner Form elektronisch (volltransaktional, teilweise transaktional oder nicht transaktional) angeboten. Die von den Kantonen am häufigsten volltransaktional angebotenen Leistungen sind *Beantragung einer Fristverlängerung für die Steuererklärung und E-Payment*. Die *Entgegennahme der Steuererklärung* wird gleich häufig volltransaktional wie teilweise transaktional angeboten. Am häufigsten teilweise transaktional angeboten wird der *Bezug des Handelsregisterauszugs*. Auch die *Beantragung und Erteilung der Niederlassungsbewilligung* und das *Angebot E-Rechnungsempfang* werden häufig teilweise transaktional angeboten.

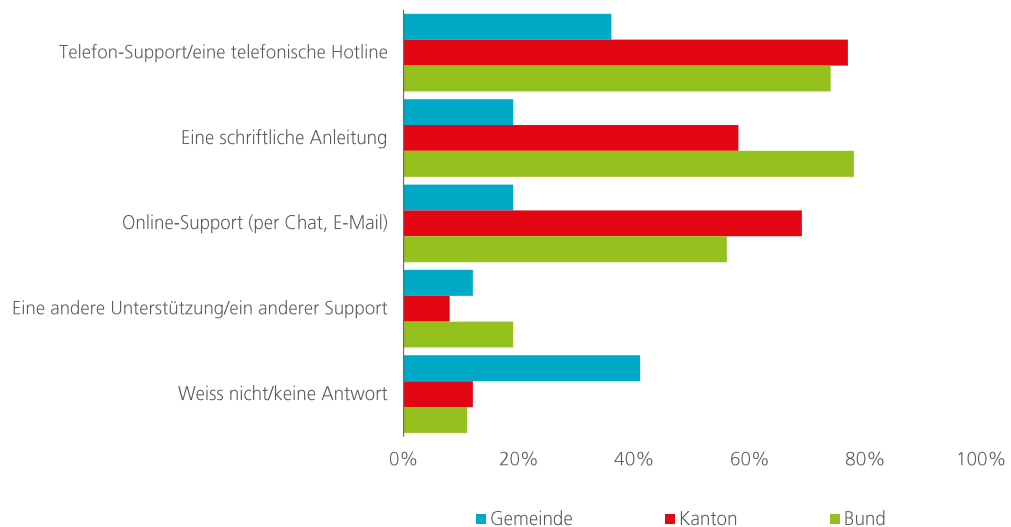
Es fällt auf, dass im Gegensatz zu den Kantonsbehörden von den Gemeinden weniger Leistungen volltransaktional angeboten werden. Am häufigsten ist die *Anmeldung bei der Wohngemeinde* volltransaktional möglich, gefolgt von *E-Payment* und *Angebot E-Rechnungsempfang*. Einige Leistungen werden teilweise transaktional angeboten, zum Beispiel die *Erteilung einer Veranstaltungsbewilligung* und die *Anmeldung bei der Wohngemeinde*. Ein grosser Teil der Leistungen wird von den Gemeinden nicht elektronisch angeboten. *E-Voting* ist sehr wenig verbreitet, aber auch *E-Payment*, *E-Rechnungsempfang* und *Einbürgerung*¹⁰ existieren bei einem Grossteil der Gemeinden nicht elektronisch.

Bei den Bundesbehörden wurde die Frage nach elektronisch angebotenen Dienstleistungen offen abgefragt und führte zu Einzelnennungen, sodass sich nicht sagen lässt, welche Dienstleistungen am häufigsten angeboten werden.

Die Unterstützungsleistungen von Behörden auf den drei Verwaltungsebenen gestalten sich ähnlich, was deren Reihenfolge angeht. Kantons- und Gemeindebehörden stellen am häufigsten einen *telefonischen Support* zur Verfügung. Am zweithäufigsten stellen die Gemeinden die *schriftliche Anleitung* oder einen *Online-Support* zur Verfügung, an letzter Stelle stehen *andere Unterstützungsleistungen*. Die Kantone stellen am zweithäufigsten einen *Online-Support* zur Verfügung, gefolgt von der *schriftlichen Anleitung*.

¹⁰ Gemeint ist der verwaltungsinterne Prozess zwischen Bund, Kantonen und Gemeinden.

Welche Unterstützung/welchen Support bieten Sie Nutzern/-innen Ihrer Online-Prozesse/ E-Government-Angebote an?



Quelle Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppe Verwaltung, DemoSCOPE.

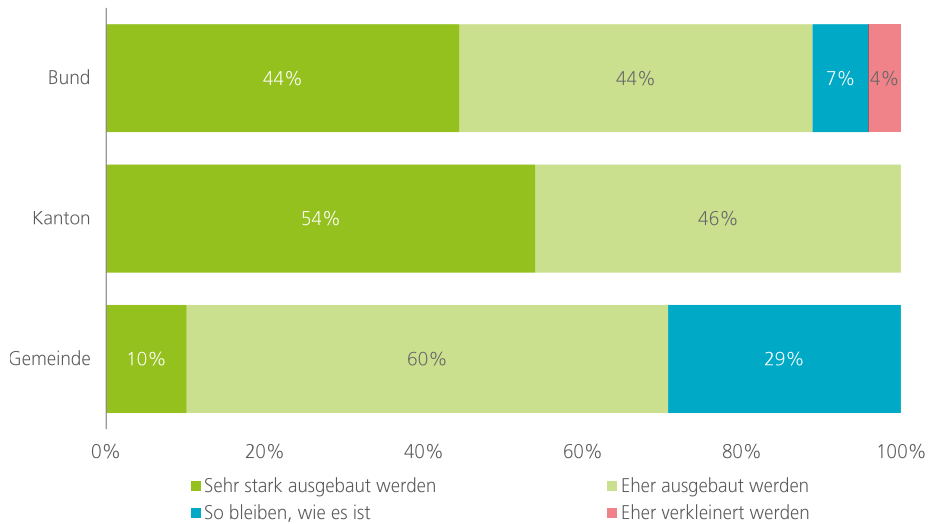
Legende Basis sind alle befragten Behörden auf Ebene Bund (n = 27), Kantone (N = 26) und Gemeinden (n = 1010).

Die Kantons- und Gemeindebehörden werden vor allem durch die *Bedürfnisse der Bevölkerung* und die Möglichkeit einer *Verbesserung der Dienstleistungsqualität* zur Lancierung von Online-Angeboten motiviert, beispielsweise eines *zeitlich unabhängigen Behördenschalters*. Bei den Bundesbehörden steht neben der *Verbesserung der Dienstleistungsqualität* auch die eigene *Prozessoptimierung* im Vordergrund.

In Bezug auf die prioritären Ziele im Zusammenhang mit E-Government-Angeboten steht beim Bund und bei den Kantonen die *Etablierung einer national und international gültigen elektronischen Identität bis 2019* im Vordergrund. Bei den Gemeinden erhält die Aussage die *elektronische Meldung des Weg- und Zuzugs ist bis 2019 schweizweit medienbruchfrei möglich* als höchste Priorität mit über 50 % am meisten Zustimmung.

Die Befragten der Bundesverwaltung sind klar der Meinung, das Online-Angebot müsse ausgebaut werden. Über die Hälfte sieht sogar Bedarf an einem sehr starken Ausbau. Bei den Befragten der kantonalen Behörden zeigt sich eine noch deutlichere Präferenz für den Ausbau des Online-Angebots. Alle Personen, die sich zu dieser Frage geäußert haben, sind der Meinung, das Angebot müsse ausgebaut werden. Die Vertretenden der Gemeindebehörden zeigen sich zufriedener mit dem Status quo, aber auch hier wünscht sich die Mehrheit der Befragten einen Ausbau.

Bezogen auf die heutigen Bedürfnisse der Einwohner der Schweiz/Ihrer Gemeinde/ Ihres Kantons: Müsste das Online-Angebot der Verwaltung aus Ihrer Sicht ...

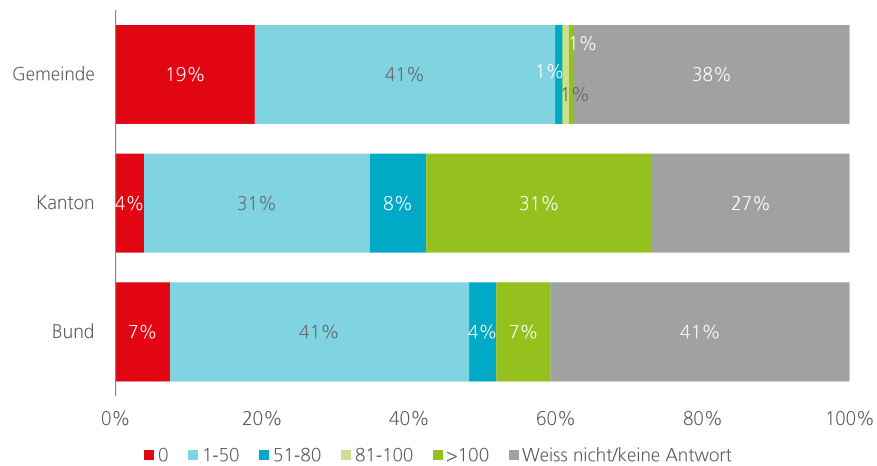


Quelle Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppe Verwaltung, DemoSCOPE.

Legende Basis sind alle befragten Behörden auf Ebene Bund (n = 27), Kantone (N = 26) und Gemeinden (n = 1010).

Am stärksten behindert wird das Implementieren von Online-Angeboten gemäss den befragten Behörden durch die fehlenden *Rechtsgrundlagen*, fehlende *Personalressourcen* und *Budgetrestriktionen*. Auch *ICT/IKT-Infrastruktur*, *fehlende/falsche Strategien*, *Haltung der politischen Instanzen* und *Zeitaufwand* wurden häufig genannt. Tatsächlich stehen den Behörden wenige personelle Ressourcen für E-Government-Belange zur Verfügung, insbesondere bei den Gemeinden. In einem Fünftel der Gemeinden stehen dafür gar keine Ressourcen zur Verfügung. Bei den Kantonen zeigt sich demgegenüber eine grosszügigere Ausstattung, was sich aber nicht in einer grösseren Zufriedenheit der kantonalen Behörden mit den verfügbaren Ressourcen niederschlägt.

Wie viele Stellenprozente stehen in Ihrer Behörde, Ihrem Kanton, Ihrer Gemeinde für E-Government-Belange zur Verfügung?¹¹



Quelle Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppe Verwaltung, DemoSCOPE.

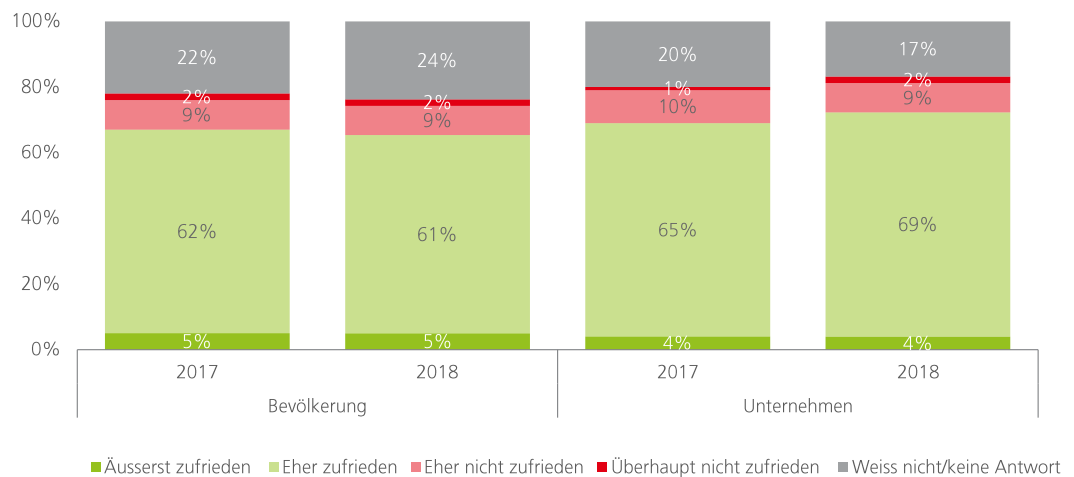
Legende Basis sind alle befragten Behörden auf Ebene Bund (n = 27), Kantone (N = 26) und Gemeinden (n = 1010).

¹¹ In E-Government-Belangen sind E-Government-bezogene Projekte nicht miteinbezogen, was unter anderem eine Erklärung für die tiefen Stellenprozente sein könnte.

Vergleich zwischen Nachfrage und Angebot

Die Mehrheit der Nutzenden ist zufrieden mit dem E-Government-Angebot der Behörden.

Wie zufrieden sind Sie/ist Ihr Unternehmen generell mit dem Internetangebot/E-Government-Angebot der Behörden in der Schweiz? Sind Sie ...



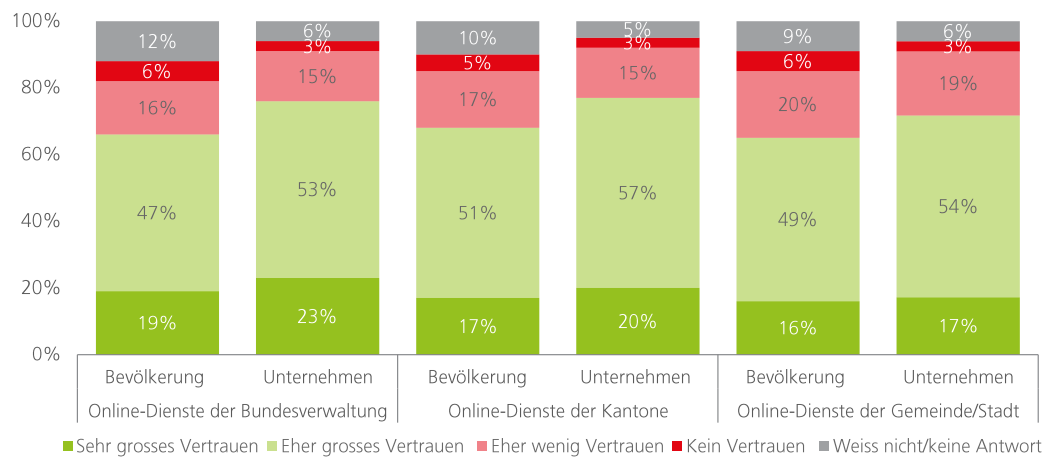
Quelle Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppen Bevölkerung und Unternehmen, DemoSCOPE.

Legende Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen (n = 2549) und alle Unternehmen (n = 1331).

Auf Seiten der Behörden wird die Zufriedenheit der Nutzenden positiv eingeschätzt, sie liegen mit ihrer Einschätzung also richtig. Die Mitarbeitenden der Bundesbehörden zeigen sich jedoch deutlich kritischer als diejenigen der Stellen der anderen Verwaltungsebenen. Die kommunalen Behörden schätzen die Zufriedenheit am positivsten ein.

Auch das Vertrauen der Bevölkerung in die Online-Dienstleistungen der Behörden wird von den Behördenvertretenden positiv eingeschätzt. Am selbstkritischsten zeigen sich hier die Vertretenden der kommunalen Behörden, während die Einschätzung der Befragten bei den kantonalen Behörden besonders positiv ausfällt. Die Antworten der Bevölkerung und der befragten Unternehmen auf die Frage nach dem Vertrauen in die Online-Dienstleistungen der Behörden bezüglich Persönlichkeits- und Datenschutz bestätigen die Einschätzungen der Behörden: Über 50 % der befragten Bevölkerung bringen den Behörden grosses Vertrauen entgegen, bei den befragten Unternehmen ist der Anteil mit über 70 % noch höher. Es gibt aber auch kritische Stimmen zur Sicherheit, insbesondere auf Seiten der Bevölkerung, wie die Frage nach den erschwerenden Faktoren bei der Nutzung von Online-Angeboten und die qualitativen Interviews mit Einzelpersonen aus der Bevölkerung zeigen.

Wie gross ist Ihr Vertrauen in die Online-Dienstleistungen der Behörden auf lokaler, kantonaler und nationaler Ebene bezüglich Persönlichkeits- und Datenschutz?



Quelle Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppen Bevölkerung und Unternehmen, DemoSCOPE.

Legende Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen (n = 2549), und alle Unternehmen (n = 1331).

Die Mehrheit der Nutzenden beurteilt das derzeitige Online-Angebot der Bundes- und Kantonsbehörden als ausreichend. Grösser ist der Ausbaubedarf des Online-Angebots auf Ebene der Gemeinde mit einem Anteil von rund 40 % der Nutzenden, der sich einen Ausbau wünscht. Den dringendsten Ausbaubedarf auf Ebene Bund und Kantone sieht die Bevölkerung beim *E-Voting*. Bei den Bundesbehörden und bei den Unternehmen erhält die Aussage, *dass die Bundesverwaltung alle Dienstleistungen online anbieten sollte*, die meiste Zustimmung. Die kantonalen Behörden und die Unternehmen sehen den dringendsten Ausbaubedarf auf Ebene Kanton bei der *digitalen Steuererklärung*. Die Bevölkerung sieht auf Ebene der Gemeinde beim *eUmzug*¹², beim *E-Voting* und bei den *allgemeinen Informationen* den grössten Ausbaubedarf. Die Unternehmen sind am häufigsten der Meinung, *die kommunalen Verwaltungen sollten sämtliche Dienstleistungen online anbieten*.

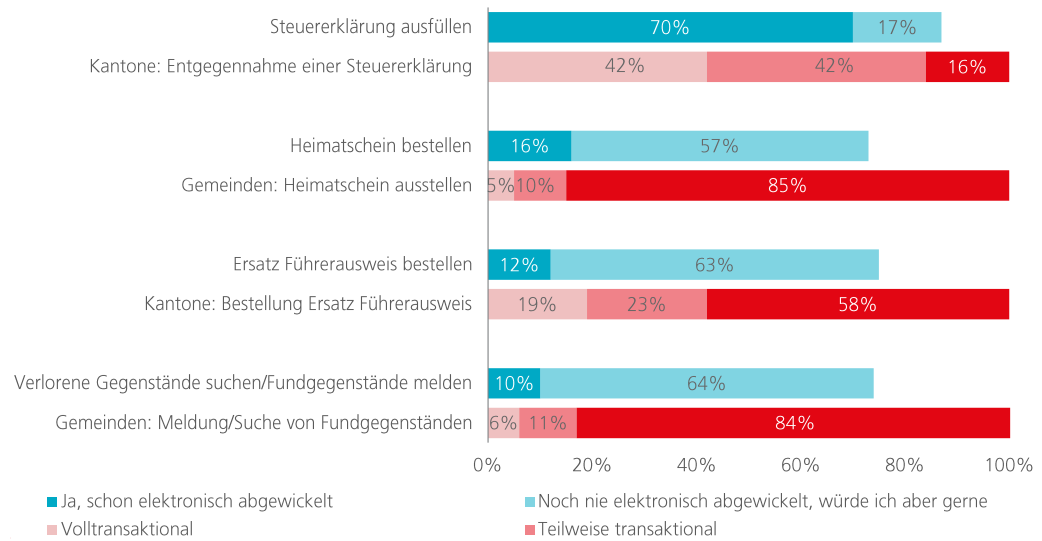
Die derzeitige Nachfrage nach Online-Angeboten durch die Bevölkerung entspricht dem Angebot bei der am häufigsten online abgewickelten Tätigkeit, dem *Ausfüllen der Steuererklärung*¹³. Diese Dienstleistung wird von fast allen befragten kantonalen Behörden zumindest teilweise transaktional angeboten. Der Blick auf einzelne Dienstleistungen wie die *Bestellung des Heimatscheins*, die *Bestellung Ersatz Führerausweis* und die *Meldung verlorener Gegenstände* zeigt, dass die Nachfrage bei den Nutzenden hoch ist, aber längst nicht alle Gemeinden und Kantone diese Dienstleistungen online anbieten; hier besteht also noch Entwicklungspotenzial.¹⁴

¹² Elektronische Meldung und Abwicklung des Umzugs.

¹³ Zur Bestimmung der Nachfrage wurden die Antwortkategorien Ja, schon elektronisch abgewickelt und Noch nie elektronisch abgewickelt, aber Wunsch nach elektronischer Abwicklung aufsummiert und so ein Total der Nachfrage je Dienstleistung errechnet.

Angebot und Nachfrage der Bevölkerung nach Online-Angeboten

(Nachfrage = blau, Angebot = rot)



Quelle Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppen Bevölkerung und Verwaltung, DemoSCOPE.

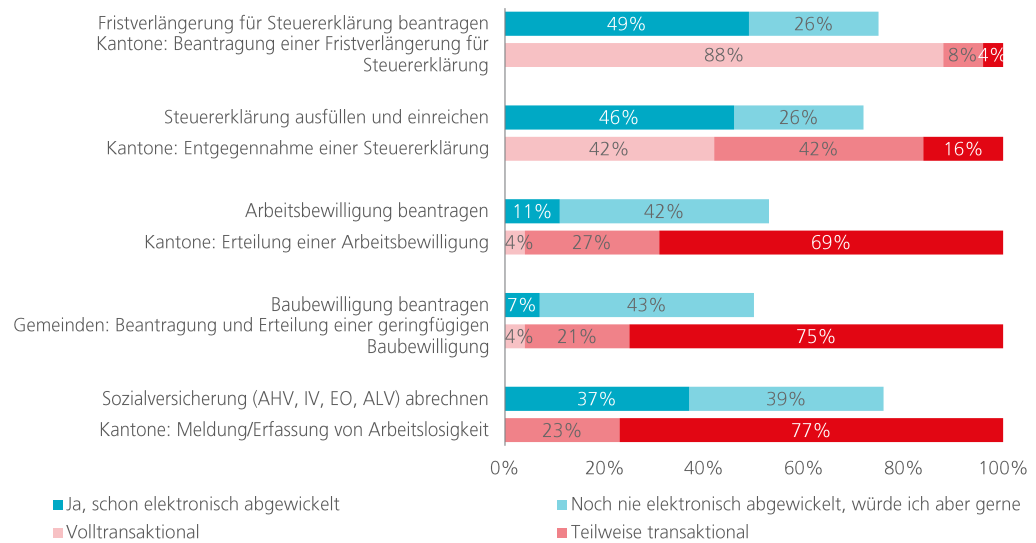
Legende Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen (die abgefragten Leistungen wurden gesplittet; n = 792 bzw. 826), und alle Behörden auf Ebene Kantone (N = 26) und Gemeinden (n = 1010).

Bei den Dienstleistungen *Fristverlängerung für die Steuererklärung beantragen* und *Steuererklärung ausfüllen und einreichen* wird die derzeitige Nachfrage der Unternehmen vom Angebot der Behörden gut abgedeckt, zumindest, wenn man beim *Ausfüllen der Steuererklärung* auch teilweise transaktionale Wege der Abwicklung berücksichtigt. Bei der *Beantragung der Arbeitsbewilligung*, der *Beantragung der Baubewilligung* und der *Abrechnung der Sozialversicherungen* hingegen übersteigt die Nachfrage nach Online-Dienstleistungen deren Angebot, auch wenn teilweise transaktionale Dienstleistungen berücksichtigt werden.

¹⁴ Das E-Voting wurde bei dieser Frage in dieser Erhebung nicht mehr abgefragt, da es eine separate Frage zu E-Voting gab, siehe Abschnitt Zielgruppe Bevölkerung.

Angebot und Nachfrage der Unternehmen nach Online-Angeboten

(Nachfrage = blau, Angebot = rot)



Quelle Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppen Unternehmen und Verwaltung, DemoSCOPE.

Legende Basis sind alle befragten Unternehmen (n = 1331) und alle Behörden auf Ebene Kantone (N = 26) und Gemeinden (n = 1010).

In beiden Gruppen von Nutzenden wäre mehr als die Hälfte der Befragten mit niedrigeren Gebühren für online statt analog in Anspruch genommene Dienstleistungen nicht einverstanden. Über ein Drittel zeigt sogar eine starke Ablehnung. Die Behörden stehen dieser Lösung positiver gegenüber. Dass die befragten Nutzenden der Verminderung der Gebühren nicht vollumfänglich zustimmen, deutet daraufhin, dass sie nicht beabsichtigen, mehr digitale Angebote zu nutzen. Demgegenüber wollen die Behörden, insbesondere auf Bundesebene, als Anbietende eher den Schritt zu einer weiteren Verbreitung und Verankerung von Online-Angeboten machen.

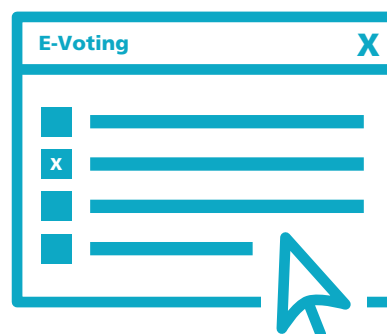
Fazit



Das Angebot an durchgängig online verfügbaren Dienstleistungen ist bei den Behörden der Schweiz insgesamt wenig entwickelt. Gemeindebehörden bieten im Vergleich zu den Kantonsbehörden weniger volltransaktionale Dienstleistungen an.

Aus Sicht der Behörden ist dies vor allem auf fehlende Personalressourcen und fehlende Rechtsgrundlagen zurückzuführen. Entwicklungspotenzial auf Ebene der Behörden besteht somit in der Bereitstellung der nötigen Rechtsgrundlagen für das Angebot von Online-Dienstleistungen sowie in der Bereitstellung von ausreichenden Ressourcen für deren Bearbeitung.

Die derzeitige Nachfrage der Bevölkerung und insbesondere der Unternehmen nach Online-Dienstleistungen wird durch das bestehende Angebot nur teilweise gedeckt. Der Blick auf einzelne Dienstleistungen zeigt, dass die Nachfrage bei den Nutzenden hoch ist, aber längst nicht alle Gemeinden und Kantone diese Dienstleistungen online anbieten. Die Beurteilung des Online-Angebots hängt allerdings davon ab, wie die entsprechende Frage gestellt wird. Wird das Bedürfnis, eine Dienstleistung elektronisch abzuwickeln, konkret auf einzelne Dienstleistungen bezogen abgefragt, zeigt sich ein grösseres Bedürfnis, als wenn der allgemeine Bedarf nach einem Ausbau der Online-Dienstleistungen erhoben wird. Entsprechend besteht ein Wunsch nach zusätzlichen, volltransaktionalen Dienstleistungen, die von den Behörden bisher nur in geringem Umfang angeboten werden. Diese Beobachtung relativiert die Ergebnisse zum tiefen allgemeinen Ausbauwunsch bezüglich Online-Dienstleistungen. Dies kommt daher, dass die Nutzenden nur Angebote beurteilen können, die sie kennen beziehungsweise deren Existenz sie sich überhaupt vorstellen können. Den stärksten Ausbaubedarf sieht die Bevölkerung beim E-Voting.



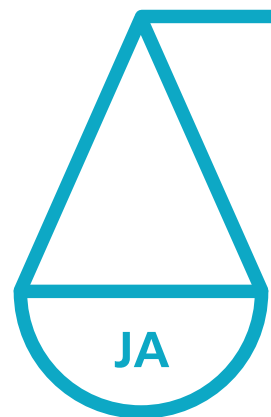
Aus Sicht der in persönlichen Interviews befragten Personen lässt sich festhalten, dass ein Bedürfnis nach Behördendienstleistungen besteht, die orts- und zeitunabhängig in Anspruch genommen werden können, da so Zeit gespart werden kann. Die Sicherheit im Internet wird von den interviewten Personen hoch gewertet und kritisch beurteilt.

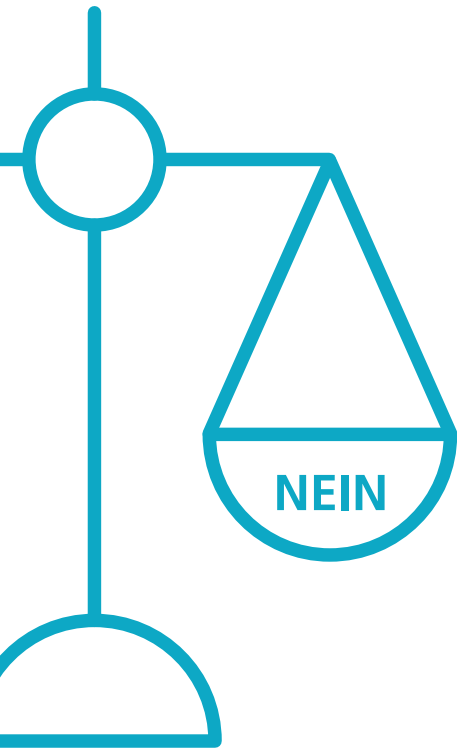
In der Regel gibt es bei der Abwicklung einer Online-Dienstleistung keine Schwierigkeiten, so sind 90 % der befragten Bevölkerung mit der Abwicklung erfolgreich. Dies spricht für Schnelligkeit, Einfachheit und Benutzerfreundlichkeit der Online-Dienstleistungen, die von der Bevölkerung in persön-

lichen Interviews auch positiv beurteilt werden. Die persönlichen Interviews zeigen, dass wenn Probleme bei der Abwicklung auftauchen, diese in erster Linie inhaltlicher und in zweiter Linie technischer Art sind. Die Nutzenden wünschen sich eine (noch) bessere Unterstützung beim Auftreten von Problemen, wie aus den persönlichen Interviews deutlich wird; insbesondere wird eine zeitnahe Unterstützung gewünscht. Die Behörden bieten jedoch den telefonischen Support zu Bürozeiten am häufigsten an, es bestünde also auf Seiten der Behörden noch Ausbaupotenzial, um eine zeitnahe Unterstützung zu gewährleisten. Es entspricht auch dem Wunsch der Behörden selbst, eine Verbesserung der Dienstleistungsqualität sowie einen zeitlich unabhängigen Behördenschalter anzubieten.

Die qualitativen Interviews zeigen, dass in der Bevölkerung der fehlende persönliche Kontakt zu den Behörden durch die Abwicklung von Dienstleistungen online eher kritisch bewertet wird. Hier besteht ein Unterschied zu den Unternehmen, die andere Kontaktmöglichkeiten dem persönlichen Kontakt vorziehen. Die Bedeutung von Social Media als Kontaktmöglichkeit wird von den Behörden überbewertet, nur ein kleiner Teil der Nutzenden wählt Social Media für den Kontakt mit den Behörden.

Ein Fünftel der Bevölkerung möchte auch in Zukunft Geschäfte mit den Behörden lieber nicht online abwickeln, im Gegensatz zu den Unternehmen, die sich die Möglichkeit einer elektronischen Abwicklung etwas häufiger wünschen. Auch dass die Nutzenden einer Verminderung der Gebühren für Online-Dienstleistungen nicht vollumfänglich zustimmen, deutet darauf hin, dass sie nicht unbedingt vorhaben, diese in Zukunft vermehrt zu nutzen. Dennoch scheint die Schlussfolgerung aus dem ersten Bericht, dass die Nutzenden nicht generell beabsichtigen, mehr digitale Angebote zu nutzen, für die zweite Studie nicht mehr ganz akkurat. In der Bevölkerung halten sich die Ja- und Nein-Antworten auf die Frage, ob der Wunsch bestehe, gewisse Leistungen mit den Behörden in Zukunft online abzuwickeln, in etwa die Waage. Allgemein lässt sich aber sagen, dass die Veränderungen gegenüber der ersten Studie gering sind.





Impressum

Autorinnen und Autoren

Dr. Michael Buess, DemoSCOPE

Dr. Alma Ramsden, Interface

Dr. Oliver Bieri, Interface

Demo SCOPE AG

Klusenstrasse 17/18

CH-6043 Adligenswil

Tel +41 (0)41 375 40 00

demoscope@demoscope.ch

www.demoscope.ch

Interface Politikstudien Forschung Beratung GmbH

Seidenhofstrasse 12

CH-6003 Luzern

Tel +41 (0)41 226 04 26

luzern@interface-pol.ch

www.interface-pol.ch

Auftraggeber

Geschäftsstelle E-Government Schweiz

Schwarztorstrasse 59

CH-3003 Bern

Tel +41 (0)58 464 79 21

info@egovernment.ch

www.egovernment.ch

Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO)

Direktion für Standortförderung

Ressort KMU-Politik

Holzikofenweg 36

CH-3003 Bern

Tel +41 (0)58 462 56 56

communication@kmu.admin.ch

www.seco.admin.ch

Zitiervorschlag

Buess, M.; Ramsden, A.; Bieri, O. (2019):

Kurzbericht zur Nationalen E-Government-Studie 2019.

Demo SCOPE AG / Interface Politikstudien Forschung

Beratung GmbH, Adligenswil / Luzern.

Hinweis

Dieser Bericht wurde im Auftrag der Geschäftsstelle E-Government Schweiz und des SECO verfasst. Für den Inhalt ist allein der Auftragnehmer verantwortlich.

