

# Nationale E-Government- Studie 2022

Nutzung und Umsetzung elektronischer  
Behördendienste aus Sicht der Bevölkerung,  
der Unternehmen und der Verwaltung



E-Government Schweiz und das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) haben die Nationale E-Government-Studie im 2021 gemeinsam durchgeführt. Per 1. Januar 2022 wurde E-Government Schweiz in die neue Zusammenarbeitsorganisation «Digitale Verwaltung Schweiz (DVS)» von Bund und Kantonen integriert. Die vorliegende Nationale E-Government Studie 2022 wird gemeinsam von der DVS und dem SECO herausgegeben.

Die dritte Ausgabe der Nationalen E-Government-Studie 2022 zeigt das Angebot und die Nutzung von elektronischen Behördendiensten in der Schweiz. Dazu wurden die Bevölkerung, Unternehmen und Verwaltungen der Schweiz befragt. Neu wurden zusätzlich die Themenbereiche «Einsicht in persönliche Daten» und «Rechtsgrundlagen» abgedeckt.

Vorwort	02
Management Summary	04
1. Einleitung	06
2. Methodisches Vorgehen und Stichproben	08
2.1 Quantitative Befragung	08
2.2 Qualitative Interviews	15
3. Befragungsergebnisse	17
3.1 Zielgruppe Bevölkerung	17
3.2 Zielgruppe Unternehmen	39
3.3 Zielgruppe Verwaltung	50
3.4 Vergleich zwischen Nachfrage und Angebot	74
4. Fazit	86
Impressum	89

# Vorwort

## Digitale Behördenangebote werden intensiv genutzt

Als die Mehrheit der Schweizer Bevölkerung während der Corona-Pandemie im Homeoffice arbeiten musste und in der Akutphase der Krise Läden, Restaurants und Behördenschalter geschlossen wurden, waren nicht nur die Onlineshops der grossen Supermärkte oder der Bekleidungs-geschäfte beliebt. Auch elektronische Behördenleistungen wurden intensiv genutzt, vor allem dann, wenn kein Aufschub möglich war.

«Zeitliche Flexibilität und die damit verbundene Zeitersparnis bleiben Hauptgründe der Nutzung von E-Services» P. Giarritta

So verzeichnete beispielsweise die elektronische Umzugsmeldung «eUmzugCH» mit 400 Meldungen pro Tag neue Rekordwerte. Hohe Nutzungszahlen hatten bei Unternehmen vor allem die elektronischen Formulare für Härtefallgesuche

oder das Covid-19-Kreditprogramm des Bundes. Überbrückungskredite konnten innerhalb kürzester Zeit über EasyGov.swiss – den Online-Schalter für Unternehmen – an die von der Covid-19-Pandemie betroffenen Unternehmen ausbezahlt werden. Auch Apps zur Kontaktverfolgung oder zur Nutzung der Impfzertifikate (Covid-Zertifikat) haben wesentliche Beiträge zur Bewältigung der Krise geleistet.

Die Studie zeigt, welche weiteren E-Services sich höchster Beliebtheit erfreuen und welche gewünscht werden. Die E-Steuerklärung ist nach wie vor der meistgenutzte E-Service der Schweizer Behörden. Rund drei Viertel der Steuerzahlerinnen und Steuerzahler füllen ihre Steuererklärung heute lieber online aus. Der elektronische Weg spart Zeit und ist bequem.

Die Ergebnisse der Nationalen E-Government-Studie 2022 sprechen eine deutliche Sprache: Die Nutzung von digitalen Behördenangeboten nimmt stetig zu und wird zunehmend nachgefragt. Die Unternehmen nutzen elektronische Behördendienste ausgeprägter und häufiger als



**Peppino Giarritta**, Beauftragter von Bund und Kantonen für die Digitale Verwaltung Schweiz



**Martin Godel**, Stv. Leiter Direktion für Standortförderung  
Leiter KMU-Politik

die Bevölkerung. Vier von fünf Unternehmen erledigen mindestens die Hälfte ihrer Behördengeschäfte online. Viele dieser Geschäfte können auch über EasyGov abgewickelt werden. Dank einem laufend ausgebauten Angebot und dem gestiegenen Bekanntheitsgrad wickeln Jahr für Jahr mehr Unternehmen ihre Bewilligungs-, Antrags- und Meldeverfahren über das Unternehmensportal ab.

Längst sind noch nicht alle E-Services so attraktiv wie die Angebote von EasyGov oder die E-Steuererklärung. Wie die Studie zeigt, sind nach wie vor viele E-Services der Behörden zu wenig bekannt oder schlecht auffindbar. Auch Befürchtungen um den Datenschutz und die Datensicherheit sind Gründe, warum die Befragten aus der Bevölkerung fallweise eine analoge Abwicklung gegenüber den Online-Diensten bevorzugen.

einer Zugreise via Smartphone ein oder erledigt in kurzer Zeit ein Bankgeschäft auf dem Tablet, erhofft sich diese Person ähnlich einfache, mobile-freundliche und zugängliche Services vom öffentlichen Sektor.

Es gibt nach wie vor Lücken im Online-Angebot der Verwaltung. Basisdienste wie die E-ID und die Vernetzung der Behörden über alle föderalen Ebenen sind wesentliche Voraussetzungen für ein funktionierendes E-Government. Mit der Digitalen Verwaltung Schweiz (DVS) haben Bund und Kantone per 1. Januar 2022 eine neue Zusammenarbeitsorganisation gegründet. Mit vereinten Kräften soll die digitale Transformation über die drei Staatsebenen hinweg verstärkt und wirkungsvoller vorangetrieben werden. Damit soll der elektronische Kanal für die Bevölkerung und Wirtschaft zukünftig zur ersten Wahl bei einem Behördenkontakt werden.

## «Rund 1/3 der befragten Unternehmen kennt den Online-Schalter EasyGov.swiss» M. Godel

Die Ergebnisse in diesem Jahr bestätigen aber auch einmal mehr den Eindruck der letzten Jahre: Die Nachfrage nach benutzerfreundlichen elektronischen Behördenleistungen ist grösser, als das bei der Verwaltung verfügbare Angebot. Zudem sind die Ansprüche der Nutzerinnen und Nutzer gestiegen. Angebote der Behörden werden mit Angeboten der Privatwirtschaft verglichen. Kauft jemand ganz selbstverständlich während

# 18%

nutzten während der Corona-Krise mehr Online-Dienste als bisher. <sup>1</sup>

Die vorliegende Studie gibt wichtige Anhaltspunkte, um diesen Auftrag im Sinne der Schweizer Bevölkerung, der Unternehmen und der Verwaltungsmitarbeitenden umzusetzen.

Wir wünschen Ihnen spannende Einblicke und wertvolle Erkenntnisse.

Freundliche Grüsse

Geschäftsstelle Digitale Verwaltung Schweiz (DVS)

**Peppino Giarritta**  
Beauftragter von Bund und Kantonen für die Digitale Verwaltung Schweiz

Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO)

**Martin Godel**  
Stv. Leiter Direktion für Standortförderung  
Leiter KMU-Politik

<sup>1</sup> Quelle: E-Government Monitor 2021: <https://initiated21.de/egovernment-monitor>

# Management Summary

Bund, Kantone und Gemeinden arbeiten institutionalisiert zusammen mit dem Ziel, dass die Kontaktaufnahme mit der öffentlichen Verwaltung vorwiegend digital geschieht. Dazu verfolgen sie eine gemeinsame Strategie. Die Nationale E-Government-Studie bildet eine wichtige Grundlage für eine Überprüfung und Aktualisierung der aktuellen Strategie.

E-Government Schweiz und das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) haben die Nationale E-Government-Studie im 2021 gemeinsam durchgeführt. Per 1. Januar 2022 wurde E-Government Schweiz in die neue Zusammenarbeitsorganisation «Digitale Verwaltung Schweiz (DVS)» von

die Nutzung des elektronischen Wegs sind die örtliche und zeitliche Flexibilität sowie die damit verbundene Zeitersparnis. Bei der Mitwirkung an Politik und Verwaltung in der Wohngemeinde oder im Wohnkanton (E-Partizipation) wird hingegen weniger auf elektronische Kanäle zurückgegriffen.

## Zunahme bei der Nutzung von Online-Angeboten – Zeitfaktor als Hauptgrund

Bund und Kantonen integriert. Die vorliegende Nationale E-Government Studie 2022 wird gemeinsam von der DVS und dem SECO herausgegeben. Die dritte Ausgabe der Nationalen E-Government-Studie 2022 zeigt das Angebot und die Nutzung von elektronischen Behördendiensten in der Schweiz. Im Rahmen der Studie wurde die Schweizer Bevölkerung, die hiesigen Unternehmen und die Verwaltung zeitgleich zur Nutzung und Umsetzung von elektronischen Behördendiensten befragt. Neu wurden zusätzlich die Themenbereiche Einsicht in persönliche Daten und Rechtsgrundlagen abgedeckt.

Insgesamt wurden 2021 Behördenleistungen deutlich häufiger auf digitalem Weg beansprucht als noch 2018. So treten die Nutzenden öfter per E-Mail oder via Portal als telefonisch oder persönlich mit den Behörden in Kontakt. Diese Entwicklung ist möglicherweise auf die Covid-19-bedingten Schliessungen von Behördenschaltern und der Homeoffice-Pflicht zurückzuführen. Die Mehrheit der Bevölkerung und der Unternehmen wickelt mindestens die Hälfte aller Dienstleistungen von Behörden online ab. Hauptargumente für

Bei der Nutzung von Online-Dienstleistungen sehen insbesondere die Befragten aus der Bevölkerung erschwerende Faktoren, Unternehmen sind weniger kritisch. Aber auch sie sehen als Hauptkritikpunkt, es sei zu kompliziert, die richtigen Angebote der Behörden zu finden. Der Bevölkerung fehlt ausserdem das Vertrauen in den Datenschutz und die Datensicherheit. In diesem Zusammenhang wünschen sich die Nutzenden einen (raschen) Online-Support zur Unterstützung bei der Abwicklung von Online-Dienstleistungen. Hier besteht insbesondere bei den kommunalen Behörden Ausbaupotenzial. Es entspricht auch dem Wunsch der Behörden selbst, die Dienstleistungsqualität zu verbessern und einen zeitlich unabhängigen Behördenschalter anzubieten. Die Vertretenden der Behörden – insbesondere auf Bundes- und Kantonsebene – sind zudem klar der Ansicht, das Online-Angebot müsse ausgebaut werden.

# 54%

der Unternehmen finden die Angebote nicht.

Trotz dem fehlenden Vertrauen in den Datenschutz und die Datensicherheit ist das Vertrauen in die Behörden generell und in ihre Online-Dienste hoch. Es spiegelt sich auch im zurückhaltenden Gebrauch des Rechts auf Dateneinsicht. Lediglich eine von zehn befragten Personen haben bereits einmal eine entsprechende Anfrage

meinden stellen volltransaktional angebotene Dienstleistungen die Ausnahme dar. Im Vergleich zu 2018 ist jedoch eine Zunahme der Online-Dienstleistungen erkennbar. Die derzeitige Nachfrage der Bevölkerung und insbesondere der Unternehmen nach Online-Dienstleistungen wird durch das bestehende Angebot entsprechend nur

## Bevölkerung und Behörden wollen mehr – fehlende Ressourcen und Rechtsgrundlagen bremsen.

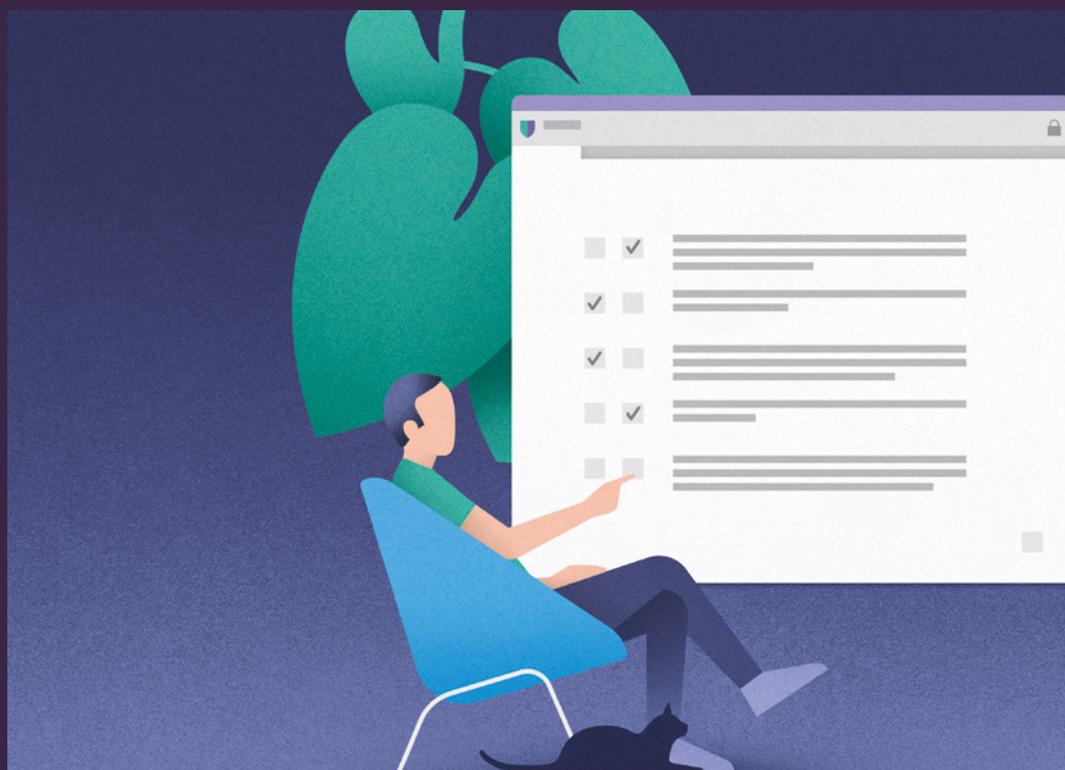
an die Verwaltung oder Unternehmen gerichtet. Das fehlende Interesse oder die mangelnde Kenntnis dieser Möglichkeit sind jedoch die wesentlichen Gründe, weshalb eine Dateneinsicht noch nie angefordert wurde.

Insgesamt lässt sich feststellen, dass das Angebot der Behörden an durchgängigen Online-Dienstleistungen in der Schweiz noch wenig entwickelt ist, insbesondere auf Ebene der Ge-

teilweise gedeckt. Die Befragten wünschen sich jedoch insbesondere einen Ausbau auf Ebene der Gemeinde. Dennoch sind die Befragten überwiegend zufrieden mit dem Angebot elektronischer Behördendienstleistungen und finden das Online-Angebot solle so bleiben, wie es ist.

# 96%

der Kantonsangestellten wollen mehr digitale Dienste.



# 1. Einleitung

Seit 2008 arbeiten Bund, Kantone und Gemeinden institutionalisiert zusammen, um E-Government in der Schweiz umzusetzen, und verfolgen zu diesem Zweck eine gemeinsame Strategie. Die Strategie wurde Ende 2015 sowie Ende 2019 überarbeitet. Seit dem 1. Januar 2020 ist die aktuell gültige E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023 und der Umsetzungsplan in Kraft.

## Die Studie soll alle drei Jahre wiederholt werden, um Entwicklungen aufzeigen zu können.

Mit der Umsetzung dieser Strategie soll der digitale Kanal zur ersten Wahl bei der Kontaktaufnahme mit der öffentlichen Verwaltung werden. Die Nationale E-Government-Studie bildet eine wichtige Grundlage für eine Überprüfung und Aktualisierung der Strategie.

Die Nationale E-Government-Studie soll alle drei Jahre wiederholt werden, um Entwicklungen über einen längeren Zeitraum aufzeigen zu können. Dabei werden die von der Strategie hauptsächlich betroffenen Zielgruppen (Bevölkerung, Unternehmen, Verwaltung) zum Thema E-Government und zum Stand der Umsetzung in den von der Strategie betroffenen Bereichen befragt.

Bereits vor der ersten Nationalen E-Government-Studie 2017 wurden Studien zum Thema E-Government in der Schweiz durchgeführt beziehungsweise in Auftrag gegeben. Sie richteten sich jeweils an eine spezifische Zielgruppe. Daneben gibt es eine Vielzahl von nationalen und internationalen Studien, die die Nutzung und die Bedürfnisse der Bevölkerung in Sachen E-Government thematisieren und abbilden.<sup>1</sup> Eine zielgruppenübergreifende Erhebung und Darstellung der Nutzung, der Ansprüche und der Angebote im Bereich E-Government im Rahmen einer integrierten Studie hat bis zur ersten Nationalen E-Government-Studie 2017 gefehlt.

Eine solche Studienreihe wurde 2017 unter dem Titel «Nationale E-Government-Studie» von der Geschäftsstelle E-Government Schweiz und dem Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) lanciert. Das unabhängige Markt- und Meinungsforschungsunternehmen Demo SCOPE wurde mit der Durchführung beauftragt.

Die erste Studie wurde 2016 durchgeführt und mit der Publikation eines umfassenden Schlussberichts sowie eines Kurzberichts im Herbst 2017 abgeschlossen. Die Datenerhebung der zweiten Studie wurde im Sommer/Herbst 2018 durchgeführt. Die auf diesen Daten basierenden Berichte wurden im Frühjahr 2019 publiziert. Die aktuelle Studie basiert auf im Herbst 2021 erhobenen Daten. Weitere Wiederholungen der Studie sind geplant.

Das E-Government-Umfeld ist stark von neuen Entwicklungen und einem sich wandelnden Verhalten bei der Nutzung von digitalen Technologien und Angeboten geprägt. Die Vergleichbarkeit der Erkenntnisse über die Zeit ist daher für diese

## Die aktuelle Studie basiert auf im Herbst 2021 erhobenen Daten.

Studie zentral. Bei der Konzeption des Fragebogens wurde dieser Aspekt von Anfang an berücksichtigt.

<sup>1</sup> Siehe z.B. die aktuelle BFS-Omnibusbefragung zur Internetnutzung der Bevölkerung in der Schweiz: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/erhebungen/omn2021.html> und E-Government Monitor 2021: <https://initiated21.de/egovernment-monitor>

Die Fragestellungen, die die Studie beantworten, beziehungsweise die Themen, die sie abdecken soll, leiten sich aus der bestehenden E-Government-Strategie und weiteren Erkenntnisinteressen der Auftraggeber ab. Folgende Hauptthemen

beziehungsweise übergeordnete Fragestellungen wurden identifiziert und anschliessend in Form von zielgruppenspezifischen Fragestellungen in den Fragebogen integriert:

- Angebot und Nutzung von Kontaktmöglichkeiten von/mit Behörden
- Bezug von Informationen und Durchführung von Transaktionen
- E-Government generell: Angebote, Bedürfnisse und Zufriedenheit
- Angebot und Nutzung von E-Government-Dienstleistungen
- Spezifische Angebote und deren Nutzung (Basismodule, Authentifizierungsstandards, digitale Signatur)
- Kritikpunkte oder Hindernisse bei der Nutzung beziehungsweise beim Anbieten von E-Government
- Zusammenarbeit und Unterstützung im Bereich E-Government
- Bekanntheit Websites
- Prioritäten und Erwartungen im Bereich E-Government
- Vertrauen in Behörden und Online-Angebote von Behörden
- E-Partizipation
- Nachvollziehbarkeit von Daten (Dateneinsicht)
- Rechtsetzung (auf Ebene Verwaltung)

Um Vergleiche über die Zeit zu ermöglichen, wurde der in den Jahren 2017 und 2018 verwendete Fragebogen für die Erhebung 2021 nur leicht angepasst und wo nötig optimiert. Einige Fragen wurden im Jahr 2021 weggelassen beziehungsweise nicht gestellt, da keine grösseren Entwicklungen oder Veränderungen erwartet werden konnten. Dies schuf Platz für neue Fragen. So wurden Fragen zur digitalen Mitwirkung (E-Partizipation) sowie zur Nachvollziehbarkeit der Verwendung von persönlichen Daten (Dateneinsicht)

und zur dazugehörigen Rechtsetzung (nur Ebene Verwaltung) aufgenommen. Zusätzlich gab es Aktualisierungen oder Erweiterungen bei Antwortoptionen für gewisse Fragen. Zum Beispiel wurde die Bekanntheit einiger neuer/zusätzlicher Websites/Online-Angebote abgefragt und bei der Abfrage der bereits genutzten beziehungsweise angebotenen Online-Leistungen die Liste der entsprechenden Leistungen aktualisiert und ergänzt.

# 2. Methodisches Vorgehen und Stichproben

## → 2.1 Quantitative Befragung

Ein zentrales Element für die Durchführung der Studie beziehungsweise der Studienreihe war die Wahl der Erhebungsmethode. Für diese wie auch für die vergangenen Studien wurde für die quantitative Befragung ein sogenannter Mixed-Mode-Ansatz gewählt. Dabei werden zwei Befragungsmethoden miteinander kombiniert, um möglichst alle Zielgruppen und Zielpersonen erreichen zu können: online (CAWI) und telefonisch (CATI). Konkret bedeutet dies, dass allen befragten Personen die Wahl gelassen wird, ob sie online oder telefonisch an der Befragung teilnehmen wollen. Hierfür wurden alle Zielpersonen aus der Bevölkerung sowie die Unternehmen und die Behörden zunächst schriftlich kontaktiert, mehrheitlich über den Postweg (Bevölkerung, Unternehmen, Gemeinden). Für die Kantone und die Bundesverwaltung lagen E-Mail-Adressen der jeweiligen E-Government-Fachleute vor, sodass diese auf dem elektronischen Weg kontaktiert und dabei über Ziele und Inhalte der Befragung informiert werden konnten. Alle für die Befragung ausgewählten Personen erhielten ein Passwort mit welchem sie sich entweder online in den Fragebogen einloggen, oder sich über eine telefonische Hotline direkt mit Demo SCOPE in Verbindung setzen und unter Angabe des Passworts telefonisch an der Befragung teilnehmen konnten.

Auch 2021 wurde mehrheitlich eine Online-Teilnahme bevorzugt (vgl. Angaben zur Nettostichprobe in den Tabellen in den Abschnitten Bevölkerung, Unternehmen und Verwaltung). Fast alle Befragten haben die Möglichkeit, auf das Internet zuzugreifen, und nutzen dieses auch regelmässig. Bei der Bevölkerung gaben 97% an, über einen Internetzugang zu verfügen. Die Nutzungsintensität ist in der Bevölkerung hoch: 91% nutzen das Internet jeden oder fast jeden Tag, weitere 5%

mindestens einmal pro Woche.<sup>2</sup> Bei den Unternehmen gaben 78% an, das Internet täglich für geschäftliche Zwecke zu nutzen. Weitere 12% nutzen es mindestens einmal pro Woche. Im Hinblick auf die Repräsentativität der Ergebnisse war es trotzdem wichtig, die Möglichkeit einer telefonischen Teilnahme anzubieten, um Personen ohne Internetzugang nicht auszuschliessen.

Der gesamte Befragungszeitraum erstreckte sich vom 3. September bis zum 12. November 2021.<sup>3</sup> Alle Zielpersonen, Unternehmen und Behörden der Bruttostichprobe erhielten zunächst eine schriftliche Einladung zur Teilnahme inklusive einer Informationsbroschüre. Erfolgte innerhalb von rund zwei Wochen nach Versand der Einladung keine Teilnahme beziehungsweise keine Teilnahmeverweigerung, wurde ein erstes Erinnerungsschreiben verschickt. Ein zweites folgte nach weiteren zwei Wochen.

Während der gut achtwöchigen Feldzeit konnten 5417 gültige Interviews durchgeführt werden, fast alle davon online (97,5%). Lediglich 135 (2,5%) Interviews fanden telefonisch statt. Aus Qualitätsgründen wurden zu kurze Interviews (unter 5 Minuten) sowie Interviews mit einem hohen Anteil an fehlenden Antworten («keine Angabe») nach Feldende aus dem Datensatz gelöscht. Insgesamt wurden so zielgruppenübergreifend 344 Interviews<sup>4</sup> gelöscht. Diese sind somit nicht in der finalen Nettostichprobe (n= 5073) und den Auswertungen enthalten. Weitere Informationen zu der Anzahl Interviews pro Zielgruppe, den Ausschöpfungsquoten usw. folgen in den Abschnitten zu den Zielgruppen.

Eine dreisprachige Informationswebsite ([www.egov2021.ch](http://www.egov2021.ch)) und eine Hotline von Demo SCOPE, die sowohl telefonisch als auch per E-Mail er-

<sup>2</sup> Diejenigen 1% der Teilnehmenden aus der Bevölkerung, die das Internet noch nie benutzt hatten, wurden von der restlichen Befragung zum Thema E-Government ausgeschlossen.

<sup>3</sup> Offiziell dauerte die Feldzeit nur bis am 31. Oktober 2021. Da aber einige Kantone bis zu diesem Zeitpunkt noch nicht teilgenommen, dies indes in Aussicht gestellt hatten, wurde eine Teilnahme bis am 12. November 2021 ermöglicht.

<sup>4</sup> Gelöschte Interviews nach Zielgruppen: Bevölkerung: 107, Unternehmen: 169, Gemeinden: 67, Kantone: 1 (doppelte Teilnahme eines Kantons).

reichbar war, standen den Befragten während der gesamten Feldzeit zur Verfügung. Zahlreiche Anliegen, Fragen und Terminwünsche für telefonische Interviews wie auch Verweigerungen konnten über diese zwei Hotline-Kanäle bearbeitet werden. Insgesamt wurden auf diesem Weg zielgruppenübergreifend 636 Anfragen und Meldungen entgegengenommen und rasch bearbeitet.

### Zielgruppe Bevölkerung

Die Grundgesamtheit der Zielgruppe Bevölkerung bildete die Wohnbevölkerung der Schweiz im Alter von 18 bis 70 Jahren. Voraussetzung für die Teilnahme war, dass die Befragten eine der drei Landessprachen Deutsch, Französisch oder Italienisch beherrschen. Als Adressquelle diente der Stichprobenrahmen (SRPH) des Bundesamts für Statistik (BFS). Aus dieser Adressbasis zog das

BFS eine Zufallsstichprobe (Bruttostichprobe) von insgesamt  $n = 5069$  Personen inklusive deren Postadresse.<sup>5</sup> Die Ziehung der Zufallsstichprobe erfolgte leicht disproportional.<sup>6</sup>

Da die Adressgrundlage des SRPH generell von hoher Qualität und aktuell ist, konnten lediglich 124 angeschriebene Personen der Bruttostichprobe per Post nicht erreicht werden (die Briefe wurden von der Post als unzustellbar retourniert).

Insgesamt konnten während der achtwöchigen Feldzeit 2619 gültige Interviews in der Zielgruppe Bevölkerung realisiert werden (2018: 2606). Dies entspricht einer Netto-Ausschöpfungsquote von 52,7% (2018: 51,4%). Im Durchschnitt dauerte ein Interview 25,6 Minuten (2018: 20,6 Minuten).

## Merkmale Zielgruppe Bevölkerung

Grundgesamtheit	Sprachassimierte Wohnbevölkerung der Schweiz im Alter von 18 bis 70 Jahren
Adressquelle	Stichprobenrahmen (SRPH) des Bundesamts für Statistik (BFS)
Auswahlverfahren	Zufallsauswahl von Personen innerhalb der drei Sprachregionen
Bruttostichprobe	$n = 5069$
Unzustellbare Briefe	124
Nettostichprobe <sup>1</sup>	Total realisierte Interviews $n = 2619$ CAWI: 2506 CATI: 113
Ausschöpfungsquote	Brutto: <sup>1</sup> 51,4% Netto: <sup>2</sup> 52,7%
Erhebungsart	Mixed-Mode CAWI und CATI
Befragungszeitraum	07.09.2021 bis 09.11.2021
Befragungsdauer	Mittelwert: 25,6 Minuten Median: 20,7 Minuten
Theoretischer Stichprobenfehler	1,9%

### Legende Übersichtstabelle Zielgruppe Bevölkerung

- <sup>1</sup> Die Brutto-Ausschöpfungsquote bezeichnet den Anteil an erzielten Interviews gegenüber der Bruttostichprobe.
- <sup>2</sup> Die Netto-Ausschöpfungsquote basiert auf der Bruttostichprobe abzüglich aller nicht erreichten Adressaten (Briefe unzustellbar) und der erzielten Nettostichprobe je Zielgruppe. Die Netto-Ausschöpfungsquote für Kantone und Bund musste leicht anders berechnet werden (vgl. Verweise in den Abschnitten Unternehmen und Verwaltung).

<sup>5</sup> Es wurden eine Hauptstichprobe (4073 Adressen) und eine Reserve (996 Adressen) gezogen. Beide Stichproben wurden aktiviert und alle insgesamt 5069 Adressen wurden kontaktiert.

<sup>6</sup> Bei einer rein proportionalen Stichprobenziehung in Bezug auf die Sprachregionen in der Schweiz ergäbe sich das Problem, dass verhältnismässig wenige Interviews in der italienischsprachigen Schweiz anfallen würden. Die einzelnen Antwortenden hätten dann einen grossen Einfluss auf die Ergebnisse innerhalb ihrer Sprachregion. Um dies zu verhindern, wurde eine leicht disproportionalen Stichprobenziehung durchgeführt, bei der der Anteil der italienischsprachigen Schweiz in der Grundstichprobe überrepräsentiert war. Dies wurde am Ende mit einer proportionalen Gewichtung gemäss den tatsächlichen Bevölkerungsanteilen wieder korrigiert.

### Zielgruppe Unternehmen

Analog zur ersten Durchführung der E-Government-Studie wurden für die Zielgruppe Unternehmen als Grundgesamtheit alle in der Schweiz ansässigen und aktiven Unternehmen des 2. und 3. Sektors gemäss dem Betriebs- und Unternehmensregister (BUR) des BFS festgelegt. Das BFS zog eine Stichprobe von  $n = 6000$  Unternehmen beziehungsweise Adressen. Aus diesen wurden ebenfalls per Zufallsverfahren eine Hauptstichprobe ( $n = 4000$ ) und eine Reserve ( $n = 2000$ ) gebildet.

Wie bei der Bevölkerung erfolgte bei den Unternehmen eine disproportionale Ziehung der Bruttostichprobe. Dies deshalb, weil das SECO vor allem an der Meinung von kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) interessiert war und Analysen verschiedener Grössenkategorien von Unternehmen sowie Vergleiche zwischen den Sprachregionen möglich sein sollten. Diese Stichprobe wurde durch eine moderate Gewichtung, basierend auf der Verteilung der Unternehmen innerhalb der Grundgesamtheit, korrigiert, um repräsentative Aussagen über die Grundgesamtheit machen zu können.

Die Unternehmen der Bruttostichprobe wurden analog zur Zielgruppe Bevölkerung ausschliesslich per Post angeschrieben. Dabei ging die Einladung zur Befragung ohne namentlich genannten Adressaten an die offizielle Geschäftsadresse des jeweiligen Unternehmens. Im Schreiben wurde darum gebeten, die Einladung innerhalb des Unternehmens an eine für Behördenkontakte zuständige Person weiterzugeben. Gemäss der Selbstdeklaration der Unternehmen wurde der Fragebogen mehrheitlich von einem Mitglied der Geschäftsführung (insbesondere bei KMU) ausgefüllt (75%), zu kleineren Teilen auch von Personen aus der Finanzabteilung (11%), der Personalabteilung (4%) oder der Administration (2%).

Aufgrund des guten Rücklaufs konnte bei der Zielgruppe Unternehmen wie bereits 2018 auf eine Aktivierung der Reserve verzichtet werden. Insgesamt wurden somit  $n = 4000$  Unternehmen angeschrieben. 187 Briefe kamen als unzustellbar zurück, zudem teilten 16 Unternehmen beziehungsweise Personen mit, dass das angeschriebene Unternehmen nicht mehr existiere.

Insgesamt konnten 1407 gültige Interviews mit Vertretenden von Unternehmen realisiert werden (2018: 1331), was einer für Unternehmensbefragungen hohen Netto-Ausschöpfungsquote von 37,1% entspricht (2018: 34,8%). Auf den Versand eines zweiten Erinnerungsschreibens konnte wie bereits 2018 verzichtet werden. Ein Interview dauerte bei den Unternehmen durchschnittlich 21,8 Minuten (2018: 27,6 Minuten). Genauso wie der Mittelwert liegt auch der Median mit 16,3 Minuten unter demjenigen der Bevölkerung (20,7 Minuten).

## Merkmale Zielgruppe Unternehmen

Grundgesamtheit	In der Schweiz ansässige und aktive Unternehmen des 2. und 3. Sektors <sup>1</sup>
Adressquelle	Betriebs- und Unternehmensregister (BUR) des Bundesamts für Statistik (BFS)
Auswahlverfahren	Zufallsauswahl von Betrieben/Unternehmen innerhalb der Sprachregionen und Grössenkategorien
Bruttostichprobe	n = 4000
Unzustellbare Briefe/Firma erloschen	203
Nettostichprobe	Total realisierte Interviews n = 1407 CAWI: 1388 CATI: 19
Ausschöpfungsquote	Brutto: <sup>1</sup> 35,2% Netto: <sup>2</sup> 37,1%
Erhebungsart	Mixed-Mode CAWI und CATI
Befragungszeitraum	07.09.2021 bis 09.11.2021
Befragungsdauer	Mittelwert: 21,8 Minuten Median: 16,3 Minuten
Theoretischer Stichprobenfehler	2,6%

**Legende** Übersichtstabelle Zielgruppe Unternehmen

<sup>1</sup> 2. Sektor = Industrie und Baugewerbe, 3. Sektor = Dienstleistungsbranche.

### Zielgruppe Verwaltung

Innerhalb der drei Zielgruppen der Nationalen E-Government-Studie stellt die Verwaltung aus zwei Gründen einen Spezialfall dar. Zum einen handelt es sich im Gegensatz zur Bevölkerung und zu den Unternehmen um Anbieter von E-Government. Zum anderen besteht die Verwaltung im engeren Sinne aus drei Unterzielgruppen, da die Befragung alle drei föderalen Ebenen umfasste: Gemeinden, Kantone und Bund. Entsprechend unterschieden sich die Grundgesamtheiten und die Stichproben(verfahren).

### Gemeinden

Die Grundgesamtheit der Unterzielgruppe Gemeinden bestand aus allen Gemeinden der Schweiz<sup>7</sup>. Für die Stichprobenziehung wurde auf eine vom Gemeindeverband zur Verfügung gestellte Gemeindevorstellung (inkl. Angaben zur Einwohnerzahl) zurückgegriffen. Zunächst wurden anhand dieser Liste alle Gemeinden mit mehr als 5000 Einwohnern/-innen identifiziert, da innerhalb dieser Gruppe eine Vollerhebung durchgeführt werden sollte (n = 391). Anschliessend

wurde aus allen Gemeinden mit weniger als 5000 Einwohnern/-innen eine Zufallsstichprobe gezogen. Insgesamt wurde so eine Bruttostichprobe von N = 1600 Gemeinden gezogen (1400 als Hauptstichprobe und 200 als Reserve), die alle per Post angeschrieben wurden. Obwohl für die meisten Gemeinden eine allgemeine E-Mail-Adresse verfügbar war, wurde aufgrund von früheren Erfahrungen mit Gemeindebefragungen der Postweg gewählt. In diesem Anschreiben, das analog zu jenem für die Unternehmen unpersönlich war, wurden die Gemeinden gebeten, die Einladung und damit das Login zur Befragung an eine für E-Government-Dienstleistungen verantwortliche Person innerhalb der Gemeinde weiterzugeben. Insbesondere bei den kleineren Gemeinden füllte oft die Gemeindevorstellung oder der Gemeindevorstellung beziehungsweise deren/dessen Stellvertretung den Fragebogen aus (72%). Des Weiteren taten dies vor allem Finanzverwalter/-innen (8%), Informationsverantwortliche (6%) oder Webmaster (6%). Lediglich bei 35 Gemeinden (3%) beantwortete explizit eine

<sup>7</sup> Da in der Studie Aussagen zur Grundgesamtheit der Gemeinden und nicht zur Anzahl «Betroffener» innerhalb der Gemeinden gemacht werden sollten, wurde am Schluss auf eine Gewichtung der Ergebnisse gemäss Einwohnerzahl verzichtet. Dies erscheint auch als unproblematisch, da die Ausschöpfungsquote bei den grossen und den kleinen Gemeinden ziemlich ähnlich ausfiel.

E-Government-Fachperson den Fragebogen (2018: 33 Gemeinden).

Bei den Gemeinden zeigte sich, dass insbesondere der Versand der beiden Erinnerungsschreiben einen grossen Effekt auf die Teilnahme hatte. Viele Gemeinden entschieden sich erst nach Erhalt eines solchen Schreibens für eine Teilnahme. Schliesslich konnten 1007 gültige Interviews realisiert werden (2018: 1010), was einer Ausschöpfungsquote von 62,9% entspricht (2018: 63,1%).

### **Kantone**

Die zweite Unterzielgruppe innerhalb der Verwaltung bildeten die Kantone. Die Grundgesamtheit waren alle Kantone der Schweiz (N=26). Unter diesen wurde eine Vollerhebung durchgeführt. Im Unterschied zu den bereits beschriebenen Zielgruppen konnte die Geschäftsstelle für die Unterzielgruppe Kantone einen personalisierten Adressdatensatz mit den jeweiligen E-Government-Fachleuten zur Verfügung stellen. Wie die anderen Zielgruppen erhielten auch die Kantone jeweils ein bis zwei E-Mail-Erinnerungen. Zudem wurden die Kantone gegen Ende der Feldzeit noch separat und persönlich durch die Geschäftsstelle angeschrieben oder angerufen und um eine Teilnahme gebeten. Die direkte Ansprache durch die Geschäftsstelle hat sich gelohnt, sodass schliesslich nur ein Kanton nicht an der Befragung teilnahm.

Im Gegensatz zu den früheren Erhebungen nahmen bis zum Ende der Feldzeit fast alle Kantone teil. Nur von einem Kanton konnte keine Teilnahme verzeichnet werden. Damit betrug die Netto-Ausschöpfungsquote schliesslich 96,2% (2018: 100%).

### **Bund**

Für die dritte Unterzielgruppe Bund bildeten alle Departemente und Ämter der Bundesverwaltung die Grundgesamtheit. Analog zu den Kantonen sollte die Bundesverwaltung einer Vollerhebung unterzogen werden (N = 83). Die Geschäftsstelle konnte eine Adressliste von E-Government-Fachleuten für fast alle 83 Departemente und Ämter zur Verfügung stellen. Einige Departemente und Ämter verfügten über mehrere potenzielle Ansprechpersonen, weshalb die Bruttostichprobe aus n = 113 Adressen bestand. Um Mehrfachteilnahmen zu vermeiden, wurde eine Priorisierung der vorhandenen Adressen vorgenommen. Die Adresse zweiter, dritter oder vierter Priorität eines Amtes wurde jeweils nur dann kontaktiert, wenn bis zu einem gewissen Zeitpunkt keine Teilnahme erfolgt war. Zudem kontaktierte die Geschäftsstelle gewisse Personen nach zwei E-Mail-Erinnerungen zusätzlich direkt.

Trotz der Verfügbarkeit von mehr Adressen als Departementen/Ämtern in der Grundgesamtheit konnten lediglich mit 15 Departementen/Ämtern gültige Interviews durchgeführt werden (2018: 27). Diese Netto-Ausschöpfungsquote von 18,1% liegt somit deutlich tiefer als in den früheren Erhebungen und entspricht der tiefsten Ausschöpfungsquote aller (Unter-)Zielgruppen.

**Merkmale Zielgruppe Verwaltung**

	<b>Gemeinden</b>	<b>Kantone</b>	<b>Bund</b>
Grundgesamtheit	Alle Gemeinden der Schweiz	Alle Kantone (inkl. Halbkantone) der Schweiz	Departemente und Ämter der Bundesverwaltung
Adressquelle	Gemeindeliste des Gemeindeverbands	Liste der E-Government-Fachleuten der Kantone <sup>1</sup>	Liste der E-Government- und/oder IT-Fachleute der Ämter <sup>2</sup>
Auswahlverfahren	Vollerhebung aller Gemeinden mit mehr als 5000 Einwohnern/-innen und Zufallsauswahl kleinerer Gemeinden	Vollerhebung aller Kantone	Vollerhebung aller Departemente/Ämter
Bruttostichprobe	N = 1600	N = 26	N = 83
Unzustellbare Briefe	0	3 <sup>3</sup>	0
Nettostichprobe	Total realisierte Interviews n = 1007 CAWI: 1004 CATI: 3	Total realisierte Interviews n = 25 CAWI: 25 CATI: 0	Total realisierte Interviews n = 15 CAWI: 15 CATI: 0
Ausschöpfungsquote:			
Brutto	62,9%	96,2%	18,1%
Netto	62,9%	96,2%	18,1% <sup>4</sup>
Erhebungsart	Mixed-Mode CAWI und CATI	Mixed-Mode CAWI und CATI	Mixed-Mode CAWI und CATI
Befragungszeitraum	07.09.2021 bis 05.11.2021	06.09.2021 bis 12.11.2021 <sup>5</sup>	15.09.2021 bis 29.10.2021
Befragungsdauer	Mittelwert: 28,1 Minuten Median: 19,8 Minuten	Mittelwert: 32,4 Minuten Median: 20,2 Minuten	Mittelwert: 33,7 Minuten Median: 20,7 Minuten
Theoretischer Stichprobenfehler	3,1%	7,8% <sup>6</sup>	34,9% <sup>6</sup>

- Legende**
- <sup>1</sup> Zur Verfügung gestellt von der Geschäftsstelle E-Government Schweiz.
  - <sup>2</sup> Zur Verfügung gestellt von der Geschäftsstelle E-Government Schweiz.
  - <sup>3</sup> Bei drei Kantonen waren die angeschriebenen Personen nicht mehr für den Kanton tätig. Für diese Kantone konnten aber andere Auskunftspersonen ermittelt, eingeladen und zu einer Teilnahme motiviert werden.
  - <sup>4</sup> Da beim Bund für einzelne Ämter z. T. mehrere Kontakte vorlagen, weist die Netto-Ausschöpfungsquote den Anteil der teilgenommenen Ämter (15) gemessen an den angeschriebenen Ämtern (83) aus.
  - <sup>5</sup> Da der Kanton Genf eine Feldverlängerung beantragt hatte, wurde die Studie erneut geöffnet, sodass dieser Kanton am 12.11.2021 noch an der Befragung teilnehmen konnte. Für die anderen Zielgruppen wurde die Teilnahme am 09.11.2021 geschlossen und die Umfrage beendet.
  - <sup>6</sup> Aufgrund der durchgeführten Vollerhebung wurde der Stichprobenfehler mit einem Korrekturfaktor für endliche Grundgesamtheit korrigiert/geschätzt.

Was bei allen drei Unterzielgruppen der Verwaltung auffällt, ist die relativ lange Erhebungsdauer der Interviews im Vergleich zu jenen bei den anderen Zielgruppen (insbesondere den Unternehmen). Sie variierte zwischen 27,1 Minuten für die Gemeinden und 33,7 Minuten für den Bund. Diese Werte sind durch mehrere Faktoren zu erklären:

- Generell wird die Länge eines Online-Interviews vom Einloggen bis zur Beantwortung der letzten Frage gemessen. Wenn eine Zielperson sich einloggt, dann aber die Befragung nicht beendet oder das Browserfenster nicht schliesst, wird diese Zeit mitberechnet.
- Aus zahlreichen Mitteilungen von Verwaltungseinheiten ist bekannt, dass der Fragebogen teilweise während Sitzungen ausgefüllt wurde. In einigen Kantonen wurden extra Sitzungen aller Betroffenen im Bereich E-Government einberufen, um die Beantwortung der Fragen zu besprechen. Damit ist erklärbar, weshalb einige Interviews der Kantone sehr lange gedauert haben.
- Einzelne lange Beantwortungsdauern haben wiederum einen grossen Einfluss auf den Durchschnittswert, wenn die Gesamtzahl der Fälle klein ist.
- Die Mediane sind entsprechend aussagekräftiger. Diese liegen für alle Zielgruppen in einem ähnlichen Bereich.

Dass die tatsächliche beziehungsweise die gefühlte Dauer der Beantwortung auch für die Verwaltung in der Regel die in der Einladung kommunizierten 20 Minuten nicht wesentlich überschritten hat, scheint plausibel. Darauf deutet insbesondere hin, dass keine Reklamationen über die für die Online-Beantwortung benötigte Zeit über die Hotline oder direkt bei der Geschäftsstelle eingegangen sind.

## → 2.2 Quantitative Befragung

Ziel der qualitativen Interviews war es, mehr darüber zu erfahren, wie die Bevölkerung ihr Recht auf Dateneinsicht gemäss Datenschutzgesetz nutzt. Dazu wurden die Zielpersonen gebeten, den Prozess, den Stellenwert und die eigenen Kenntnisse sowie die Kenntnisse ihres Umfelds zum Recht auf Dateneinsicht zu beurteilen und das eigene Vertrauen in den Umgang von Behörden zu beschreiben. Die Zielpersonen sollten

zudem über ihre Herausforderungen bei der Abwicklung der Dateneinsicht sprechen und Verbesserungsvorschläge machen.

Die Personen für die qualitativen Interviews wurden anhand der quantitativen Befragung ausgewählt. In die engere Auswahl kamen Personen, die folgende zwei Kriterien erfüllten:

- Personen, die sich bereit erklärten, sich für ein Interview zur Verfügung zu stellen. 11% der befragten Personen waren bereit, Auskunft zu geben. Sie wurden anhand der folgenden Frage in der quantitativen Befragung identifiziert: Wir sind sehr daran interessiert, mehr darüber zu erfahren, wie die Bevölkerung zum Thema «Umgang mit Daten» steht und ob bzw. welche Erfahrungen mit dem Recht auf Dateneinsicht bestehen. Deshalb würden wir gerne mit einigen Befragten ein kurzes, persönliches oder telefonisches Interview führen. Wären Sie bereit, sich für ein solches Interview zur Verfügung zu stellen, bzw. dürften wir Sie für ein solches Interview kontaktieren?
- Personen, die das Recht auf Dateneinsicht bereits in Anspruch genommen hatten, und Personen, die dies bis im Herbst 2021 noch nie getan hatten. Sie wurden anhand der folgenden Frage in der quantitativen Befragung identifiziert: Haben Sie bereits einmal bei der öffentlichen Verwaltung oder einem Unternehmen von Ihrem gesetzlichen Recht auf Dateneinsicht Gebrauch gemacht? Das war rund ein Zehntel (11%) der befragten Personen.

Gesamthaft waren 18 Interviews geplant: Acht in deutscher, sechs in französischer und vier in italienischer Sprache. Es wurde darauf geachtet, dass sowohl Personen, die bereits eine Dateneinsicht angefordert hatten, wie auch Personen, die dies noch nicht getan hatten, befragt wurden. Zudem sollten sich die Anteile der Männer und der Frauen die Waage halten und sowohl ältere als auch jüngere Personen vertreten sein.

Die anhand der quantitativen Befragung als potenzielle Interviewpartner/-innen ermittelten Personen wurden telefonisch und/oder per E-Mail kontaktiert. Obwohl nur Personen kontaktiert wurden, die sich zu einem kurzen, telefonischen

Interview bereit erklärt hatten, waren 35 Anfragen notwendig, um 18 Personen für ein Interview zu gewinnen. Grund für die Vielzahl von Anfragen war einerseits das sehr unterschiedliche Verständnis der Befragungsteilnehmenden davon, was das Recht auf Dateneinsicht beinhaltet. So wurde beispielsweise das Bestellen eines Heimatausweises bei der Gemeinde oder auch die Bestellung eines Betriebsregisterauszugs als Dateieinsicht bewertet. Andererseits waren die Befragten teilweise nicht verfügbar.

Nachfolgende Darstellung gibt eine Übersicht über die Stichprobe für die qualitativen Interviews:

### Merkmale Zielgruppe Bevölkerung qualitative Interviews

Anzahl Interviews	Dateneinsicht		Sprachregion			Geschlecht		Alter		
	Ja	Nein	Deutsch	Französisch	Italienisch	W	M	Durchschnitt	Min.	Max.
18	8	10	8	6	4	9	9	44	21	69

Quelle: eigene Darstellung Interview, basierend auf Interviews Interface.

Von den 18 befragten Personen haben 45% eine Dateneinsicht bei einem oder mehreren Unternehmen (3 Personen), bei der öffentlichen Verwaltung (3 Personen) sowie bei einem Unternehmen und der öffentlichen Verwaltung angefordert (2 Personen). 10 Personen haben das Recht auf Dateneinsicht nicht angefordert. Das ursprüngliche Ziel, gleich viele Personen mit und ohne Dateneinsicht zu befragen, stellte sich als schwierig heraus, da es nur wenige Personen gab, die eine Dateneinsicht in Anspruch genommen beziehungsweise das Recht auf Dateneinsicht richtig verstanden hatten. Die angestrebte Verteilung nach Sprachregion, Geschlecht und Alter wurde erreicht.

# 3. Befragungsergebnisse

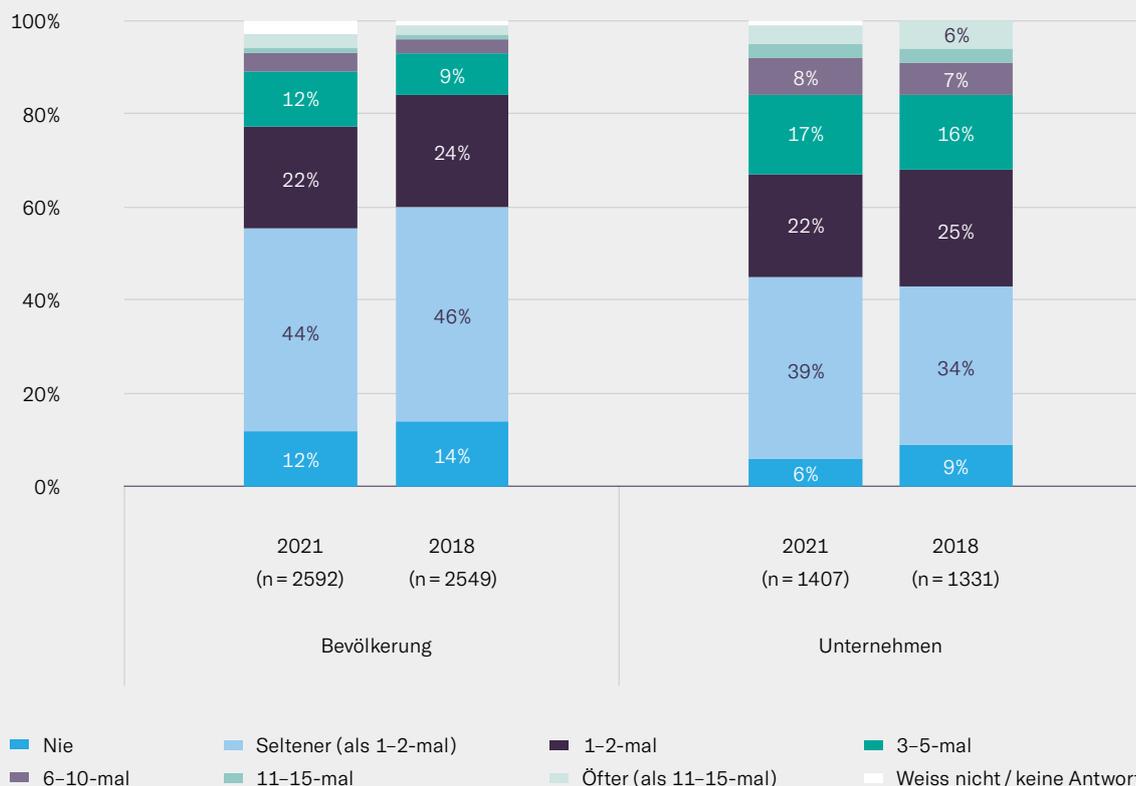
## → 3.1 Zielgruppe Bevölkerung

### Kontakt mit der Verwaltung zunehmend auf elektronischem Weg

Etwas weniger als die Hälfte der Befragten (44%) greift zur Informationssuche seltener als einmal im Monat auf eine Website einer Behörde zu (Darstellung 1). 2018 waren es mit 46% etwa gleich viele. Knapp ein Viertel (22%) tut dies ein- bis zweimal monatlich, dies sind 2 Prozentpunkte

weniger als 2018. Mit 12% ist die Gruppe der Befragten, die nie eine Website einer Behörde zur Informationssuche nutzen, etwas kleiner als 2018. Immerhin 20% der Bevölkerung – und damit 5 Prozentpunkte mehr als 2018 – besuchen dreimal oder öfter pro Monat eine Website einer Behörde.

1. Wie oft pro Monat greifen Sie zur Informationssuche durchschnittlich auf eine Website einer Behörde zu?



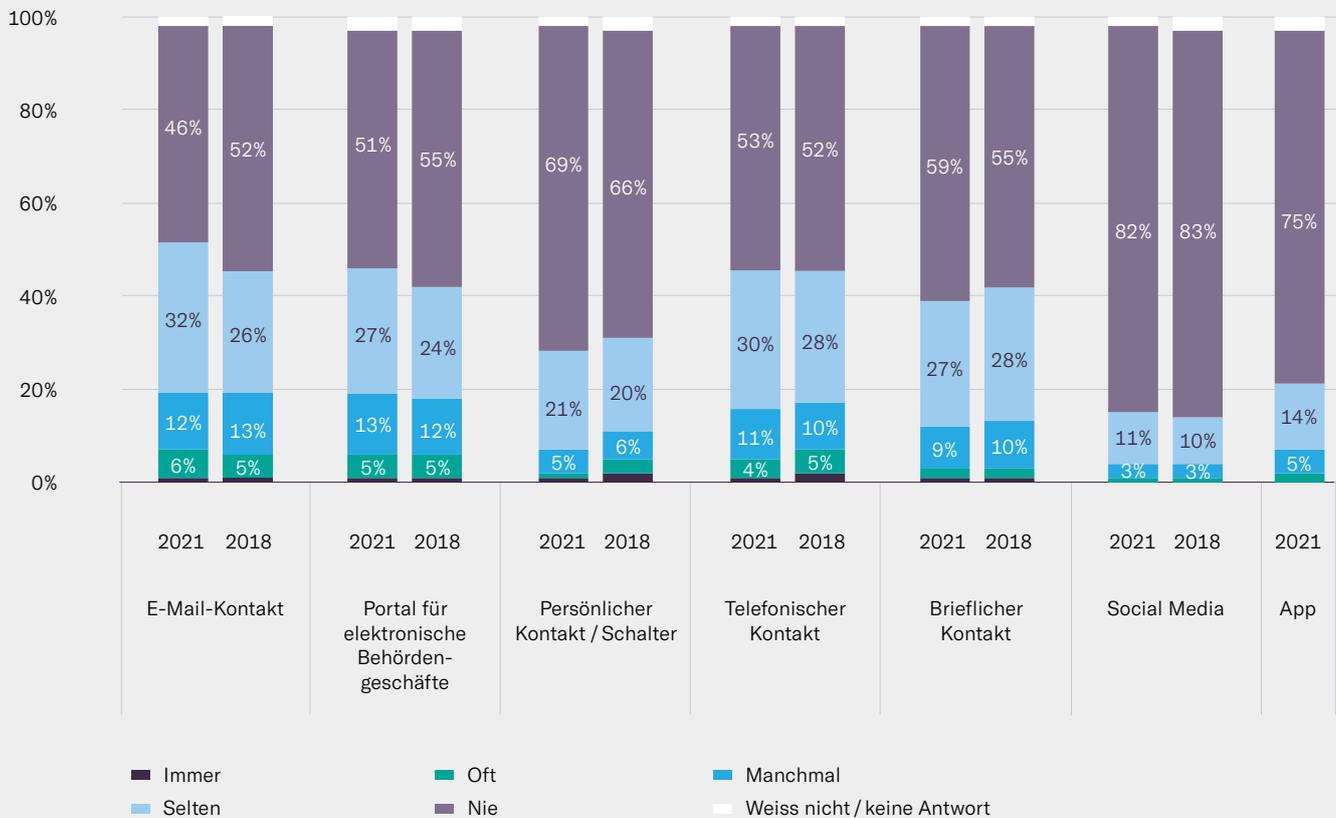
**Legende** Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen (n in Klammern).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Bevölkerung und Unternehmen, Demo SCOPE.

Neben der Suche nach Informationen wurde analysiert, wie und wie oft die Nutzenden mit den Behörden auf den drei Verwaltungsebenen aktiv Kontakt aufnehmen, wenn ein Geschäft mit einer Behörde dies erfordert. Darstellung 2 illustriert, wie oft die Befragten verschiedene Kontaktmöglichkeiten von Behörden auf der Ebene Bund nutzen. Dabei zeigt sich, dass im Vergleich zu den

früheren Erhebungen **persönliche Kontakte** rückläufig sind und dafür Kontakte **per E-Mail** sowie **via Portal** für elektronische Dienstleistungen leicht zugenommen haben. Diese beiden Kanäle wurden jedoch auch 2018 insgesamt am häufigsten für den Kontakt mit Behörden verwendet. Eine **App** nutzen 7% der Befragten oft oder manchmal.

2. Wie oft nutzen Sie die folgenden Kontaktmöglichkeiten beim Kontakt mit Behörden des Bundes beziehungsweise der Bundesverwaltung?<sup>8</sup>



**Legende** Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen (2018: n= 2549, 2021: n= 2592).

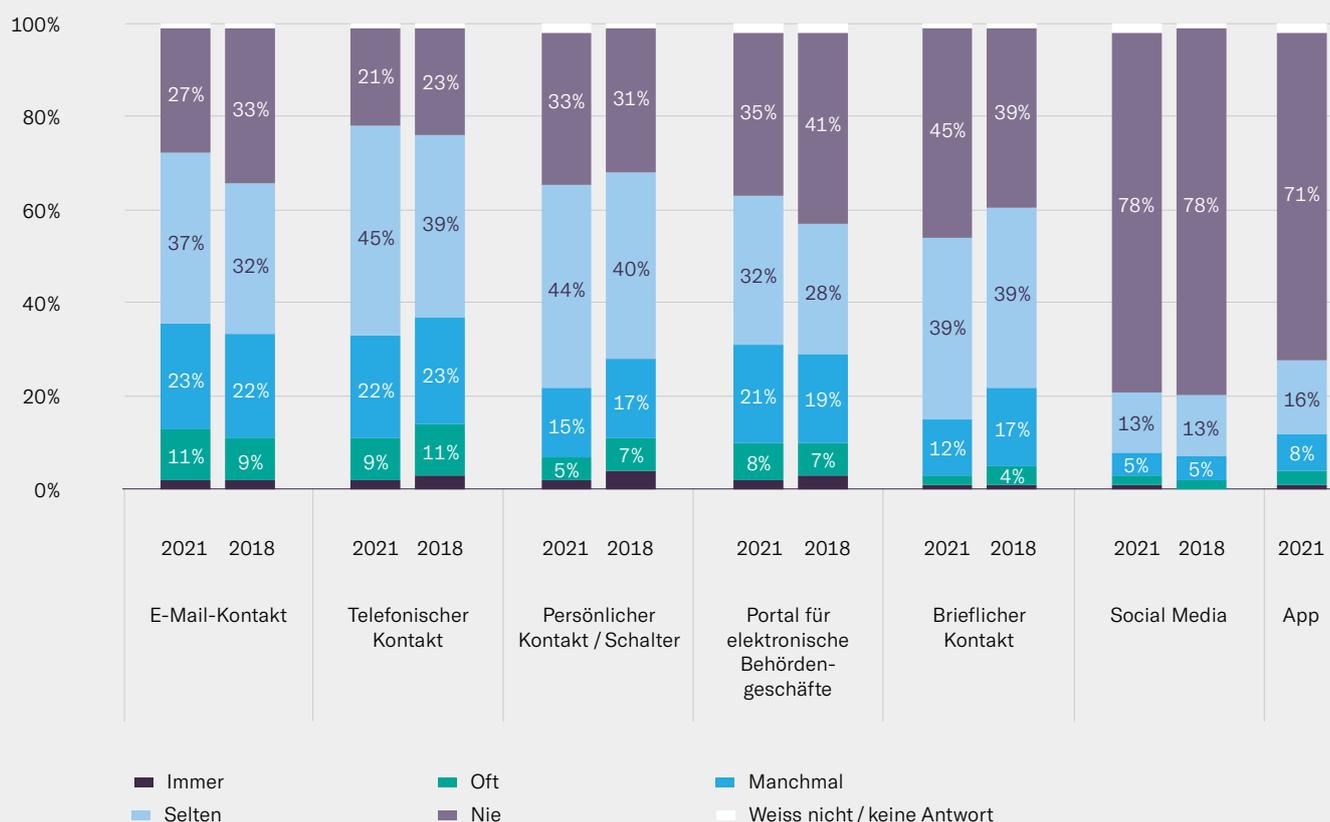
**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE.

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

Beim Zugang zu den kantonalen Behörden steht im Gegensatz zum Kontakt mit der Bundesverwaltung der **telefonische Kontakt** im Vordergrund (Darstellung 3). Dieser hat im Vergleich zu 2018 leicht abgenommen. Der **persönliche Kontakt** hat ebenfalls weiter an Bedeutung verloren: Im Jahr 2018 hatten 17% der Befragten manchmal, 7% oft und 4% immer persönlichen Kontakt mit den kantonalen Behörden. 2021 lagen die Zahlen mit 15% der Befragten, die manchmal, 5% die oft und 2% die immer persönlichen Kontakt mit den kantonalen Behörden hatten, etwas tiefer. Ausserdem nahm der Anteil Befragter, die selten oder

nie persönlich Kontakt hatten, weiter zu. Während dieser Anteil 2017 67% betrug, waren es im Jahr 2018 bereits 71% und 2021 sogar 77%. Der Kontakt **per E-Mail** hat hingegen zugenommen, ebenso jener über das **Portal** für elektronische Behördengeschäfte. Der **briefliche Kontakt** hat im Vergleich zu den früheren Erhebungen deutlich abgenommen. Im Bereich **Social Media** veränderte sich wenig. 12% nutzen die **App** für den Kontakt mit den kantonalen Behörden und nur etwas mehr als halb so viele für den Kontakt mit der Bundesverwaltung.

**3. Wie oft nutzen Sie die folgenden Kontaktmöglichkeiten beim Kontakt mit kantonalen Behörden?**



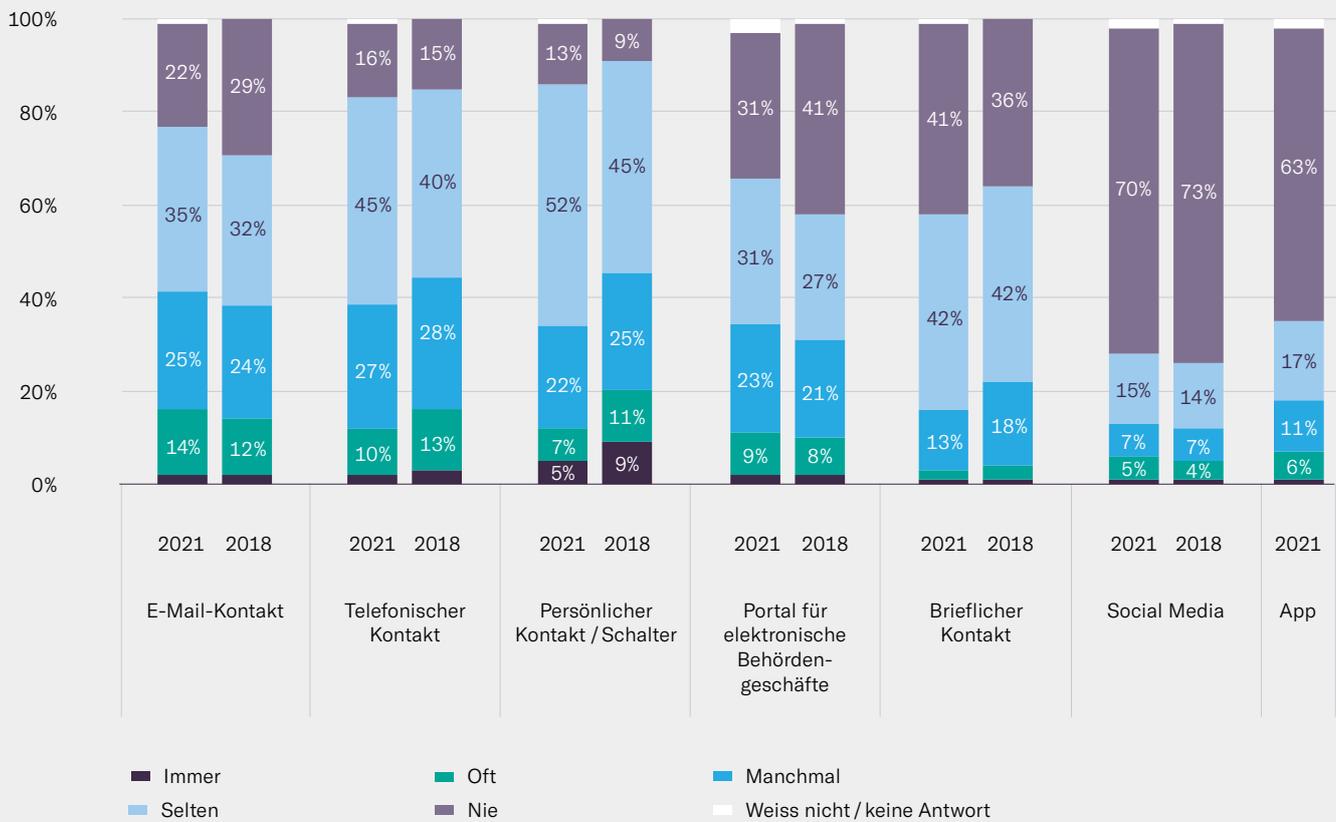
**Legende** Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen (2018: n = 2549, 2021: n = 2592).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE.

Beim Kontakt mit kommunalen Behörden zeigt sich ein ähnliches Bild wie bei jenem zur Kantonsverwaltung (Darstellung 4): Kontakte per E-Mail und telefonische Kontakte sind am häufigsten und der persönliche Kontakt hat gegenüber den Vorjahren deutlich abgenommen. Etwas

seltener erfolgt der Kontakt über Online-Portale, wobei auch hier eine weitere Zunahme gegenüber 2018 stattgefunden hat. Im Unterschied zu den anderen Verwaltungsebenen gaben hier etwas mehr Personen an, Kontakt über Social Media oder die App aufzunehmen.

4. Wie oft nutzen Sie die folgenden Kontaktmöglichkeiten beim Kontakt mit kommunalen Behörden (Gemeinde-/Stadtverwaltung)?



**Legende** Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen (2018: n = 2549, 2021: n = 2592).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE.

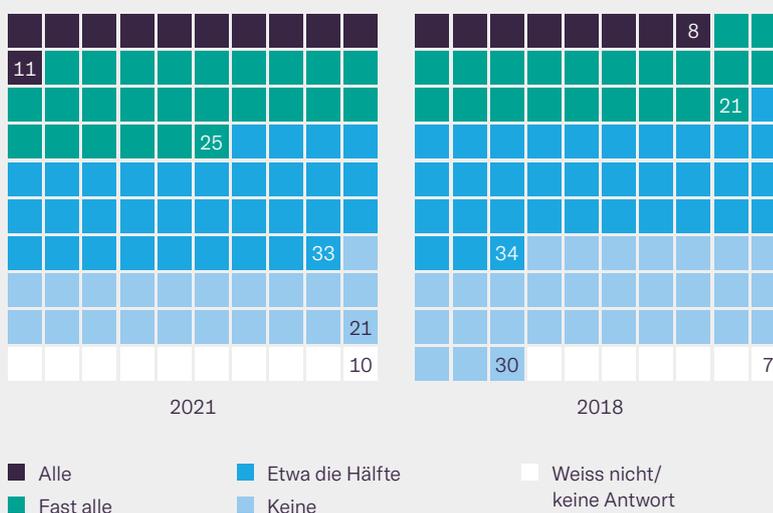
**Digitale Abwicklung nimmt insbesondere bei der jüngeren Bevölkerung zu**

Neben der Nutzung von Möglichkeiten zum Kontakt mit der Verwaltung wurde gefragt, wie oft Dienstleistungen der Behörden in Anspruch genommen werden und welcher Anteil davon digital abgewickelt<sup>9</sup> wird (Darstellung 5). Fast die Hälfte der Befragten (48%) nimmt nur ein- bis zweimal

jährlich aktiv Dienstleistungen von Behörden in Anspruch. Bei rund einem Fünftel (21%) sind es drei bis fünf Dienstleistungen im Jahr (2018: 23%). 16% gaben an, nie behördliche Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen (2018: 18%).

**5. Wie viele der Dienstleistungen von Behörden, die Sie in Anspruch nehmen, werden online erledigt/abgewickelt?**

1% = 1 Kästchen / 100% = alle Kästchen



**Legende** Basis sind alle Befragten, die Dienstleistungen von Behörden in Anspruch nehmen (2021: n=2180, 2018: n=2080).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE.

Mehr als ein Drittel der Befragten wickeln alle oder fast alle Dienstleistungen von Behörden digital ab. Ein Drittel gab an, etwa die Hälfte der Dienstleistungen digital abzuwickeln. Ein Fünftel wickelt gar keine Dienstleistungen digital ab. Gegenüber den früheren Erhebungen hat der Anteil derer, die alle oder fast alle Dienstleistungen digital abwickeln, deutlich zugenommen und der Anteil derer, die keine Dienstleistungen digital abwickeln, fast im gleichen Ausmass abgenommen.

Die Mehrheit der Befragten (57%), die eine Online-Dienstleistung abgewickelt haben, taten dies direkt über ein Portal, eine Website oder eine App (2018: 59%) und ein Drittel per E-Mail (2018: 32%). Die Abwicklung über ein Portal, eine Website oder eine App ist bei der jüngeren Bevölkerung beliebter als bei der älteren und abhängig von der Häufigkeit der Internetnutzung. Ausserdem nutzen die meisten Befragten (61%) eine Suchmaschine für den Zugang auf Websites,

<sup>9</sup> Der Begriff der digitalen Abwicklung wurde in der Befragung auf Nachfrage wie folgt näher definiert: Dienstleistungen von Behörden oder Geschäfte mit Behörden sind zum Beispiel die Bestellung eines neuen Ausweises bei einer Behörde (z.B. Pass, ID, Fahrausweis) oder die Einreichung eines Antrags (z.B. auf eine Baubewilligung oder eine Fristverlängerung für die Steuererklärung).

Portale oder Apps. Rund ein Drittel steigt direkt über die Website, das Portal oder die App der Behörde ein. Die Häufigkeit, eine Suchmaschine zu verwenden, sinkt zudem mit steigendem Alter.

### Deutliche Zunahme bei der Nutzung von Online-Angeboten

Etwas mehr als die Hälfte der Befragten (52%) mit Internetzugang hat bereits Geschäfte mit Behörden online abgewickelt. Bei 38% war dies bis jetzt nicht der Fall. Diese Verteilung hat sich gegenüber 2018 sichtlich verändert: 2018 gaben 47% an, bereits Geschäfte mit Behörden online abgewickelt zu haben, und 46% hatten dies noch nicht getan. Männer (56%) haben etwas häufiger Behördengeschäfte online abgewickelt als Frauen (47%). Der Anteil der Befragten, die bereits online Geschäfte mit Behörden abgewickelt haben, ist in der Deutschschweiz (52%) und der Romandie (55%) deutlich höher als in der italienischen Schweiz (32%) – dies obwohl das Angebot in allen Landesteilen ähnlich ist. Die Beantwortung dieser Frage ist auch stark von der Intensität der Internetnutzung abhängig. Es ist ein leichtes Stadt-Land-Gefälle erkennbar: 53% der Städterinnen und Städter haben schon einmal eine Online-Dienstleistung in Anspruch genommen. Bei der Landbevölkerung sind es 47%. Am höchsten ist die Anzahl jener Personen, die bereits eine Online-Dienstleistung einer Behörde abgewickelt haben, bei den 25- bis 54-Jährigen (55%), gefolgt von den 55- bis 64-Jährigen (49%) sowie den beiden Gruppen 18- bis 24-Jährige und 65- bis 70-Jährige (46% bzw. 43%).

Eine digitale Signatur<sup>10</sup> hat hingegen ein grosser Teil der Befragten noch nie genutzt (57%) oder kennt dieses Angebot nicht beziehungsweise weiss keine Antwort (11%). Ein Viertel gab an, selten eine digitale Signatur benutzt zu haben. 8% tun dies häufig. Die Nutzung einer digitalen Signatur ist insbesondere bei der jüngeren Bevölkerung verbreitet.

Die Frage, ob der Wunsch bestehe, gewisse Leistungen oder Geschäfte mit Behörden in Zukunft online abzuwickeln, beantworteten fast gleich viele Personen mit **Ja** (39%) als mit **Nein** (38%). 2% gaben auf diese Frage keine Antwort, 22% wussten es nicht. Bei jenen, die bis jetzt noch nie eine Dienstleistung online abgewickelt haben,

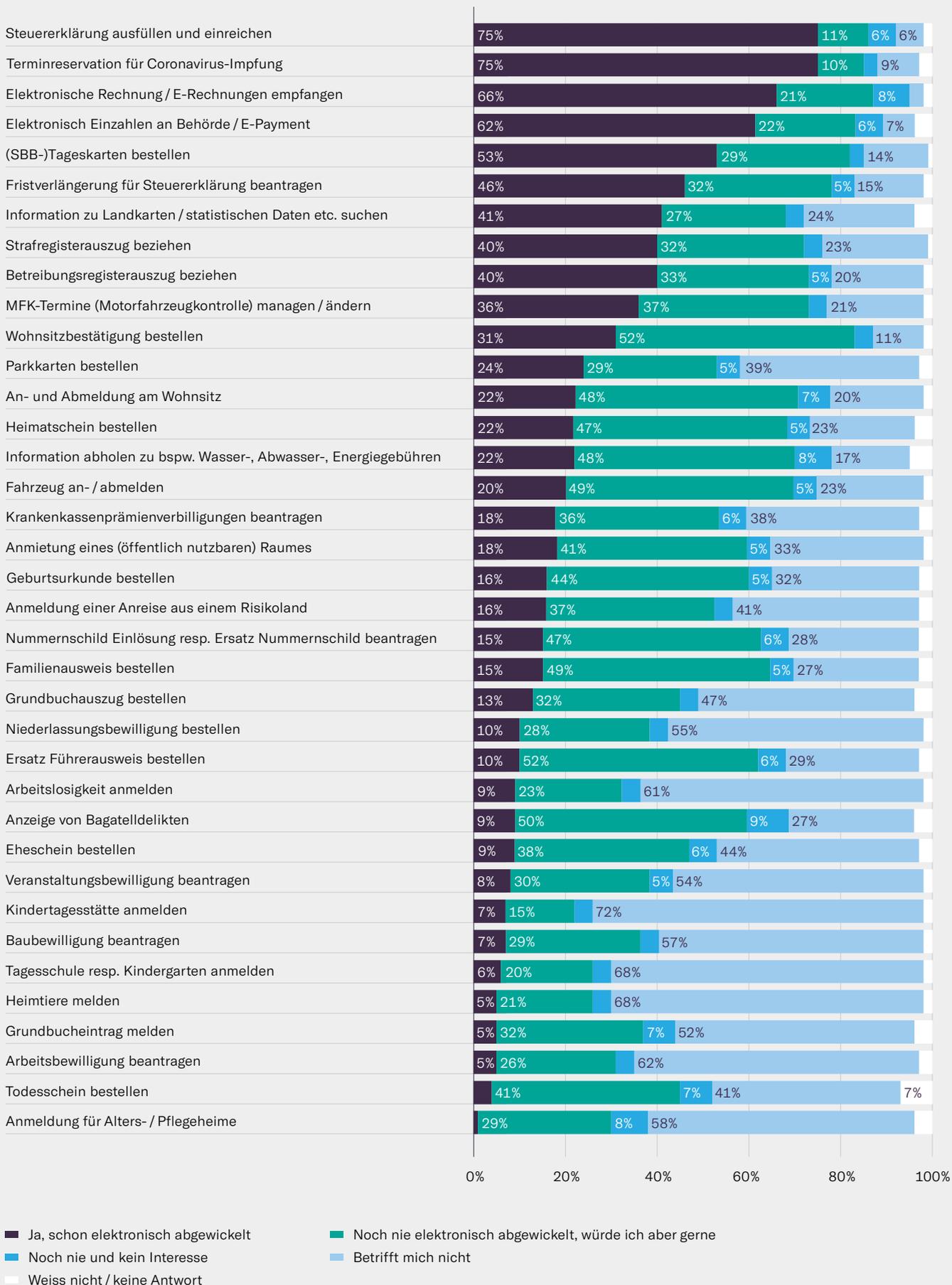
besteht also ein gewisses Bedürfnis, dies in Zukunft zu tun. Wie bereits 2018 ist der Anteil jener, die auch künftig Leistungen oder Geschäfte mit Behörden nicht online abwickeln möchten, aber etwa gleich hoch wie der Anteil jener, die eine Online-Abwicklung in Zukunft in Betracht ziehen.

### Ausfüllen der Steuererklärung weiterhin Spitzenreiter bei den E-Services

Die weitaus am häufigsten online abgewickelte Tätigkeit ist wie in den früheren Erhebungen das **Ausfüllen der Steuererklärung** (Darstellung 6). Drei Viertel der Befragten (75%), die Online-Angebote nutzen, haben diese Dienstleistung bereits elektronisch in Anspruch genommen (2018: 70%). Gleich viele haben online eine **Terminreservation für die Covid-19-Impfung** vorgenommen. **E-Rechnungen** werden von Behörden ebenfalls häufig empfangen oder **E-Payment** (Zahlung mit Kreditkarte an eine Behörde) durchgeführt. Die **Fristverlängerung für die Einreichung der Steuererklärung** haben 46% elektronisch vorgenommen. Jeweils rund 40% haben **Informationen zu Landkarten oder statistischen Daten** gesucht, einen **Strafregisterauszug** oder einen **Betreibungsregisterauszug** bestellt.

<sup>10</sup> Mit einer digitalen Signatur können elektronisch ausgetauschte Dokumente rechtsgültig unterschrieben werden.

6. Welche der nachfolgenden Leistungen haben Sie schon einmal online/elektronisch mit einer Behörde abgewickelt?



**Legende** Diese Frage wurde nur jenen Personen gestellt, die angaben, mindestens einmal ein Geschäft mit einer Behörde online abgewickelt zu haben oder dies in Zukunft gerne tun zu wollen. Die abgefragten Leistungen wurden gesplittet (n = 826).

**Quelle** Erhebung Nationale E-Government-Studie 2021, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE.

Im Vergleich zu 2018 wurden im Jahr 2021 insgesamt deutlich mehr Leistungen mit einer Behörde online/elektronisch abgewickelt. Es zeigen

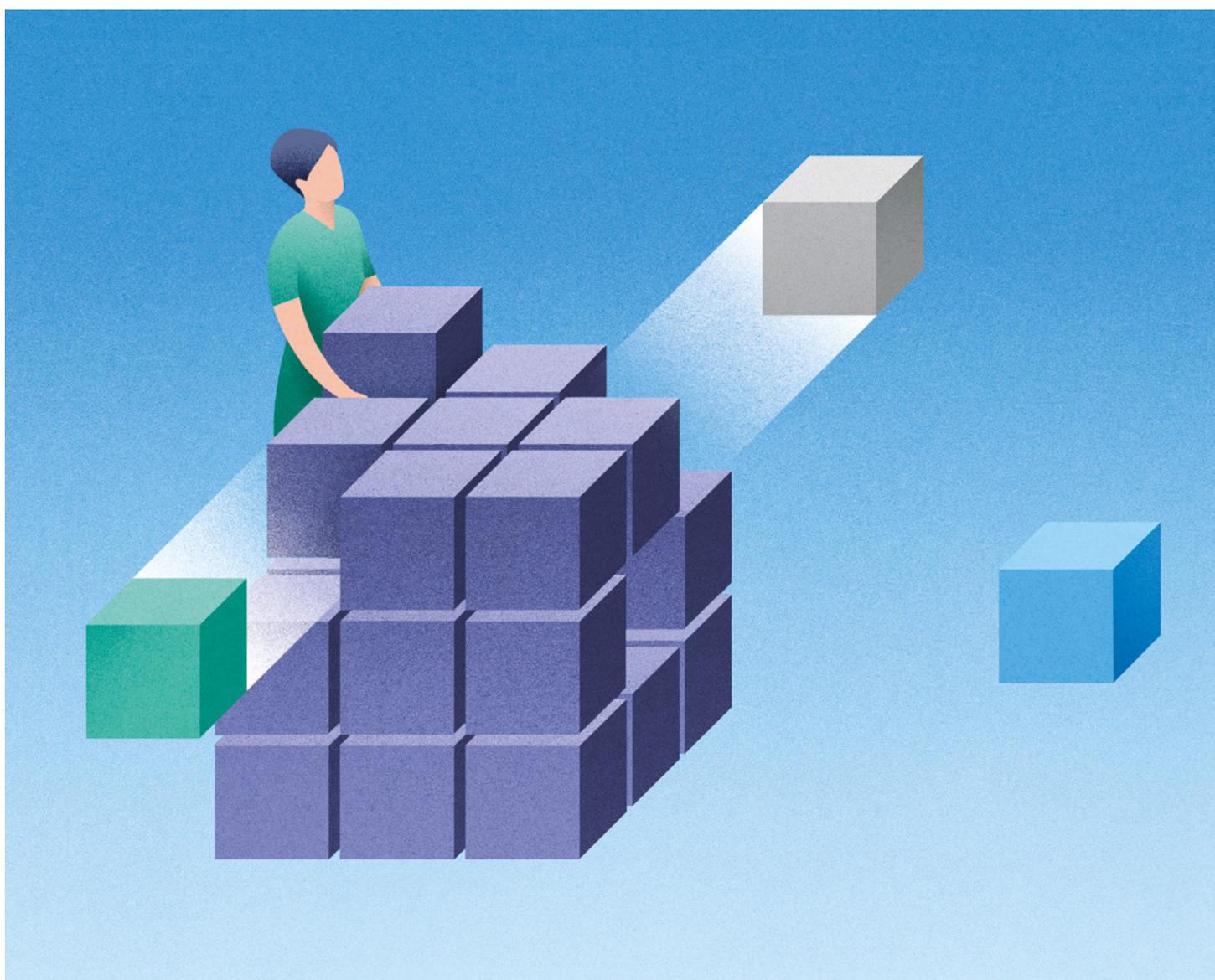
sich insbesondere folgende Unterschiede zwischen verschiedenen Gruppen von Befragten und zwischen den Jahren 2018 und 2021:

- Im Vergleich zum Jahr 2018 haben 2021 mehr Personen ihre **Steuererklärung elektronisch ausgefüllt** (+ 5 Prozentpunkte). Analog zu 2018 lässt sich in der diesjährigen Befragung beim Anteil der Personen, die ihre Steuererklärung elektronisch ausgefüllt haben, aber kein grosser Unterschied zwischen den Altersgruppen erkennen. Auch zwischen den Sprachregionen bestehen keine allzu grossen Unterschiede: In der Deutschschweiz ist der Anteil mit 76% zwar am grössten, in der französischen Schweiz beträgt er aber auch 74% und in der italienischen Schweiz 61%. Im Jahr 2018 waren es in der französischen Schweiz erst 63%.
- Die **E-Rechnung** wird seit der Erhebung im Jahr 2018 deutlich häufiger genutzt: Während 2018 ein Drittel angab, E-Rechnungen von Behörden zu empfangen, sind es 2021 zwei Drittel. 2018 gab es des Weiteren keinen Unterschied zwischen den Altersgruppen, 2021 zeigt sich eine tiefere Nutzung bei den 65- bis 70-Jährigen. Im Gegensatz zu den früheren Erhebungen gibt es keine Unterschiede in der Nutzung zwischen Befragten der Deutschschweiz, der französischen und der italienischen Schweiz.
- Auch **E-Payment** hat gegenüber den früheren Erhebungen deutlich an Bedeutung gewonnen. War es 2018 noch ein Drittel der Befragten, sind es 2021 62%, die das elektronische Zahlungssystem nutzen. Analog zur E-Rechnung gibt es auch bei der Nutzung von E-Payment im Vergleich zu 2018 keine Unterschiede mehr zwischen den Sprachregionen. Am wenigsten häufig wurde das E-Payment von den 65- bis 70-Jährigen genutzt (47%) und am häufigsten von den 18- bis 24-Jährigen (64%), wobei auch die 25- bis 64-Jährigen eine ähnlich hohe Nutzung aufweisen. Bei Befragten aus Städten ist der Anteil zudem grösser als bei solchen aus ländlichen Regionen (62% versus 59%).
- Der Anteil Befragter, die eine **Fristverlängerung für die Steuererklärung** elektronisch beantragt haben, blieb im Vergleich zu 2018 nahezu gleich hoch (2021: 46%, 2018: 43%). Wie im Jahr 2018 zeigen sich Unterschiede bezüglich des Alters der Befragten: Die jüngsten Befragten (18 bis 24 Jahre) stellen wiederum weniger Anträge (37%) als die anderen Altersgruppen, die 55- bis 64-Jährigen nutzen die Dienstleistung mit 48% am häufigsten. Deutliche Unterschiede zeigen sich erneut in den Regionen: In der Deutschschweiz haben 52% der Befragten bereits elektronisch eine Fristverlängerung für die Steuererklärung beantragt, in der französischen Schweiz 34% und in der italienischen Schweiz 26%. Insbesondere in der französischen Schweiz hat der Anteil jedoch deutlich zugenommen. So waren es 2018 gerade mal 21%, die elektronisch eine solche Fristverlängerung beantragt haben.
- Elektronische **Informationen zu Landkarten und Statistiken** nahmen männliche Befragte (43%) etwas häufiger in Anspruch als weibliche (38%). Der Unterschied ist gleich gross wie 2018. Die Nutzung in den drei Sprachregionen ist 2021 nahezu gleich hoch. 2018 war der Anteil der Personen, die diese Dienstleistung genutzt haben, in der Westschweiz mit 40% höher als in der deutschen (31%) und der italienischen Schweiz (20%).
- Ein **Strafregisterauszug** oder ein **Betriebsregisterauszug** wurde 2021 von jeweils 40% der Befragten elektronisch bestellt und damit etwas häufiger als noch 2018 (28%). Der Auszug wird in der italienischen (56%) und in der französischen Schweiz (53%) häufiger als in der Deutschschweiz (35%) und in den städtischen (42%) häufiger als in den ländlichen Gemeinden (34%) elektronisch bestellt. Gleich verhält es sich mit dem elektronischen Betriebsregisterauszug.

### Bedürfnis nach digitalen Behördendienstleistungen nach wie vor gross

Viele der Befragten, die eine Dienstleistung in Anspruch nehmen wollen oder müssen, wünschen sich die Möglichkeit einer Online-Abwicklung. Das Bedürfnis lässt sich für fast alle Dienstleistungen feststellen und ist bei den folgenden besonders hoch: **Bestellung Wohnsitzbestätigung, An-/Abmeldung Fahrzeug, Bestellung Familienausweis, Bestellung Ersatz-Führerausweis und Anzeige von Bagatelldelikten**. Diese Dienstleistungen möchten rund 50% der betroffenen Befragten gerne online abwickeln, haben dies aber noch nie getan. Im Vergleich zu 2018 sind es jedoch deutlich weniger Dienstleistungen, die die Hälfte der Befragten gerne online abwickeln möchte. Dies liegt insbesondere daran, dass der Anteil jener, die bereits elektronische Dienstleistungen nutzen, zugenommen hat.

Grundsätzlich spielt es für die Mehrheit der Befragten (52%) keine Rolle, wie sie auf Online Dienste der Behörden zugreifen können, solange dies schnell und unkompliziert funktioniert. Knapp ein Drittel sprach sich für ein zentrales Behördenportal aus, das alle Dienstleistungen aller Behörden (Bund, Kantone und Gemeinden) gesammelt anbietet. Einzelne spezialisierte Websites, Portale oder Apps würden 9% der Befragten bevorzugen. 11% wussten keine Antwort auf diese Frage.



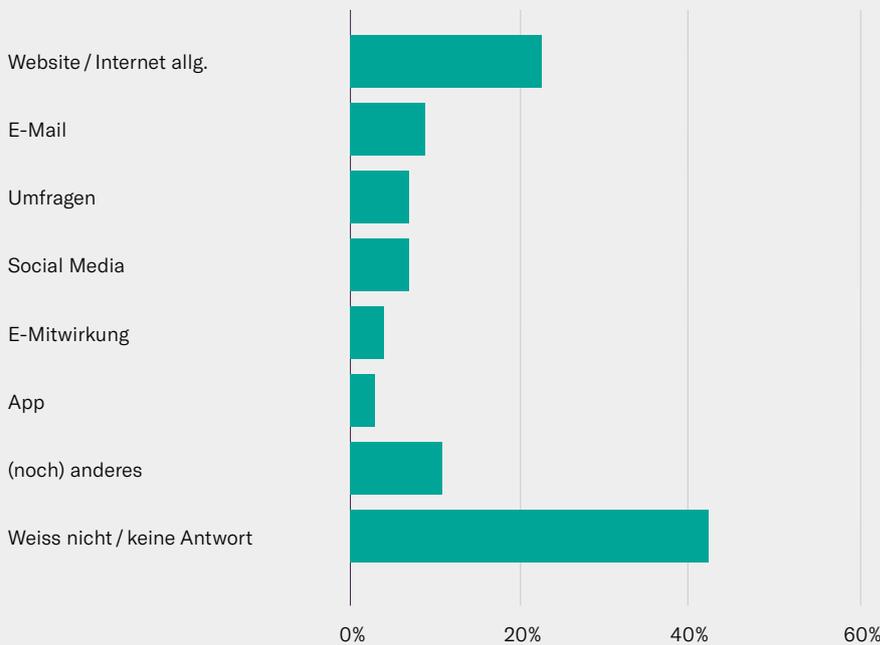
**E-Partizipation noch wenig verbreitet**

Zum ersten Mal wurde 2021 abgefragt, ob die Bevölkerung elektronische Kanäle zur Mitwirkung an Politik und Verwaltung in der Wohngemeinde oder im Wohnkanton benutzt. Dies ist lediglich bei 6% der Befragten der Fall. Ihnen gegenüber stehen knapp 60%, die noch nie einen elektronischen Kanal zur Partizipation benutzt haben und auch keinen Bedarf dafür haben. Gut ein Viertel hat noch nie einen elektronischen Kanal benutzt, würde dies aber gerne tun beziehungsweise hat die Verwendung eines solchen Kanals zur Partizipation in Planung. Dies zeigt, dass das Interesse an E-Partizipation bei der Bevölkerung vorhanden ist. Aufseiten Behörden sind diesbezüglich ebenfalls Bestrebungen im Gange (vgl. Abschnitt 3.3 Verwaltung). Gemäss UN E-Government-Survey 2020 ist die Schweiz 2020 im Vergleich zu 2018 um 23 Ränge gestiegen und belegt mittlerweile

Rang 18 von insgesamt 193 Ländern. Der Bedarf ist bei Männern grösser als bei Frauen, in der Altersgruppe der 25- bis 54-Jährigen am grössten und bei den 65- bis 70-Jährigen am kleinsten. Er hängt zudem stark vom Bildungsniveau ab. Die restlichen Befragten (10%) wussten auf diese Frage keine Antwort.

Diejenigen, die bereits einmal einen elektronischen Kanal zur Mitwirkung benutzt haben, taten dies hauptsächlich über eine Website (23%). Am zweithäufigsten werden E-Mails für die E-Partizipation verwendet, gefolgt von Online-Umfragen und Social Media. Viele (20%) konnten diese Frage jedoch nicht beantworten. Unterschiede hinsichtlich Geschlecht, Alter oder Sprachregion sind aufgrund der kleinen Zahl der Antworten nicht aussagekräftig.

**7. Welche/n elektronischen Kanal/Kanäle haben Sie zur Mitwirkung an Politik und Verwaltung in Ihrer Wohngemeinde/Ihrem Wohnkanton bereits genutzt?**



**Legende** Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen und die Frage, ob sie bereits einmal einen elektronischen Kanal zur Mitwirkung verwendet haben, mit Ja beantworteten (n = 156).

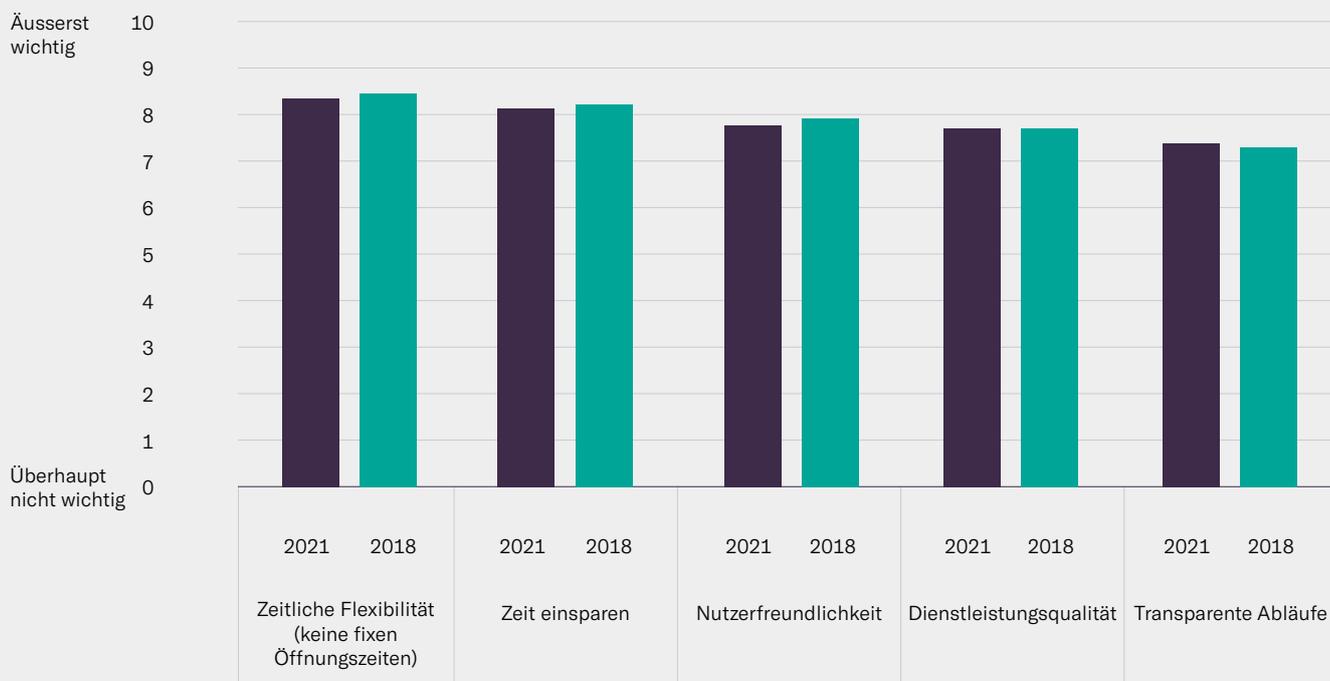
**Quelle** Erhebung Nationale E-Government-Studie 2021, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE.

**Zeitfaktor weiterhin ausschlaggebend für den Vorzug elektronischer Behördenleistungen**

Die beiden Gründe, die für die Befragten die grösste Bedeutung haben digitale Behördenleistungen anstelle von traditionellen Wegen zu nutzen, stehen in Zusammenhang mit dem Zeitfaktor (Darstellungen 8 und 9). Wichtig sind die zeitliche Flexibilität bei der elektronischen Abwicklung von Geschäften und Dienstleistungen sowie die damit einhergehende Zeitersparnis.

Die zeitliche Flexibilität aufgrund der Unabhängigkeit von Öffnungszeiten ist für ältere Befragte, insbesondere jene im Rentenalter, weniger wichtig als für jüngere Befragte. Dies hat auch die Befragung 2018 gezeigt. In beiden Gruppen stehen aber die Zeitaspekte an den ersten beiden Stellen. Die 2021 neu abgefragten Aspekte Papierverbrauch senken und Barrierefreiheit sind bei der elektronischen Abwicklung von Geschäften und Dienstleistungen dagegen weniger wichtig.

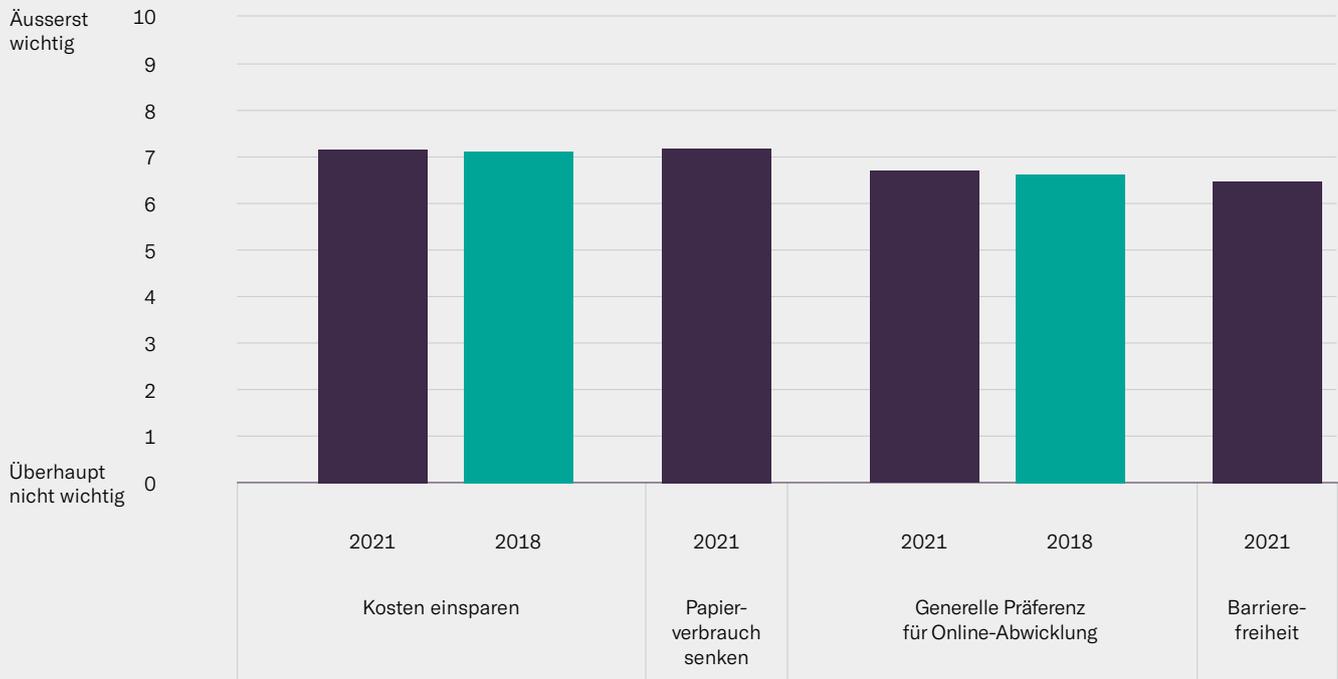
**8. Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte beim Entscheid, einen Online-Dienst einer Behörde zu nutzen? Bitte geben Sie dies auf einer Skala von 0 bis 10 an. (1)**



**Legende** Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen (2018: n = 2549, 2021: n = 2592). In der Darstellung werden Mittelwerte ausgewiesen.

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE.

9. Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte beim Entscheid, einen Online-Dienst einer Behörde zu nutzen? Bitte geben Sie dies auf einer Skala von 0 bis 10 an. (2)



**Legende** Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen (2018: n = 2549, 2021: n = 2592). In der Darstellung werden Mittelwerte ausgewiesen.

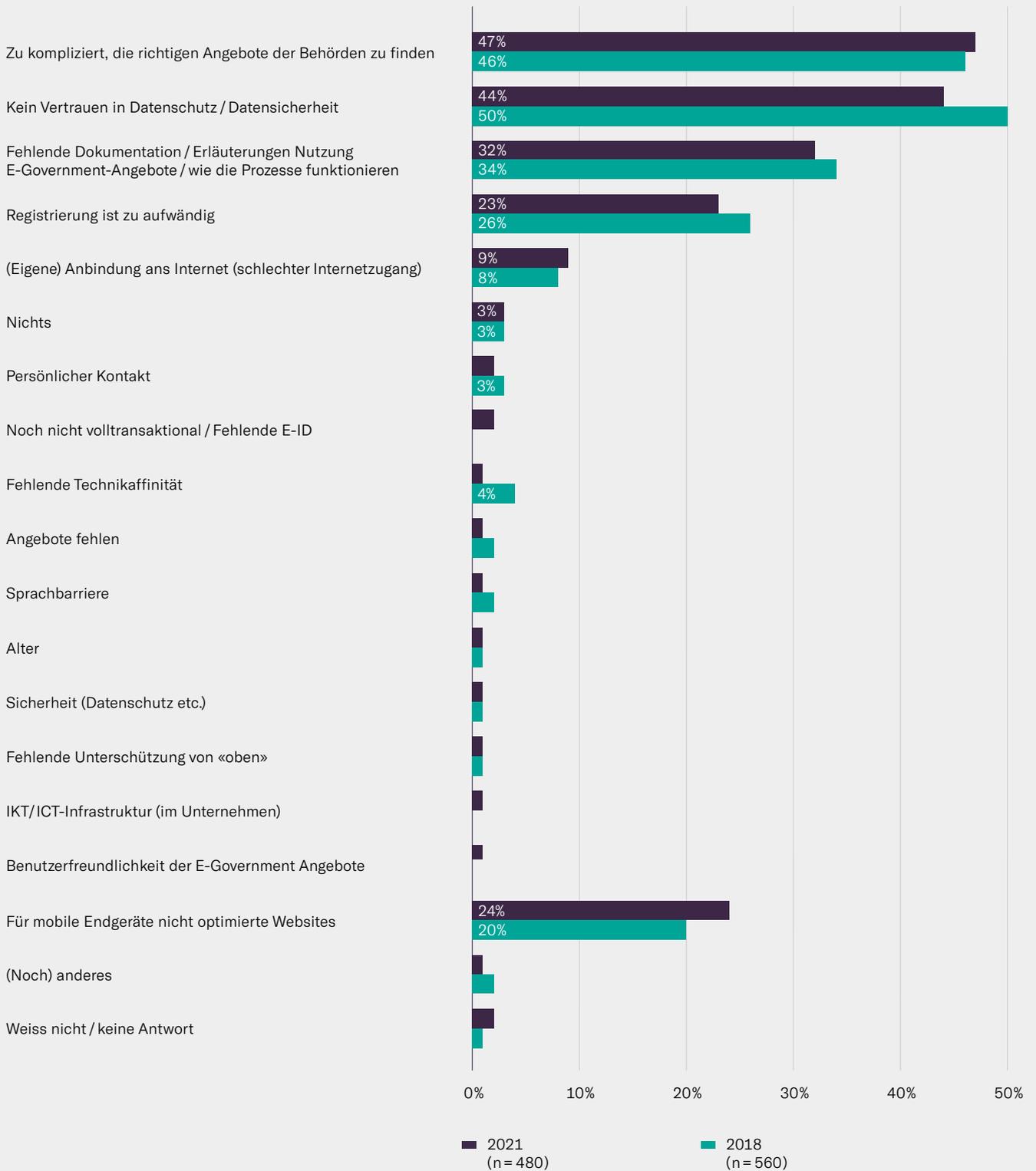
**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE.

2018 fiel auf, dass die Nutzerfreundlichkeit den Befragten in der französischen Schweiz weniger wichtig ist. Dies ist auch 2021 der Fall. Die Möglichkeit, durch eine elektronische Abwicklung Kosten einzusparen, wurde 2018 in den drei Regionen gleich bewertet. 2021 zeigt sich jedoch, dass dieser Aspekt in der französischen und italienischen Schweiz wichtiger ist als in der Deutschschweiz. Transparente Abläufe waren in den früheren Erhebungen insbesondere den Befragten aus der italienischen Schweiz wichtig. Dies ist auch 2021 der Fall. Für die Befragten aus der Westschweiz steht dieser Aspekt nach wie vor etwas weniger im Vordergrund. Befragten aus städtischen Gemeinden sind alle Aspekte tendenziell wichtiger als Befragten aus ländlichen Gemeinden. Zwischen den Geschlechtern lassen sich keine bedeutsamen Unterschiede feststellen.

**Weniger Hindernisse bei der Nutzung von digitalen Behördendienstleistungen**

19% der Befragten sehen bei der Nutzung von E-Services der Behörden erschwerende Faktoren, 2018 waren es 23%. 46% konnten keine erschwerenden Faktoren ausmachen (2018: 48%). Die übrigen Befragten (34%) konnten keine Aussage zur Existenz von Hindernissen machen. Erschwerende Faktoren werden vor allem von Befragten aus der französischen Schweiz (31% Ja-Antworten) identifiziert, im Gegensatz dazu sehen die Befragten aus der italienischen Schweiz praktisch keine Hindernisse (8% Ja-Antworten). Diese Werte ähneln den Ergebnissen aus den früheren Erhebungen. Jene Befragten, die diese Frage bejahten, gaben Auskunft darüber, was ihnen die Nutzung von digitalen Behördendienstleistungen am meisten erschwert (Darstellung 10).

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



**Legende** Diese Frage wurde nur jenen Personen gestellt, die Probleme bei der Nutzung von Online-Angeboten ausgemacht hatten (n in Klammern).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE.

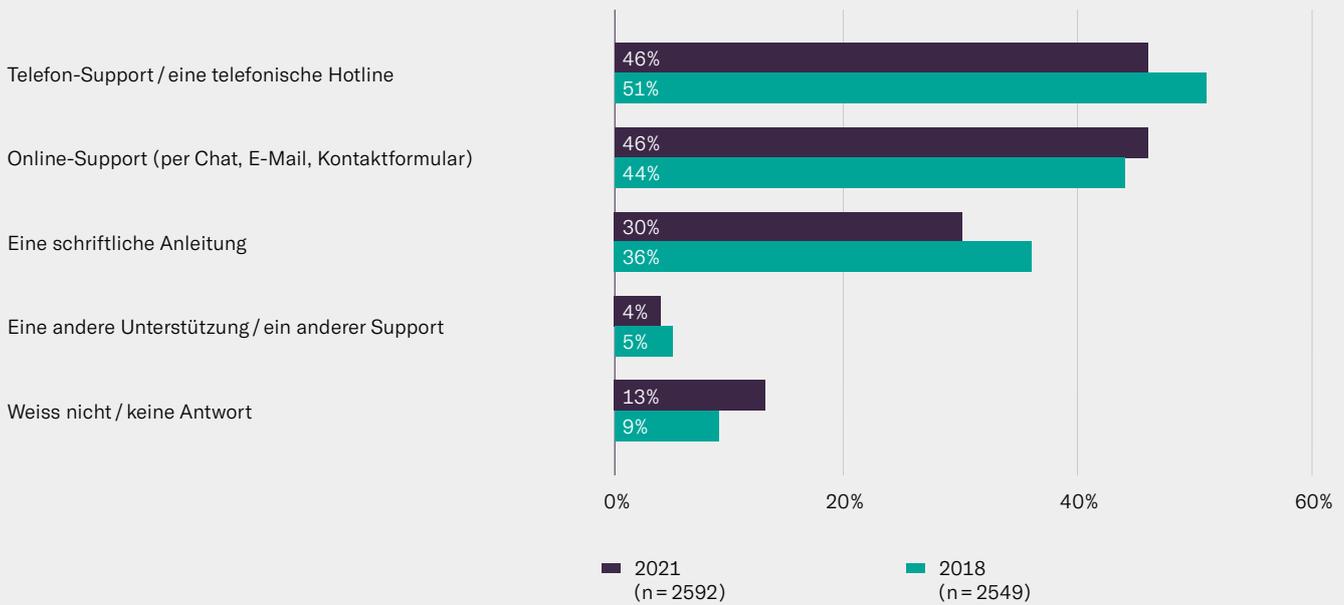
Knapp die Hälfte der Befragten, die erschwerende Faktoren bei der Nutzung von digitalen Behördendienstleistungen ausmachten, fanden, es sei zu kompliziert, die richtigen Angebote der Behörden zu finden. An zweiter Stelle steht das fehlende Vertrauen in Datenschutz und Datensicherheit. Erschwerende Faktoren wie Alter, Sprachbarrieren usw., die die Nutzenden selbst betreffen, sind weit weniger bedeutsam. Die Ergebnisse sind fast identisch mit jenen aus dem Jahr 2018, abgesehen vom Vertrauen in den Datenschutz und die Datensicherheit. In den früheren Erhebungen stand dieser Faktor stets an erster Stelle. Ausserdem werden E-Services häufiger mit mobilen Endgeräten genutzt, weshalb die nicht für mobile Endgeräte optimierten Websites häufiger als Hindernis empfunden werden als noch 2018.

Abgesehen von der fehlenden Dokumentation, die Befragte aus der französischen und italienischen Schweiz häufiger nannten als solche aus der Deutschschweiz, zeigen sich keine wesentlichen Unterschiede zwischen den drei Sprachregionen.<sup>11</sup>

**Bevölkerung wünscht sich vermehrt Online-Support von der Verwaltung**

Im Zusammenhang mit erschwerenden Faktoren bei der Nutzung von E-Services der Behörden wurde die Bevölkerung gefragt, welche Unterstützungsleistungen sie sich von der Verwaltung wünschen würde (Darstellung 11). Die Befragten wünschen sich am häufigsten eine telefonische Hotline, an die sie sich bei Problemen wenden können, oder einen Online-Support. Letzterer hat im Vergleich zu den früheren Erhebungen an Beliebtheit gewonnen, eine schriftliche Anleitung wünschen sich dagegen weniger Befragte als noch 2018. Ein Vergleich mit den Antworten der Behörden (Darstellung 33) zeigt, dass sich dieser Bedarf vermutlich am ehesten auf die kommunalen Behörden bezieht, da die Gemeinden den Telefon- und Online-Support seltener anbieten als die anderen zwei Verwaltungsebenen. Nach eigenen Angaben bestehen diese Angebote bei 80% der befragten Bundesbehörden. Von den kantonalen Behörden haben 64% einen telefonischen Support und 84% einen Online-Support.

**11. Welche Unterstützung/welchen Support wünschen Sie sich, wenn Sie in einem Online-Prozess/bei einem E-Government-Angebot nicht weiterkommen?**



**Legende** Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen (n in Klammern).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE.

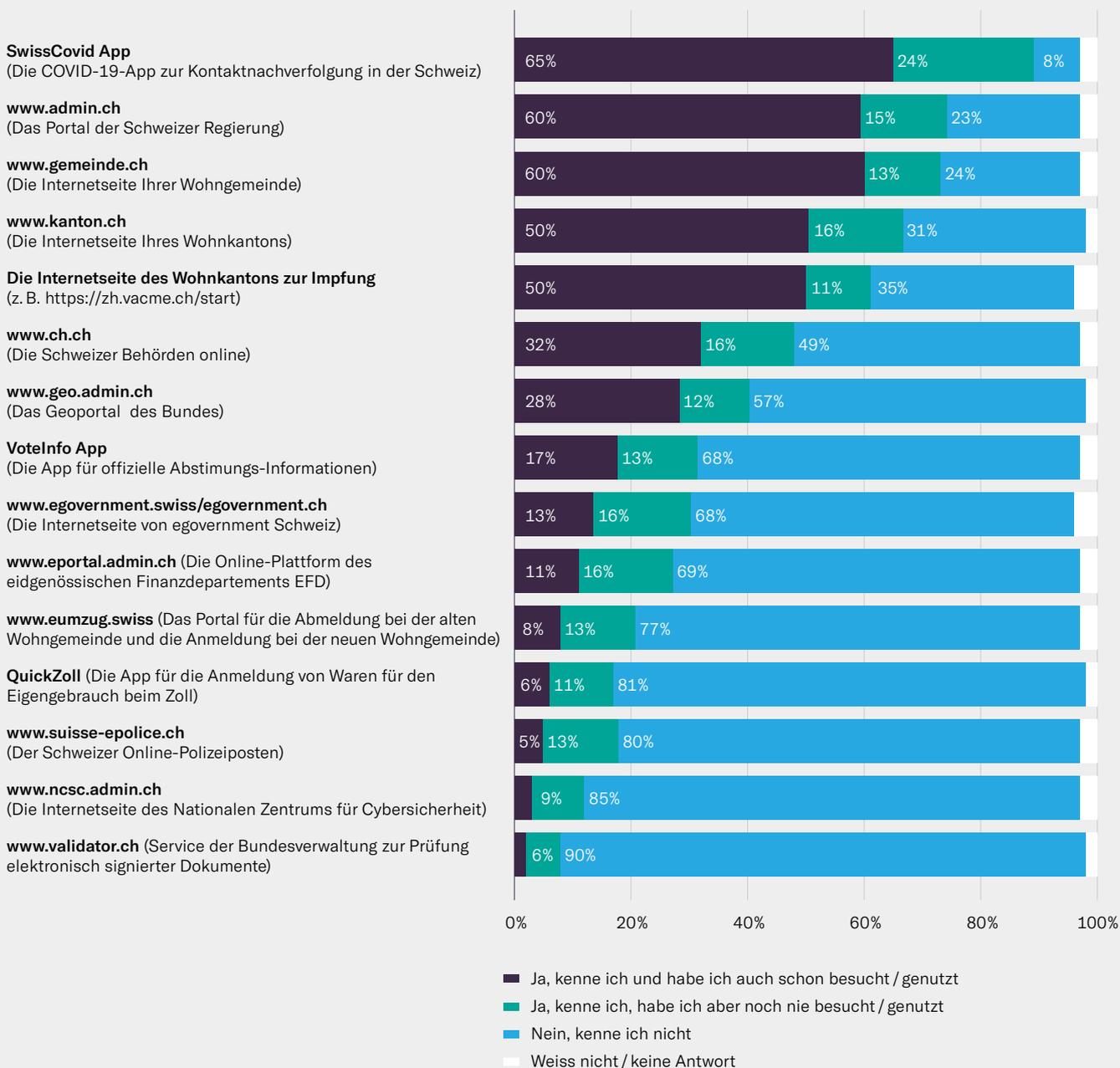
<sup>11</sup> Die Anzahl Personen, die Probleme bei der Nutzung von Online-Angeboten identifizierten, ist für die italienische Schweiz zu niedrig, um verlässliche Aussagen machen zu können.

**Websites, Portale und Apps der Behörden sind weitestgehend bekannt**

Die SwissCovid App ist von allen Websites, Portalen und Apps der Verwaltung am bekanntesten (Darstellung 12). Fast 80% der Befragten kennen die App, knapp zwei Drittel haben sie bereits genutzt. Auch das Portal der Schweizer Regierung [www.admin.ch](http://www.admin.ch) sowie die Portale der Wohnge-

meinde oder des Wohnkantons (inklusive der konkreten Website zur Impfung im Wohnkanton) sind 60% bis 70% der Befragten bekannt und von einer Mehrheit auch bereits besucht. Deutlich weniger bekannt sind die Website [www.ch.ch](http://www.ch.ch) sowie weitere nationale Websites oder Portale wie beispielsweise jenes der Polizei oder der Zollverwaltung.

**12. Kennen Sie die nachfolgenden Websites, Portale oder Apps und haben Sie diese bereits schon mal besucht/genutzt?**

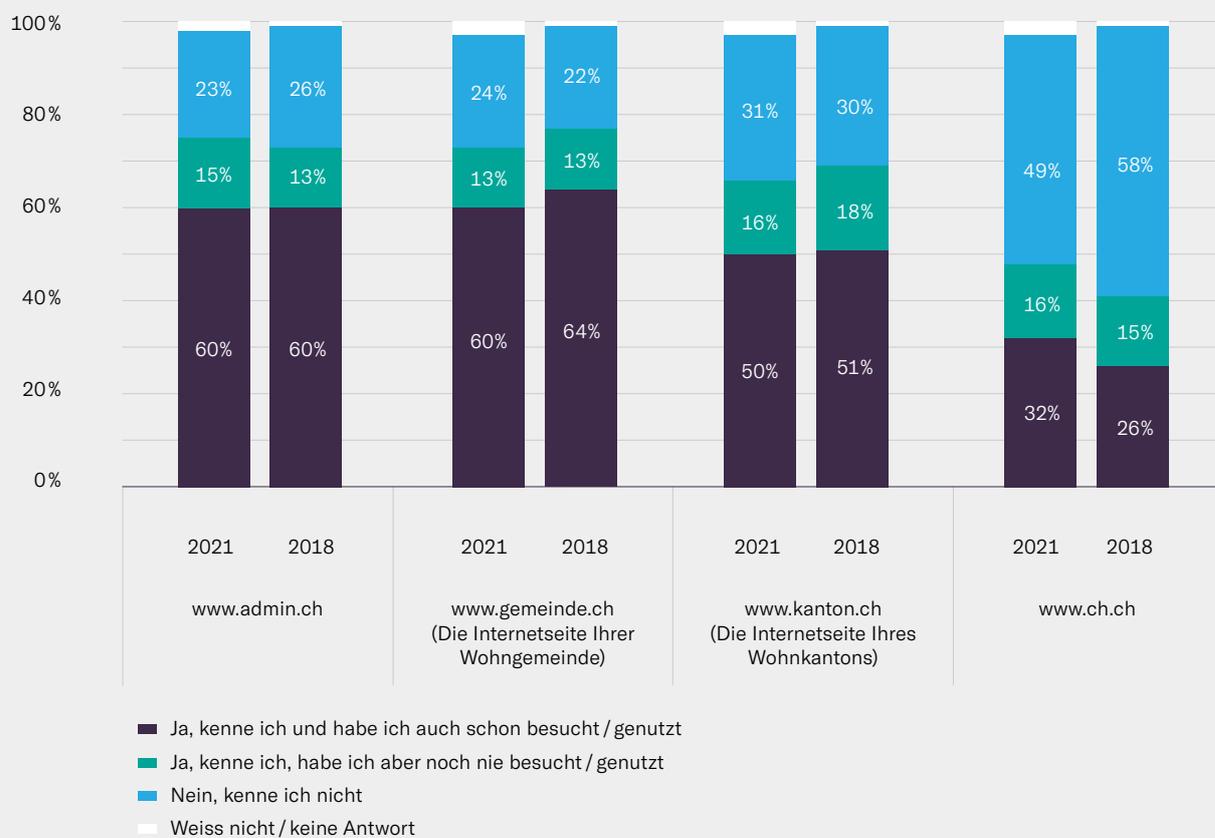


**Legende** Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen (n = 2592).

**Quelle** Erhebung Nationale E-Government-Studie 2021, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE.

Im Vergleich zu den früheren Erhebungen ist der Bekanntheitsgrad der abgefragten Websites etwa gleich geblieben. Lediglich die Bekanntheit und Nutzung von [www.ch.ch](http://www.ch.ch) hat im Vergleich zu den früheren Erhebungen zugenommen. Ausserdem wurden 2018 die Websites der Wohngemeinden noch häufiger besucht als [www.admin.ch](http://www.admin.ch) (Darstellung 13).

13. Kennen Sie die nachfolgenden Websites und haben Sie bereits besucht/genutzt?



**Legende** Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen (2018: n = 2549, 2021: n = 2592).

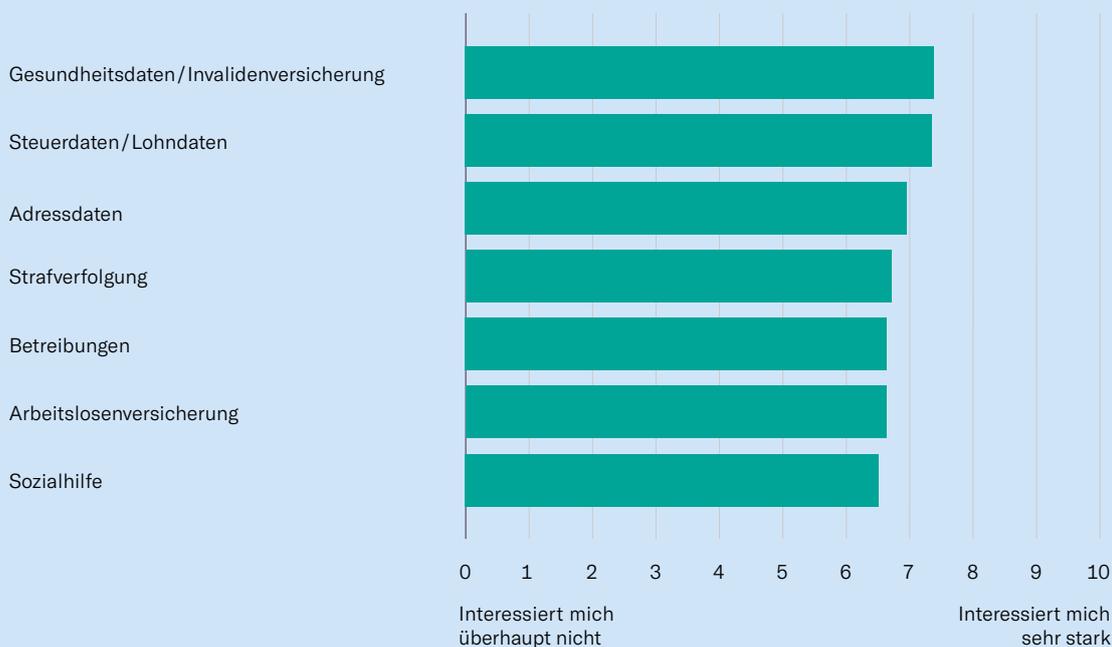
**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE.

**Einsicht nach persönlichen Daten wird kaum beansprucht**

2021 wurde neu das Thema Nachvollziehbarkeit zur Verwendung von persönlichen Daten in die Befragung aufgenommen. Insbesondere war von Interesse, ob die Bevölkerung vom gesetzlichen Recht auf Dateneinsicht Gebrauch macht und, falls ja, aus welchen Gründen. In den qualitativen Interviews der Zielgruppe Bevölkerung wurde dieses Thema zudem weiter vertieft. Die Zielpersonen wurden nach den Gründen für die angeforderte beziehungsweise nicht angeforderte Dateneinsicht sowie im Fall einer angeforderten Dateneinsicht nach den konkreten Erfahrungen, dem Stellenwert des Rechts auf Dateneinsicht und nach Verbesserungsvorschlägen befragt.

Die Befragten interessieren sich insbesondere für die Verwendung der persönlichen Gesundheitsdaten durch die öffentliche Verwaltung, dicht gefolgt von den Steuer- beziehungsweise Lohn-daten (Darstellung 14). Die jüngste Gruppe von Befragten (18 bis 24 Jahre) interessiert sich jedoch insgesamt weniger als die älteren Befragten darüber, wie die Verwaltung ihre Daten verwendet. Eine mögliche Erklärung könnte der vertrautere Umgang der Jüngeren mit der digitalen Welt sein. Ein Unterschied zeigt sich auch in den Sprachregionen: Befragte aus der deutschen und der italienischen Schweiz sind stärker an der Nachvollziehbarkeit ihrer persönlichen Daten interessiert als Befragte aus der Westschweiz.

**14. Wie stark interessiert Sie die Verwendung Ihrer persönlichen Daten durch die öffentliche Verwaltung in folgenden Bereichen?**



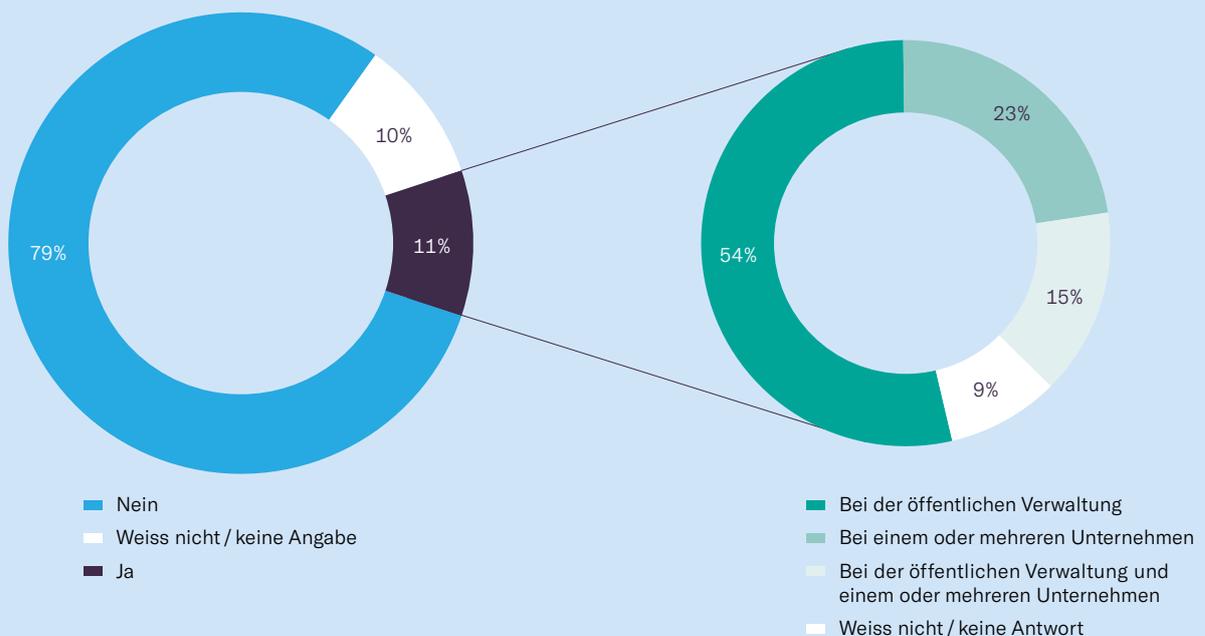
**Legende** Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen (n = 2592).

**Quelle** Erhebung Nationale E-Government-Studie 2021, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE.

Fast 80% der Befragten gaben an, noch nie bei der öffentlichen Verwaltung oder einem Unternehmen von ihrem gesetzlichen Recht auf Dateneinsicht Gebrauch gemacht zu haben. Lediglich 11% haben bereits einmal eine Dateneinsicht angefordert. Fast gleich viele (10%) wussten es nicht. Von den 18 qualitativ interviewten Personen haben rund 45% eine Dateneinsicht angefordert, 55% haben dies nicht getan.

Befragte aus der italienischsprachigen Schweiz gaben häufiger an, vom Recht auf Dateneinsicht schon einmal Gebrauch gemacht zu haben als Befragte der anderen beiden Sprachregionen. Ausserdem hat die jüngste Altersgruppe häufiger eine Dateneinsicht angefordert (14%) als die Gruppe der 25- bis 64-Jährigen (11%) und diese wiederum häufiger als die 65- bis 70-Jährigen (7%). Ebenfalls einen Einfluss auf den Gebrauch des Rechts auf Dateneinsicht hat das Bildungsniveau. Je höher dieses ist, desto häufiger wurde eine Dateneinsicht angefordert.

15. Haben Sie bereits einmal bei der öffentlichen Verwaltung oder einem Unternehmen von Ihrem gesetzlichen Recht auf Dateneinsicht Gebrauch gemacht? Wenn ja, wo?



**Legende** Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen (n = 2592).

**Quelle** Erhebung Nationale E-Government-Studie 2021, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE.

Diejenigen Befragten, die bereits einmal eine Dateneinsicht angefordert haben, taten dies überwiegend (54%) bei der öffentlichen Verwaltung (Darstellung 15). Knapp ein Viertel hat bei einem oder mehreren Unternehmen eine Dateneinsicht verlangt. 15% gaben an, sowohl bei einer öffentlichen Verwaltung als auch bei einem oder meh-

ren Unternehmen von ihrem Recht auf Dateneinsicht Gebrauch gemacht zu haben. 9% wussten auf diese Frage keine Antwort.

In den qualitativen Interviews wurden folgende drei Gründe genannt, weshalb eine Dateneinsicht angefordert wurde:

- **Interesse** daran, welche Daten von der öffentlichen Verwaltung und von Unternehmen über Personen gespeichert werden/wurden
- **Sicherheitsbedenken** im Umgang mit Daten durch private Unternehmen und/oder die Behörden
- **Konflikte** mit Behörden und anderen Institutionen/privaten Unternehmen.

#### **Fehlendes Interesse und mangelnde Kenntnis Hauptgründe für Verzicht auf Dateneinsicht**

Das Recht auf Dateneinsicht oder auch Auskunftsrecht berechtigt gemäss Datenschutzgesetz jede Person, bei den Inhabern/-innen einer Datensammlung Auskunft darüber zu erhalten, welche Daten über sie gespeichert sind. Weiter hat jede Person das Recht, die über sie gespeicherten Daten löschen oder korrigieren zu lassen.<sup>12</sup>

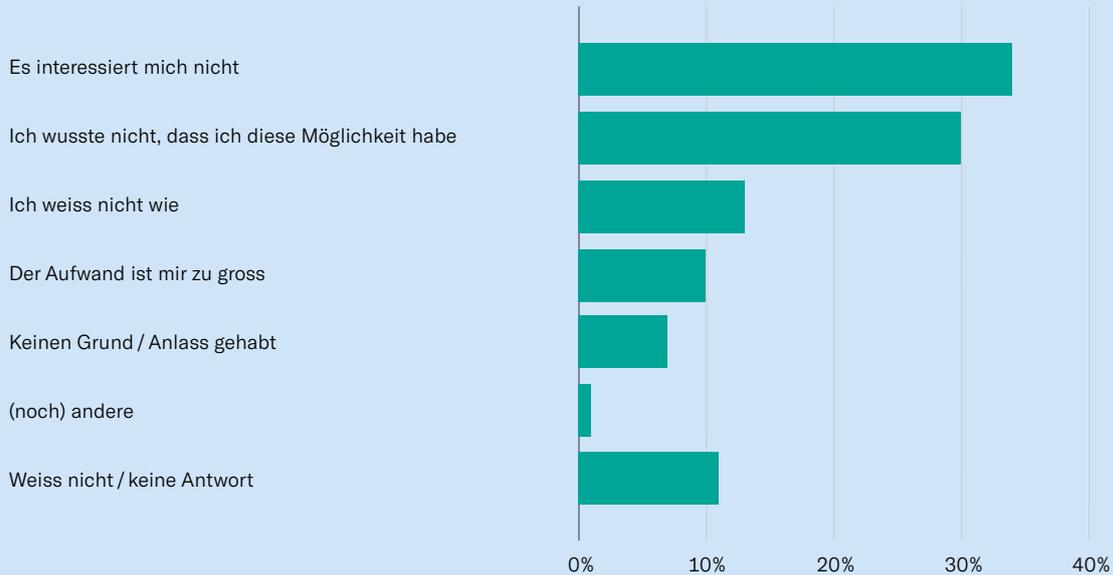
Den Teilnehmenden der standardisierten Bevölkerungsbefragung wurde keine Definition zum Recht auf Dateneinsicht vorgelegt. Die Zielpersonen haben in der Folge Verschiedenes darunter verstanden: Einige Personen, die sich zur Teilnahme an einem Interview bereit erklärt hatten, gaben im persönlichen Gespräch an, dass sie einen Betreibungsregisterauszug, einen Heimatausweis oder Ähnliches über ein Online-Angebot ihrer Wohngemeinde bestellt hatten. Dies interpretierten sie als Anforderung einer Dateneinsicht bei einer öffentlichen Verwaltung. In diesen Fällen wurde das Interview abgebrochen und eine andere Person kontaktiert. Verschiedene andere Befragte gaben an, dass sie im Rahmen der Fichenaﬀäre Ende der 1980er-Jahre bei der Bundesverwaltung eine Dateneinsicht verlangt hatten. Diese Personen wurden in die Befragung einbezogen.

Gut ein Drittel der Befragten, die noch nie eine Dateneinsicht verlangt haben, haben kein Interesse daran (Darstellung 16). Fast gleich viele wussten nicht, dass sie überhaupt diese Möglichkeit haben. 13% wissen nicht, wie vorgehen, und 10% erachten den Aufwand als zu gross. Weitere 7% haben bisher keinen Grund oder Anlass dazu gehabt, eine Dateneinsicht anzufordern. Die Restlichen konnten diese Fragen nicht beantworten.

Diese Erkenntnisse bestätigten sich in den qualitativen Interviews: Hauptgründe dafür, dass bisher keine Dateneinsicht angefordert wurde, waren insbesondere das fehlende Interesse beziehungsweise der fehlende Bedarf an der Nutzung des Rechts auf Dateneinsicht oder die Unkenntnis darüber, dass ein solches Recht besteht. Ausserdem nannten die Interviewten das Vertrauen, dass Daten von Behörden und Unternehmen sicher behandelt werden, als Grund für den Verzicht auf Einsicht und/oder Löschung persönlicher Daten. Auch der zu grosse Aufwand für eine Dateneinsicht im Vergleich zum damit einhergehenden Erkenntnisgewinn wurde genannt.

<sup>12</sup> Eidgenössischer Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragter (EDÖB) (2021): Das Auskunftsrecht. <https://www.edoeb.admin.ch/edoeb/de/home/datenschutz/ueberblick/das-auskunftsrecht.html> (Letzter Aufruf am 17.12.2021).

**16. Aus welchem Grund haben Sie bis jetzt noch nie von Ihrem Recht auf Dateneinsicht Gebrauch gemacht?**



**Legende** Basis sind all Befragten, die das Internet nutzen und noch nie bei der öffentlichen Verwaltung oder einem Unternehmen vom gesetzlichen Recht zur Dateneinsicht Gebrauch gemacht haben (n = 2043).

**Quelle** Erhebung Nationale E-Government-Studie 2021, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE.

Die 18- bis 54-Jährigen gaben häufiger an, von der Möglichkeit auf Dateneinsicht nicht gewusst zu haben, als die 55- bis 70-Jährigen. Ebenso wird dies bei Befragten aus der italienischen Schweiz öfter als Grund angegeben als bei solchen aus anderen Sprachregionen. Hingegen ist das mangelnde Interesse in der deutschen und der französischen Schweiz eher ein Grund, weshalb noch nie eine Dateneinsicht angefordert wurde, als in der italienischen Schweiz.

**Standardisierter (digitaler) Prozess zur Dateneinsicht erwünscht**

Die Zielpersonen, die bereits eine Dateneinsicht verlangt hatten, wurden zu ihren Erfahrungen und dem Prozess der Einsicht befragt.

Die Interviewpartner/-innen haben aus verschiedenen Quellen über das Recht auf Dateneinsicht erfahren beziehungsweise konnten nicht rekonstruieren, woher sie ihre Kenntnis darüber hatten. Einige Befragte haben in den Medien vom Recht erfahren (vor allem jene, die im Rahmen der Fichenaﬀäre eine Dateneinsicht angefordert hatten). Eine weitere Person gab an, zufällig auf der

Website eines Unternehmens auf einen Bereich gestossen zu sein, in dem man eine Dateneinsicht und -löschung beantragen konnte. Eine Person hatte aufgrund ihrer beruflichen Tätigkeit Kenntnis über das Recht, da dazu eine Schulung angeboten wurde.

Am häufigsten haben die Befragten bei der öffentlichen Verwaltung eine Dateneinsicht angefordert. Genannt wurden die Bundesverwaltung sowie die Gemeinde- und Kantonsverwaltung (Steueramt). Zudem gab es Befragte, die eine Dateneinsicht bei privaten Unternehmen wie Google oder Facebook angefordert hatten. Weiter wurde eine Dateneinsicht bei einer kantonalen AHV-Ausgleichskasse und bei ehemaligen Arbeitgebenden verlangt.

Der Prozess zur Dateneinsicht gestaltete sich gemäss den Interviewpartnern/-innen unterschiedlich. Bei der öffentlichen Verwaltung oder ehemaligen Arbeitgebenden konnten Anfragen zur Dateneinsicht telefonisch gemacht werden. In anderen Fällen musste eine Dateneinsicht über einen schriftlichen Antrag per Brief oder E-Mail angefordert werden. Andere Befragte erzählten,

dass sie die Einsicht in die über sie gespeicherten Daten über ein Online-Formular auf der Website der jeweiligen Behörde oder eines Unternehmens anfordern konnten. Bei privaten Unternehmen war

es zudem auch möglich, über die jeweiligen Einstellungs-menüs auf die individuellen Daten, die gespeichert werden, zuzugreifen und sie zu exportieren.

Die Interviewten haben dabei Einsicht in folgende Daten und Unterlagen erhalten:

- Geolokalisierungsdaten, Metadaten, Online-Zeiten und -Dauer, Verbindungsfrequenzen, Intensität der Nutzung einer Online-Dienstleistung (z.B. Suchmaschine, Facebook), Standort, Audio-Signaturen
- Wohnadresse, Geburtsdatum, Geschlecht und Datum der letzten Datenspeicherung
- Akteneinsicht (Fichenaffäre), Personalakten sowie Ablage und Speicherung von Bewerbungen)
- Steuerdaten
- Aufgrund der Erfahrungen wurden vonseiten der Befragten folgende Verbesserungsvorschläge zum Prozess der Dateneinsicht bei Behörden und privaten Unternehmen geäussert:
- Eine Standardisierung des Prozesses zur Dateneinsicht in Form von Formularen, die alle Behörden und Unternehmen einheitlich anwenden
- Möglichkeit, einen Antrag auf Dateneinsicht digital vorzunehmen. Eine Einsendung von Anträgen per Post wird als nicht mehr zeitgemäss und aufwändig empfunden.

Die Befragten haben noch weitere Verbesserungsvorschläge gemacht. Dazu gehörten ein generelles Verbot des Sammelns und Speicherns von Daten und die Aufklärung von Kindern im Umgang mit Daten im Schulunterricht. Auf Nachfrage und Hinweis zu den Musterbriefen, die der Datenschutzbeauftragte des Bundes online zur Verfügung stellt, gaben viele Befragte an, diese nicht zu kennen und nicht genutzt zu haben.

Die Verbesserungsvorschläge der interviewten Personen zeigen Entwicklungspotenzial hinsichtlich der Vereinfachung und Klärung des Vorgehens zur Dateneinsicht bei den Behörden und Unternehmen auf. Sie geben aber auch Hinweise darauf, was der Bevölkerung im Fall einer Anfrage auf Dateneinsicht wichtig ist: beispielsweise eine einfache, standardisierte und wenn möglich digitale Abwicklung des Prozesses.

#### **Bevölkerung vertraut Behörden beim Umgang mit Steuerdaten**

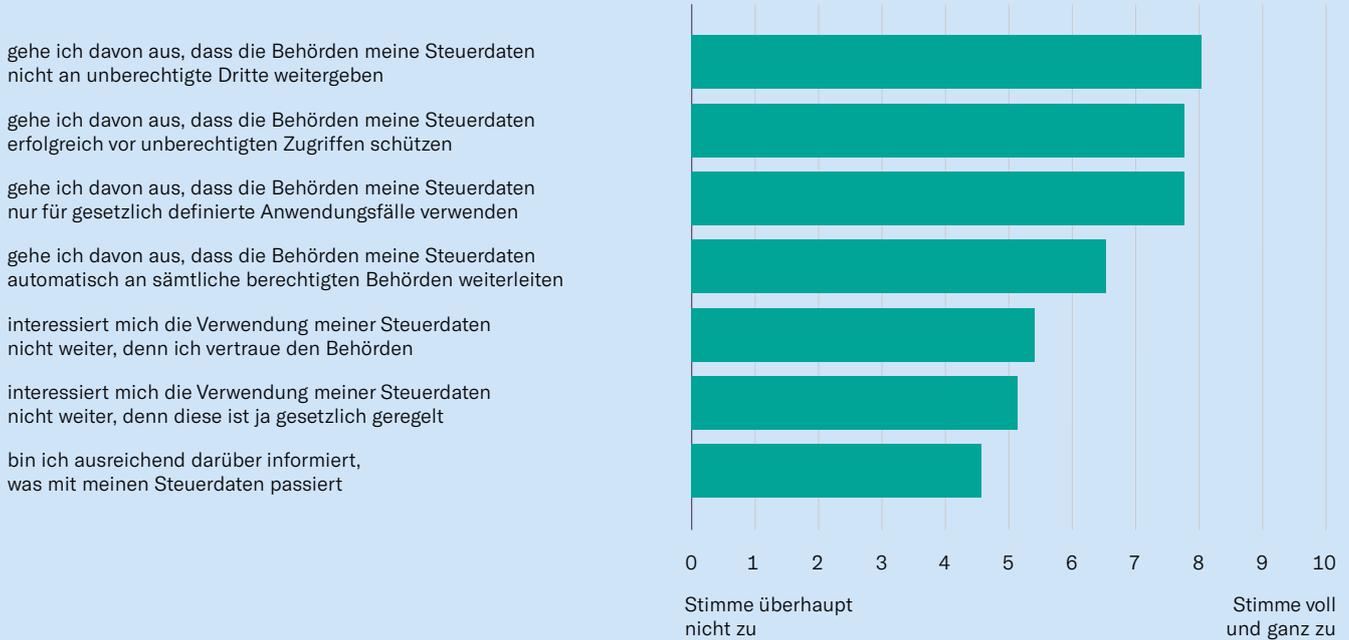
Werden die Zielpersonen aus der Bevölkerung konkret gefragt, inwiefern sie über den Umgang und die Verwendung ihrer Steuerdaten informiert sind, zeigt sich folgendes Bild: Zwei Drittel<sup>13</sup> gehen davon aus, dass die **Behörden ihre Steuer-**

**daten nicht an unberechtigte Dritte weitergeben.** Ebenfalls sind sich die Befragten sicher, dass die **Behörden die Steuerdaten erfolgreich vor unberechtigten Zugriffen schützen und nur für gesetzlich definierte Anwendungsfälle verwenden.** Etwas unsicherer sind sie, wenn es um die automatische Weiterleitung der Steuerdaten an berechnigte Behörden geht. Analog zur Frage der Dateneinsicht interessiert viele Befragte die Verwendung ihrer Steuerdaten nicht weiter, weil sie einerseits den Behörden vertrauen und andererseits eine **gesetzliche Grundlage** besteht. Am wenigsten Zustimmung findet die Aussage, dass die Befragten **ausreichend über die Weiterverwendung ihrer Steuerdaten informiert** sind.

In der Deutschschweiz ist gemäss den Befragten das Vertrauen in die Behörden bezüglich Umgang mit den Steuerdaten grösser als in der italienischen und französischen Schweiz. So finden die Aussagen, dass die Behörden die Steuerdaten nicht an unberechtigte Dritte weitergeben oder nur für gesetzlich definierte Anwendungsfälle verwenden, mehr Zustimmung. Zwischen den Altersgruppen zeigen sich keine wesentlichen Unterschiede.

<sup>13</sup> Summe derjenigen, die bei der entsprechenden Aussage auf einer Skala von 0 bis 10 zwischen 8 und 10 angegeben haben.

**17. Inwiefern stimmen Sie folgenden Aussagen zu?  
Wenn ich meine Steuererklärung einreiche, dann ...?**



**Legende** Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen (n = 2592).

**Quelle** Erhebung Nationale E-Government-Studie 2021, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE.

**Recht auf Dateneinsicht hat trotz geringer Nutzung hohen Stellenwert**

Die Interviewpartner/-innen wurden nach dem **Stellenwert** befragt, der das Recht auf Dateneinsicht für sie und ihr Umfeld hat. Sowohl bei jenen, die vom Recht bereits Gebrauch gemacht hatten, als auch bei jenen, die dies bisher nicht getan hatten, räumte die Mehrheit diesem Recht einen hohen Stellenwert ein. Als ein Grund dafür wurde genannt, dass mit dem steigenden Datenvolumen, das private Unternehmen und die Behörden erfassen, die Transparenz und die Kenntnisse über die gespeicherten Daten grundsätzlich wichtiger werden. Der Überblick und die Möglichkeit einer Einsicht in die gespeicherten Daten wurden als wünschenswert und die Möglichkeit eines Antrags auf Löschung von gesammelten Daten als wichtig bezeichnet.

Gleichzeitig gaben Interviewte an, dass das Recht auf Dateneinsicht in der Bevölkerung und im Umfeld der Teilnehmenden eher wenig bekannt sei. Aus Sicht der Mehrheit der Interviewpartner/-innen, die bereits eine Dateneinsicht verlangt hatten, müsste in der Bevölkerung verstärkt

auf das Recht auf Dateneinsicht aufmerksam gemacht werden. Ein grosser Teil der Befragten bezeichnete eine Sensibilisierung der Bevölkerung auf dieses Recht als begrüssenswert.

Im Zusammenhang mit dem Stellenwert des Rechts auf Dateneinsicht wurden die Interviewpartner/-innen weiter zu ihrem Vertrauen in E-Services beziehungsweise zu jenem in die Behörden befragt. Die Personen, die bereits eine Dateneinsicht verlangt hatten, beurteilten dieses mehrheitlich als hoch. Eine Minderheit führte aus, dass das Vertrauen in die Behörden aufgrund persönlicher Erfahrungen und allgemeiner Sicherheitsbedenken betreffend Datenschutz bei der öffentlichen Verwaltung eher gering sei.

Weniger Vertrauen äusserten die Befragten auch gegenüber privaten Unternehmen, die (kostenfreie) Online-Dienstleistungen anbieten, oder sozialen Netzwerken wie Google oder Facebook.

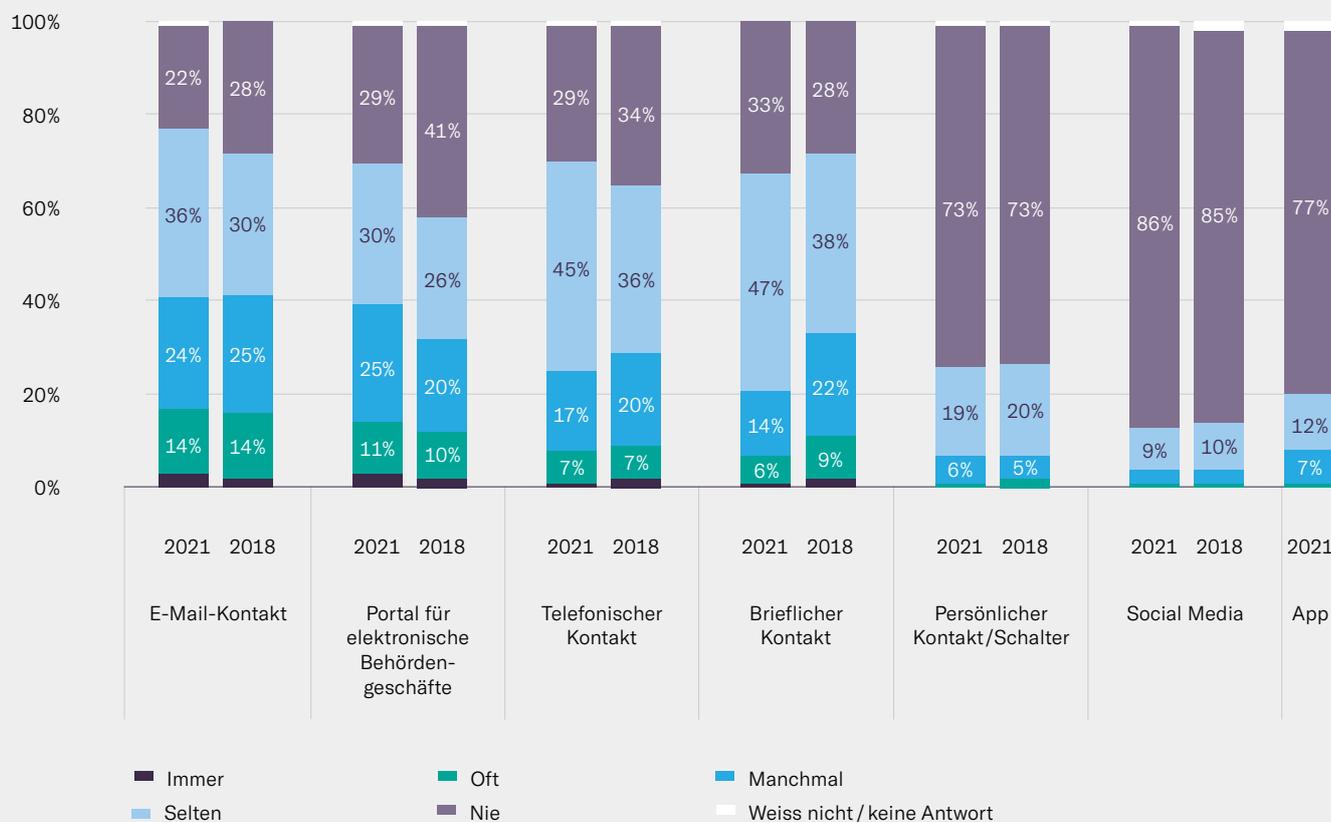
## → 3.2 Zielgruppe Unternehmen

### Digitale Kontaktmöglichkeiten mit der Verwaltung gewinnen an Bedeutung

Fast vier von zehn Befragten (39%) greifen für die Informationssuche weniger als einmal im Monat auf eine Website einer Behörde zu. Gut ein Fünftel tut dies ein- bis zweimal monatlich. 17% der Befragten gaben an, drei- bis fünfmal monatlich eine Website einer Behörde zur Informationssuche zu nutzen. Die restlichen 15% besuchen eine Website einer Behörde mehr als sechsmal monatlich zu diesem Zweck. Die Zahlen ähneln jenen aus den früheren Erhebungen, wobei der Anteil jener, der nie auf Websites der Behörden zugreifen, leicht abgenommen hat. Insgesamt zeigt sich, dass die Unternehmen Behördenwebsites etwas häufiger nutzen als die breite Bevölkerung.

Beim Kontakt mit den Bundesbehörden stehen die beiden Online-Möglichkeiten E-Mail und Portal für elektronische Behördengeschäfte im Vordergrund (Darstellung 18). Social Media oder Apps werden demgegenüber kaum für solche Kontakte genutzt. Persönliche Kontakte sind ebenfalls selten. Verglichen mit der Bevölkerung pflegen Unternehmen unabhängig von der Art der Kontaktaufnahme häufiger Kontakte zu Behörden auf Bundesebene. Gegenüber 2018 haben 2021 insbesondere die Portale für elektronische Behördengeschäfte an Beliebtheit gewonnen. Der telefonische und der briefliche Kontakt sind dagegen klar rückläufig.

18. Wie oft nutzen Sie die folgenden Kontaktmöglichkeiten beim geschäftlichen Kontakt mit Behörden des Bundes beziehungsweise der Bundesverwaltung?



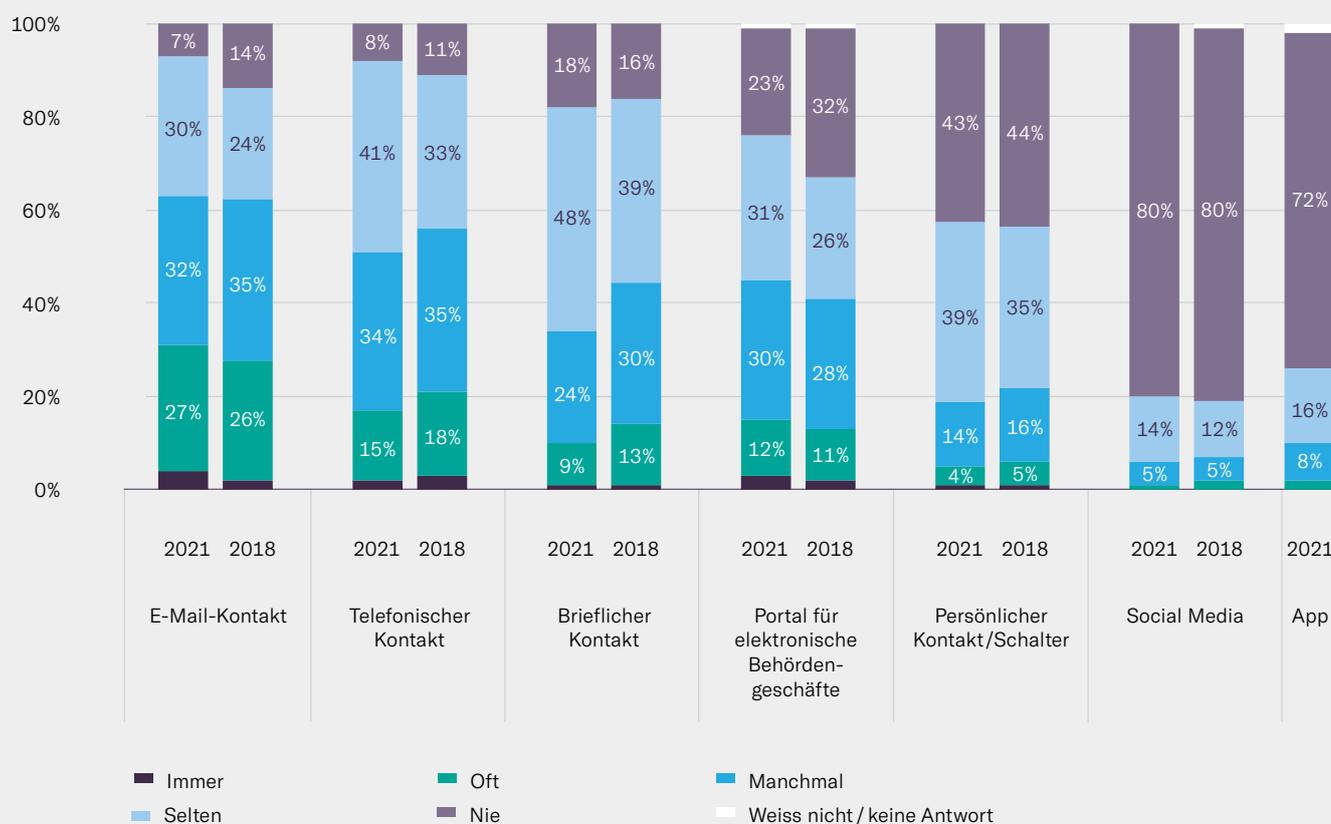
**Legende** Basis sind alle Befragten von Unternehmen (2018: n = 1331, 2021: n = 1407).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Unternehmen, Demo SCOPE.

Bei der Kontaktaufnahme mit Kantonsbehörden kommen ebenfalls am häufigsten E-Mails zum Einsatz (Darstellung 19). Auch telefonische Kontakte sind verbreitet. Social Media oder Apps sind auch hier wenig relevant. Persönliche Kontakte

sind selten, werden aber öfter angegeben als beim Kontakt zu Behörden auf Bundesebene. Analog zur Bundesebene werden auch auf Kantonebene die Portale für elektronische Behördengeschäfte häufiger genutzt als noch 2018.

**19. Wie oft nutzen Sie die folgenden Kontaktmöglichkeiten beim geschäftlichen Kontakt mit kantonalen Behörden?**



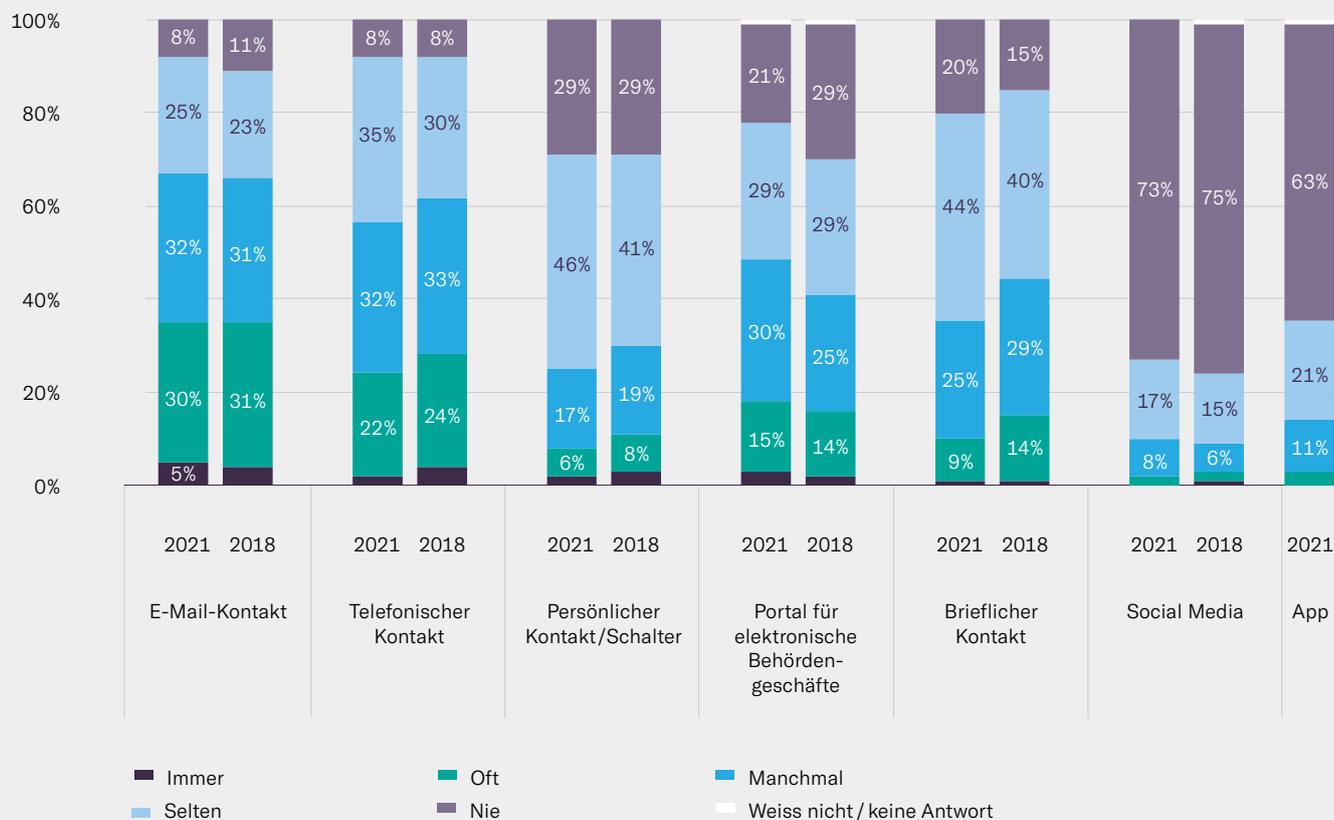
**Legende** Basis sind alle Befragten von Unternehmen (2018: n= 1331, 2021: n= 1407).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Unternehmen, Demo SCOPE.

Beim Kontakt von Unternehmen zu kommunalen Behörden zeigt sich wiederum ein ähnliches Bild (Darstellung 20). Kontaktaufnahmen über E-Mail und Telefon sind am häufigsten, Social Media und Apps werden kaum genutzt und persönliche Kontakte sind eher selten. Ebenso werden die Portale

für elektronische Behördengeschäfte im Vergleich zu den früheren Erhebungen häufiger genutzt, telefonische und briefliche Kontakte dagegen seltener.

20. Wie oft nutzen Sie die folgenden Kontaktmöglichkeiten beim geschäftlichen Kontakt mit kommunalen Behörden (Gemeinde-/Stadtverwaltung)?



**Legende** Basis sind alle Befragten von Unternehmen (2018: n = 1331, 2021: n = 1407).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Unternehmen, Demo SCOPE.

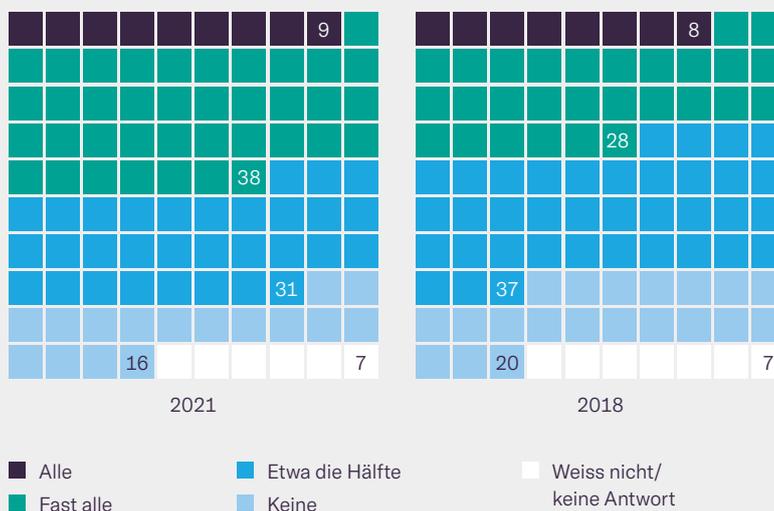
Im Vergleich zur Bevölkerung fällt auf, dass die Unternehmen andere Kontaktmöglichkeiten dem persönlichen Kontakt zu Behörden vorziehen. Persönliche Kontakte sind zwar im Vergleich zu den früheren Erhebungen rückläufig, bei der Bevölkerung aber nach wie vor wichtig, sobald sie Behörden auf Kantons- oder Gemeindeebene adressiert. Dies liegt vermutlich daran, dass der geschäftliche Kontakt selten persönlich stattfindet und sich die Geschäfte der Unternehmen weniger für eine persönliche Kontaktaufnahme eignen.

Neben der Kontaktaufnahme wurde erhoben, wie oft Unternehmen Dienstleistungen von Behörden in Anspruch nehmen und wie viele dieser Dienstleistungen online abgewickelt<sup>14</sup> werden. Es zeigt sich, dass Unternehmen gemäss den Befragten etwas häufiger Behördendienstleistungen in Anspruch nehmen als die Bevölkerung. Knapp ein Drittel (32%) tut dies ein- bis zweimal, weitere 22% drei- bis fünfmal jährlich. Bei 13% ist es sechs- bis zehnmal pro Jahr der Fall und bei weiteren 18% sogar mehr als zehnmal. 11% der Unternehmen nehmen gemäss eigenen Angaben nie (aktiv) behördliche Dienstleistungen in Anspruch. Dies ist wohl unter anderem auf das Verständnis der Befragten bezüglich des Begriffs «behördliche Dienstleistung» zurückzuführen.

<sup>14</sup> Dienstleistungen von Behörden oder Geschäfte mit Behörden sind zum Beispiel das Einreichen eines Antrags bei einer Behörde (z.B. auf eine Arbeitsbewilligung, eine Betriebsbewilligung usw.) oder die Anforderung eines Dokuments (z.B. Handelsregisterauszug).

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

1% = 1 Kästchen / 100% = alle Kästchen



**Legende** Basis sind alle Unternehmen, die gemäss den Befragten Dienstleistungen von Behörden in Anspruch nehmen (2018: n = 1226, 2021: n = 1317).

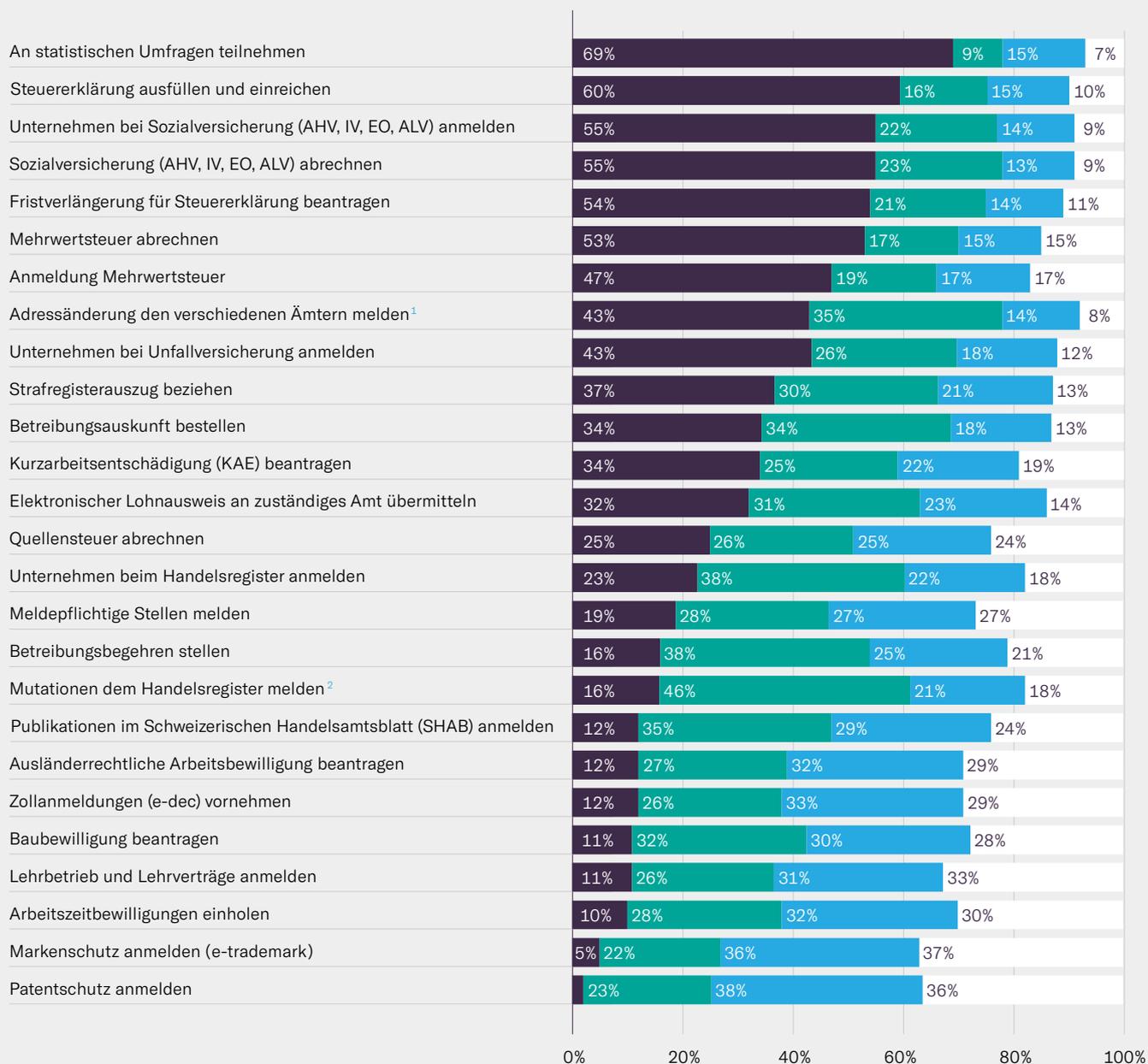
**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Unternehmen, Demo SCOPE.

Insgesamt wickeln vier von fünf Unternehmen mindestens die Hälfte der Behördendienste elektronisch ab (Darstellung 21). Knapp die Hälfte wickeln sogar fast alle Dienstleistungen digital ab. 16% der Befragten gaben an, ihr Unternehmen wickle keine Dienstleistungen digital ab. Es zeigt sich ein ähnliches Bild wie bei der Bevölkerung, wenn auch der Anteil derjenigen, die gar keine Geschäfte digital abwickeln, bei den Unternehmen um 5 Prozentpunkte kleiner ist. Ähnlich wie bei der Bevölkerung ist der Anteil jener Unternehmen, die gar keine Geschäfte digital abwickeln, im Vergleich zu den früheren Erhebungen rückläufig. Der Anteil jener Unternehmen, die fast alle Dienstleistungen digital abwickeln, hat dagegen um 10 Prozentpunkte zugenommen.

**Online-Angebote der Sozialversicherung immer beliebter**

Am häufigsten haben die Unternehmen gemäss den Befragten an statistischen Umfragen teilgenommen (Darstellungen 22). Fast 70% haben dies bereits auf elektronischem Weg getan. 60% haben die Steuererklärung online eingereicht. Jeweils gut die Hälfte haben Unternehmen online bei der Sozialversicherung angemeldet, die Sozialversicherung elektronisch abgerechnet, eine Fristerstreckung für die Steuererklärung beantragt oder die Mehrwertsteuer online abgerechnet. Insgesamt wurden deutlich mehr Dienstleistungen online abgewickelt, als dies 2018 der Fall war. Insbesondere Unternehmen online bei der Sozialversicherung anmelden (+13 Prozentpunkte) und die Sozialversicherung elektronisch abrechnen (+18 Prozentpunkte) haben an Beliebtheit gewonnen.

**22. Welche der nachfolgenden Leistungen haben Sie im Namen Ihres Unternehmens schon einmal online/elektronisch mit einer Behörde abgewickelt?**



<sup>1</sup> Handelsregister, AHV, Mehrwertsteuer, etc.

<sup>2</sup> Z. B. Zeichnungsberechtigte, Revisionsstelle, Firmenbezeichnung

- Ja, schon elektronisch abgewickelt
- Noch nie elektronisch abgewickelt, würde ich aber gerne
- Noch nie elektronisch abgewickelt und kein Interesse an elektronischer Abwicklung
- Weiss nicht / keine Antwort

**Legende** Basis sind alle Befragten von Unternehmen (n = 1407).

**Quelle** Erhebung Nationale E-Government-Studie 2021, Zielgruppe Unternehmen, Demo SCOPE.

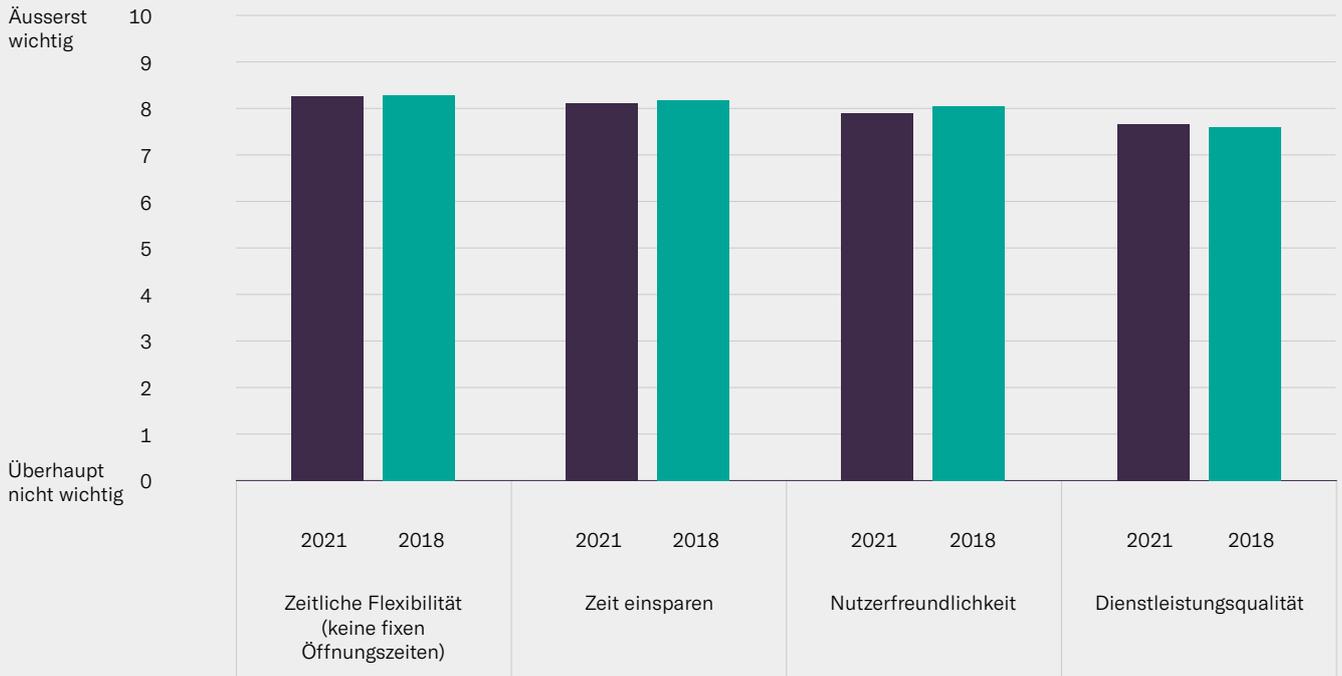
Es zeigen sich Unterschiede zwischen verschiedenen Gruppen von Unternehmen: Fast alle Dienstleistungen wurden bisher von Kleinstunternehmen weniger häufig in Anspruch genommen als von kleinen, mittleren und grossen Unternehmen und bei sehr grossen Unternehmen (ab 250 Mitarbeitenden) nimmt bei einigen Dienstleistungen die Inanspruchnahme wieder ab. Es gibt jedoch einige Ausnahmen. Ein Teil der Angebote wird von den Unternehmen aller Grössenklassen selten elektronisch in Anspruch genommen, so etwa die **Anmeldung von Marken- oder Patentschutz**, das **Einholen von Arbeitszeitbewilligungen**, die **Anmeldung von Lehrbetrieben oder -verträgen** oder die **Beantragung einer Baubewilligung**. Das elektronische **Abwickeln von Steuererklärungen** sowie das **Beantragen einer Fristverlängerung für die Steuererklärung** finden auf elektronischem Weg bei Kleinst- und Kleinunternehmen etwa gleich häufig statt wie bei mittleren und grossen Unternehmen. Der Anteil der Unternehmen, die eine **Fristverlängerung für die Steuererklärung elektronisch beantragt** haben, ist in der Deutschschweiz grösser als in der italienischen und insbesondere in der französischen Schweiz. Ein **Betreibungsbegehren** wird in der deutschen und insbesondere in der italienischen Schweiz häufiger online gestellt als in der französischen Schweiz. Bei der **Anmeldung der Mehrwertsteuer**, der **Beantragung von Arbeitsbewilligungen** und der **Abrechnung der Quellensteuer** liegt die italienische Schweiz ebenfalls vorne. Bei der **Beantragung von Kurzarbeitsentschädigungen** liegen die französische und italienische Schweiz deutlich vor der Deutschschweiz. Im Gegensatz zu 2018 werden **Zollanmeldungen** in der Deutschschweiz am häufigsten elektronisch vorgenommen, gefolgt von der italienischen Schweiz. In der französischen Schweiz nutzen nur 7% diese Möglichkeit.

Die Mehrheit der Befragten, die eine Dienstleistung bisher nicht elektronisch abgewickelt haben, wünscht sich bei fast allen Dienstleistungen eine solche Möglichkeit. Am stärksten ausgeprägt ist dieser Wunsch – wie bereits 2018 – bei der **Meldung von Mutationen ans Handelsregister**, gefolgt von der **Anmeldung im Handelsregister** und dem **Stellen von Betreibungsbegehren**. Diese Unternehmen scheinen jedoch das bestehende Angebot von EasyGov.swiss (noch) nicht zu kennen.

### **Flexibilität und Zeitersparnis sprechen für die Nutzung von E Services**

Bei den Unternehmen – wie bei der Bevölkerung – sind die beiden wichtigsten Faktoren, weshalb elektronische Behördenleistungen bevorzugt werden, die **zeitliche Flexibilität** und die Möglichkeit der **Zeitersparnis** (Darstellungen 23 und 24). Analog zur Bevölkerung spielt die Nutzerfreundlichkeit bei den Unternehmen in der Westschweiz eine wesentlich kleinere Rolle (Mittelwert 6,69) als in den anderen Sprachregionen (Mittelwerte 8,26 bzw. 8,45). Der Mittelwert ist in der französischen Schweiz im Vergleich zu 2018 jedoch höher, in der deutschen und der italienischen Schweiz dagegen niedriger. Insgesamt bewegen sich die Mittelwerte jedoch auf dem Niveau der früheren Erhebungen. Die Zeitersparnis ist umso wichtiger, je grösser das Unternehmen ist. Das gilt aber auch für die Senkung des Papierverbrauchs oder die Barrierefreiheit. In Bezug auf den Sektor zeigen sich keine wesentlichen Unterschiede.

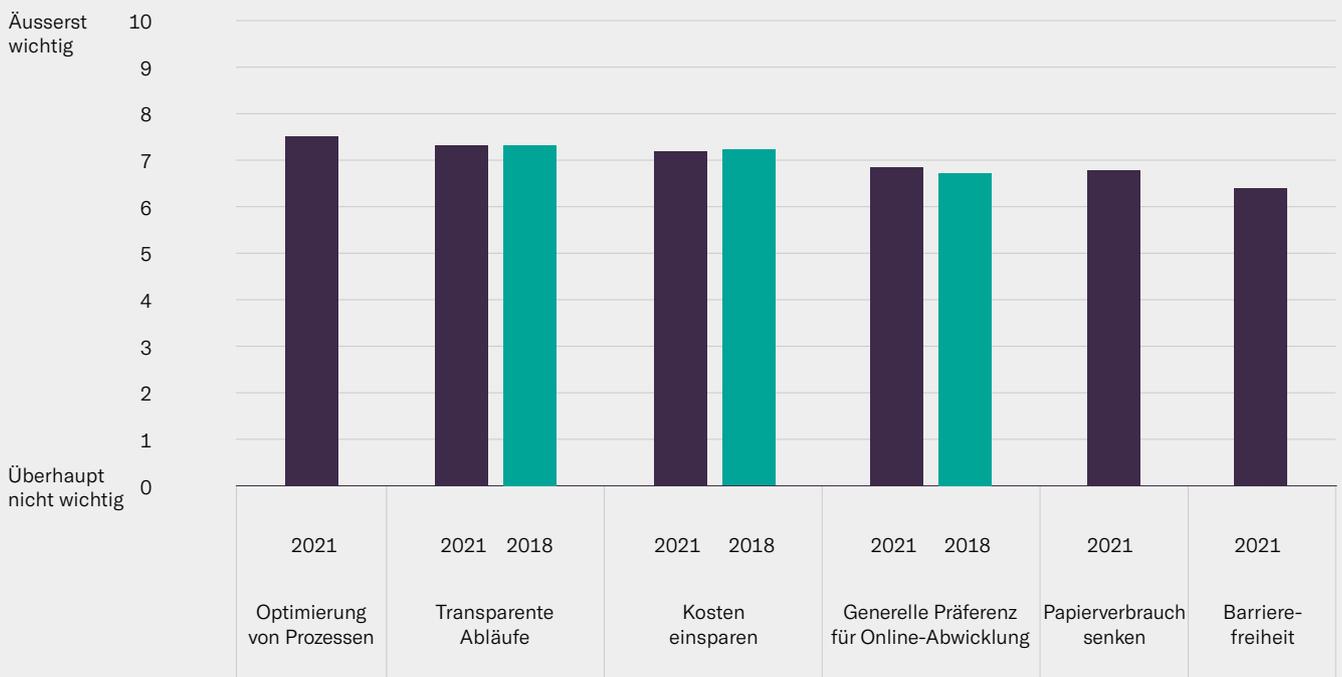
23. Wie wichtig sind die folgenden Aspekte für Ihr Unternehmen beim Entscheid, einen Online-Dienst einer Behörde zu nutzen? Bitte geben Sie dies auf einer Skala von 0 bis 10 an. (1)



**Legende** Basis sind alle Befragten von Unternehmen (2018: n= 1331, 2021: n= 1407). In der Darstellung werden Mittelwerte ausgewiesen.

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Unternehmen, Demo SCOPE.

24. Wie wichtig sind die folgenden Aspekte für Ihr Unternehmen beim Entscheid, einen Online-Dienst einer Behörde zu nutzen? Bitte geben Sie dies auf einer Skala von 0 bis 10 an. (2)



**Legende** Basis sind alle Befragten von Unternehmen (2018: n= 1331, 2021: n= 1407). In der Darstellung werden Mittelwerte ausgewiesen.

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Unternehmen, Demo SCOPE.

### Wenig Kritik zur Nutzerfreundlichkeit von digitalen Behördendienstleistungen

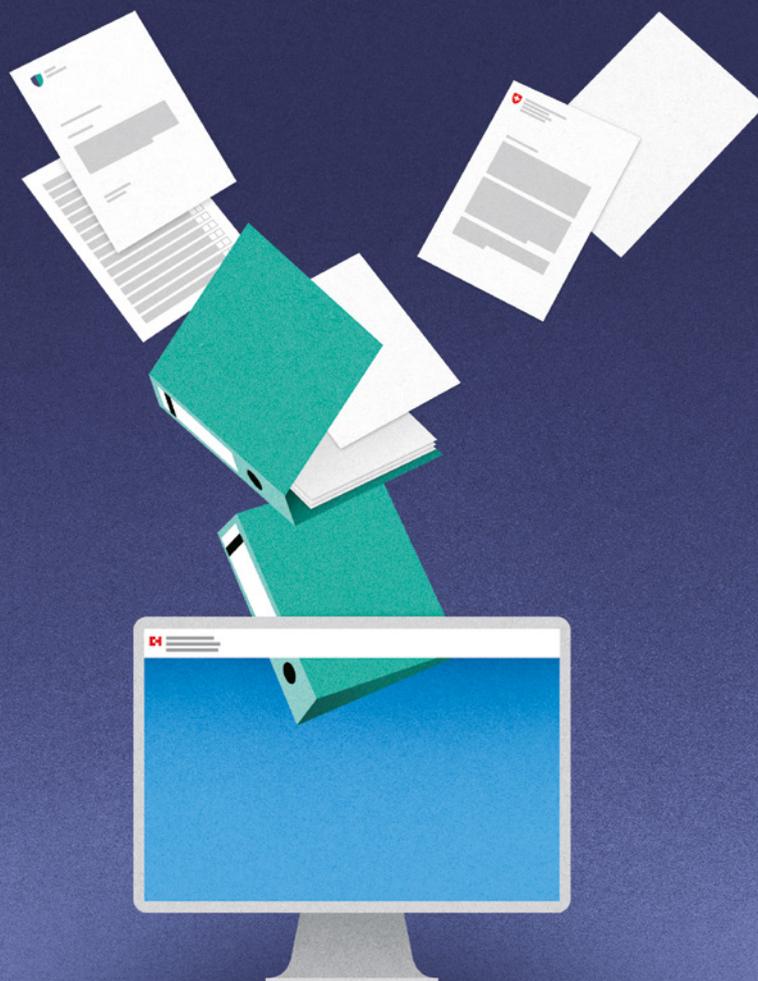
Nur 9% der Befragten konnten bei der Nutzung von digitalen Behördendienstleistungen Kritikpunkte beziehungsweise erschwerende Faktoren ausmachen. 65% sahen keine Hindernisse. 26% konnten keine Antwort auf diese Frage geben. Befragte in der Westschweiz sind etwas häufiger (14%) der Meinung, es bestünden Hindernisse als Befragte aus den anderen Sprachregionen, insbesondere viel häufiger als Unternehmen in der italienischen Schweiz (3%).

Über die Hälfte der Befragten, die erschwerende Faktoren bei der Nutzung von digitalen Behördendienstleistungen ausgemacht haben, sind der Meinung, es sei zu kompliziert, die richtigen Angebote der Behörden zu finden (Darstellung 25). Bei der Bevölkerung steht dieser Aspekt ebenfalls an erster Stelle. 42% finden die Registrierung zu aufwändig. Im Gegensatz zur Bevölkerung, bei der

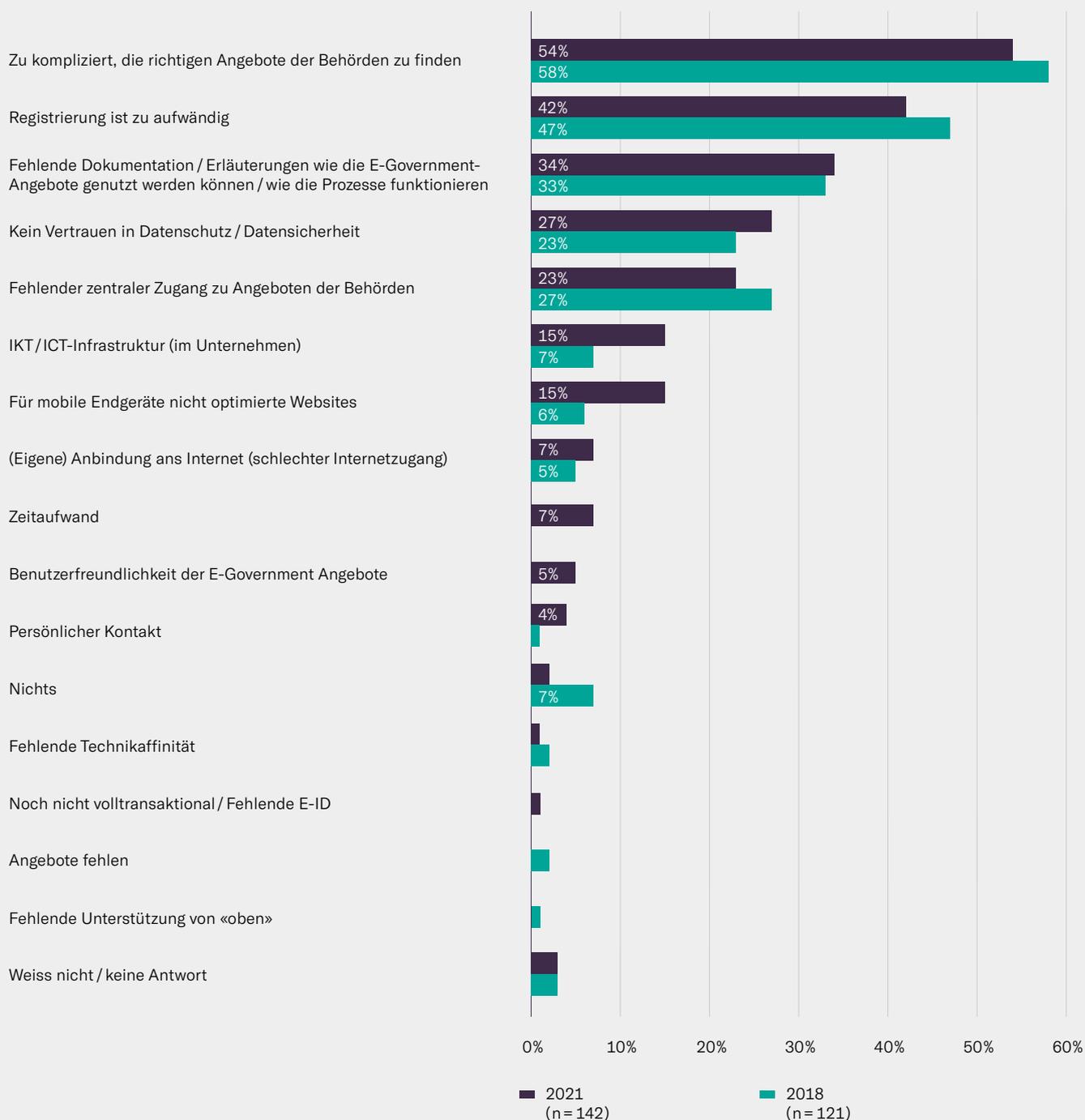
das fehlende Vertrauen in Datenschutz und Datensicherheit der zweithäufigste Kritikpunkt ist, steht dieser Punkt bei den Unternehmen mit einem Anteil von 27% Ja-Antworten an vierter Stelle. Insgesamt ist im Vergleich zu den früheren Erhebungen bei den beiden häufigsten Kritikpunkten jedoch eine Verbesserung ersichtlich.

Unterschiede zwischen verschiedenen Gruppen von Unternehmen sind eher gering und mit Blick auf die kleine Zahl der Antworten bei den Kategorien Region, Grössenklasse und Häufigkeit der Internetnutzung nicht aussagekräftig.

Erschwerende Faktoren sehen gemäss den Befragten vor allem Unternehmen des 3. Sektors. 2018 waren es tendenziell die Unternehmen aus dem 2. Sektor. Die Unterschiede bei den erschwerenden Faktoren zwischen Stadt und Land variieren mit der Art der Dienstleistung.



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



**Legende** Diese Frage wurde nur denjenigen gestellt, die in ihrem Unternehmen Probleme bei der Nutzung von Online-Angeboten ausgemacht hatten (n in Klammern).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Unternehmen, Demo SCOPE.

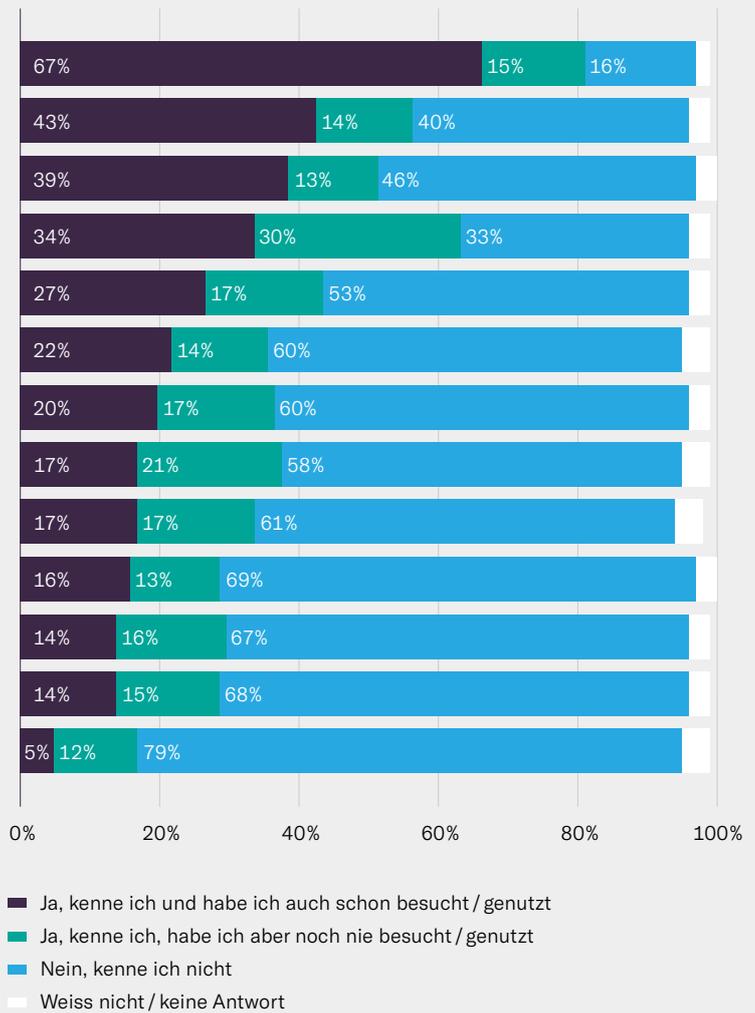
**Bekanntheit und Nutzungsintensität von admin.ch steigt**

Die Websites [www.admin.ch](http://www.admin.ch), [www.suissestax.estv.admin.ch](http://www.suissestax.estv.admin.ch), [admin.ch](http://admin.ch), [www.zefix.ch](http://www.zefix.ch) und [www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch) sind mehr als der Hälfte der Befragten der Zielgruppe Unternehmen bekannt (Darstellung 26). Das Portal der Schweizer Regierung zeigt auch

eine hohe Nutzungsintensität, gut zwei Drittel der Befragten gaben an, es bereits besucht zu haben. Demgegenüber ist [www.ch.ch](http://www.ch.ch) bei 44% der Befragten bekannt und die Websites [kmu.admin.ch](http://kmu.admin.ch) sowie [www.kmuinfo.ch](http://www.kmuinfo.ch) sind es bei knapp 40%. 17% haben die Seiten bisher besucht.

**26. Kennen Sie die nachfolgenden Websites, Portale oder Apps und haben Sie sie bereits schon mal besucht/genutzt?**

- www.admin.ch**  
(Das Portal der Schweizer Regierung)
- www.suissestax.estv.admin.ch** (Das Portal für die Abrechnung der Mehrwert- und Verrechnungssteuer)
- www.zefix.ch**  
(Der zentrale Firmenindex der Schweiz)
- www.seco.admin.ch**  
(Staatssekretariat für Wirtschaft SECO)
- www.ch.ch**  
(Die Schweizer Behörden online)
- www.eLohnausweis-ssk.ch** (Das Portal für die elektronische Ausstellung eines Lohnausweises)
- www.online-services.admin.ch** (Sämtliche Online-Angebote des Bundes und der Kantone gebündelt auf einer Plattform)
- www.kmu.admin.ch/www.kmuinfo.ch**  
(KMU-Portal für kleine und mittlere Unternehmen)
- www.eportal.admin.ch** (Die Online-Plattform des eidgenössischen Finanzdepartements EFD)
- www.easygov.swiss**  
(Der Online-Schalter für die Unternehmen)
- www.Arbeit.swiss** (Das Portal für Stellensuchende, Arbeitgeber und Arbeitsvermittler)
- www.job-room.ch** (Das Informationsportal für Stellensuchende, Arbeitgeber und Arbeitsvermittler)
- QuickZoll** (Die App für die Anmeldung von Waren für den Eigengebrauch beim Zoll)

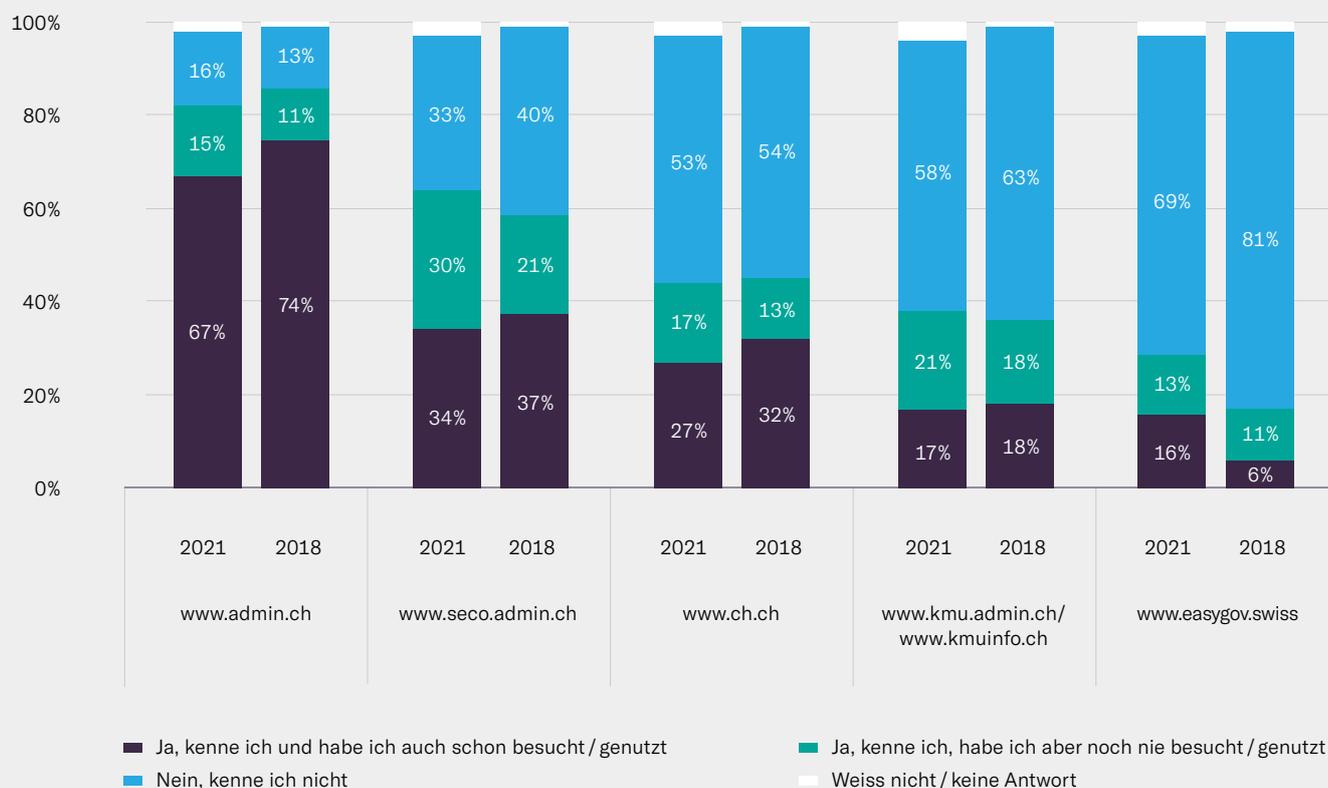


**Legende** Basis sind alle Befragten von Unternehmen (2021: n = 1407).  
**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Unternehmen, Demo SCOPE.

2018 wurden neu das Wissen über das im Herbst 2017 lancierte E-Government-Portal des Bundes EasyGov.swiss und dessen Bekanntheit in die Befragung integriert. 29% der Unternehmen kennen die Website [www.easygov.swiss](http://www.easygov.swiss) und 16% haben sie bereits besucht. Im Vergleich zur Erhebung aus dem Jahr 2018 hat die Website also deutlich an Bekanntheit gewonnen. So gaben 2018 erst 17% der Befragten an, sie zu kennen, und nur 6% hatten sie bereits besucht (Darstellung 27).

Bei den übrigen bisher abgefragten Websites zeigt sich dagegen eher eine Abnahme oder zumindest keine Zunahme des Bekanntheitsgrads. Waren es beispielsweise 2018 noch 85% der Befragten, die [www.admin.ch](http://www.admin.ch) kannten, sind es 2021 nur noch 82%. Auch die Nutzung dieser Website hat deutlich abgenommen (um 7 Prozentpunkte).

**27. Kennen Sie die nachfolgenden Websites, Portale oder Apps und haben Sie sie bereits schon mal besucht/genutzt?**



**Legende** Basis sind alle Befragten von Unternehmen (2018: n= 1331, 2021: n= 1407).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Unternehmen, Demo SCOPE.

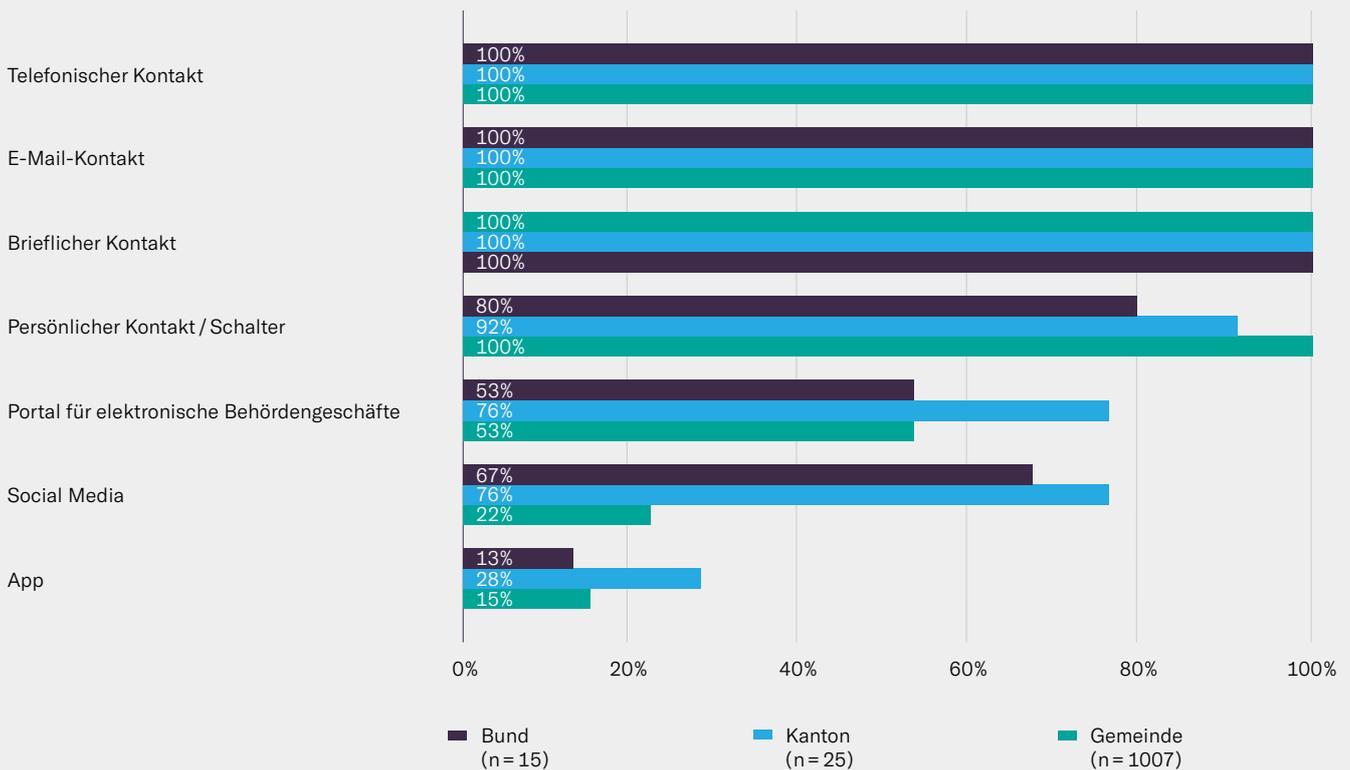
## → 3.3 Zielgruppe Verwaltung

### Vielfältige Kontaktmöglichkeiten vonseiten der Behörden

Die Möglichkeit eines **persönlichen Kontakts** besteht bei den meisten kantonalen und allen kommunalen Behörden, 80% der Bundesbehörden betreiben einen Schalter (Darstellung 28). 2018 gaben hingegen nur 50% der Bundesbehörden an, über einen Schalter zu verfügen. **Elektronische Portale** bieten Kantone häufiger an als Gemeinden und Bundesbehörden. 76% der be-

fragten Vertretenden von Kantonen gaben an, Kontaktaufnahmen über **Social Media** anzubieten. Bei den Bundesbehörden waren es mit 67% etwas weniger. Bei den Gemeinden wird diese Option selten angeboten (22%). Das hohe Angebot von **Social Media** bei den Kantonen steht in einem deutlichen Gegensatz zur Nutzung von Social Media als Kontaktmöglichkeit, die gemäss Befragung der Bevölkerung und der Unternehmen gering ist.

28. Welche Kontaktmöglichkeiten bietet Ihre Behörde an? (Unterscheidung in Bund, Kantone und Gemeinden)



**Legende** Basis sind alle Befragten der Behörden auf Ebene Bund, Kantone und Gemeinden (n in Klammern).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE.

Die Vertretenden der Behörden wurden um eine Einschätzung zur Intensität der Nutzung ihrer Kontaktmöglichkeiten gebeten. Es zeigt sich, dass die befragten Vertretenden der kantonalen Behörden davon ausgehen, dass 58% der Bevölkerung und der Unternehmen die Kontaktmöglichkeit über **Social Media** oft oder manchmal nutzen. Die Gemeinden gehen davon aus, dass 52% der Bevölkerung Social Media oft oder manchmal nutzen. Die Bundesbehörden gehen von 70% aus. Diese Einschätzung entspricht nicht der Realität, muss aber aufgrund der geringen Fallzahlen auch mit Vorsicht interpretiert werden. Die Einschätzungen zur Nutzung der anderen Kontaktmöglichkeiten entsprechen eher der Realität: Die Behörden gehen von einer hohen Nutzung aus, die durch die obigen Zahlen bestätigt wird.

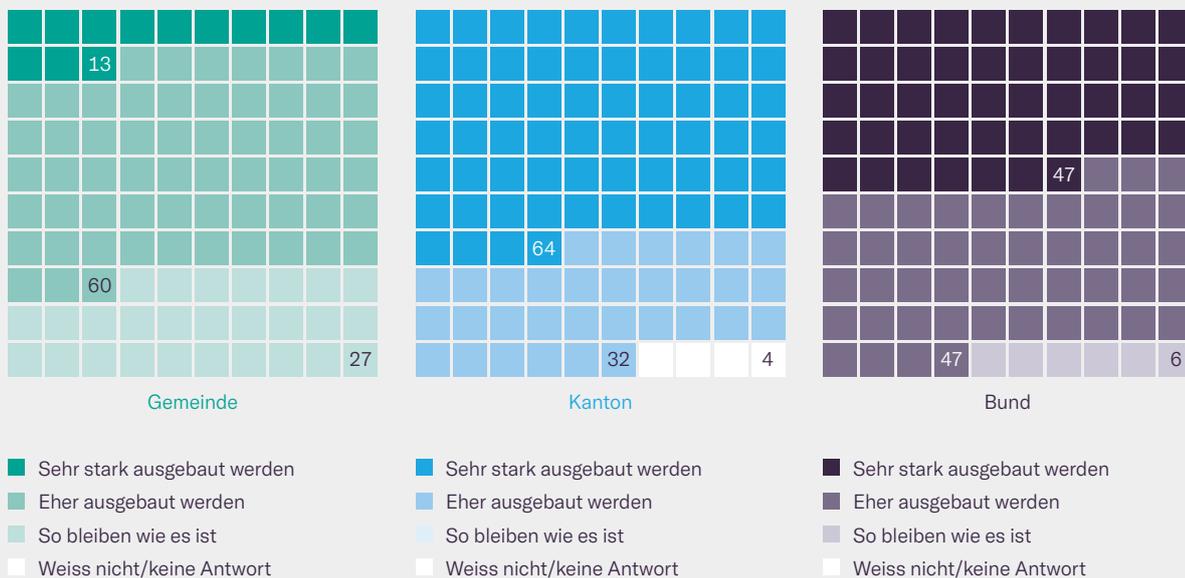
### Ausbaubedarf bei Online-Angeboten auf allen Verwaltungsebenen

Die Befragten der Bundesverwaltung sind klar der Meinung, das Online-Angebot müsse ausgebaut werden. Fast die Hälfte sieht sogar Bedarf für einen sehr starken Ausbau. Nach einem leichten Rückgang im Jahr 2018 ist der Anteil Befragter, die sich für einen Ausbau aussprechen, wieder angestiegen.

Die Frage, welches Online-Angebot die Bundesverwaltung am dringendsten ausbauen müsste, konnten viele der Befragten (40%) nicht beantworten. Jene, die eine Antwort gaben, nannten am häufigsten **Übersichtlichkeit/benutzerfreundlichere Website** (14%), **alle Dienstleistungen online anbieten** (7%) und **E-Voting** (7%).

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

1% = 1 Kästchen / 100% = alle Kästchen



**Legende** Basis sind alle Befragten der Behörden (Gemeinden: n = 1007, Kantone: n = 25, Bund: n = 15).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2021, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE.

Bei den Befragten der kantonalen Behörden zeigt sich eine noch deutlichere Präferenz für den Ausbau der digitalen Behördendienstleistungen. Alle Personen, die sich zu dieser Frage geäußert haben, sind der Meinung, das Angebot müsse ausgebaut werden, knapp zwei Drittel finden sogar, es müsse stark ausgebaut werden. Dies sind nochmals deutlich mehr als noch 2018.

Die Antwortenden sehen den dringendsten Bedarf für einen Ausbau bei der **digitalen Steuererklärung** und der **E-ID** (je 21%), bei **allen Online-Dienstleistungen** (17%), bei **digitalen Formularen/Dokumenten** (generell) sowie bei **Baubewilligungen** (je 8%).

Die Vertretenden der Gemeindebehörden zeigen sich zufriedener mit dem Status quo, als dies bei den Bundes- und vor allem den Kantonsbehörden der Fall ist. 27% der Befragten sind der Meinung, das Online-Angebot solle so bleiben, wie es ist. Auch bei den Gemeinden wird der Wunsch nach einem Ausbau deutlich: 73% der Befragten wünschen sich einen leichten oder starken Ausbau. Im Vergleich zu 2018 gibt es etwas mehr Befragte, die sich einen starken Ausbau wünschen.

Bei den befragten Vertretenden von Gemeinden steht der Ausbau des Angebots **eUmzug**<sup>15</sup> im Vordergrund. 15% sehen hier den dringendsten Ausbaubedarf. Der Bedarf fällt aber wesentlich geringer aus als 2018: Damals lag der Wert bei 30%. An zweiter und dritter Stelle stehen **Baubewilligungen** (10%) sowie **digitale Formulare/Dokumente** (generell) und ein **Online-Schalter** (je 8%). **Alle Dienstleistungen online anbieten** wurde ebenfalls von einigen genannt (7%).

### **Volltransaktionale Leistungen zunehmend aber weiterhin ausbaufähig**

Der folgende Abschnitt beschreibt die angebotenen Dienstleistungen und Leistungen der Behörden auf den verschiedenen Verwaltungsebenen und ob die entsprechenden Leistungen vollständig, teilweise oder gar nicht transaktional angeboten werden. Die Ergebnisse werden wo möglich mit der Erhebung 2018 verglichen. Der Vergleich ist jedoch eher schwierig, weil 2021 der Anteil Befragter, die die Frage nicht beantworten konnten, deutlich höher ausfiel als 2018.

Wie in Darstellung 30 ersichtlich, werden die meisten der abgefragten Dienstleistungen werden von mehr als der Hälfte der kantonalen Behörden in irgendeiner Form elektronisch angeboten (volltransaktional, teilweise transaktional oder nicht transaktional). Die von den **Kantonen** am häufigsten volltransaktional angebotenen Leistungen sind **MFK-Termine managen/ändern** (84%) und **Beantragung einer Fristverlängerung für die Steuererklärung** (80%). Die **Entgegennahme der Steuererklärung** wird mittlerweile häufiger volltransaktional (56%) als teilweise transaktional angeboten (36%). Ebenfalls häufig teilweise transaktional angeboten werden **E-Payment**, **E-Rechnungen** sowie **Fahrzeug an-/abmelden**. Der **Bezug des Handelsregisterauszugs** wird im Vergleich zu 2018 häufiger volltransaktional (36%) als teilweise transaktional (24%) angeboten. 2018 betrug diese Werte 31% beziehungsweise 46%.

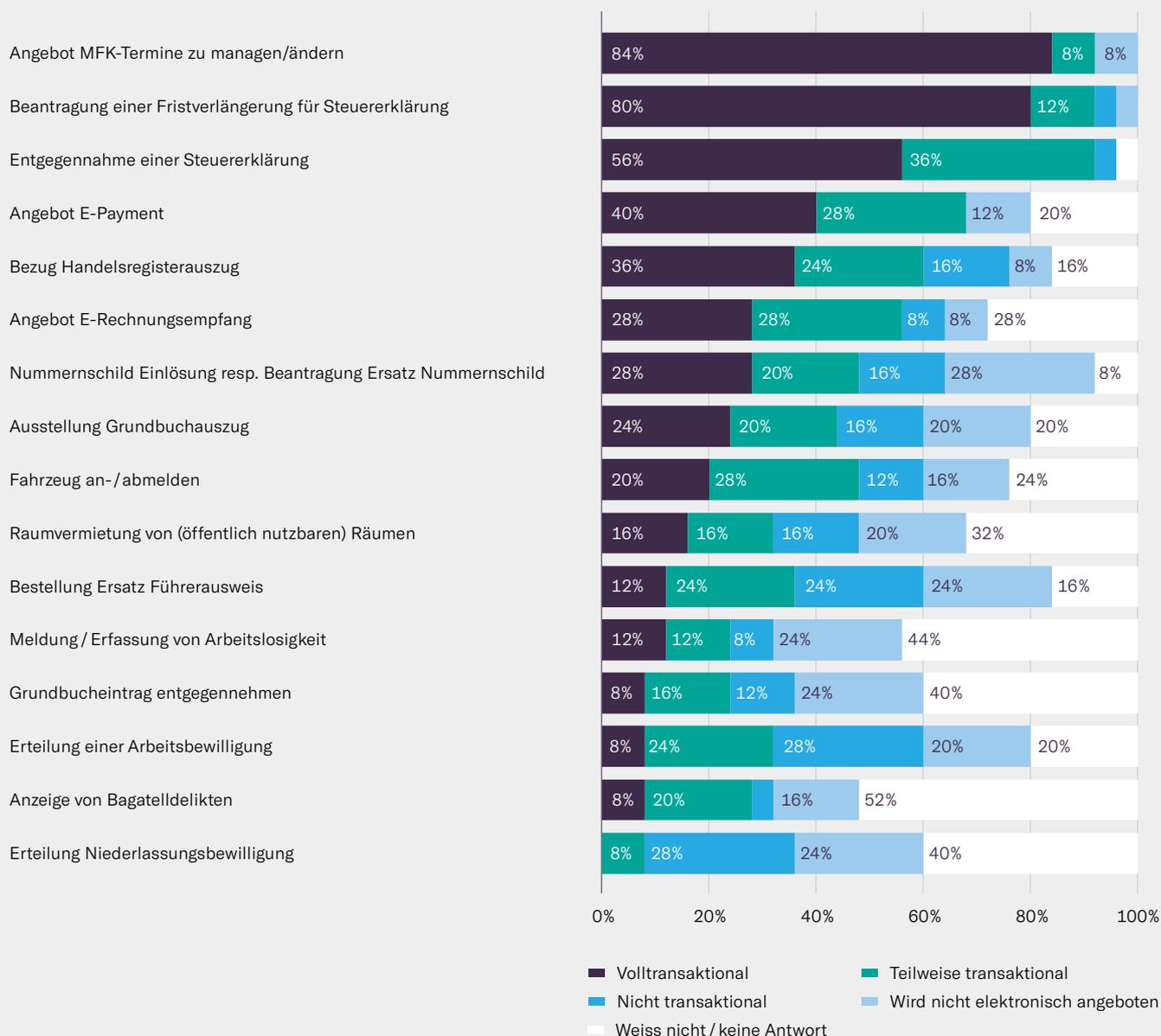
### **Transaktionale Dienstleistungen**

Eine *vollständig transaktionale* Behördenlösung bedeutet, dass alle Schritte von der Eingabe über die Verarbeitung bis zur Ausgabe elektronisch und medienbruchfrei erfolgen können. Beispiele für volltransaktionale Dienstleistungen sind die Angebote E-Rechnung und E-Payment oder die Veröffentlichung von statistischen Daten, die online zugänglich gemacht werden.

Als *teilweise transaktional* gelten beispielsweise Formulare, die online heruntergeladen werden können. Ein anschauliches Beispiel einer teilweise transaktionalen Dienstleistung, die einige Kantone anbieten, ist die Steuererklärung. Sie wird beispielsweise mittels einer Softwarelösung elektronisch ausgefüllt, dann aber ausgedruckt und (zusammen mit allfälligen Beilagen in Papierform) per Post eingereicht.

<sup>15</sup> Elektronische Meldung und Abwicklung des Umzugs.

30. Welche Dienstleistungen und Leistungen Ihrer Behörde werden volltransaktional, teilweise transaktional, nicht transaktional oder gar nicht angeboten?



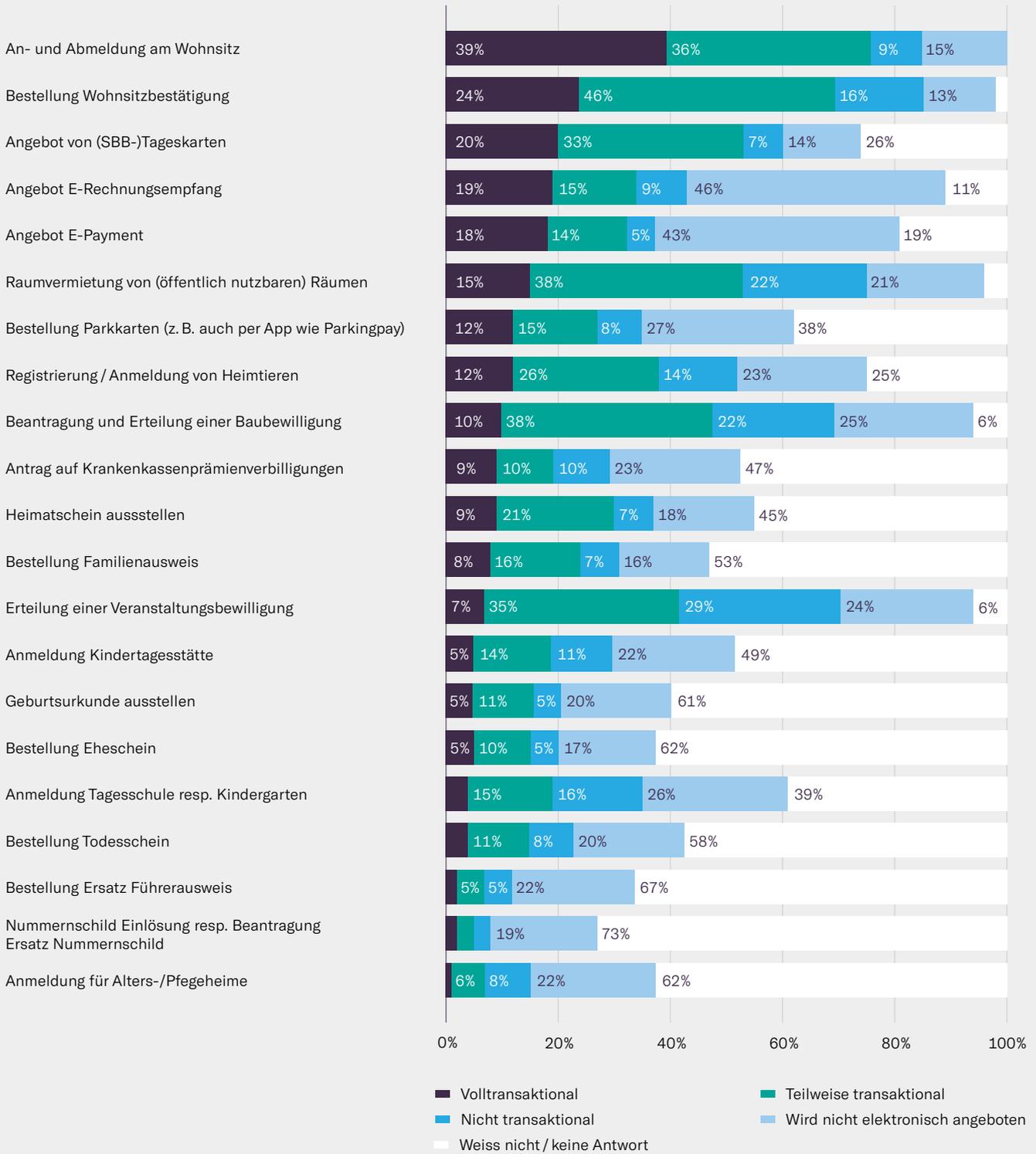
**Legende** Basis sind alle Befragten der Kantonsbehörden (n = 25).

**Quelle** Erhebung Nationale E-Government-Studie 2021, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE.

Es fällt auf, dass im Gegensatz zu den Kantonsbehörden die **Gemeinden** weniger Leistungen volltransaktional anbieten (Darstellung 31). Am häufigsten (39% aller befragter Gemeinden) ist die **Anmeldung bei der Wohngemeinde** volltransaktional möglich, gefolgt von der **Bestellung einer Wohnsitzbestätigung** (24%) und **(SBB-)Tageskarten** (20%). Einige Leistungen werden überwiegend teilweise transaktional angeboten: Die **Raumvermietung**, die **Beantragung** und **Erteilung von Baubewilligungen** oder die **Erteilung einer Veranstal-**

**tungsbewilligung** werden von über einem Drittel teilweise transaktional angeboten. Auch die **Anmeldung bei der Wohngemeinde** wird noch von gut einem Drittel der Gemeinden teilweise transaktional angeboten. Obwohl im Vergleich zu 2018 weniger Leistungen nicht elektronisch angeboten werden, gibt es auch 2021 noch solche, die die Mehrheit der Gemeinden nicht elektronisch anbietet. So existieren der **Empfang von E-Rechnungen** oder **E-Payment** bei knapp der Hälfte der Gemeinden nicht elektronisch.

**31. Welche Dienstleistungen und Leistungen Ihrer Behörde werden volltransaktional, teilweise transaktional, nicht transaktional oder gar nicht angeboten?**



**Legende** Basis sind alle Befragten der Gemeindebehörden (n = 1007).

**Quelle** Erhebung Nationale E-Government-Studie 2021, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE.

Zwischen verschiedenen Gruppen von Gemeinden bestehen folgende Unterschiede:

- Der Empfang von **E-Rechnungen** wird in den Tessiner Gemeinden häufiger angeboten als in den Gemeinden der anderen Regionen.
- Das **E-Payment** und die Bestellung von Parkkarten sind in grösseren Gemeinden stärker voll- und teilweise transaktional verbreitet als in kleineren Gemeinden.
- Die **Anmeldung für Kindertagesstätten**, die **Ausstellung einer Geburtsurkunde** und die **Ausstellung eines Heimatscheins** werden insbesondere von den ganz grossen Gemeinden (mehr als 30 000 Einwohner) voll- oder teilweise transaktional angeboten.
- Die **Anmeldung bei der Wohngemeinde** wird vor allem in Deutschschweizer Gemeinden volltransaktional angeboten, seltener in der italienischen und der französischen Schweiz. Die Westschweiz bietet im Vergleich zu 2018 die Anmeldung bei der Wohngemeinde häufiger volltransaktional an. Während 2018 für die weitere Verbreitung in der Deutschschweiz zu einem grossen Teil die Grossregion Zürich verantwortlich war, sind 2021 auch die Grossregionen Zentralschweiz, Nordwestschweiz und Ostschweiz dafür massgeblich. Zwischen 54% und 69% der Gemeinden bieten die Anmeldung bei der Wohngemeinde volltransaktional an. Teilweise transaktional ist die Anmeldung bei der Wohngemeinde am häufigsten in Tessiner Gemeinden.
- Gemeinden in der italienischen und französischen Schweiz bieten **Veranstaltungsbewilligungen** etwas häufiger volltransaktional an als Gemeinden in der deutschen Schweiz.
- **Baubewilligungen** werden in Gemeinden der Zentralschweiz häufiger teilweise transaktional angeboten als in Gemeinden, die sich in den anderen Grossregionen befinden. Eine Ausnahme bildet Espace-Mittelland (Kantone Bern, Freiburg, Solothurn, Neuenburg und Jura): In 53% der befragten Gemeinden dieser Grossregion wird eine Baubewilligung teilweise transaktional angeboten, in 21% sogar volltransaktional.

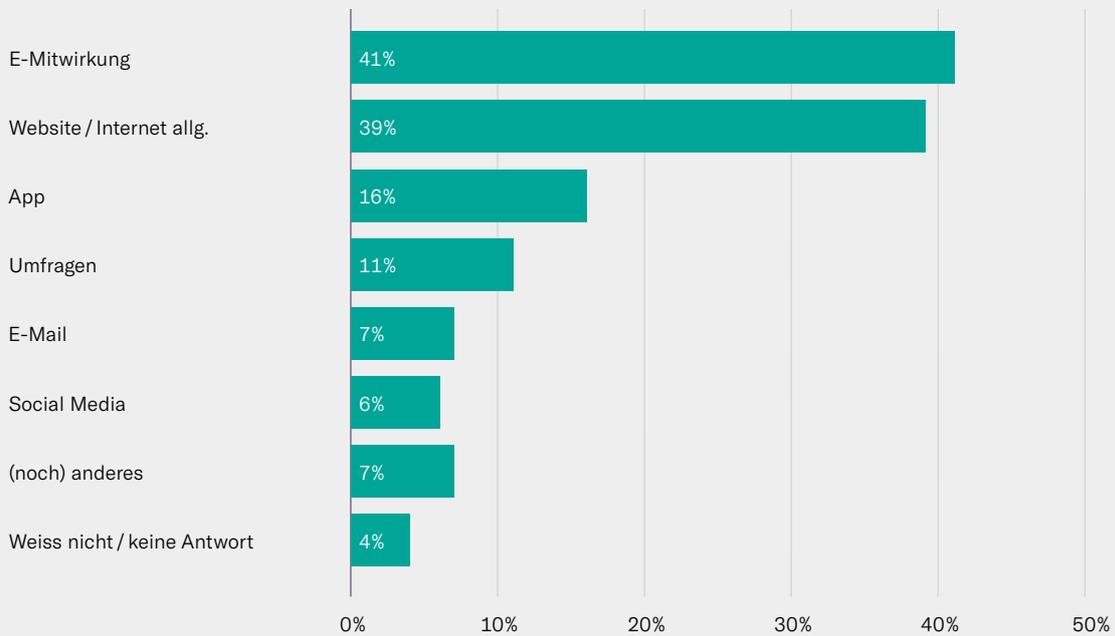
### Digitale Mitwirkungskanäle in Gemeinden und Kantonen noch selten

Von den befragten Vertretenden von Gemeinde- und Kantonsbehörden gaben 12% an, Mitwirkung an Politik und Verwaltung über einen elektronischen Kanal zu ermöglichen. Dieser Wert ist doppelt so hoch wie der Anteil Nutzender in der Bevölkerung. Gut ein Drittel der Befragten bietet keinen elektronischen Kanal zur Partizipation an und sieht auch keinen Bedarf dafür. Bei der Hälfte ist ein elektronischer Kanal im Aufbau oder das Interesse ist zumindest vorhanden. Bei der Bevölkerung besteht hingegen deutlich weniger Interesse: 60% der Befragten gaben an, keinen Bedarf dafür zu haben. Die Vertretenden der Gemeinden gaben zudem häufiger als jene der Kantone an, keinen Bedarf für einen elektronischen Partizipationskanal zu haben. Dennoch gewinnt E-Partizipation an Bedeutung: Gemäss UN E-Government-Survey 2020 ist die Schweiz 2020 im Vergleich zu 2018 um 23 Ränge gestiegen und

belegt mittlerweile Rang 18 von insgesamt 193 Ländern. Mittlerweile bieten einige Kantone und Gemeinden digitale Partizipationsmöglichkeiten an wie etwa die Stadt Luzern ([dialogluzern.ch](http://dialogluzern.ch)), Lausanne ([participer.lausanne.ch](http://participer.lausanne.ch)), die Gemeinde Wipkingen ([quartieridee.ch](http://quartieridee.ch)) oder der Kanton Genf ([participer.ge.ch](http://participer.ge.ch)). E-Government Schweiz unterstützt ausserdem E-Partizipationsprojekte im Rahmen der Strategieumsetzung.

Die meisten Behörden, die einen elektronischen Kanal zur Mitwirkung<sup>16</sup> anbieten, verfügen über E-Mitwirkung (41%) oder benutzen dazu eine Website (39%). Am zweithäufigsten werden Apps (16%) verwendet, gefolgt von Online-Umfragen (11%) und E-Mails für die E-Partizipation (7%). Social Media wird von 6% als Partizipationskanal benutzt. Ein Vergleich zwischen Kantonen und Gemeinden ist aufgrund der geringen Anzahl Antworten bei den Kantonen nicht möglich.

### 32. Welche/n elektronischen Kanal/Kanäle bieten Sie zur Mitwirkung an Politik und Verwaltung an?



**Legende** Basis sind alle Befragten der Behörden auf Ebene Bund, Kantone und Gemeinden, die zur Mitwirkung der Bevölkerung an Politik und Verwaltung in ihrer Behörde einen elektronischen Kanal resp. elektronische Kanäle anbieten (n = 124).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2021, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE.

<sup>16</sup> Die Frage wurde offen formuliert und die Antworten wurden bestimmten Kategorien zugeordnet. Unter E-Mitwirkung werden neben der Softwarelösung E-Mitwirkung (<https://e-mitwirkung.ch>) auch andere vergleichbare Softwarelösungen zur digitalen Mitwirkung subsummiert.

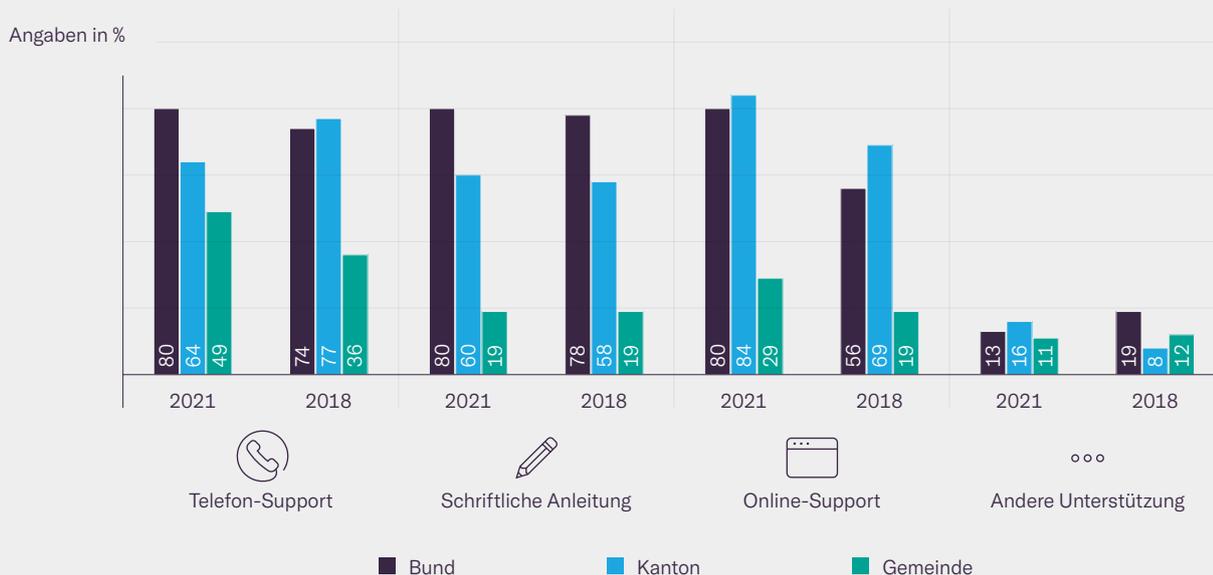
**Online-Support auf allen Verwaltungsebenen zunehmend**

Die Unterstützungsleistungen von Behörden auf den drei Verwaltungsebenen gestalten sich ähnlich, was deren Reihenfolge angeht (Darstellung 33). Gemeindebehörden stellen am häufigsten einen telefonischen Support zur Verfügung (49%), am zweithäufigsten einen Online-Support (29%), gefolgt von einer schriftlichen Anleitung (19%). An letzter Stelle stehen andere Unterstützungsleistungen (11%). Die Kantone stellen am häufigsten einen Online-Support zur Verfügung (84%), am zweithäufigsten einen telefonischen Support (64%) und am dritthäufigsten eine schriftliche Anleitung (60%). Andere Unterstützungen finden bei den Kantonen selten Anwendung (8%).

folge. Ausserdem hat der Online-Support auf allen Verwaltungsebenen deutlich zugenommen (Darstellung 33): 2018 hatten erst 19% der Gemeinden, 69% der Kantone und 56% der Bundesbehörden einen Online-Support. Heute ist dieser Anteil um 10 bis 24 Prozentpunkte höher.

Schon 2018 gestalteten sich die Unterstützungsleistungen von Behörden auf den drei Verwaltungsebenen ähnlich in Bezug auf deren Reihen-

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



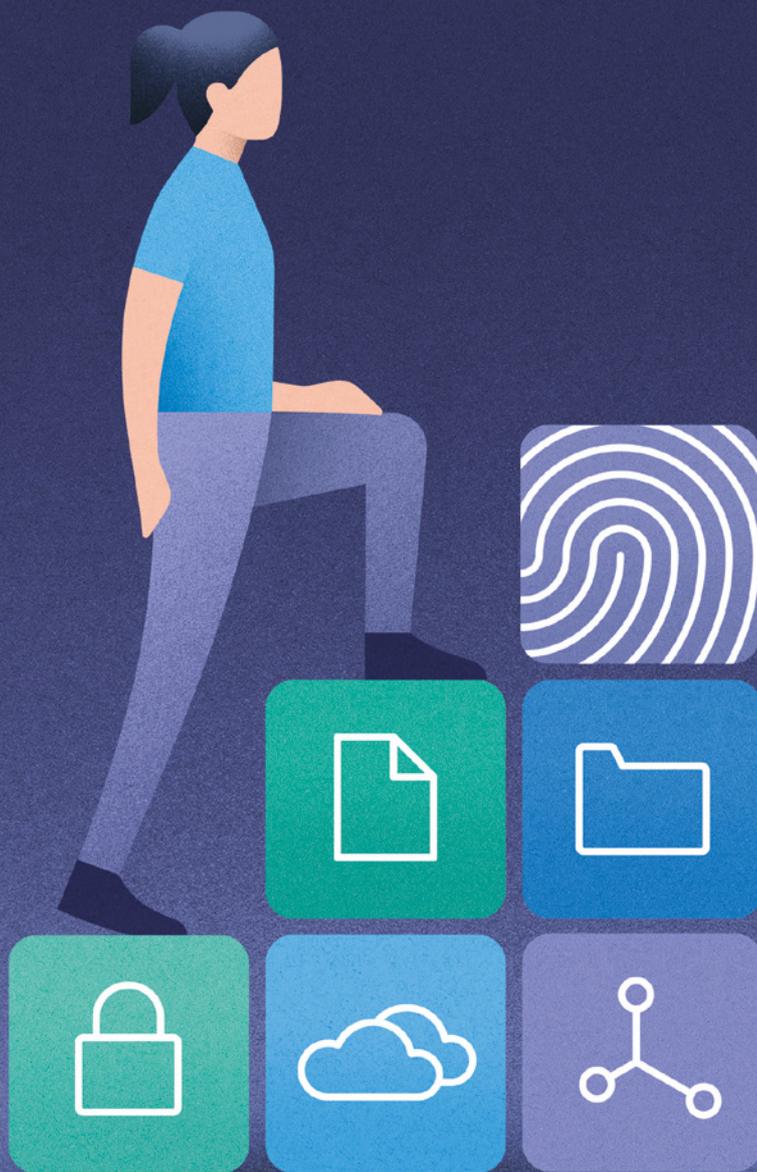
**Legende** Basis sind alle Befragten der Behörden auf Ebene Bund, Kantone und Gemeinden (2018: Gemeinde n=1010, Kanton n=26, Bund n=27; 2021: Gemeinde n=1007, Kanton n=25, Bund n=15).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE.

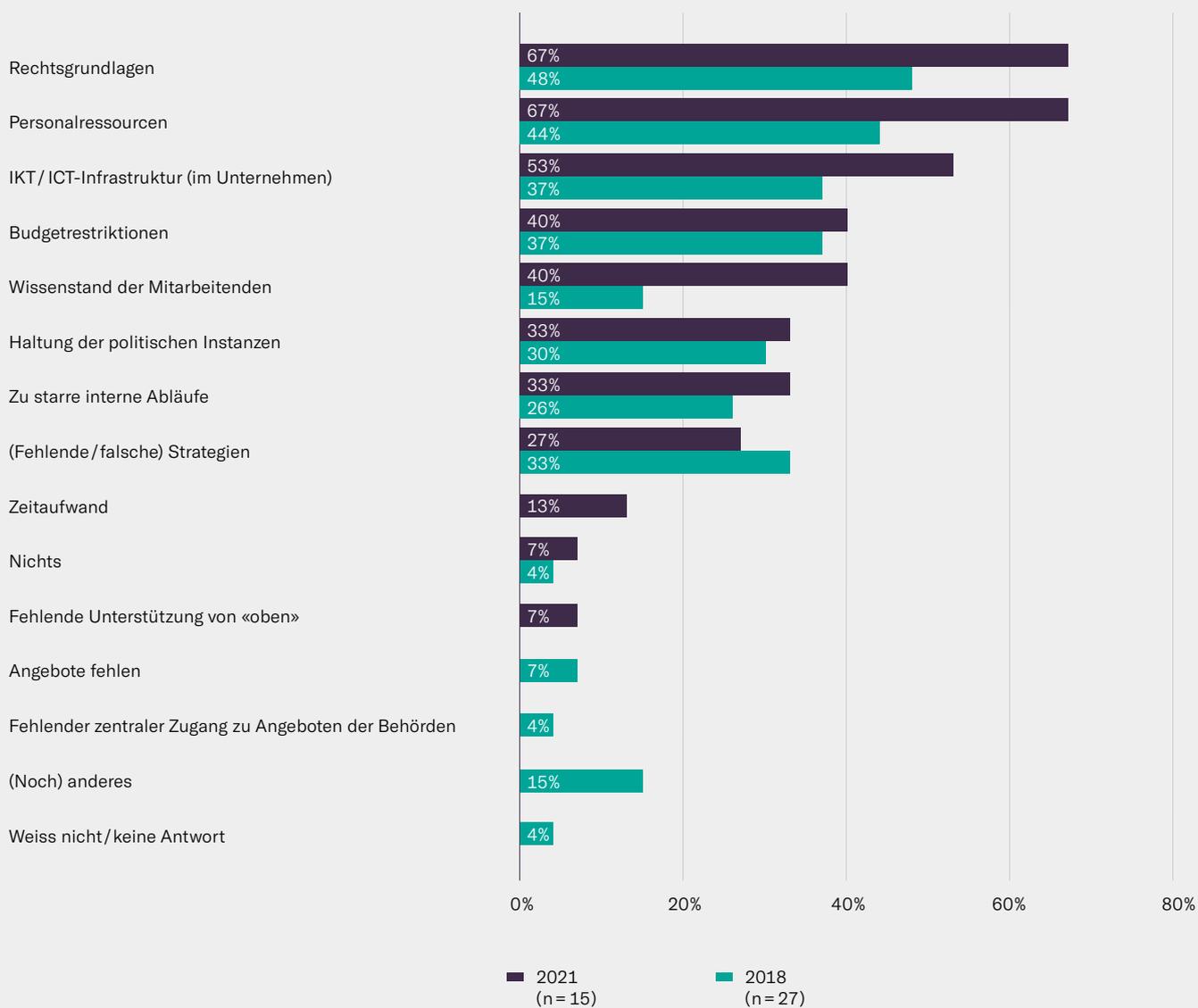
### Fehlende Rechtsgrundlagen und Personalressourcen erschweren Umsetzung digitaler Behördendienstleistungen

Die befragten Vertretenden von Behörden der **Bundesverwaltung** identifizierten **fehlende Rechtsgrundlagen** sowie die **Personalressourcen** als grösste erschwerende Faktoren bei der Umsetzung von digitalen Behördendienstleistungen (Darstellung 34). Beide Punkte standen bereits 2018 an erster Stelle. Ausserdem fällt auf, dass diese beiden Gründe insgesamt deutlich häufiger

als Hindernisse wahrgenommen werden. IKT/ICT-Infrastruktur wird mit 53% ebenfalls häufig – und wiederum öfter als in früheren Erhebungen – genannt. 40% der Befragten machten Budgetrestriktionen oder den Wissensstand der Mitarbeitenden als erschwerenden Faktor aus. Auch die Haltung der politischen Instanzen, zu starre interne Abläufe oder fehlende/falsche Strategien wurden vergleichsweise häufig genannt, nämlich etwa von einem Drittel der Befragten.



34. Was erschwert Ihnen die Umsetzung von E-Government-Angeboten am meisten?



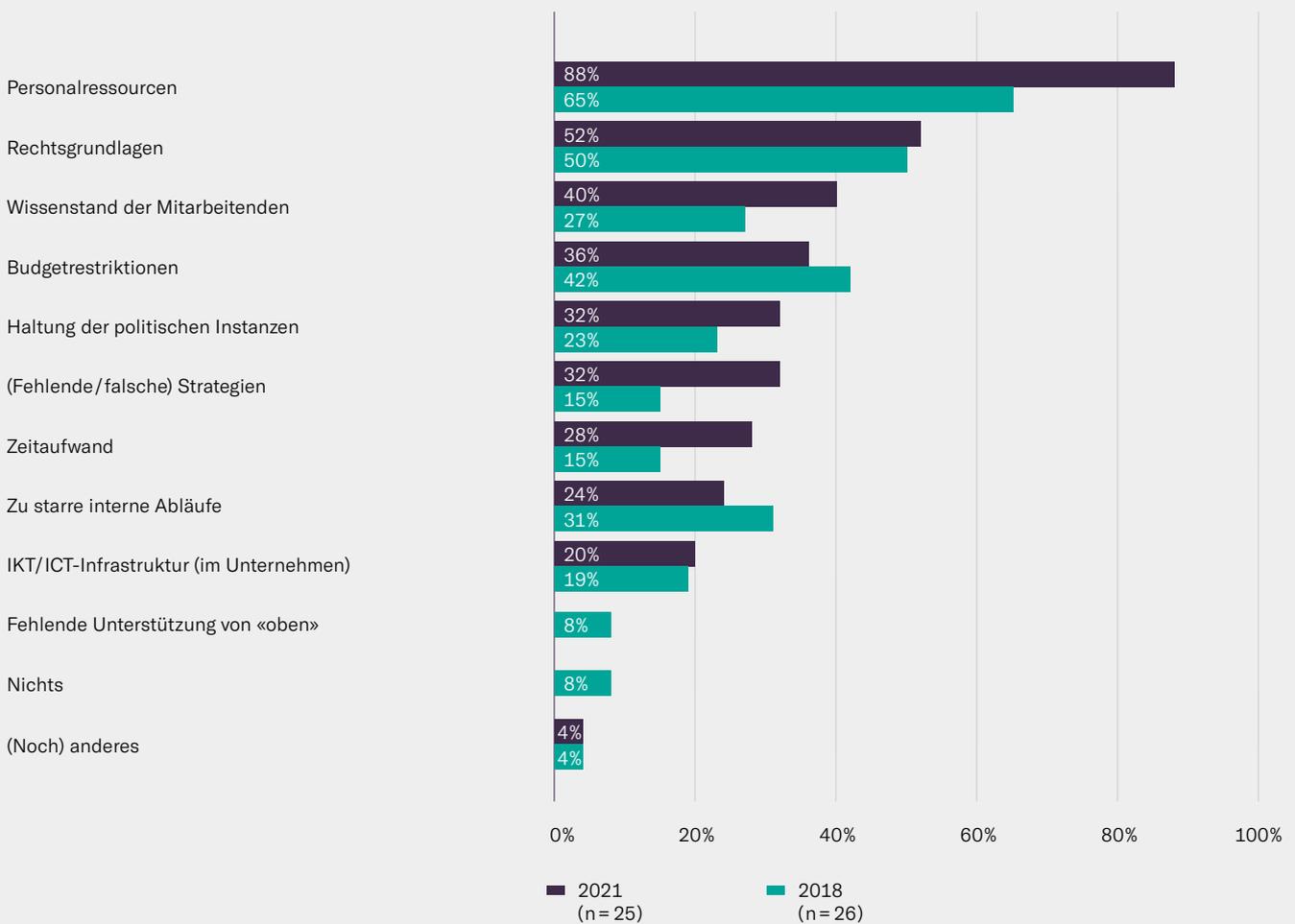
**Legende** Basis sind alle Befragten der Bundesbehörden (n in Klammern).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE.

Wie bei der Bundesverwaltung stehen bei den Befragten der **Kantonsverwaltungen** zu geringe **personelle Ressourcen**, fehlende **Rechtsgrundlagen**, der Wissensstand der Mitarbeitenden sowie Budgetrestriktionen als erschwerende Faktoren im Vordergrund (Darstellung 35). Die **IKT/ICT-**

**Infrastruktur** wird hingegen seltener genannt (von 20%). Die **Haltung der politischen Instanzen** auf Ebene Kanton wurde von knapp einem Drittel als Hindernis bezeichnet und liegt damit zwischen den Werten von 2017 und 2018.

**35. Was erschwert Ihnen die Umsetzung von E-Government-Angeboten am meisten?**



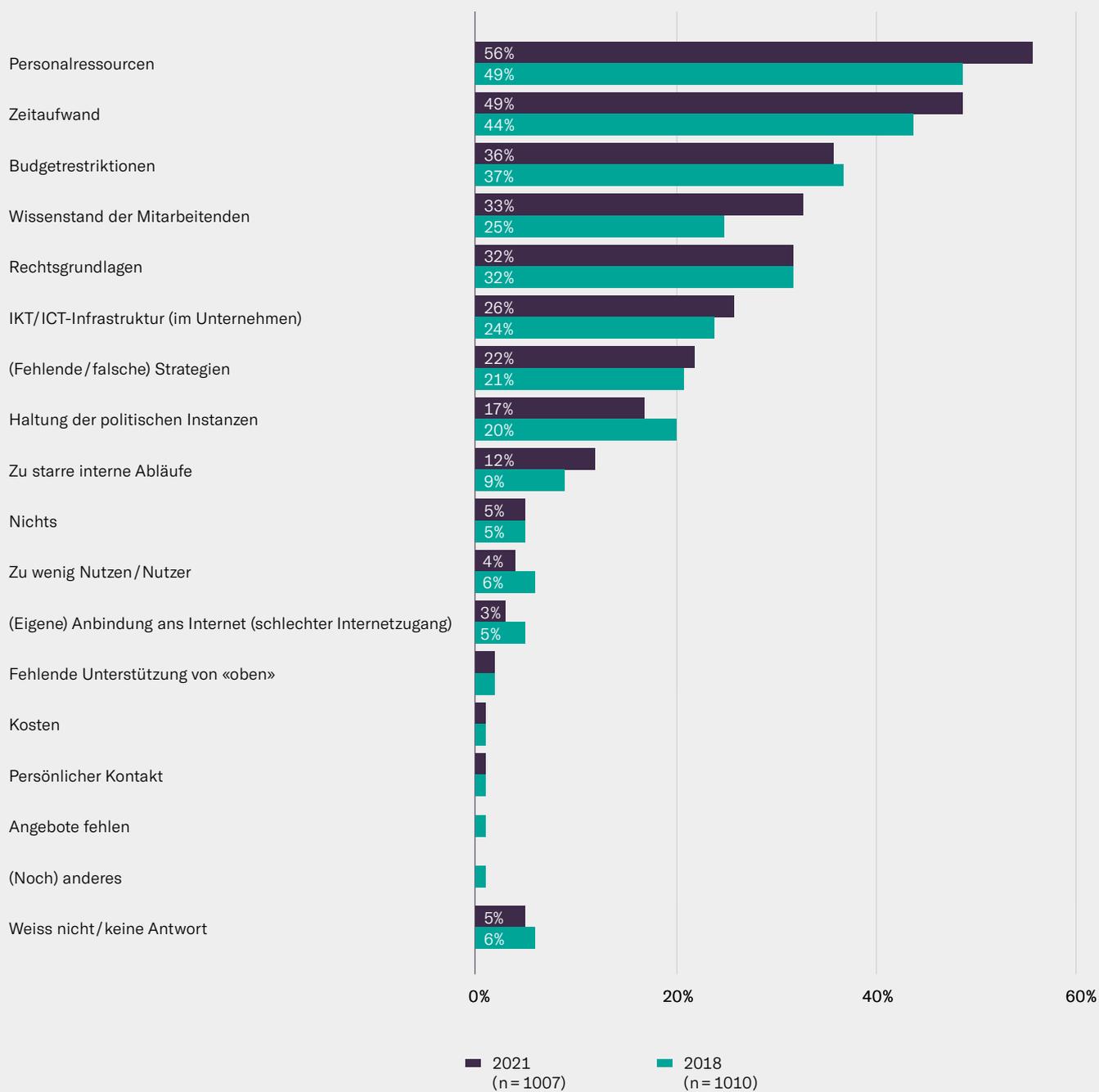
**Legende** Basis sind alle Befragten der Kantonsbehörden (n in Klammern).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE.

Auch bei den **Gemeindeverwaltungen** sind zu geringe **Personalressourcen** ein häufig genannter erschwerender Faktor bei der Umsetzung von digitalen Behördendienstleistungen und stehen an erster Stelle (Darstellung 36). An zweiter Stelle folgt der damit verbundene **Zeitaufwand**. Wie bei den Behörden der anderen Verwaltungsebenen

spielen Budgetrestriktionen, der Wissensstand der Mitarbeitenden und fehlende Rechtsgrundlagen eine Rolle. Die Reihenfolge hat sich gegenüber den früheren Erhebungen nicht wesentlich verändert. Lediglich der Wissensstand der Mitarbeitenden wird 2021 häufiger als Hindernis genannt.

36. Was erschwert Ihnen die Umsetzung von E-Government-Angeboten am meisten?



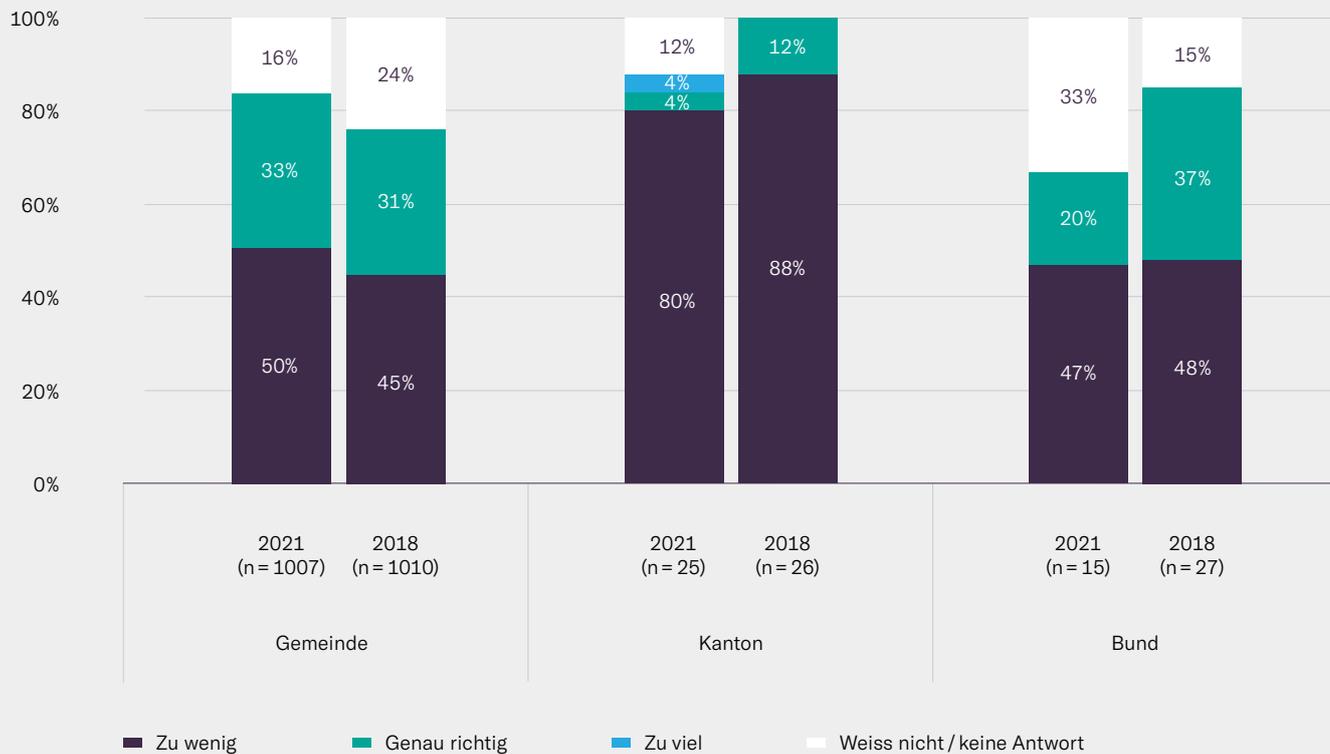
**Legende** Basis sind alle Befragten der Gemeindebehörden (n in Klammern).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE.

Gemäss den befragten Vertretenden von Behörden aller drei Verwaltungsebenen stellt **der Mangel an personellen Ressourcen** ein wichtiger erschwerender Faktor bei der Umsetzung von digitalen Behördendienstleistungen dar. So ist knapp ein Drittel der Befragten der Ansicht, dass die zur Verfügung stehenden **Stellenprozente** für E-Government-Belange den richtigen Umfang haben. Gut die Hälfte findet, es stünden zu wenig Stellenprozente zur Verfügung. Dabei sind die befragten Vertretenden der Kantonsbehörden mit

der personellen Ausstattung für E-Government-Belange weniger zufrieden als die befragten Vertretenden der Bundesbehörden und Gemeinden: 80% der befragten Vertretenden der Kantone gaben an, dass ihnen zu wenig Ressourcen zur Verfügung stünden. Bei den Gemeinden waren es 50% und bei den Bundesbehörden 47%. Bei den Gemeinden zeigt sich eine vergleichsweise geringe Unzufriedenheit: 33% der Gemeinden gaben an, dass die Ressourcen, die ihnen zur Verfügung stehen, genau richtig seien.

**37. Sind die in Ihrer Verwaltung/Behörde zur Verfügung stehenden Stellenprozente für E-Government-Belange zu wenig, genau richtig oder zu viel?**



**Legende** Basis sind alle Befragten der Behörden (n in Klammern).

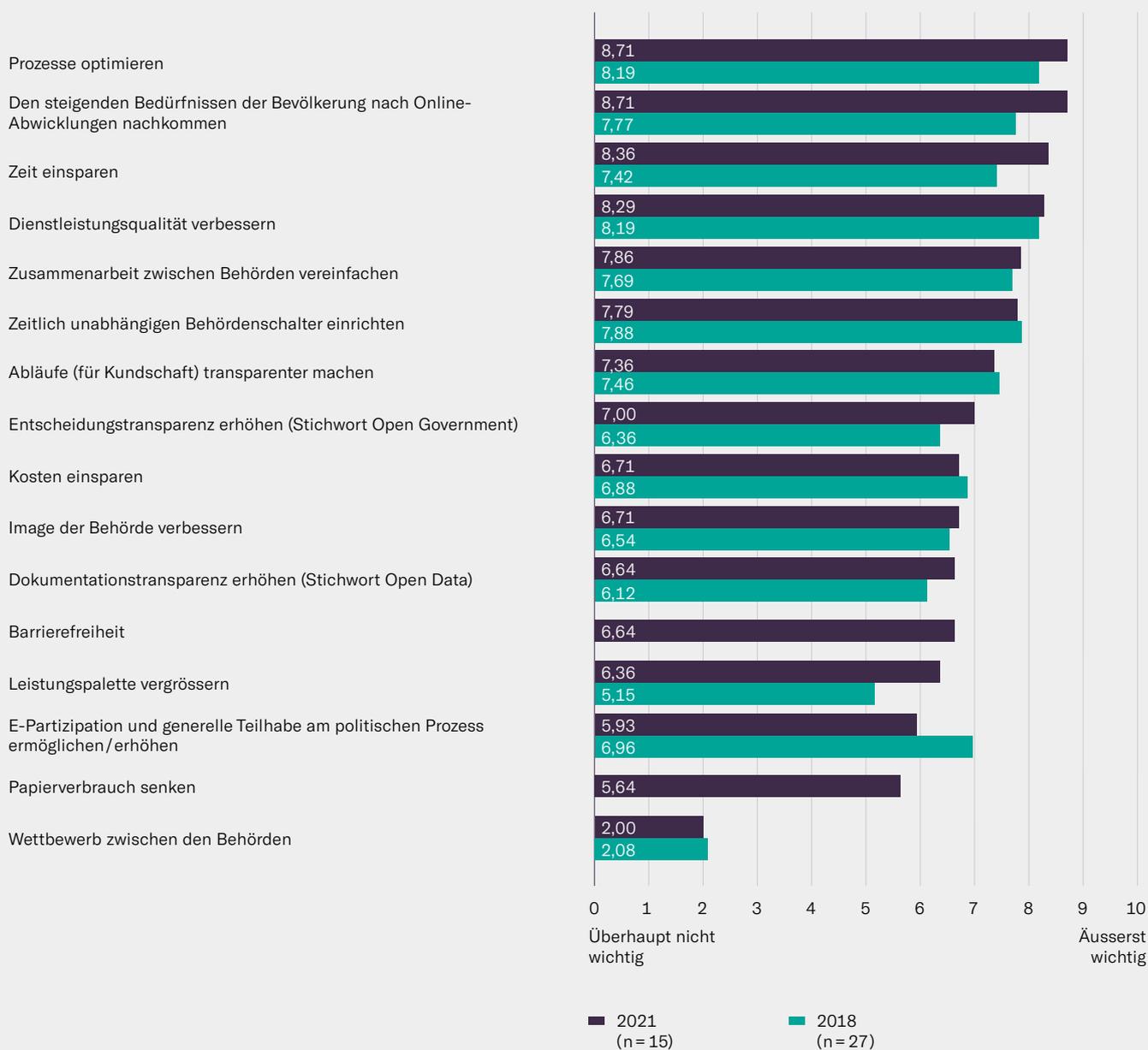
**Quelle** Erhebung Nationale E-Government-Studie 2021, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE.

**Prozessoptimierung und Bedürfnisse der Bevölkerung als wichtigste Gründe für die Lancierung von E-Services**

Bei den **Bundesbehörden** stehen die **Optimierung von Prozessen** sowie der Wunsch, den **steigenden Bedürfnissen der Bevölkerung nach Online-Abwicklung** nachzukommen, als Gründe für die Lancierung von digitalen Behördendienstleistungen im Vordergrund. Darauf folgen die **Zeitersparnis**

und die **Verbesserung der Dienstleistungsqualität**. Letzteres stand 2018 noch an zweiter Stelle, die Bedürfnisse der Bevölkerung standen an vierter, die Zeitersparnis hingegen nur an siebter Stelle. Der **Vereinfachung der Zusammenarbeit zwischen Behörden**, der **Einrichtung eines zeitlich unabhängigen Behördenschalters** und der **Transparenz** wird weiterhin eine wichtige Bedeutung beigemessen.

38. Wie wichtig sind die folgenden Gründe für Ihre Behörde bei der Lancierung (neuer) E-Government-Aktivitäten oder -Dienstleistungen? Bitte geben Sie dies auf einer Skala von 0 bis 10 an.



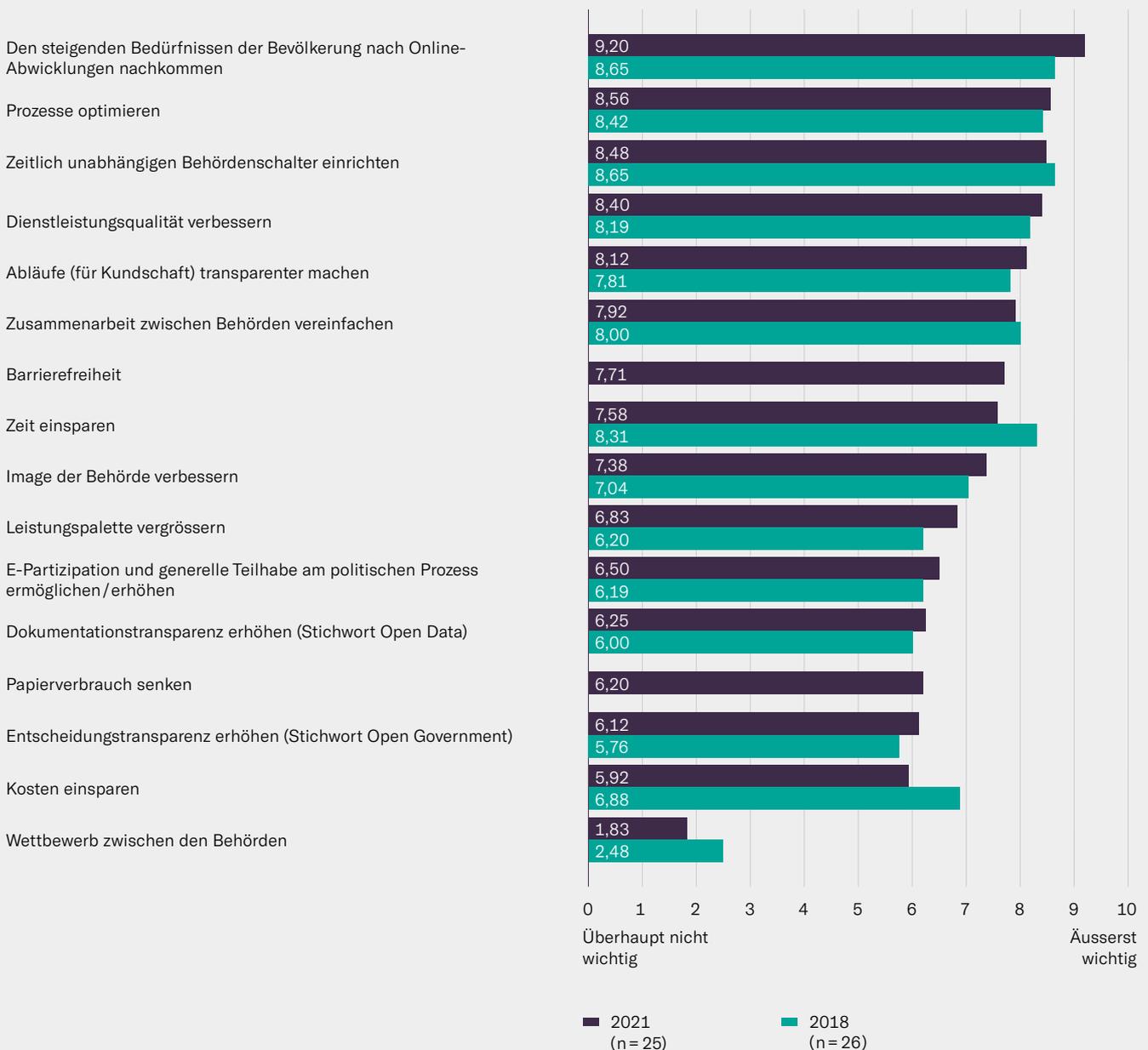
**Legende** Basis sind alle Befragten der Bundesbehörden (n in Klammern). In der Darstellung werden Mittelwerte ausgewiesen.

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE.

Die **Kantonsverwaltungen** scheinen sich bei der Entscheidung, digitale Behördendienstleistungen zu lancieren, stärker an den **Bedürfnissen der Bevölkerung** zu orientieren. Dies wird von den befragten Kantonsbehörden als der wichtigste Grund für entsprechende Aktivitäten genannt, gefolgt von der **Prozessoptimierung**, der **Einrichtung eines zeitlich unabhängigen Behörden-**

**schalters**, der **Verbesserung der Dienstleistungsqualität** und der **Transparenz**. Erst dann folgen die **vereinfachte Zusammenarbeit zwischen den Behörden**, die **Zeitersparnis** und die **Verbesserung des Images der Behörde**. Die neu abgefragte **Barrierefreiheit** wird als wichtig erachtet. Die Reihenfolge der Gründe hat sich gegenüber den früheren Erhebungen nicht wesentlich verändert.

**39. Wie wichtig sind die folgenden Gründe für Ihre Behörde bei der Lancierung (neuer) E-Government-Aktivitäten oder -Dienstleistungen? Bitte geben Sie dies auf einer Skala von 0 bis 10 an.**



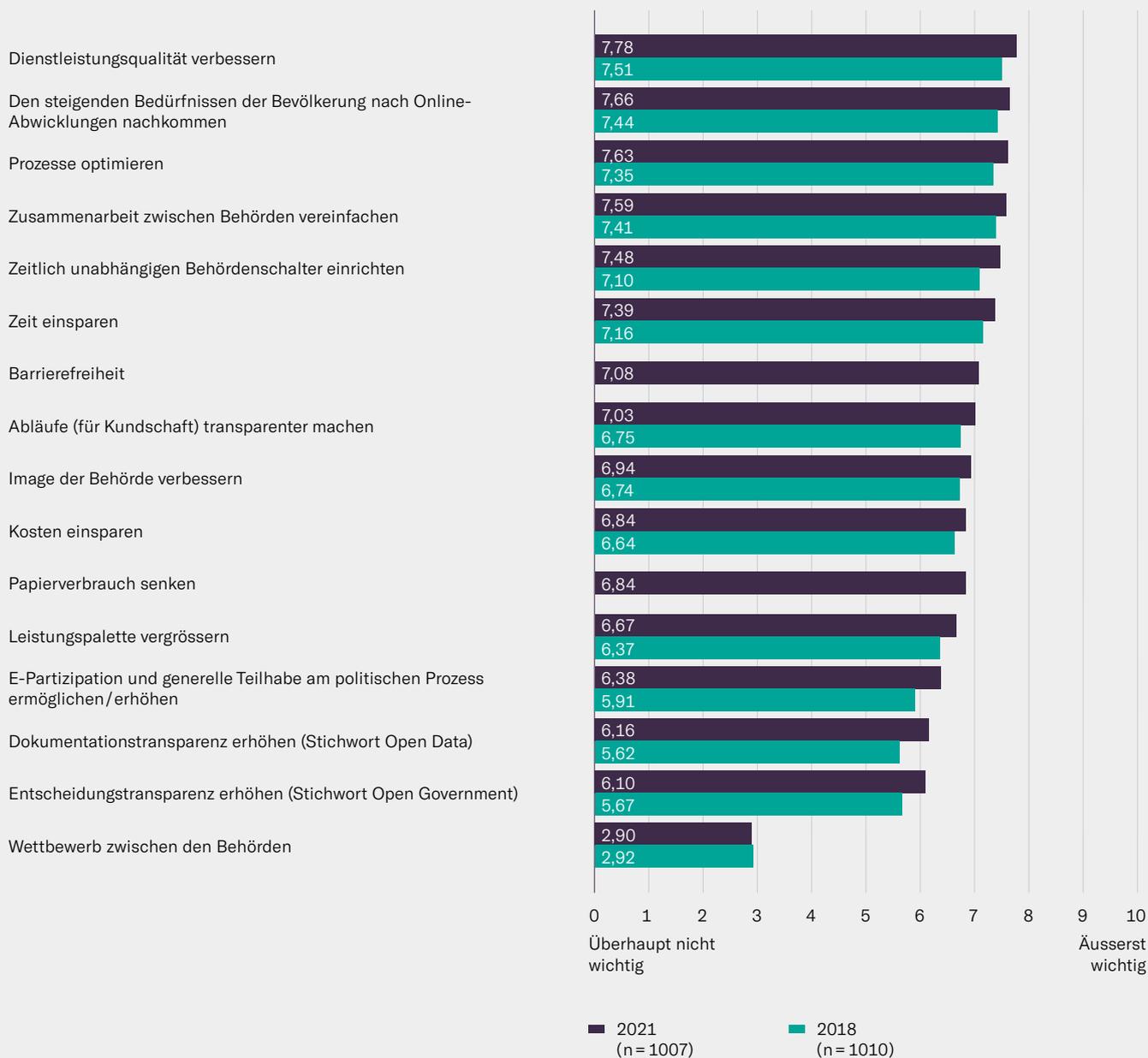
**Legende** Basis sind alle Befragten der Kantonsbehörden (n in Klammern). In der Darstellung werden Mittelwerte ausgewiesen.

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE.

Bei den **Gemeinden** stehen die **Verbesserung der Dienstleistungsqualität** und die **Befriedigung der Bedürfnisse der Bevölkerung** im Vordergrund. Als dritt- und viertwichtigster Grund folgen die **Prozessoptimierung** und die **Zusammenarbeit**

zwischen den Behörden. Die **Einrichtung eines zeitlich unabhängigen Behördenschalters**, die **Zeitersparnis** und die **Barrierefreiheit** werden ebenfalls als wichtig eingestuft.

**40. Wie wichtig sind die folgenden Gründe für Ihre Behörde bei der Lancierung (neuer) E-Government-Aktivitäten oder -Dienstleistungen? Bitte geben Sie dies auf einer Skala von 0 bis 10 an.**



**Legende** Basis sind alle Befragten der Gemeindebehörden (n in Klammern). In der Darstellung werden Mittelwerte ausgewiesen.

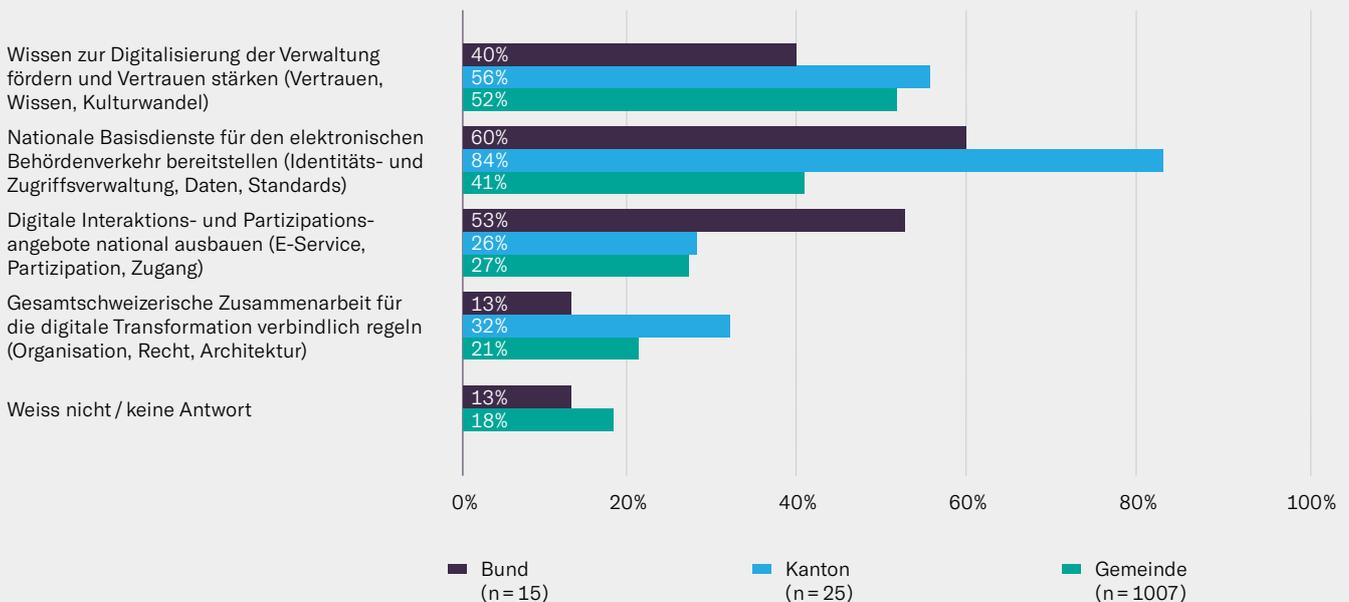
**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE.

**Bund und Kantone wünschen nationale Basisdienste während die Gemeinden digitale Kompetenzen in der Verwaltung fördern**

Die Vertretenden der Verwaltung wurden gefragt, welches für sie die prioritären Ziele im Zusammenhang mit digitalen Behördendienstleistungen sind. Die Antwortkategorien entsprechen den in der E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023 formulierten Ziele und wurden entsprechend gegenüber den früheren Erhebungen angepasst. Ein Längsvergleich ist deshalb nicht möglich. Die Ergebnisse sind in Darstellung 41 zusammengefasst.

Beim **Bund** steht folgendes Ziel im Vordergrund: Es sollen **nationale Basisdienste für den elektronischen Behördenverkehr bereitgestellt** werden. Gut die Hälfte der befragten Bundesbehörden will einen **Ausbau von digitalen Interaktions- und Partizipationsangeboten** – dieses Ziel erhielt somit die zweitgrösste Zustimmung. Vier von zehn der befragten Bundesbehörden wollen das **Wissen zur Digitalisierung der Verwaltung fördern und das Vertrauen stärken**. Die **verbindliche Regelung der gesamtschweizerischen Zusammenarbeit für die digitale Transaktion** erhielt am wenigsten Zustimmung. 13% der befragten Bundesbehörden konnten oder wollten sich zu dieser Frage nicht äussern.

**41. Welche der nachfolgend genannten Ziele haben für Sie beziehungsweise Ihre Behörde die höchste Priorität?**



**Legende** Basis sind alle Befragten der Bundesbehörden (n in Klammern).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2021, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE.

Das Ziel, nationale **Basisdienste für den elektronischen Behördenverkehr bereitzustellen**, erhält bei den **Kantonen** mit 84% noch mehr Zustimmung als beim Bund. An zweiter Stelle steht im Gegensatz zu den Bundesbehörden das Ziel, das **Wissen zur Digitalisierung der Verwaltung zu fördern und das Vertrauen zu stärken**. An dritter Stelle steht für die Kantone die **verbindliche Regelung der gesamtschweizerischen Zusammenarbeit für die digitale Transaktion**. Der **Ausbau von digitalen Interaktions- und Partizipationsangeboten** folgt an letzter Stelle und scheint generell für die Kantone ein weit weniger wichtiges Ziel zu sein als für die Bundesbehörden.

Die Reihenfolge der abgefragten Ziele stellt sich bei den Gemeinden nochmals anders dar: Bei den **Gemeinden** hat das Ziel, **Wissen zur Digitalisierung der Verwaltung zu fördern und das Vertrauen zu stärken**, erste Priorität. Es folgt die **Bereitstellung nationaler Basisdienste für den elektronischen Behördenverkehr** – für 41% der befragten Vertretenden der Gemeinden ist dies ein wichtiges Ziel. An dritter und vierter Stelle stehen der **Ausbau von digitalen Interaktions- und Partizipationsangeboten** und die **verbindliche Regelung der gesamtschweizerischen Zusammenarbeit für die digitale Transaktion**. 18% der Befragten konnten oder wollten diese Frage nicht beantworten.

### Nur vereinzelt Anfragen für Dateneinsicht bei den Behörden

Das Thema Nachvollziehbarkeit von der Verwendung persönlicher Daten wurde 2021 erstmals in die Befragung aufgenommen. Während auf Ebene der Bevölkerung von Interesse war, ob vom gesetzlichen Recht auf Datensicht Gebrauch gemacht wird, ist auf Ebene Verwaltung interessant, wie oft und in welcher Form die Behörden Anfragen zur Dateneinsicht erhalten und wie gross der Aufwand ist.

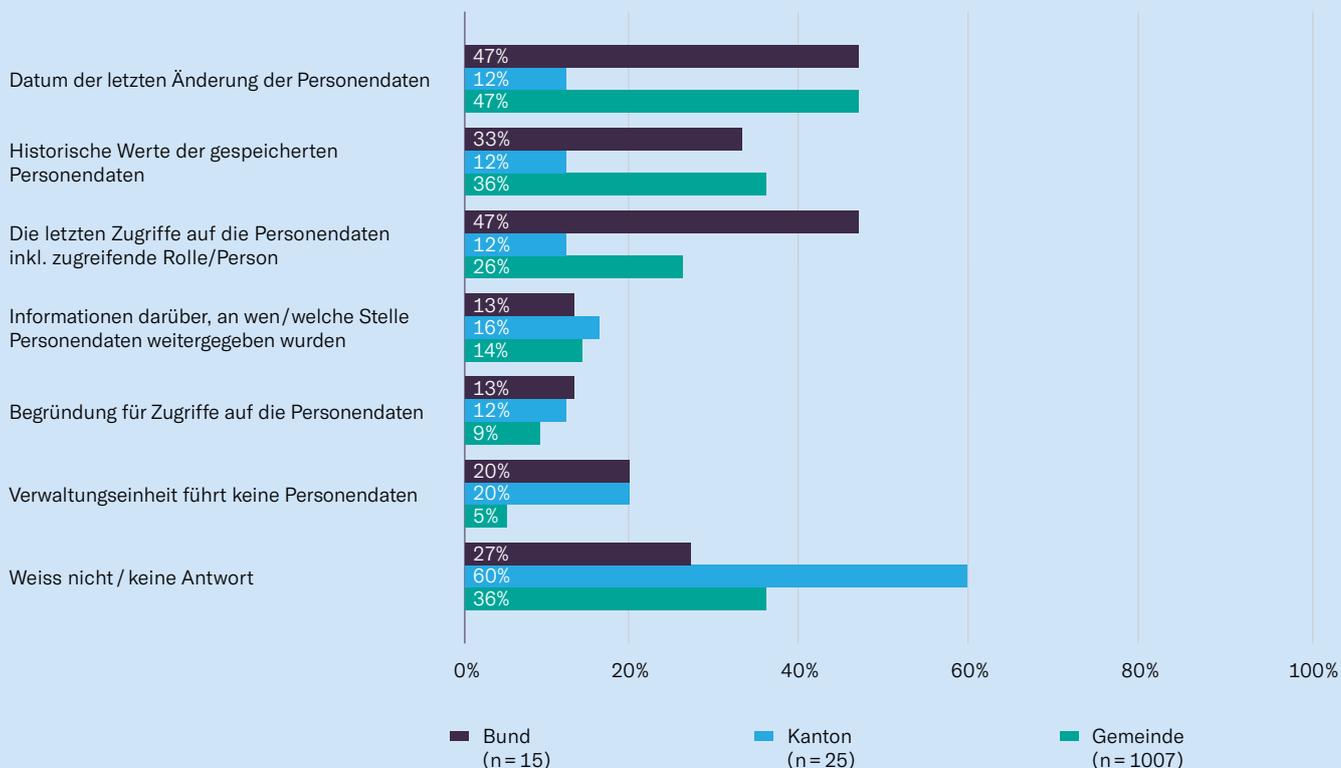
Die Hälfte der befragten Vertretenden von Behörden hat noch nie eine Anfrage von natürlichen Personen erhalten, die Einsicht in ihre persönlichen Daten gemäss Datenschutzgesetz beantragten. Gut ein Drittel erhielt eine bis neun Anfragen pro Jahr, bei rund 6% waren es zehn oder mehr Anfragen. Die übrigen befragten Behörden führen keine Personendaten (1%) oder konnten die Frage nicht beantworten (6%). Kantons- und insbesondere Bundesbehörden erhielten deutlich häufiger Anfragen zur Dateneinsicht als Gemeindebehörden.

Der Aufwand, den eine Anfrage für Dateneinsicht verursacht, beträgt in der Regel zwischen 11 und 30 Minuten (35% der Befragten). Fast gleich viele Befragte gaben an, weniger als 11 Minuten Aufwand für eine solche Bearbeitung zu haben. Knapp ein Viertel benötigt dagegen länger als 30 Minuten. 12% konnten den Aufwand nicht einschätzen. Aufgrund der geringen Anzahl Befragter, die diese Frage beantwortet haben, sind keine zuverlässigen Aussagen zu Unterschieden zwischen den verschiedenen Kantonsbehörden oder Sprachregionen möglich.

Die Mehrheit (46%) der Anfragen zur Einsicht in persönliche Daten werden per E-Mail an die Behörden gerichtet. Je knapp ein Viertel wendet sich per Telefon oder Brief an die Behörden. Die übrigen befragten Vertretenden von Behörden wussten keine Antwort auf diese Frage.

Das Datum der letzten Änderung der Personendaten wird bei knapp der Hälfte der befragten Behörden erfasst und gespeichert (Darstellung 42). Ein Drittel speichert auch die historischen Werte. Die letzten Zugriffe auf die Personendaten werden bei einem Viertel der Behörden erfasst, eine Begründung für den Zugriff hingegen lediglich bei 9% der Befragten.

42. Welche der folgenden Informationen werden von Ihrem wichtigsten IT-System zur Verarbeitung von Personendaten erfasst und gespeichert?



**Legende** Basis sind alle Befragten der Behörden (n in Klammern).

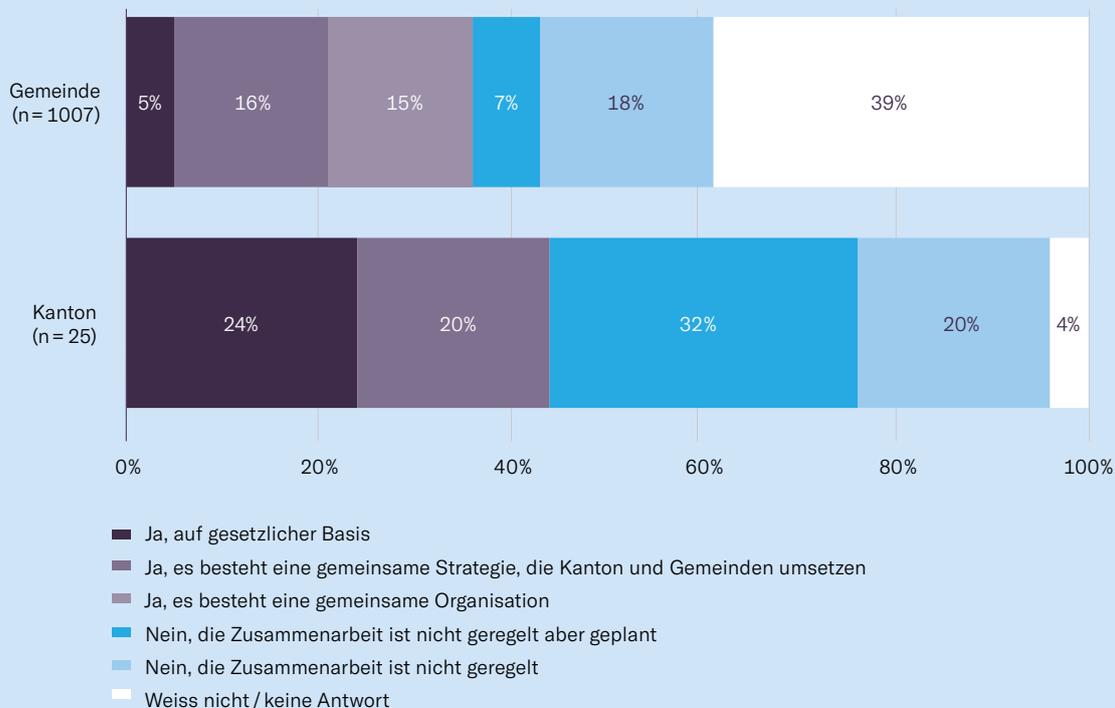
**Quelle** Erhebung Nationale E-Government-Studie 2021, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE.

**Mehrheit der Gemeinden und Kantone ohne Rechtsgrundlagen für elektronischen Behördenverkehr**

2021 wurde neu in der Befragung der Verwaltungen integriert, ob und welche Rechtsgrundlagen im Zusammenhang mit der Umsetzung von E-Government bestehen. Von den befragten Gemeindebehörden gab gut ein Drittel an, dass es zwischen den beiden Behördenebenen eine Vereinbarung zur E-Government-Zusammenarbeit gibt. In 5% der Fälle basiert diese auf gesetzlichen Grundlagen. Bei 16% beziehungsweise 15% besteht eine gemeinsame Strategie, die Kantone und Gemeinden umsetzen, oder eine gemeinsame Organisation. In 7% der befragten Behörden ist eine Regelung der Zusammenarbeit geplant. 18% verfügen über keine entsprechende Zusammenarbeitsvereinbarung. 39% der Befragten von Gemeindebehörden konnten diese Frage nicht beantworten. Bei den befragten kantonalen Verantwortlichen konnte nur eine Person diese Frage nicht beantworten. Entsprechend grösser fallen die Anteile der übrigen Antwortmög-

lichkeiten aus: Ein Viertel der kantonalen Verantwortlichen gab an, dass eine gesetzliche Zusammenarbeitsvereinbarung besteht. Bei weiteren 20% gibt es eine gemeinsame Strategie. Knapp ein Drittel plant eine gemeinsame Zusammenarbeit und in 20% der befragten Kantonsbehörden besteht keine Zusammenarbeitsvereinbarung.

43. Gibt es in Ihrem Kanton eine Vereinbarung zwischen dem Kanton und den Gemeinden zur E-Government-Zusammenarbeit?



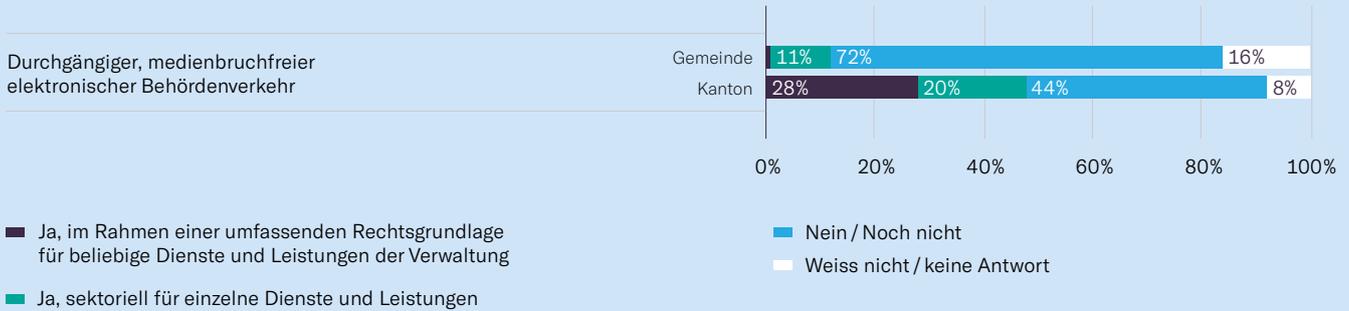
**Legende** Basis sind alle Befragten der Kantons- und Gemeindebehörden (n in Klammern).

**Quelle** Erhebung Nationale E-Government-Studie 2021, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE.

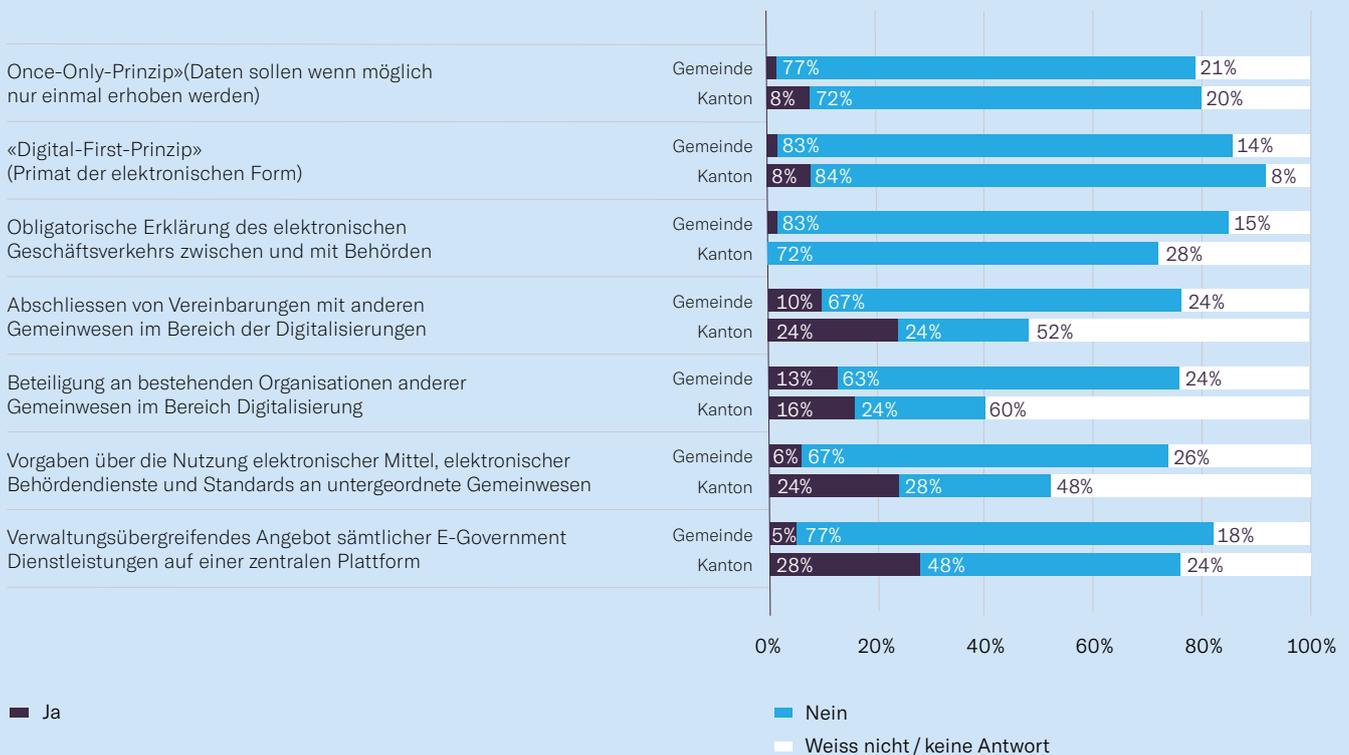
Wie in Darstellung 44 ersichtlich, sind Rechtsgrundlagen für einen durchgängigen, medienbruchfreien elektronischen Behördenverkehr in den Gemeinwesen nicht flächendeckend vorhanden. Einzelne Gemeinden verfügen über Rechtsgrundlagen für einzelne Dienste oder Leistungen. Auch in einem grossen Teil der Kantone (44%) sind keine entsprechenden Rechtsgrundlagen vorhanden. In 20% der Kantone bestehen für einzelne Dienste oder Leistungen Rechtsgrundlagen, 28% verfügen über eine umfassende Rechtsgrundlage.

Die Rechtsgrundlagen in den Kantonen regeln insbesondere die **Umsetzung einer zentralen Plattform, auf der verwaltungsübergreifend E-Government-Dienstleistungen angeboten werden können**, die **Vorgaben über die Nutzung elektronischer Mittel/Behördendienste** und den **Abschluss von Vereinbarungen mit anderen Gemeinwesen**. Letzteres ist auch in den Gemeinden am häufigsten gesetzlich geregelt.

**44. Bestehen in Ihrem Gemeinwesen erforderliche Rechtsgrundlagen für einen durchgängigen, medienbruchfreien elektronischen Behördenverkehr?**



**Zur Umsetzung welcher weiteren Dienste/Leistungen bestehen in Ihrem Gemeinwesen Rechtsgrundlagen?**



**Legende** Basis sind alle Befragten der Kantons- und Gemeindebehörden (Gemeinde n = 1007 und Kanton n = 25 Befragte).

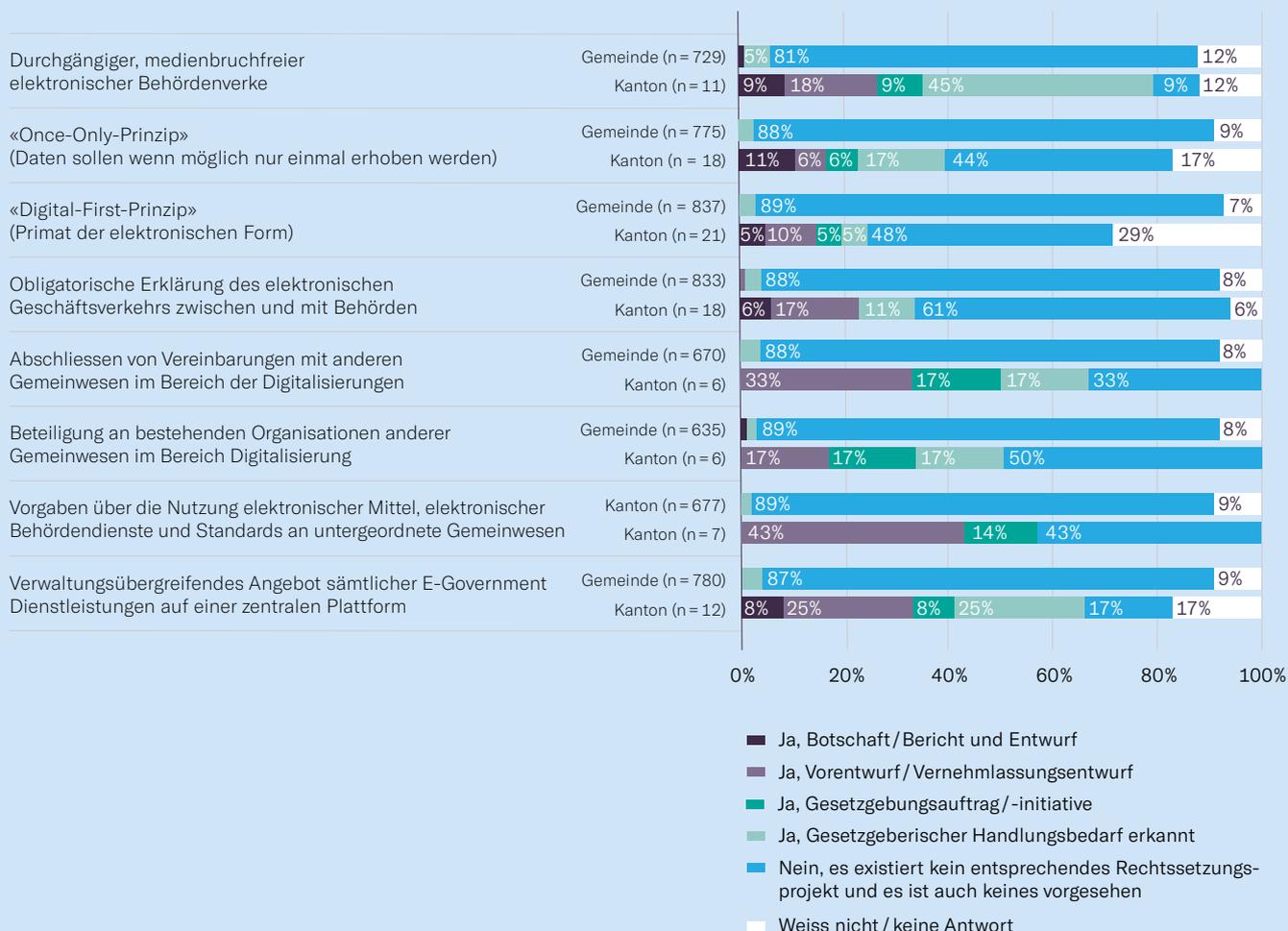
**Quelle** Erhebung Nationale E-Government-Studie 2021, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE.

Jene Behörden, die nicht oder noch nicht über Rechtsgrundlagen für einzelne Dienste oder Leistungen verfügen, wurden gefragt, ob ein entsprechendes Rechtsetzungsprojekt besteht oder zumindest vorgesehen ist (Darstellung 45).

In den Gemeinden existieren kaum Rechtsetzungsprojekte. Bei den Kantonen sind Rechtsetzungsprojekte häufiger: So gibt es in 80% der Kantone ein Projekt zum durchgängigen, medienbruchfreien elektronischen Behördenverkehr. Dazu ist zumin-

dest der Handlungsbedarf erkannt (45%) oder es liegt ein Gesetzgebungsauftrag respektive eine Gesetzgebungsinitiative (9%), ein Vernehmlassungsentwurf (18%) oder eine Botschaft (9%) vor. Auch im Rahmen der Umsetzung einer zentralen verwaltungsübergreifenden Plattform und zum Abschliessen von Vereinbarungen mit anderen Gemeinwesen im Bereich der Digitalisierung gibt es in mehr als der Hälfte der Kantone ein Projekt zur Rechtsetzung.

**45. Welche Rechtsetzungsprojekte bestehen in Ihrem Gemeinwesen? Besteht ein entsprechendes Rechtssetzungsprojekt für einen durchgängigen, medienbruchfreien elektronischen Behördenverkehr oder ist ein solches vorgesehen? Wenn ja welche Rechtsetzungsprojekte bestehen in Ihrem Gemeinwesen.**



**Legende** Basis sind alle Kantons- und Gemeindebehörden, die gemäss den Befragten über keine entsprechenden Rechtsgrundlagen verfügen (n in Klammern).

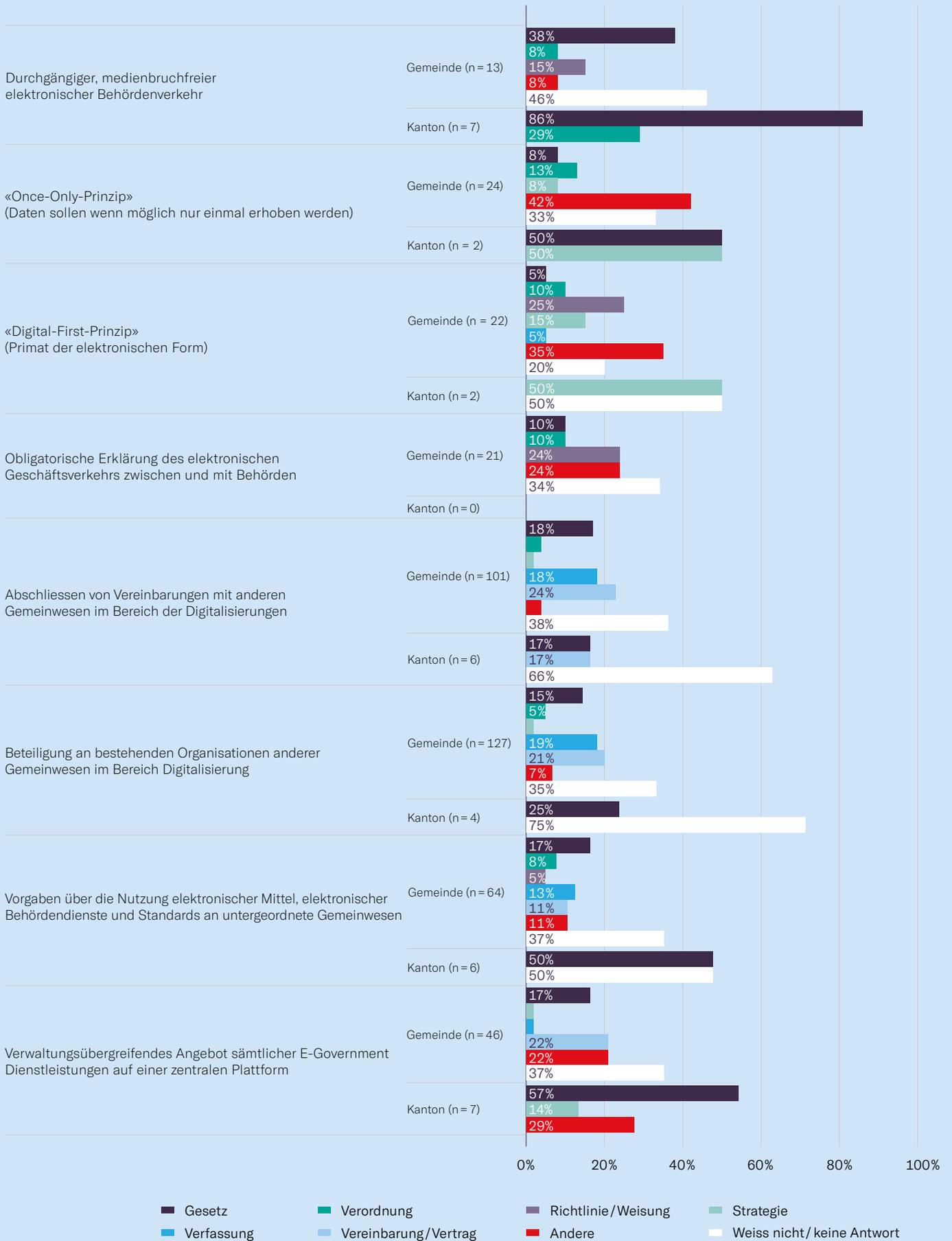
**Quelle** Erhebung Nationale E-Government-Studie 2021, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE.

Die Regelung verschiedener Dienste und Leistungen ist mehrheitlich in Gesetzen oder Verordnungen festgehalten. Je nach Dienst oder Leistung sind diese auch in Form von Richtlinien, Strategien oder anderen Vereinbarungspapieren festgehalten. Darstellung 46 fasst die Ergebnisse zusammen.

Neben den rechtlichen Grundlagen können auch die eCH-Standards<sup>17</sup> zur Umsetzung von E-Government-Vorhaben herangezogen werden. In 37% der Gemeinden und 76% der Kantone gibt es Vorgaben zur Einhaltung der eCH-Standards. In ebenfalls 37% der Gemeinden gibt es keine entsprechenden Vorgaben, während dies nur in 12% der Kantone der Fall ist. 27% der befragten kommunalen Verantwortlichen (12% der kantonalen Verantwortlichen) konnten die Frage nicht beantworten.

<sup>17</sup> «Der Verein eCH fördert, entwickelt und verabschiedet Standards im Bereich E-Government. Für eine effiziente elektronische Zusammenarbeit zwischen Behörden, Unternehmen und Privaten.» Quelle: [www.ech.ch](http://www.ech.ch), Zugriff 21.12.2021.

46. Welche Regelungen/Rechtsgrundlagen werden für die verschiedenen Dienste/Leistungen eingesetzt?



**Legende** Basis sind alle Kantons- und Gemeindebehörden, die gemäss den Befragten über entsprechende Rechtsgrundlagen verfügen (n in Klammern).

**Quelle** Erhebung Nationale E-Government-Studie 2021, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE.

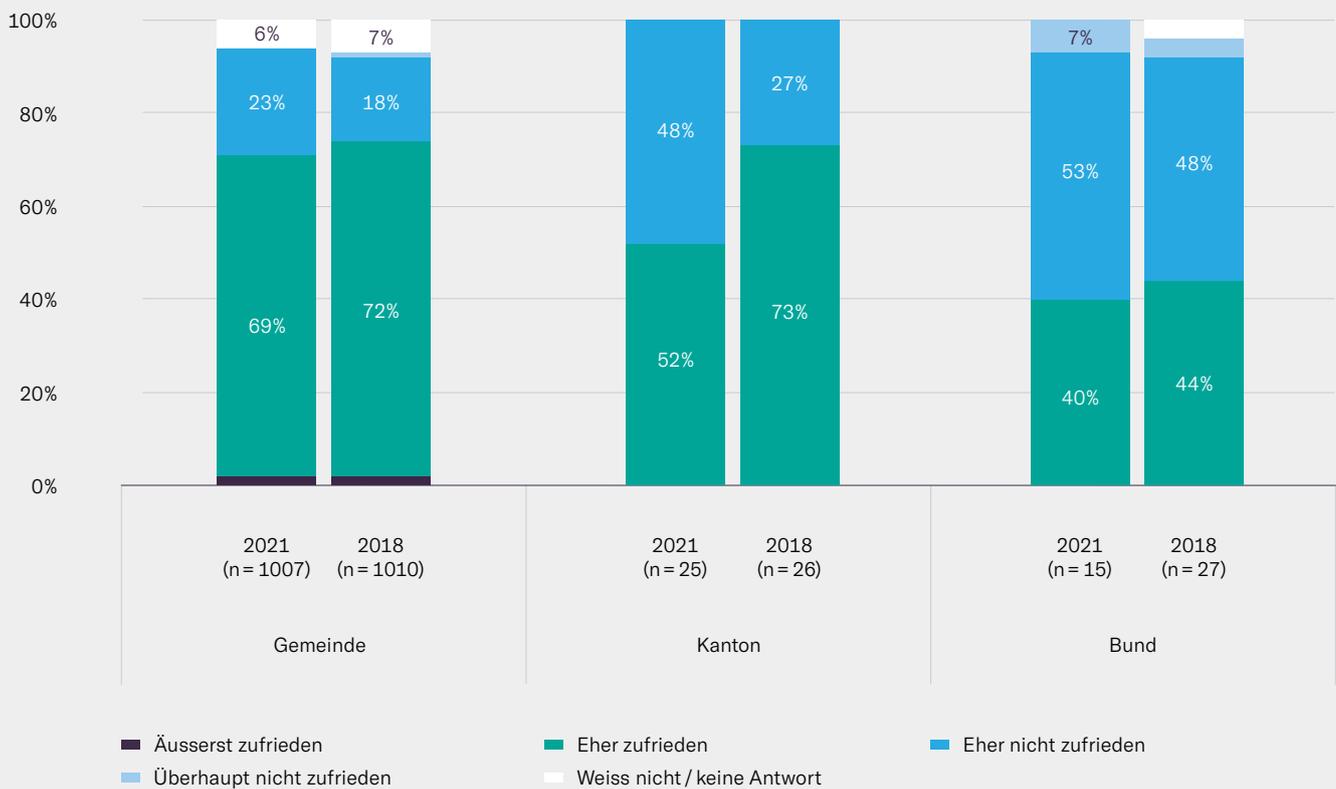
## → 3.4 Vergleich zwischen Nachfrage und Angebot

### Zufriedenheit und Vertrauen in die Verwaltung auf hohem Niveau stabil

Auf allen drei Verwaltungsebenen wird die **Zufriedenheit** nach einem leichten Anstieg im Jahr 2018 im Jahr 2021 negativer eingeschätzt (Darstellung 47). Die Mitarbeitenden der Bundesbehörden zeigen sich weiterhin deutlich kritischer

als jene der anderen Verwaltungsebenen. Die kommunalen Behörden schätzen die Zufriedenheit am positivsten ein. Hier sind fast 70% der Befragten der Ansicht, die Bevölkerung sowie die Unternehmen seien mit dem E-Government-Angebot in der Schweiz zufrieden.

47. Wie schätzen Sie die Zufriedenheit der Nutzenden und Unternehmen mit dem Internet-/E-Government-Angebot der Behörden in der Schweiz insgesamt ein? Denken Sie, die Bürger und Unternehmen sind ...



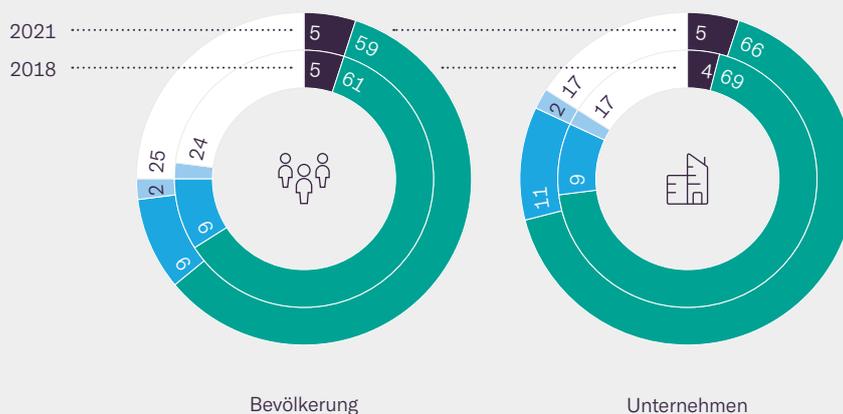
**Legende** Basis sind alle Befragten der Behörden (n in Klammern).  
**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE.

Die Einschätzung der Behörden lässt sich durch die entsprechenden Antworten aus der Befragung der Bevölkerung und der Unternehmen validieren (Darstellung 48). Eine Mehrheit beider Zielgruppen ist eher zufrieden mit dem E-Gover-

nement-Angebot, auch wenn sich ein Teil der Befragten nicht zu dieser Frage äussern konnte oder wollte. Die Bewertung der beiden Zielgruppen fällt ähnlich aus und ähnelt den Resultaten aus den früheren Erhebungen.

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

Angaben in %



- Äusserst zufrieden
- Eher zufrieden
- Überhaupt nicht zufrieden
- Eher nicht zufrieden
- Weiss nicht/keine Antwort

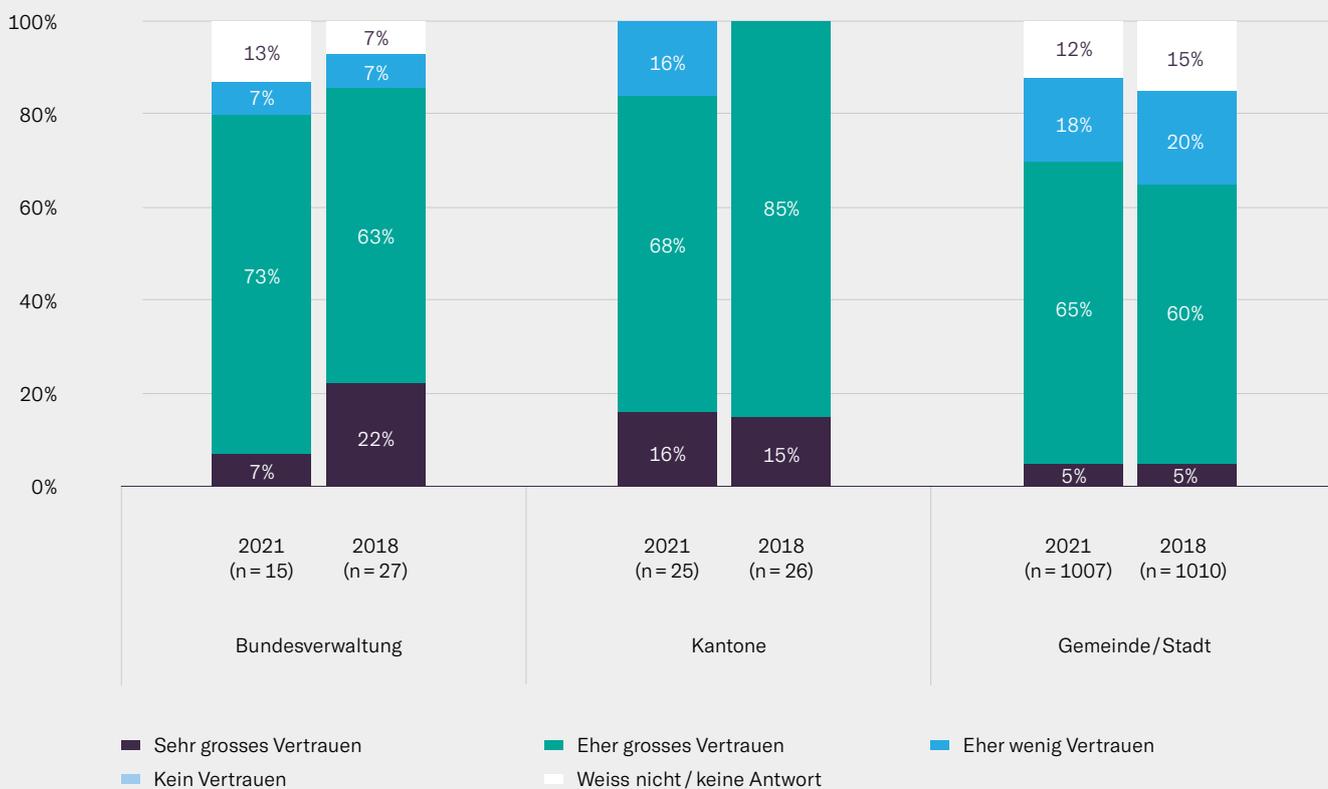
**Legende** Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen (2018: n = 2549, 2021: n = 2592), und alle Befragten von Unternehmen (2018: n = 1331, 2021: n = 1407).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2021, Zielgruppen Bevölkerung und Unternehmen, Demo SCOPE.

Die Vertretenden der Behörden schätzten nicht nur die Zufriedenheit der Nutzenden ein, sondern gaben auch eine Einschätzung zum **Vertrauen** in die E-Services ihrer Stelle bei der Bevölkerung ab (Darstellung 49). Das Vertrauen der Bevölkerung in die Online-Dienstleistungen der Behörden wird von den Vertretenden der Behörden positiv eingeschätzt. Am kritischsten zeigen sich die Ver-

tretenden der kommunalen Behörden. Bei den Befragten der kantonalen Behörden fällt die Einschätzung jedoch im Gegensatz zu 2018 ähnlich kritisch aus. Im Vergleich zu 2018 gehen deutlich weniger Vertretende der Bundesverwaltung von einem sehr grossen Vertrauen der Bevölkerung aus. Diese Veränderung kann aber auch auf die kleinere Stichprobe zurückgeführt werden.

**49. Wie gross schätzen Sie das Vertrauen der Bevölkerung in Online-Dienstleistungen Ihrer Behörde ein?**



**Legende** Basis sind alle Befragten der Behörden (n in Klammern).  
**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE.

Die Antworten der Bevölkerung und der befragten Vertretenden der Unternehmen (Darstellung 50) auf die Frage nach dem Vertrauen in die Online-Dienstleistungen der Behörden bestätigen die Einschätzungen der Behörden, jedoch fällt die Gesamtbeurteilung eher weniger positiv aus.

zeigen rund 70% der Befragten sehr grosses oder eher grosses Vertrauen in die Online-Dienste. Bei den Unternehmen ist das Vertrauen mit 75% etwas grösser als bei der Bevölkerung. Die Resultate ähneln denjenigen aus den früheren Erhebungen.

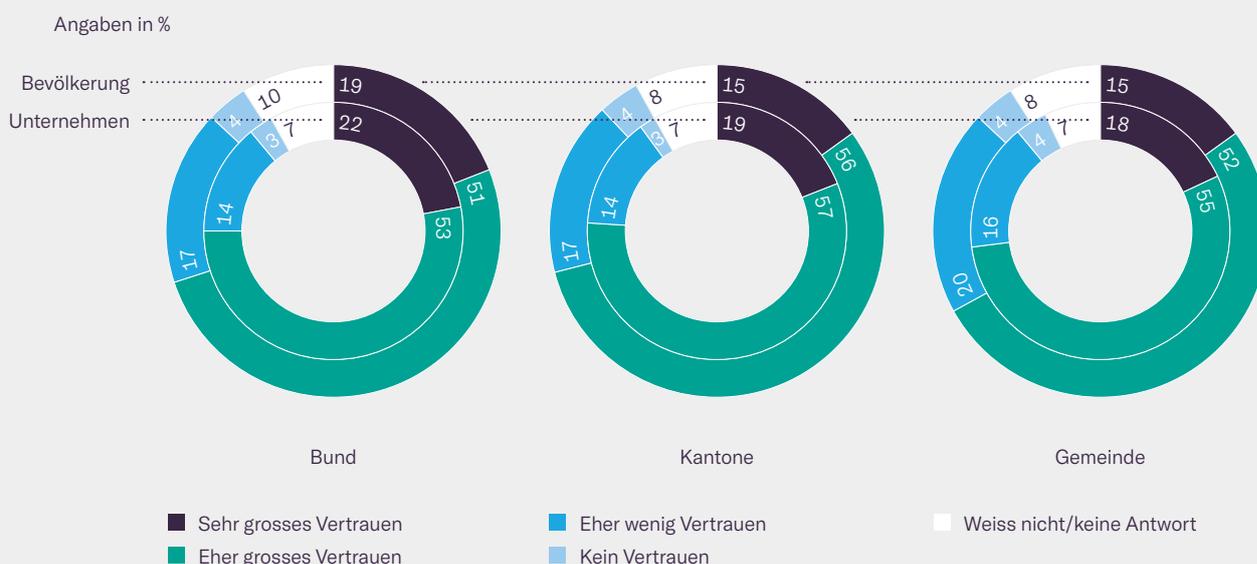
Die Bevölkerung bringt den Online-Diensten der Bundesverwaltung und der Kantone Vertrauen entgegen, jedoch ist dieses etwas weniger ausgeprägt als von diesen vermutet. Bei der Bevölkerung

Wie bereits in den früheren Erhebungen zeigt die Bevölkerung in der italienischen Schweiz ein besonders grosses Vertrauen in die Online-Dienste der Behörden. Das Vertrauen bei der Bevölkerung ist 2021 in der Westschweiz kleiner als in der

Deutschschweiz, 2018 war es in beiden Sprachregionen etwa gleich gross. Die städtische Bevölkerung hat ausserdem mehr Vertrauen als die ländliche Bevölkerung. Das Vertrauen hängt auch von der Häufigkeit der Internetnutzung ab: Je häufiger das Internet genutzt wird, desto grösser ist das Vertrauen in die Online-Dienste der Behörden.

Analog zur Bevölkerung bringen die Unternehmen in der italienischen Schweiz den digitalen Behördendiensten mehr Vertrauen entgegen als die Unternehmen in der West- und der Deutschschweiz. Ebenso zeigen Unternehmen in Städten häufiger grosses Vertrauen in die Behörden als Unternehmen in ländlichen Regionen. Dies war auch in den früheren Erhebungen so.

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



**Legende** Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen (2021: n = 2592), und alle Befragten von Unternehmen (2021: n = 1407).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2021, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE.

Die Bevölkerung wurde auch zum Vertrauen in die Online-Dienstleistungen von privaten Anbietern befragt: Schweizerische Bundesbahnen (SBB), Banken und Online-Shops (z.B. Galaxus, Amazon, Ebay). Dies erlaubt einen Vergleich mit dem Vertrauen in die Behörden. Das Vertrauen in die privaten Anbieter ist nicht in jedem Fall geringer als jenes in die Behörden. Mit gut zwei Dritteln der Befragten, die sehr grosses oder eher grosses Vertrauen haben, ist das Vertrauen in die SBB gut. Noch höher ist das Vertrauen in die Banken – mit 85% der Befragten, die sehr grosses oder eher grosses Vertrauen haben. Am schlechtesten schneiden Online-Shops ab (39%).

Gegenüber anderen Dienstleistungen privater Anbieter ist das Vertrauen der Bevölkerung unterschiedlich gross: 71% der Befragten haben sehr grosses oder grosses Vertrauen gegenüber den SBB und der Schweizerischen Post. Auch gegenüber der Schweizerischen Nationalbank (SNB) besteht bei knapp zwei Dritteln der Befragten grosses oder sehr grosses Vertrauen. Der Swisscom vertraut rund die Hälfte der Befragten.

Bei der Bevölkerung wurde zusätzlich zum Vertrauen in die Dienstleistungen nach dem generellen Vertrauen in die Behörden gefragt. Dieses ist intakt, über drei Viertel der Befragten bringen den Behörden auf allen Ebenen Vertrauen entgegen.

### Nachfrage nach E-Services grösser als das Angebot

In den Befragungen wurde auf der einen Seite erhoben, welche Dienstleistungen die kantonalen und kommunalen Behörden<sup>18</sup> online zur Verfügung stellen. Auf der anderen Seite gaben die Nutzenden an, welche der Dienstleistungen sie nutzen respektive gerne nutzen würden. Dies ermöglicht einen Vergleich zwischen Angebot und Nachfrage<sup>19</sup>, wie sie sich derzeit präsentieren. Da nicht für alle abgefragten Nachfragen das entsprechende Angebot abgefragt wurde, werden nur für ausgewählte Dienstleistungen Angebot und Nachfrage gegenübergestellt. Für die Gegenüberstellung von Angebot und Nachfrage wurden diejenigen Dienstleistungen ausgewählt, die aufseiten der Bevölkerung oder der Unternehmen die grösste Nachfrage aufweisen.

Die derzeitige Nutzung von digitalen Behördendienstleistungen durch die Bevölkerung entspricht dem Angebot von Kantons- und Gemeindeverwaltungen bei der am häufigsten online abgewickelten Tätigkeit, dem Ausfüllen der Steuererklärung, wenn vollständig und teilweise transaktionale Angebote berücksichtigt werden (Darstellung 51): Diese Dienstleistung wird von fast allen befragten kantonalen Behörden zumindest teilweise transaktional angeboten. Beim Ausfüllen der Steuererklärung besteht jedoch Entwicklungspotenzial im Hinblick auf die volltransaktionale Variante dieser Dienstleistung. Bei der elektronischen Rechnung besteht auf den ersten Blick Entwicklungspotenzial, da die Nachfrage nach dieser Dienstleistung weitaus grösser ist als das elektronische Angebot. Insbesondere auf Ebene der Gemeinden gibt es Aufholbedarf. Ein ähnliches Bild zeigt das E-Payment. Hier ist die Diskrepanz zwischen Angebot und Nachfrage insbesondere auf Ebene der Gemeinden sehr gross: 84% der Befragten wünschen sich, diese Dienstleistung online auszuführen, weitaus weniger Gemeinden und Kantone bieten sie auch an. Bei der digitalen Bestellung einer Wohnsitzbestätigung fällt die Nachfrage nur wenig höher aus als das Angebot.

Darstellung 51 zeigt, dass bei den Dienstleistungen **Fristverlängerung für die Steuererklärung beantragen** sowie **Steuererklärung ausfüllen und einreichen** die derzeitige Nachfrage der Unternehmen vom Angebot der Behörden gut abgedeckt wird, zumindest wenn man beim **Ausfüllen der Steuererklärung** auch teilweise transaktionale Wege der Abwicklung berücksichtigt. Auch bei der **Beantragung der Baubewilligung** deckt das Angebot die Nachfrage ab. Bei der **Beantragung der Arbeitsbewilligung** übersteigt hingegen die Nachfrage nach Online-Dienstleistungen deren Angebot, auch wenn teilweise transaktionale Dienstleistungen berücksichtigt werden. Bei der **Abrechnung oder Anmeldung der Sozialversicherung** besteht ebenfalls Entwicklungspotenzial. Es ist jedoch anzumerken, dass das Angebot **Meldung/Erfassung von Arbeitslosigkeit** nicht exakt der Nachfrage nach **Abrechnung oder Anmeldung der Sozialversicherung** entspricht.

<sup>18</sup> Vergleiche der Nachfrage mit Angeboten auf Ebene Bund (z.B. Betreibungsregisterauszug bestellen) sind hier nicht sinnvoll, weil erstens nicht alle Bundesämter geantwortet haben und zweitens bei vielen Angeboten nur wenige Stellen oder nur eine einzige Stelle diese Leistung überhaupt anbieten sollen. Der Vergleich wurde deshalb auf die Angebote der kantonalen und kommunalen Behörden beschränkt.

<sup>19</sup> 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.

## 51. Angebot und Nachfrage der Bevölkerung/Unternehmen nach Online-Angeboten

**Nachfrage** ■ Ja, schon elektronisch abgewickelt ■ Noch nie elektronisch abgewickelt, würde ich aber gerne

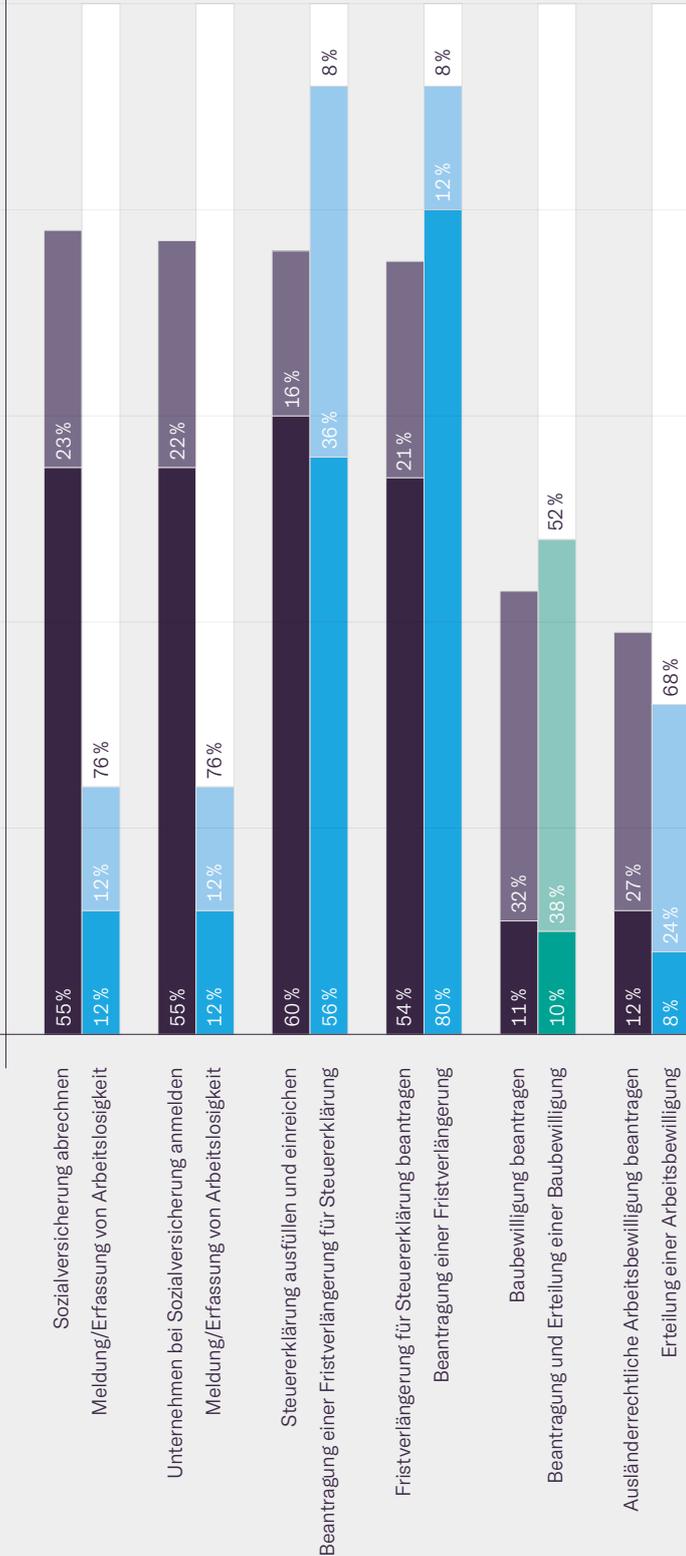
**Angebot** ■ Volltransaktional (Gemeinde) ■ Teilweise transaktional ■ Nicht transaktional/nicht online angeboten  
 ■ Volltransaktional (Kanton) ■ Teilweise transaktional



### Bevölkerung



### Unternehmen



**Legende** Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen (n = 2592) und alle Befragten der Kantonsbehörden (n = 25) und Gemeindebehörden (n = 1007).

**Quelle** Erhebung Nationale E-Government-Studie 2021, Zielgruppen Bevölkerung und Verwaltung/Unternehmen und Verwaltung, Demo SCOPE.

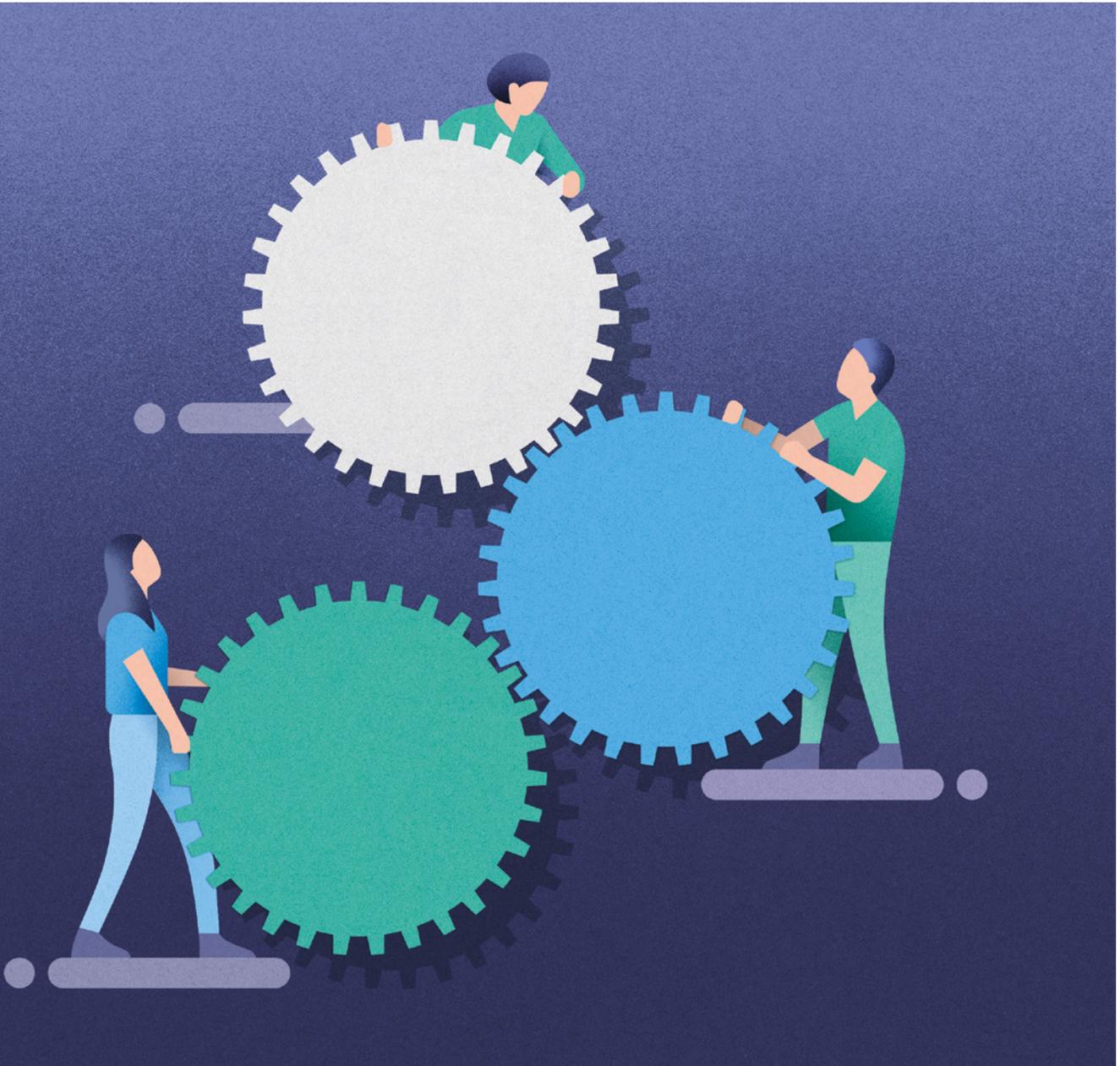
**Bevölkerung sieht Anpassungsbedarf bei E-Services insbesondere bei den Gemeinden**

Ein weiterer wichtiger Indikator im Zusammenhang mit der Frage, ob die Angebote der Verwaltung den Bedürfnissen der Bevölkerung und der Unternehmen gerecht werden, ist der Anpassungsbedarf, den die Anspruchsgruppen bei bestehenden Angeboten verorten.

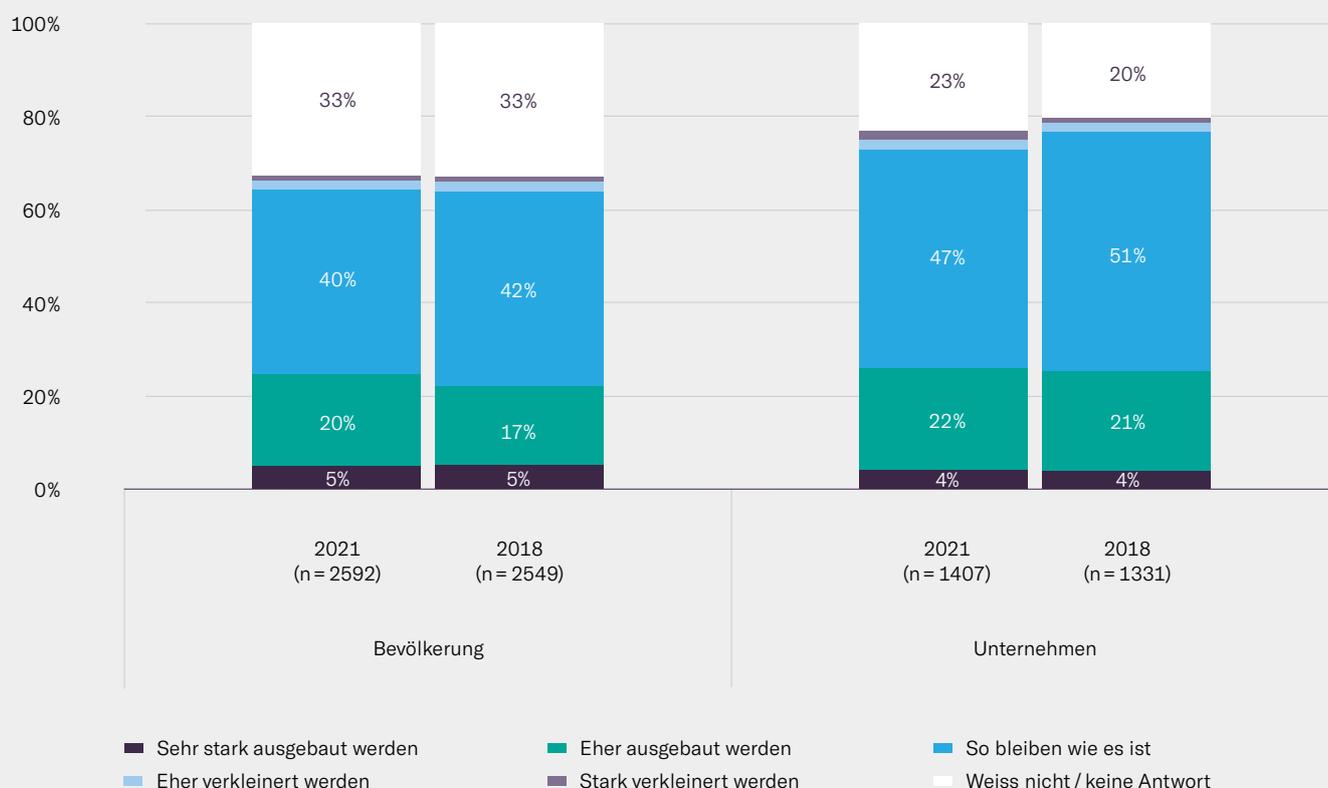
In beiden Anspruchsgruppen, insbesondere bei der Bevölkerung, findet sich wieder ein relevanter Anteil von Weiss-nicht- und fehlenden Antworten. Dies liegt vermutlich daran, dass zu dieser Verwaltungsebene insgesamt wenig Kontakt besteht. Von denjenigen, die sich zur Frage geäu-

ssert haben, ist die Mehrheit beider Gruppen der Meinung, das Online-Angebot der Bundesverwaltung solle **so bleiben, wie es ist** (Darstellung 52). Einen Ausbau wünscht sich jeweils rund ein Viertel der Befragten in den Unternehmen beziehungsweise bei der Bevölkerung. Die Resultate aus dem Jahr 2021 sind nahezu identisch mit jenen von den beiden früheren Erhebungen.

Der Vergleich mit den Ergebnissen der Befragung der Bundesverwaltung zeigt zudem, dass die Bundesbehörden selbst viel deutlicher der Meinung sind, ihr Online-Angebot müsse ausgebaut werden, als die Bevölkerung und die Unternehmen (94% sind dieser Ansicht).



52. Müsste das Online-Angebot der Bundesverwaltung aus Ihrer Sicht ...



**Legende** Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen, und alle Befragten von Unternehmen (n in Klammern).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppen Bevölkerung und Unternehmen, Demo SCOPE.

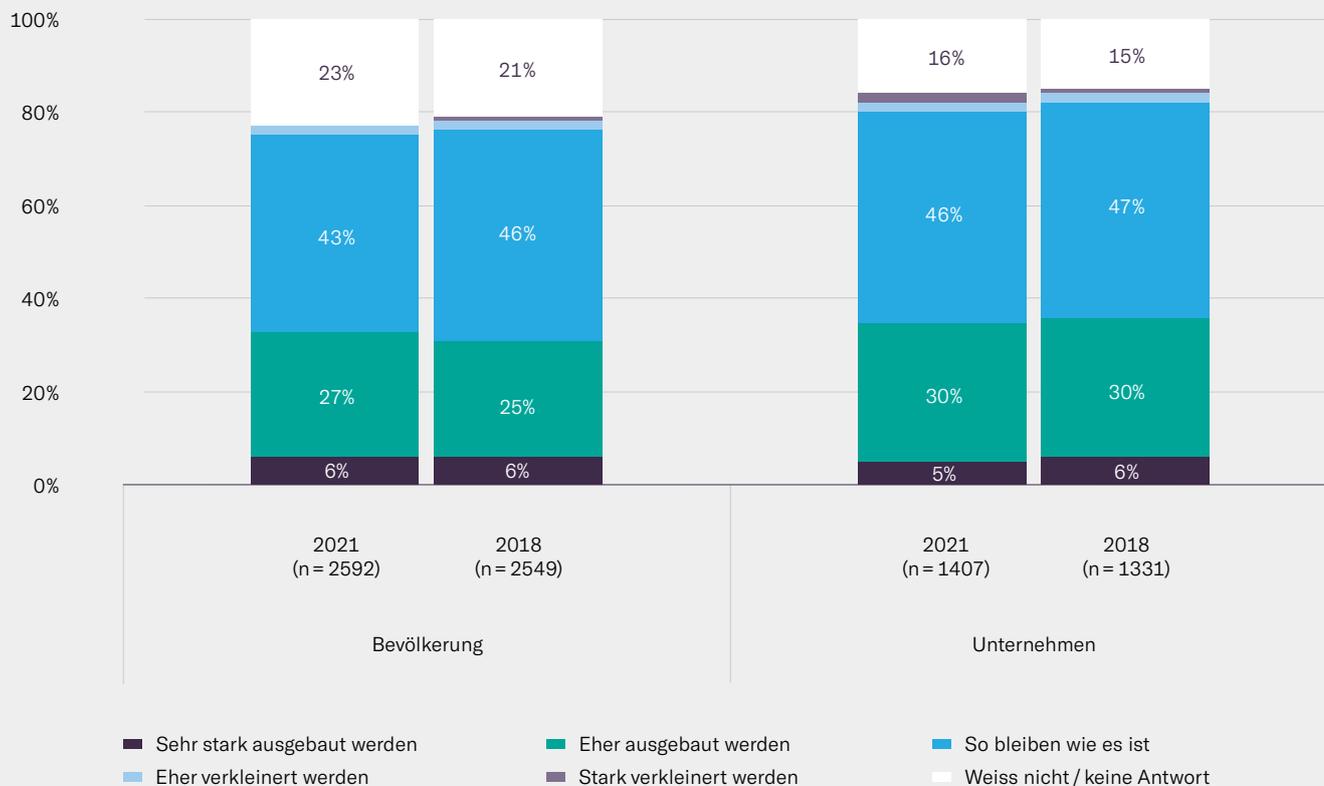
Jüngere, männliche und/oder in Städten lebende Befragte wünschen sich häufiger einen Ausbau der E-Services der Bundesverwaltung als ältere, weibliche und/oder auf dem Land lebende Befragte. Der Wunsch nach einem Ausbau des Online-Angebots ist zudem in der italienischen Schweiz stärker als in der West- und der Deutschschweiz. Er ist auch stärker, je häufiger das Internet genutzt wird. Bei den Unternehmen ist der Wunsch nach einem Ausbau bei städtischen Unternehmen sowie Unternehmen mit häufiger Internetnutzung ebenfalls am stärksten verbreitet. Der Wunsch nach einem Ausbau ist zudem bei Unternehmen aus dem 3. Sektor etwas stärker verbreitet als bei Unternehmen aus dem 2. Sektor. Er wächst überdies mit der Unternehmensgrösse. In Bezug auf die Sprachregionen zeigen sich keine wesentlichen Unterschiede.

Diejenigen Befragten, die sich einen Ausbau der E-Services wünschen, wurden gefragt, bei wel-

chem Angebot sie den dringendsten Ausbaubedarf sehen. Auch hierzu konnten sich aber die meisten Befragten nicht äussern (70%). Am häufigsten wurde von der Bevölkerung das Angebot **E-Voting** genannt (8%). Bei den Bundesbehörden wurde am häufigsten der **Übersichtlichkeit/ Benutzerfreundlichkeit der Website** zugestimmt (14%), gefolgt vom Ausbau des **E-Votings** (7%) und vom **generellen Angebot von Online-Dienstleistungen** (7%). Bei den Unternehmen erhielt die **digitale Steuererklärung** die meiste Zustimmung (7%). Fast gleich viele (6%) stimmten der Aussage zu, dass die **Bundesverwaltung alle Dienstleistungen online anbieten sollten**.

Das Online-Angebot der Kantonsverwaltung soll gemäss Meinung von etwas weniger als der Hälfte beider Gruppen **so bleiben, wie es ist** (Darstellung 53). Über 30% beider Gruppen sehen Bedarf für einen Ausbau. Die Werte sind vergleichbar mit jenen aus den früheren Erhebungen.

53. Müsste das Online-Angebot der Verwaltung Ihres Wohnkantons/ des entsprechenden Kantons ...



**Legende** Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen, und alle Befragten von Unternehmen (n in Klammern).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppen Bevölkerung und Unternehmen, Demo SCOPE

Jüngere, männliche Befragte sowie Befragte aus städtischen Regionen wünschen sich häufiger einen Ausbau des Online-Angebots der kantonalen Verwaltung. Dies bestätigt die Ergebnisse aus den früheren Erhebungen. Wie auf der Ebene Bund hängt auch hier der Wunsch nach einem Ausbau von der Häufigkeit der Internetnutzung ab. Bei den Unternehmen ist der Wunsch in der italienischen Schweiz – im Gegensatz zur Erhebung von 2018 – weniger stark verbreitet als in den anderen Sprachregionen. Der Bedarf an einem Ausbau wächst zudem mit der Unternehmensgrösse und der Häufigkeit der Internetnutzung.

Auch bezüglich Kantonsverwaltungen wurden diejenigen Befragten aus der Bevölkerung, die sich einen Ausbau der E-Services wünschen, gefragt, bei welchem Angebot sie den dringendsten Ausbaubedarf sehen. Sehr viele Befragte (68%)

konnten sich nicht äussern. Die meisten Nennungen hat aber bei der Bevölkerung die **digitale Steuererklärung** erhalten (7%). Fast gleich häufig wurde **Übersichtlichkeit/benutzerfreundlichere Website** genannt – dies deutet darauf hin, dass sich die Bevölkerung nicht nur einen Ausbau, sondern auch eine Verbesserung des Bestehenden wünscht. An dritter und vierter Stelle stehen die Aussage, dass **alle Dienstleistungen online angeboten werden sollen**, und **E-Voting**.

Die Einschätzung bezüglich der **digitalen Steuererklärung** wird von den Behörden auf kantonaler Ebene unterstützt: 21% der Kantone sind der Ansicht, dass der Ausbau bei der **digitalen Steuererklärung** dringend ist. Sie steht damit an der Spitze der genannten Online-Dienstleistungen. Fast gleich viele sind für einen Ausbau der **E-ID**. Dafür, **dass alle Dienstleistungen online angebo-**

ten werden, sprechen sich 17% der befragten Vertretenden der Kantonsbehörden aus.

Auch bei den Unternehmen steht die **digitale Steuererklärung** im Vordergrund (10%), noch vor den Aussagen, dass die Kantonsverwaltungen die **Übersichtlichkeit der Websites verbessern** (6%) und **alle Dienstleistungen online anbieten sollten** (4%).

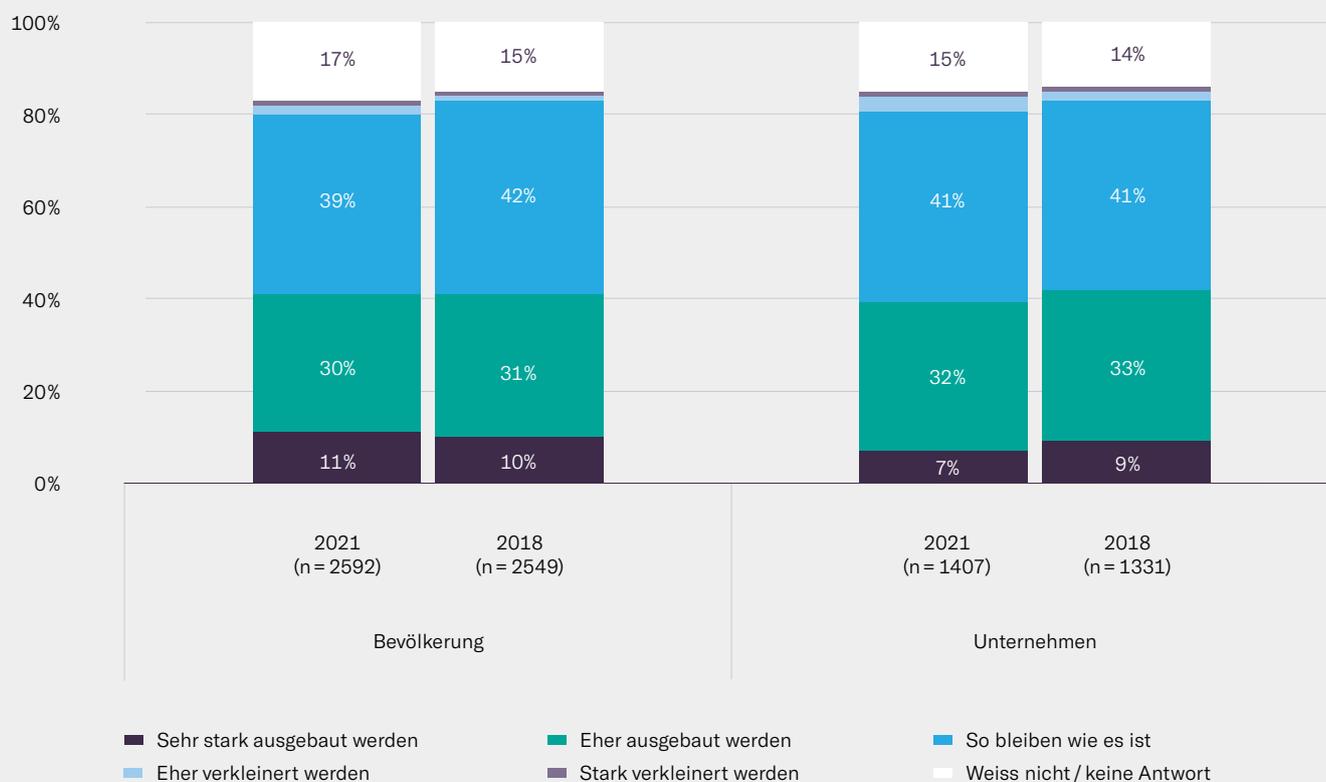
Die befragten Vertretenden der kantonalen Behörden sind der Ansicht, ihr Online-Angebot müsse ausgebaut werden. Wie bereits in den früheren Erhebungen sprachen sich alle Personen, die sich zu dieser Frage äusserten, für einen Ausbau aus.

Im Vergleich zu den anderen Verwaltungsebenen ist der Anteil der Bevölkerung und der Unternehmen, die sich einen Ausbau wünschen, grösser und die Gruppe derjenigen, die den Status quo beibehalten wollen, entsprechend kleiner (Dar-

stellung 54). 41% beziehungsweise 39% der Befragten sind der Meinung, die E-Services der kommunalen Verwaltungen sollen ausgebaut werden. Ein etwa gleich grosser Teil der Bevölkerung und der Unternehmen ist der Meinung, das Angebot solle **so bleiben, wie es ist**. Die Resultate sind fast identisch mit jenen aus den früheren Erhebungen.

Die befragten Vertretenden der Gemeindebehörden sind von allen Verwaltungsebenen am ehesten der Meinung, der bestehende Umfang der digitalen Behördendienstleistungen sei ausreichend – 73% der Gemeindebehörden sind der Ansicht, das Angebot müsse ausgebaut werden, gegenüber 94% der Bundesbehörden und 100% der kantonalen Behörden. Dies, obwohl die Nutzenden hier am kritischsten sind beziehungsweise am meisten Ausbaupotenzial sehen. Die Ergebnisse decken sich mit denjenigen aus den früheren Erhebungen.

54. Müsste das Online-Angebot der entsprechenden Gemeinde/Ihrer Wohngemeinde ...



**Legende** Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen, und alle Befragten von Unternehmen (n in Klammern).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppen Bevölkerung und Unternehmen, Demo SCOPE.

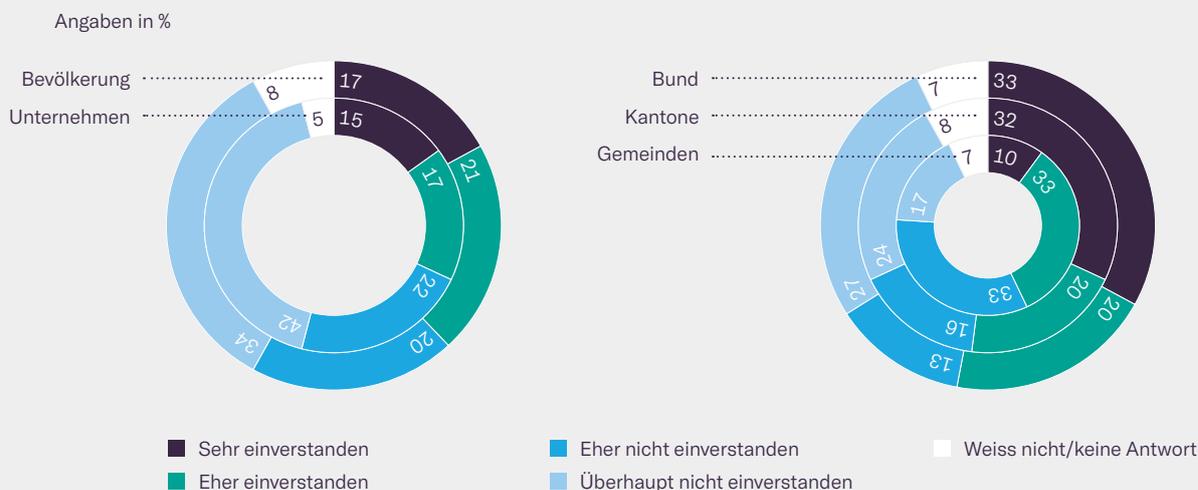
Jüngere Befragte wünschen sich häufiger einen Ausbau des Online-Angebots der kommunalen Verwaltung. Männliche Befragte sowie Befragte aus städtischen Regionen gaben ebenfalls etwas häufiger an, das Angebot von E-Services solle ausgebaut werden. Bei den Unternehmen ist der Wunsch nach einem Ausbau in der Deutschschweiz (41%) stärker verbreitet als in den anderen Sprachregionen (37% in der Westschweiz und 34% in der italienischen Schweiz). Der Bedarf an einem Ausbau wächst zudem mit der Unternehmensgrösse und mit der Häufigkeit der Internetnutzung. Er ist zudem stärker im 3. Sektor als im 2. Sektor.

In Bezug auf die Gemeindeverwaltungen wurden diejenigen Befragten, die sich einen Ausbau des Online-Angebots wünschen, gefragt, bei welchem Angebot sie den dringendsten Ausbaubedarf sehen. Wie bei den anderen Verwaltungsebenen konnten oder wollten sich viele Befragte dazu nicht äussern (62% gaben **Weiss nicht/keine Antwort an**). Bei der Bevölkerung haben die Aussage, **alle Dienstleistungen sollen online angeboten werden** (5%), der **eUmzug**, die **Übersichtlichkeit von Websites** (4%), **allgemeine Informationen** und die **digitale Steuererklärung** (je 4%) am meisten Zustimmung erhalten. Die Unternehmen sind am häufigsten der Meinung, die **Digitalisierung der Baubewilligungen** und jene der **Steuererklärung** sollen von den kommunalen Verwaltungen ausgebaut werden. An dritter Stelle steht die Aussage, dass **sämtliche Dienstleistungen online angeboten werden sollen** (4%).

### **Nutzende lehnen reduzierte Gebühren für digitale Dienstleistungen ab**

Alle drei Zielgruppen wurden gefragt, ob sie damit einverstanden wären, wenn für Dienstleistungen, die online abgewickelt werden, weniger hohe **Gebühren** anfallen würden. Über die Hälfte beider Gruppen von Nutzenden wäre mit einer solchen Regelung nicht einverstanden (Darstellung 55). Mehr als ein Drittel zeigt sogar eine starke Ablehnung. Die Gruppe der Befürworterinnen und Befürworter teilt sich in zwei fast gleich grosse Gruppen, die jeweils **sehr** oder **eher** mit einer solchen Lösung **einverstanden** wären. Zwischen den Sprachregionen zeigen sich deutliche Unterschiede: Die Westschweizer Bevölkerung sowie Unternehmen aus der Westschweiz zeigen eine deutlich grössere Abneigung gegen verminderte Gebühren als Befragte aus den anderen Sprachregionen. So wären 55% der Befragten aus der Westschweiz damit **überhaupt nicht einverstanden**, gegenüber 29% in der Deutschschweiz und 11% in der italienischen Schweiz. Von den Westschweizer Unternehmen wären nur 6% damit einverstanden, dass der Staat geringere Gebühren verlangen würde – gegenüber 38% in der Deutschschweiz und 66% in der italienischen Schweiz.

55. Wären Sie einverstanden, wenn der Staat von Privatpersonen und Unternehmen geringere Gebühren verlangen würde, wenn sie eine behördliche Dienstleistung über das Internet abwickeln würden?



**Legende** Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen (n = 2592), und alle Befragten von Unternehmen (n = 1407) und der Behörden (Bund: n = 15, Kantone: n = 25, Gemeinden: n = 1007).

**Quelle** Erhebungen Nationale E-Government-Studie 2018/2021, Zielgruppen Bevölkerung, Unternehmen und Verwaltung, Demo SCOPE.

Die Kantons- und Bundesbehörden stehen einer solchen Lösung positiver gegenüber als die kommunalen Behörden (Darstellung 55). Der Unterschied zum Jahr 2018 ist auf Bundesebene gross: 53% der befragten Vertretenden von Bundesbehörden wären mit dem Vorschlag einverstanden, im Jahr 2018 waren es noch 63%. Auf den anderen beiden Verwaltungsebenen stimmten 43% und 52% dem Vorschlag zu.

Der Vergleich zwischen den Nutzenden (Bevölkerung und Unternehmen) und den Anbietenden (Verwaltung) zeigt, dass die Zielgruppen der Weiterentwicklung und weiteren Verankerung von E-Government eine unterschiedliche Bedeutung zumessen. Eine Gebührenminderung für online in Anspruch genommene Dienstleistungen stellt für die Nutzenden einen Anreiz dar, die Dienstleistungen auf diesem Weg zu nutzen. Dass sie der Verminderung der Gebühren nicht vollumfänglich zustimmen, deutet darauf hin, dass dieser Teil der Bevölkerung nicht beabsichtigt, mehr digitale Angebote zu nutzen oder weiterhin über die Wahlfreiheit verfügen wollen, ob Dienstleistungen analog oder digital abgewickelt werden. Demgegenüber wollen die Behörden – insbesondere auf Bundesebene – als Anbietende eher den Schritt zu einer weiteren Verbreitung und Verankerung von digitalen Behördendienstleistungen machen.

# Fazit

Der Trend zur Digitalisierung zeichnet sich auch im Bereich von E-Government ab. 2021 werden Behördenleistungen deutlich häufiger auf digitalem Weg beansprucht als noch 2018.

So treten die Nutzenden öfter per E-Mail oder via Online-Portale mit den Behörden in Kontakt. Der telefonische, briefliche und insbesondere der persönliche Kontakt haben dagegen abgenommen – und dies obwohl der fehlende persönliche Kontakt zu den Behörden durch die Abwicklung

Online-Support als einen telefonischen Support an. Aufseiten der kommunalen Behörden besteht noch Ausbaupotenzial, um eine umgehende Unterstützung entweder telefonisch oder digital zu gewährleisten. Es entspricht auch dem Wunsch der Behörden selbst, eine Verbesserung der Dienstleistungsqualität sowie einen zeitlich unabhängigen Behördenschalter anzubieten. Noch wenig auf elektronische Kanäle zurückgegriffen wird hingegen bei der Mitwirkung an Politik und Verwaltung in der Wohngemeinde oder im Wohnkanton, obschon **E-Partizipation** an Bedeutung gewinnt und bereits einige Kantone und Gemeinden mittlerweile digitale Partizipationsmöglichkeiten anbieten. Es ist also in den kommenden Jahren eine weitere Zunahme des Angebots und der Nutzung von E-Services sowie digitalen Mitwirkungsmöglichkeiten zu erwarten.

# 69 %

der Bevölkerung erledigen mindestens die Hälfte der Behörden-dienste online.

von Dienstleistungen online 2018 als eher kritisch bewertet wurde. Dies ist möglicherweise neben der generellen zunehmenden Digitalisierung auch auf Auswirkungen der Covid-19-Pandemie zurückzuführen. Nach wie vor stehen bei der Nutzung von Online-Dienstleistungen die zeitliche Flexibilität sowie die damit einhergehende Zeitersparnis im Vordergrund. Die Nutzenden kritisieren aber, es sei zu kompliziert, die richtigen Angebote der Behörden zu finden und sehen dies als grösstes Hindernis bei der Nutzung von E-Services. Ausserdem gewinnt die mobile Nutzung an Bedeutung, weshalb die nicht für mobile Endgeräte optimierten Websites im Vergleich zu 2018 häufiger als Hindernis wahrgenommen werden.

Die Nutzenden wünschen sich deshalb – neben dem telefonischen Support – einen (raschen) Online-Support zur Unterstützung bei der Abwicklung von Online-Dienstleistungen. Eine schriftliche Anleitung wünschen sich dagegen weniger Befragte als noch 2018. Die Bundes- und Kantonsbehörden bieten häufiger einen

Das Vertrauen in die Behörden generell und in ihre Online-Dienste ist auf einem hohen Niveau stabil, wenn auch etwas weniger ausgeprägt als von den Behörden vermutet. Ausserdem wird das fehlende Vertrauen deutlich weniger als Hindernis für die Nutzung von digitalen Behördenleistungen genannt. Das hohe Vertrauen

## Vier von fünf Unternehmen wickeln Behördendienste elektronisch ab.

ist eine gute Voraussetzung für Nutzung von Online-Dienstleistungen. Die Schweiz ist diesbezüglich auf einem guten Weg. Das Vertrauen spiegelt sich auch im zurückhaltenden Gebrauch vom Recht auf Dateneinsicht. Lediglich eine von zehn der befragten Personen haben bereits einmal eine Dateneinsicht angefordert. Neben dem Vertrauen in die Behörden spielen insbesondere das fehlende Interesse oder die mangelnde Kenntnis dieser Möglichkeit eine Rolle, weshalb



eine Dateneinsicht noch nie angefordert wurde. Die Mehrheit beider Nutzergruppen ist zufrieden mit dem E-Government-Angebot der Behörden. Werden die Nutzenden nach dem Ausbaubedarf des Online-Angebots der Behörden gefragt, gibt in Bezug auf die Bundes- und Kantonsbehörden knapp die Hälfte der Befragten an, das derzeitige Angebot sei ausreichend. Diesbezüglich lässt sich auch vermuten, dass gewisse Angebote bei den Nutzenden (noch) nicht bekannt sind und sich deshalb trotz bestehendem Angebot einen Ausbau wünschen. Bei den kommunalen Behörden sehen rund 40% Bedarf für einen Ausbau, ein fast gleich grosser Anteil ist für die Beibehaltung des bestehenden Angebots.

Das Angebot an durchgängig online verfügbaren Dienstleistungen bei den Behörden der Schweiz wurde seit 2018 weiter ausgebaut, wobei Gemeindebehörden im Vergleich zu den Kantonsbehörden weiterhin weniger volltransaktionale Dienstleistungen anbieten. Es besteht also bei einzelnen Dienstleistungen Potenzial hinsichtlich des Ausbaus zu einem volltransaktionalen Angebot – dies wünschen sich insbesondere die befragten Unternehmen. Damit dieser Ausbau stattfinden kann, braucht es aus Sicht der Behörden die nötigen Rechtsgrundlagen sowie

## Die Bevölkerung wünscht mehr Online-Dienste als die Behörden anbieten.

ausreichend Ressourcen und Know-how. Auf Ebene Gemeinde soll zudem das Wissen der Mitarbeitenden zur Digitalisierung gefördert werden.

Die derzeitige Nachfrage der Bevölkerung und 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

Rund 70% der Befragten vertrauen den Online-Behördendiensten.

70%

beurteilen können, die sie kennen beziehungsweise deren Existenz sie sich überhaupt vorstellen können. Den stärksten Ausbaubedarf auf Ebene Bund sieht die Bevölkerung beim E-Voting, auf Ebene Kanton bei der digitalen Steuererklärung.

## Unternehmen sind online-affiner als Private.

Insgesamt sind Unternehmen vertrauter mit der Nutzung digitaler Behördendienstleistungen als private Nutzende: So wickeln über zwei Drittel der Bevölkerung mittlerweile mindestens die Hälfte der Dienstleistungen **elektronisch** ab. Bei den Unternehmen sind es sogar fast 80%. Nur ein Drittel 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 oder weiterhin über die Wahlfreiheit verfügen wollen, ob Dienstleistungen analog oder digital abgewickelt werden. Dennoch halten sich die Ja- und Nein-Antworten auf die Frage, ob der Wunsch bestehe, gewisse Leistungen mit den Behörden in Zukunft online abzuwickeln, die Waage. Generell hat der Anteil, die eine Online-Abwicklung in Zukunft in Betracht ziehen – insbesondere bei der jüngeren Bevölkerung – aber zugenommen. Es ist also davon auszugehen, dass das Bedürfnis nach elektronischen Behördendienstleistungen weiter steigen wird.





## Autorinnen und Autoren

Dr. Michael Buess, Demo SCOPE

Helen Amberg, MA, Interface

Chiara Büchler, BA, Interface

## Demo SCOPE AG

Klusenstrasse 17

CH-6043 Adligenswil

+41 (0)41 375 40 00

demoscope@demoscope.ch

[demoscope.ch](http://demoscope.ch)

## Interface Politikstudien Forschung

Beratung GmbH

Seidenhofstrasse 12

CH-6003 Luzern

+41 (0)41 226 04 26

luzern@interface-pol.ch

Rue de Bourg 27

CH-1003 Lausanne

+41 (0)21 310 17 90

lausanne@interface-pol.ch

[interface-pol.ch](http://interface-pol.ch)

## Herausgeberin

Geschäftsstelle Digitale Verwaltung Schweiz

Haus der Kantone

Speichergasse 6

CH-3003 Bern

+41 (0)58 464 79 21

info@digitale-verwaltung-schweiz.ch

[digitale-verwaltung-schweiz.ch](http://digitale-verwaltung-schweiz.ch)

## Auftraggeber

Geschäftsstelle E-Government Schweiz (bis 31.12.2021)

Haus der Kantone

Speichergasse 6

CH-3003 Bern

## Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO)

Direktion für Standortförderung

Ressort KMU-Politik

Holzikofenweg 36

CH-3003 Bern

+41 (0)58 462 56 56

communication@kmu.admin.ch

[seco.admin.ch](http://seco.admin.ch)

## Gestaltung

Noord GmbH

Laupenstrasse 2

CH-3008 Bern

+41 (0)31 954 27 20

agentur@noord.ch

[noord.ch](http://noord.ch)

## Zitiervorschlag

Buess, M.; Amberg, H.; Büchler, C. (2022): Nationale E-Government-Studie 2021. E-Government in der Schweiz aus Sicht der Bevölkerung, der Unternehmen und der Verwaltung. Demo SCOPE AG/Interface Politikstudien Forschung Beratung GmbH, Adligenswil/Luzern.

## Hinweis

Dieser Bericht wurde im Auftrag der Geschäftsstelle E-Government Schweiz (ab 2022 Geschäftsstelle Digitale Verwaltung Schweiz) und des SECO verfasst. Für den Inhalt sind alleine die Auftraggeber verantwortlich.

