

# Nationale E-Government- Studie 2019

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

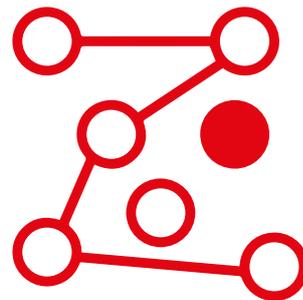


# Inhaltsverzeichnis

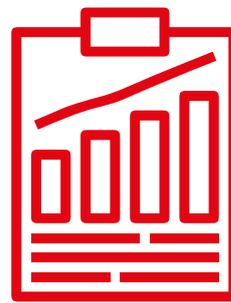
<b>Vorwort</b>	<b>4</b>
<b>Zusammenfassung</b>	<b>6</b>



<b>Kapitel 1: Einleitung</b>	<b>11</b>
1.1 Kontext	11
1.2 Mandat	11
1.3 Fragestellungen	11
1.4 Berichtsstruktur	12



<b>Kapitel 2: Methodisches Vorgehen und Stichproben</b>	<b>13</b>
2.1 Quantitative Befragung	13
2.2 Qualitative Interviews	20



<b>Kapitel 3: Befragungsergebnisse</b>	<b>23</b>
3.1 Zielgruppe Bevölkerung: Quantitative Befragung	23
3.2 Zielgruppe Bevölkerung: Qualitative Interviews	37
3.3 Zielgruppe Unternehmen	41
3.4 Zielgruppe Verwaltung	51
3.5 Vergleich zwischen Nachfrage und Angebot	71

<b>Kapitel 4: Fazit</b>	<b>85</b>
-------------------------	-----------

<b>Darstellungsverzeichnis</b>	<b>87</b>
<b>Impressum</b>	<b>89</b>

# Vorwort

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

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

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

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

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

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



Cédric Roy  
Leiter Geschäftsstelle E-Government Schweiz



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

# Zusammenfassung

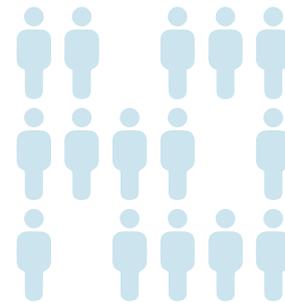
Anfang 2016 haben Bund, Kantone und Gemeinden ihre E-Government-Zusammenarbeit auf neuen Grundlagen gestartet. Seither verfolgen sie eine aktuelle E-Government-Strategie und einen Schwerpunktplan als Umsetzungsinstrument. Im Zuge dieser Überarbeitung wurde beschlossen, eine Nationale E-Government-Studie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

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

Für die quantitativen Befragungen konnten während der achtwöchigen Feldzeit im Herbst 2018 5000 gültige Interviews mit der sprachassimilierten<sup>1</sup> Wohnbevölkerung der Schweiz im Alter von 18 bis 70 Jahren, mit in der Schweiz ansässige und aktive Unternehmen des 2. und 3. Sektors gemäss Betriebs- und Unternehmensregister (BUR) des Bundesamts für Statistik (BFS) und mit der Verwaltung (Bund, Gemeinden und Kantone) realisiert werden.

Die qualitativen Interviews wurden telefonisch geführt. Ziel der qualitativen Befragung war es, zu eruieren, welche Erfahrungen Einwohnerinnen und Einwohner (beim Versuch) gemacht haben, eine Dienstleistung mit einer Behörde online abzuwickeln. Während der vierwöchigen Feldzeit im Herbst 2018 wurden 19 Telefoninterviews auf Deutsch, Französisch und Italienisch geführt.<sup>2</sup> Bei der Auswahl der Zielpersonen wurde auf eine Durchmischung hinsichtlich Alter, Geschlecht

und Sprachregion geachtet. Zudem sollten sowohl «erfolgreiche» (Dienstleistung konnte online abgewickelt werden) als auch «nicht erfolgreiche» Erfahrungen (Dienstleistung konnte nicht online abgewickelt werden) vertreten sein. Die wichtigsten Ergebnisse der quantitativen und Qualitativen Befragungen lassen sich für die drei Zielgruppen wie folgt zusammenfassen:<sup>3</sup>



## Bevölkerung

- Mit den Behörden der Kantons- und Gemeindeverwaltungen nimmt die Bevölkerung vorwiegend persönlich oder telefonisch Kontakt auf. Beim Kontakt mit Bundesbehörden stehen elektronische Wege im Vordergrund. Die qualitativen Interviews zeigen, dass manche Leute dem fehlenden persönlichen Kontakt zu den Behörden kritisch gegenüberstehen.
- Die meisten Webseiten der Behörden sind in der Bevölkerung bekannt und wurden von einer Mehrheit auch bereits besucht.
- Die Bevölkerung nimmt Behördendienstleistungen eher selten aktiv<sup>4</sup> in Anspruch. Wenn Dienstleistungen in Anspruch genommen werden, geschieht dies in knapp 30 % der Fälle auf dem digitalen<sup>5</sup> Weg. Auf der anderen Seite stehen ebenfalls 30 %, die gar keine Dienstleistungen digital abwickeln. Ein etwas höherer Anteil (34 %) gibt an, etwa die Hälfte der Dienstleistungen digital abzuwickeln.
- Sowohl die quantitative als auch die qualitative Erhebung zeigt, dass die wichtigsten Argumente für die Nutzung des

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

<sup>2</sup> Es waren 18 Interviews geplant. Aufgrund einer spontanen, unerwarteten Zusage wurde ein zusätzliches Interview geführt.

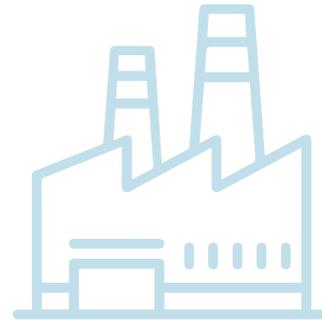
<sup>3</sup> Die Ergebnisse stammen aus der quantitativen Befragung, wenn nicht anders vermerkt.

<sup>4</sup> Es wird zwischen Dienstleistungen unterschieden, die aktiv oder passiv genutzt werden. Eine aktive Inanspruchnahme ist zum Beispiel die Nutzung der elektronischen Umzugsmeldung. Eine passive Inanspruchnahme ist die Nutzung der Müllabfuhr.

<sup>5</sup> In diesem Bericht werden die Begriffe digital, online und elektronisch synonym verwendet.

elektronischen Wegs die örtliche und zeitliche *Flexibilität*<sup>6</sup> sowie die damit verbundene *Zeitersparnis* sind.

- Die *Fristverlängerung für die Einreichung der Steuererklärung* wird häufig digital vorgenommen, ebenso das *E-Payment*. Auch *Informationen zu Landkarten oder statistischen Daten* werden online gesucht und *E-Rechnungen* von Behörden online empfangen.
- Die Befragten möchten gewisse Dienstleistungen, die sie bis jetzt nicht online erledigen konnten, über den elektronischen Weg nutzen. Dieses Interesse besteht insbesondere bei der *An-/Abmeldung bei der Wohngemeinde*, bei den *Bestellungen von Kontrollschildern, Heimatschein, Geburtsurkunden, Ersatz Führerausweis und Parkkarten*, bei der *Anzeige von Bagatelldelikten* und bei der *Meldung verlorener Gegenstände*.
- Über zwei Drittel der Befragten sind der Ansicht, dass das E-Voting allen Stimmberechtigten zur Verfügung stehen sollte. Lediglich eine Minderheit ist der Ansicht, dass E-Voting verboten werden sollte. Knapp die Hälfte der Befragten gibt zudem an, dass sie häufiger an Wahlen und Abstimmungen teilnehmen würde, wenn sie dies elektronisch erledigen könnte.
- 23 % der Befragten sehen Kritikpunkte beziehungsweise erschwerende Faktoren bei der Nutzung von Online-Dienstleistungen. Der grösste Kritikpunkt ist das *fehlende Vertrauen in den Datenschutz und die Datensicherheit*, dies wurde auch in den qualitativen Interviews hervorgehoben. An zweiter Stelle steht die *Schwierigkeit, die richtigen Angebote der Behörden zu finden*.
- Die Befragten wünschen sich als Unterstützung von den Behörden am häufigsten eine *telefonische Hotline*, an die sie sich bei Problemen wenden können. Dies steht im Widerspruch zu dem Wunsch, eine schnelle und von Öffnungszeiten unabhängige Unterstützung bei der Abwicklung von Online-Dienstleistungen zu erhalten, welcher insbesondere auch in den qualitativen Interviews deutlich wird.
- Technische Schwierigkeiten bei der Abwicklung der Online-Dienstleistungen sind selten.
- Die qualitativen Interviews zeigen, dass die interviewte Personen Verbesserungspotenzial sehen bei der Unterstützung durch die Behörden, bei der (noch) einfacheren Abwicklung von Online-Dienstleistungen, bei der Transparenz, bei der Abwicklung von Online-Dienstleistungen und beim Umfang des Angebots an Online-Dienstleistungen.



### Unternehmen

- Die Unternehmen treten mit Kantons- und Gemeindebehörden hauptsächlich über *E-Mail* oder per *Telefon* in Kontakt. Der Kontakt zu den Bundesbehörden findet vorwiegend über *E-Mail* oder *elektronische Portale* statt.
- Die Webseiten der Behörden sind den meisten Unternehmen bekannt.
- Die Unternehmen sind aktiver in der Inanspruchnahme von Behördendienstleistungen als die Bevölkerung: Fast die Hälfte der Unternehmen nimmt mindestens dreimal im Jahr aktiv Behördendienstleistungen in Anspruch. Die Unternehmen wickeln die Hälfte oder fast alle Dienstleistungen digital ab.
- Die wichtigsten Gründe für die Bevorzugung des digitalen Wegs sind, wie bei der Bevölkerung, die *zeitliche Flexibilität* und die *Zeitersparnis*.
- Am häufigsten haben die befragten Unternehmen online an statistischen Umfragen von Behörden teilgenommen. Knapp die Hälfte der Unternehmen hat die *Steuererklärung online ausgefüllt und eingereicht*, *Adressänderungen gemeldet* oder online eine *Fristverlängerung für die Steuererklärung beantragt*. Über 40% der Unternehmen haben das Unternehmen bei der *Sozialversicherung online angemeldet* und knapp 40% die *Sozialversicherung elektronisch abgerechnet*.
- Die Mehrheit der befragten Unternehmen, die eine Dienstleistung bisher nicht elektronisch abgewickelt haben, wünscht sich bei fast allen Dienstleistungen die Möglichkeit einer solchen Abwicklung. Am stärksten ausgeprägt ist dieser Wunsch bei der *Anmeldung im Handelsregister*, bei der *Meldung von Mutationen ans Handelsregister* sowie beim *Stellen von Betriebsbegehren*.
- Nur 8 % der befragten Unternehmen sehen bei der Nut-

<sup>6</sup> Antwortmöglichkeiten aus den Befragungen werden in diesem Bericht kursiv dargestellt.

zung von Online-Angeboten Kritikpunkte beziehungsweise erschwerende Faktoren, deutlich weniger als die Befragten aus der Bevölkerung. Als Hauptkritikpunkte wird angegeben, *es sei zu kompliziert, die richtigen Angebote der Behörden zu finden* und die *Registrierung sei zu aufwändig*.



### Verwaltung

- Die Gemeinden und Kantone bieten eine Kontaktaufnahme über *E-Mail*, per *Telefon* und *Brief* an. Auch persönliche Kontakte werden bei den Kantonen und Gemeinden vollumfänglich angeboten. Die kantonalen Behörden und Bundesbehörden zeigen sich zudem aktiv bei der Kontaktmöglichkeit über *Social Media* oder über *Online-Portale*.
- Die von den Kantonen am häufigsten volltransaktional angebotenen Leistungen sind die *Beantragung einer Fristverlängerung für die Steuererklärung*. Auch *E-Payment* und *Entgegennahme einer Steuererklärung* werden von einer Vielzahl von Kantonen volltransaktional angeboten. Verschiedene Leistungen werden von einem grossen Teil der kantonalen Behörden teilweise transaktional angeboten, so der *Bezug des Handelsregisterauszugs*, die *Entgegennahme der Steuererklärung* und die *Ausstellung Grundbuchauszug*. Im Gegensatz zu den Kantonsbehörden werden von den Gemeinden nur wenige Leistungen volltransaktional angeboten. Am häufigsten wird die *Anmeldung bei der Wohngemeinde* volltransaktional angeboten, gefolgt vom *Angebot E-Payment* und dem *E-Rechnungsempfang*.
- Die Kantons- und Gemeindebehörden werden vor allem durch die Bedürfnisse der Nutzenden und die Möglichkeit einer *Verbesserung der Dienstleistungsqualität* zur Lancierung von Online-Angeboten motiviert. Bei den Bundesbehörden steht neben der *Verbesserung der Dienstleistungsqualität* auch die eigene *Prozessoptimierung* im Vordergrund.

- Die Bundes- und Kantonsbehörden sind klar der Ansicht, das Online-Angebot müsse ausgebaut werden. Die Gemeinden sind mit dem Status quo zufriedener, aber auch hier wünscht sich die überwiegende Mehrheit eher einen Ausbau.
- Am stärksten behindert wird das Implementieren von Online-Angeboten gemäss den Kantons- und Gemeindebehörden durch mangelnde *Personalressourcen*. Tatsächlich stehen den Gemeinden wenige personelle Ressourcen für E-Government-Belange zur Verfügung. Bei den Kantonen zeigt sich demgegenüber eine grosszügigere Ausstattung, was sich aber nicht in einer grösseren Zufriedenheit der kantonalen Behörden mit den verfügbaren Ressourcen niederschlägt. Auch bei den Bundesbehörden sind die mangelnden *Personalressourcen* ein wichtiger Aspekt, an erster Stelle werden als erschwerende Faktoren aber die fehlenden *Rechtsgrundlagen* genannt.

### Angebot und Nachfrage

Der Vergleich zwischen der Nachfrage der Nutzenden (Bevölkerung, Unternehmen) und dem Angebot der Verwaltung lässt sich wie folgt zusammenfassen:

- 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 fast die Hälfte der Befragten an, das derzeitige Angebot sei ausreichend. Bei den kommunalen Behörden sehen rund 40 % Bedarf für einen Ausbau, ein fast gleich grosser Anteil ist für die Beibehaltung des Umfangs des bestehenden Angebots.
- Die Nutzenden zeigen mehrheitlich Vertrauen in die Online-Dienste der Behörden. Die Bevölkerung bringt den Online-Diensten der Behörden grösseres Vertrauen entgegen als den Online-Diensten von privaten Anbietern, auch das Vertrauen in die Behörden generell ist intakt. In Bezug auf die Datensicherheit sind Teile der Bevölkerung aber dennoch skeptisch, wie die qualitativen Interviews zeigen. Das Vertrauen der Unternehmen ist für alle Verwaltungsebenen etwas grösser als dasjenige der Bevölkerung.
- Das derzeitige Angebot entspricht der Nachfrage nach Online-Angeboten durch die Bevölkerung bei einzelnen Dienstleistungen, wenn auch teilweise transaktionale Dienstleistungen berücksichtigt werden.<sup>7</sup> Beim *Ausfül-*

len der Steuererklärung besteht Potenzial hinsichtlich des Ausbaus zu einer volltransaktionalen Dienstleistung. Bei der *Bestellung des Heimatscheins* besteht Entwicklungspotenzial, da die Nachfrage nach dieser Online-Dienstleistung weitaus grösser ist als das elektronische Angebot. Ein ähnliches Bild zeigen auch die beiden Online-Dienstleistungen *Bestellung Ersatz Führerausweis* und *Meldung verlorener Gegenstände*, hier ist die Diskrepanz zwischen Angebot und Nachfrage sogar noch grösser: Fast zwei Drittel der Befragten wünschen sich, diese Dienstleistung online auszuführen, weitaus weniger Gemeinden und Kantone bieten diese Dienstleistung auch an.<sup>8</sup>

- Bei den Dienstleistungen *Fristverlängerung für die Steuererklärung beantragen* und *Steuererklärung ausfüllen und einreichen* ist die derzeitige Nachfrage der Unternehmen vom Angebot der Behörden gut abgedeckt, zumindest, wenn man beim *Ausfüllen der Steuererklärung* auch teilweise transaktionale Wege der Abwicklung berücksichtigt. Bei der *Beantragung der Arbeitsbewilligung*, der *Beantragung der Baubewilligung* und der *Abrechnung der Sozialversicherungen* hingegen übersteigt die Nachfrage der Unternehmen nach Online-Dienstleistungen das Angebot, auch wenn teilweise transaktionale Dienstleistungen berücksichtigt werden.
- In beiden Gruppen von Nutzenden wäre mehr als die Hälfte der Befragten mit niedrigen Gebühren für online statt analog in Anspruch genommene Dienstleistungen nicht einverstanden. Über ein Drittel zeigt sogar eine starke Ablehnung. Etwas mehr als ein Drittel wäre mit der Senkung der Gebühren einverstanden. Die Behörden stehen dieser Lösung positiver gegenüber, aber auch auf der Anbieterseite ist knapp die Hälfte nicht einverstanden mit einer Gebührensenkung für Online-Dienstleistungen. Am stärksten ausgeprägt ist die Ablehnung bei den Gemeinden. Die Behörden als Anbietende scheinen also eher daran interessiert, den Schritt zu einer weiteren Verbreitung und Verankerung von Online-Angeboten zu machen.

## Fazit

Insgesamt lässt sich feststellen, dass das Behördenangebot an durchgängigen Online-Dienstleistungen in der Schweiz noch wenig entwickelt ist, insbesondere auf Ebene der Gemeinden stellen volltransaktional angebotene Dienstleistungen die Ausnahme dar.

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

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

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

<sup>7</sup> Vergleiche der Nachfrage mit Angeboten auf Ebene Bund (z.B. Betriebsregisterausgang 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 soll. Der Vergleich wurde deshalb auf die Angebote der kantonalen und kommunalen Behörden beschränkt.

<sup>8</sup> Das E-Voting wurde bei der Frage in dieser Erhebung nicht mehr abgefragt, da es eine separate Frage zu E-Voting gab, siehe Abschnitt 3.1.3.

gen, wenn auch das Vertrauen in die Behörden generell und in deren Online-Dienste hoch ist.

In der Regel gibt es bei der Abwicklung einer Online-Dienstleistung keine Schwierigkeiten, so sind 90 % der befragten Bevölkerung mit der Abwicklung erfolgreich. Dies spricht für Schnelligkeit, Einfachheit und Benutzerfreundlichkeit der Online-Dienstleistungen, die von der Bevölkerung in persönlichen Interviews auch positiv beurteilt werden. Dennoch wünschen sich die persönlich interviewten Personen eine (noch) bessere Unterstützung bei der Abwicklung der Online-Dienstleistungen, insbesondere wird eine zeitnahe Unterstützung gewünscht. Es entspricht auch dem Wunsch der Behörden selbst, eine Verbesserung der Dienstleistungsqualität sowie einen zeitlich unabhängigen Behördenschalter anzubieten.

Von den persönlich interviewten Personen wird der fehlende persönliche Kontakt zu den Behörden durch die Abwicklung von Dienstleistungen online eher kritisch beurteilt. Hier besteht ein Unterschied zu den Unternehmen, die andere Kontaktmöglichkeiten dem persönlichen Kontakt vorziehen und die sich die Möglichkeit einer elektronischen Abwicklung etwas häufiger wünschen. Dennoch scheint die Schlussfolgerung aus dem letztjährigen Bericht, dass die Nutzenden nicht generell beabsichtigen, mehr digitale Angebote zu nutzen, für dieses Jahr nicht mehr ganz akkurat. In der Bevölkerung halten sich die Ja- und Nein-Antworten auf die Frage, ob der Wunsch bestehe, gewisse Leistungen mit den Behörden in Zukunft online abzuwickeln, in etwa die Waage. Allgemein lässt sich aber sagen, dass die Veränderungen gegenüber der Studie aus dem Vorjahr gering sind.



# 1. Einleitung

In diesem Kapitel werden zunächst der Kontext und der Hintergrund des Mandats rekapituliert. Anschliessend werden die Fragestellungen, die im Rahmen dieses Mandats bearbeitet wurden, erläutert. Danach wird die Berichtsstruktur dargestellt.

## 1.1 Kontext

Seit 2007 verfügt die Schweiz über eine E-Government-Strategie, die Ende 2015 überarbeitet und von Bund, Kantonen und Gemeinden verabschiedet wurde. Diese E-Government-Strategie hat zum Ziel, dass sowohl die Wirtschaft wie auch die Bevölkerung wichtige Geschäfte mit den Behörden elektronisch abwickeln können. Die Behörden ihrerseits sollen ihre Geschäftsprozesse modernisieren und untereinander elektronisch verkehren. Die Umsetzung der Strategie erfolgt dezentral, aber koordiniert. Die Steuerungsgremien (Planungs- und Steuerungsausschuss) von E-Government Schweiz überprüfen, steuern und planen die schweizweiten Aktivitäten in diesem Bereich.

Neben zahlreichen anderen Massnahmen zur Überprüfung und Steuerung der Umsetzung der E-Government-Strategie wurde beschlossen, eine Nationale E-Government-Studie durchzuführen. Im Rahmen dieser Studie, die regelmässig durchgeführt werden soll, sollen die von der Strategie hauptsächlich betroffenen Zielgruppen (Bevölkerung, Unternehmen, Verwaltung) zum Thema E-Government und zum Stand der Umsetzung der von der Strategie betroffenen Bereiche befragt werden. Die vorliegende Studie umfasst die Ergebnisse der zweiten Nationalen E-Government-Studie 2019.

Bereits vor der ersten nationalen E-Government-Studie 2016/2017 wurden Studien zum Thema E-Government in der Schweiz durchgeführt beziehungsweise in Auftrag gegeben.<sup>9</sup> Diese Studien richteten sich jeweils an eine spezifische Zielgruppe. Es wurden in separaten Studien(reihen) die Bevölkerung und die Unternehmen nach der Wichtigkeit von E-Government befragt. In einer anderen Studie wurden die Behörden (Gemeinden, Kantone und Bundesämter) nach dem Umsetzungsstand und der Meinung zu E-Government befragt. Daneben gibt es eine Vielzahl von nationalen und

internationalen Studien, welche die Nutzung und die Bedürfnisse der Bevölkerung in Sachen E-Government thematisieren und abbilden.<sup>10</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 2016/2017 gefehlt.

## 1.2 Mandat

Eine solche Studienreihe wurde im Jahr 2016/2017 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 DemoSCOPE wurde mit der Durchführung beauftragt. Speziell an dieser Studie ist, dass zeitgleich drei sehr unterschiedliche Zielgruppen befragt werden sollten (Bevölkerung, Unternehmen und Verwaltung).

Die erste Studie wurde im Jahr 2016/2017 durchgeführt und mit der Publikation eines umfassenden Schlussberichts und eines Kurzberichts im Herbst 2017 abgeschlossen. Die Datenerhebung der aktuellen Studie wurde im Sommer/Herbst 2018 durchgeführt. Die auf diesen Daten basierenden Berichte werden im Frühjahr 2019 publiziert und präsentiert werden. Weitere Wiederholungen der Studie sind geplant, um auch Entwicklungen über einen längeren Zeitraum aufzeigen zu können.

Das E-Government-Umfeld ist stark von neuen Entwicklungen und einem sich wandelnden Nutzungsverhalten von digitalen Technologien und Angeboten geprägt. Die Vergleichbarkeit der Erkenntnisse über die Zeit ist daher für diese Studie zentral. Bei der Konzeption des Fragebogens wurde dieser Aspekt von Anfang an berücksichtigt.

## 1.3 Fragestellungen

Die zu beantwortenden Fragestellungen beziehungsweise abzudeckenden Themen der Studie leiten sich aus der bestehenden E-Government-Strategie und weiteren Erkenntnisinteressen der Auftraggeber ab. Folgende Hauptthemen

<sup>9</sup> Die Studie «Bevölkerung und E-Government» wurde 2009 und 2011 durchgeführt. Die Studie «Firmen und E-Government» wurde bereits 2006 und anschliessend regelmässig bis 2015 durchgeführt. Die Studie «Verwaltung und E-Government» wurde insgesamt vier Mal durchgeführt, nämlich 2008, 2009, 2010 und zuletzt 2012.

<sup>10</sup> Siehe zum Beispiel die aktuelle BFS-Omnibusbefragung zur Internetnutzung der Bevölkerung in der Schweiz.

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

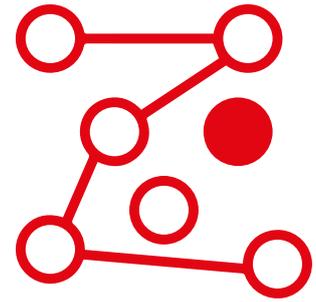
- Angebot und Nutzung von Kontaktmöglichkeiten von/ mit Behörden
- Bezug von Informationen und Durchführung von Transaktionen
- E-Government generell: Angebote, Bedürfnisse und Zufriedenheit
- Angebot und Nutzung von E-Government-Dienstleistungen
- Spezifische Angebote und deren Nutzung (Basismodule, Authentifizierung Standards, digitale Signatur)
- Kritikpunkte beziehungsweise Probleme bei der Nutzung/beim Anbieten von E-Government
- Zusammenarbeit und Unterstützung im Bereich E-Government
- Bekanntheit Webseiten
- Prioritäten und Erwartungen im Bereich E-Government
- Vertrauen in Behörden und Online-Angebote von Behörden

Um Vergleiche über die Zeit zu ermöglichen, wurde der im Jahr 2017 verwendete Fragebogen für die Erhebung 2018 nur leicht angepasst und wo nötig optimiert. Einige Fragen wurden im Jahr 2018 weggelassen beziehungsweise nicht gestellt, da keine grösseren Entwicklungen/Veränderungen erwartet werden konnten (insbesondere Nutzung von Anmeldeverfahren). Die Fragen sollen aber allenfalls in einer zukünftigen Erhebung wieder integriert werden. Durch den Verzicht auf einzelne Fragen wurde Platz für neue Fragen geschaffen. Zudem wurden das Wissen über ein im Herbst 2017 lanciertes E-Government-Angebote des Bundes ([www.easygov.swiss](http://www.easygov.swiss)) und dessen Bekanntheit neu in die Befragung integriert (bei Verwaltung und Unternehmen). Um Synergien zu schaffen, wurden zudem Fragen zu den Inhalten/Angeboten von [www.easygov.swiss](http://www.easygov.swiss) und dem KMU-Portal bei der Verwaltung beziehungsweise den Unternehmen eingebaut. Damit soll die vom SECO vorgesehene Evaluation des Erfolges von Kommunikationsmassnahmen im Rahmen der Erhebung zur Nationalen E-Government-Studie ermöglicht werden und so eine aufwändige, separate Datenerhebung obsolet werden.

#### 1.4 Berichtsstruktur

In Kapitel 3 des Berichts werden die wichtigsten Ergebnisse der quantitativen und qualitativen Befragungen bei der Bevölkerung, den Unternehmen und der Verwaltung präsentiert. Die Ergebnisse zu den drei Zielgruppen werden getrennt dargestellt. Zuerst wird die Seite der Nutzenden (Bevölkerung, Abschnitte 3.1 und 3.2, und Unternehmen, Abschnitt 3.3) dargestellt. Anschliessend wird auf die Angebotsseite eingegangen (Verwaltung, Abschnitt 3.4). Abschnitt 3.5 vergleicht die Nachfrage mit dem bestehenden Angebot im Bereich E-Government und zeigt ausgewählte Ergebnisse der Befragungen auf. In Kapitel 4 wird schliesslich ein Fazit gezogen, aus dem sich einzelne Themen mit Handlungsbedarf ableiten lassen.

## 2. Methodisches Vorgehen und Stichproben



Für die Studie 2019 wurden eine quantitative Befragung und qualitative Interviews durchgeführt. Nachfolgend werden zunächst das methodische Vorgehen und die Stichprobe der quantitativen Befragung dargelegt, in Abschnitt 2.2 die Vorgehensweise und die Stichprobe der qualitativen Befragung.

### 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 vergangene beziehungsweise zukünftige Studie 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 grundsätzlich die Wahl gelassen wird, ob sie online oder telefonisch an der Befragung teilnehmen wollen. Hierfür wurden alle Zielpersonen aus der Bevölkerung, die Unternehmen und die Behörden zunächst schriftlich kontaktiert. Diese Kontaktaufnahme erfolgte mehrheitlich über den postalischen Weg (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 werden konnten.<sup>11</sup> In diesem Schreiben wurden die Kontaktierten über Ziele und Inhalte der Befragung informiert. Zudem wurde ihnen ein persönliches Passwort mitgeteilt. Mit diesem konnten die Zielpersonen und Unternehmen sich entweder online in einen Fragebogen einloggen, oder sie konnten sich über eine telefonische Hotline direkt mit DemoSCOPE in Verbindung setzen und unter Angabe des Passworts telefonisch an der Befragung teilnehmen.

Es wurde auch 2018 mehrheitlich eine Online-Teilnahme bevorzugt (vgl. Angaben zur Nettostichprobe in den Tabellen in den Abschnitten 2.1.1, 2.1.2 und 2.1.3). Fast alle Befragten haben die Möglichkeit, auf das Internet zuzugreifen, und nutzen dieses auch regelmässig. Bei der Bevölkerung gaben 96 % an, über einen Internetzugang zu verfügen. Bei den Unternehmen waren es ebenfalls 96 %, die am Arbeitsplatz über einen Internetzugang verfügen. Die Nutzungsintensität

ist vor allem in der Bevölkerung hoch: 89 % der Bevölkerung nutzen das Internet jeden Tag oder fast jeden Tag, weitere 5 % sind mindestens einmal pro Woche im Internet.<sup>12</sup> Bei den Unternehmen geben 77 % an, das Internet täglich für geschäftliche Zwecke zu nutzen. Weitere 12 % nutzen das Internet mindestens einmal pro Woche. Im Hinblick auf die Repräsentativität der Ergebnisse war es aber trotzdem wichtig, eine telefonische Teilnahmemöglichkeit anzubieten, um auch Personen ohne Internetzugang eine Teilnahme an der Befragung zu ermöglichen.

Der gesamte Befragungszeitraum erstreckte sich vom 4. September 2018 bis zum 30. Oktober 2018. Alle Zielpersonen, Unternehmen und Behörden der Bruttostichprobe erhielten zunächst eine schriftliche Einladung zur Teilnahme inklusive einer Informationsbroschüre. Erfolgte innerhalb von zirka zwei Wochen nach Versand der Einladung keine Teilnahme beziehungsweise keine Teilnahmeverweigerung, wurde ein erstes Erinnerungsschreiben verschickt. Nach weiteren zwei Wochen erfolgte der Versand eines zweiten Erinnerungsschreibens.

Während der achtwöchigen Feldzeit konnten 5403 gültige Interviews realisiert werden. Fast alle Interviews (95,6 %) wurden online durchgeführt. Lediglich 239 (4,4 %) Interviews erfolgten telefonisch. 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 403<sup>13</sup> Interviews gelöscht und sind somit nicht in der finalen Nettostichprobe (n = 5000) und den Auswertungen enthalten. Weitere Informationen zu der Anzahl Interviews pro Zielgruppe, den Ausschöpfungsquoten usw. folgen in den Abschnitten zu den Zielgruppen.

Eine dreisprachige Informationswebseite ([www.egov2018.ch](http://www.egov2018.ch)) und eine Hotline von DemoSCOPE, die sowohl telefonisch als auch per E-Mail erreichbar 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-

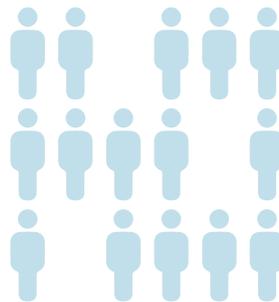
<sup>11</sup> Um den Rücklauf zu erhöhen, wurden den Zielgruppen Kantone und Bund bei der Erhebung 2018 als letzte Erinnerung trotzdem auch noch postalische Reminder geschickt.

<sup>12</sup> Diejenigen 2 % der Teilnehmenden aus der Bevölkerung, die das Internet noch nie benutzt haben, wurden von der restlichen Befragung zum Thema E-Government ausgeschlossen.

<sup>13</sup> Gelöschte Interviews nach Zielgruppen: Bevölkerung: 127; Unternehmen: 180; Gemeinden: 96.

Kanäle bearbeitet werden. Insgesamt wurden über die beiden Kanäle zielgruppenübergreifend 920 Anfragen und Meldungen entgegengenommen und zeitnah bearbeitet.

In den nachfolgenden Abschnitten wird ausführlicher auf die erhebungstechnischen Spezifika der drei Zielgruppen Bevölkerung, Unternehmen und Verwaltung eingegangen.



### 2.1.1 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 und Italienisch beherrschen. Als Adressquelle diente der Stichprobenrahmen (SRPH) des Bundesamts für Statistik (BFS). Aus dieser Adressbasis wurde durch das BFS eine Zufallsstichprobe (Bruttostichprobe) von insgesamt  $n = 5125$  Personen inklusive deren Postadresse gezogen.<sup>14</sup> Die Ziehung der Zufallsstichprobe erfolgte leicht disproportional.<sup>15</sup>

Da die Adressgrundlage des SRPH generell von hoher Qualität und aktuell ist, konnten lediglich 58 angeschriebene Personen der Bruttostichprobe postalisch nicht erreicht werden (Briefe wurden von der Post als unzustellbar retourniert).

Insgesamt konnten während der achtwöchigen Feldzeit 2606 gültige Interviews in der Zielgruppe Bevölkerung realisiert werden (2017: 2409). Dies entspricht einer Netto-Ausschöpfungsquote von 51,4 % (2017: 48,9 %). Im Durchschnitt dauerte ein Interview 20,6 Minuten (2017: 21,8 Minuten).

<sup>14</sup> Es wurden eine Hauptstichprobe (4101 Adressen) und eine Reserve (1024 Adressen) gezogen. Beide Stichproben wurden aktiviert und alle insgesamt 5125 Adressen wurden kontaktiert.

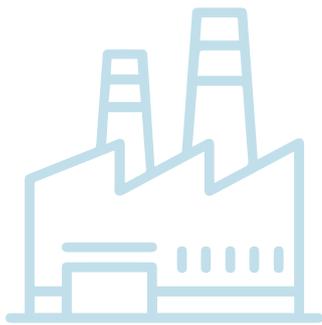
<sup>15</sup> Bei einer rein proportionalen Stichprobenziehung der Sprachregionen in der Schweiz ergibt sich das Problem, dass verhältnismässig wenige Interviews in der italienischsprachigen Schweiz anfallen würden. Die einzelnen Antwortenden hätten deshalb einen grossen Einfluss auf die Ergebnisse innerhalb der entsprechenden Sprachregion. Um dies zu verhindern, wird eine leicht disproportionale Stichprobenziehung durchgeführt und entsprechend der Anteil der italienischsprachigen Schweiz in der Grundstichprobe überrepräsentiert. Dies wird am Ende mit einer proportionalen Gewichtung gemäss den tatsächlichen Bevölkerungsanteilen wieder korrigiert.

<b>Zielgruppenmerkmale Bevölkerung</b>	
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 = 5125
Unzustellbare Briefe	58
Nettostichprobe <sup>1</sup>	Total realisierte Interviews n = 2606 CAWI: 2415 CATI: 191
Ausschöpfungsquote	Brutto <sup>1</sup> : 50,9 % Netto <sup>2</sup> : 51,4 %
Erhebungsart	Mixed-Mode CAWI und CATI
Befragungszeitraum	04.09.2018 bis 30.10.2018
Befragungsdauer	Mittelwert: 20,6 Minuten Median: 14,5 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-Ausschöpfung für Kantone und Bund musste leicht anders berechnet werden (vgl. Verweise in den Abschnitten 2.1.2 und 2.1.3).



### 2.1.2 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 kleineren und mittleren Unternehmen (KMU) interessiert war und Analysen verschiedener Grössenkategorien von Unternehmen und 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 postalisch angeschrieben. Dabei wurde die Einladung ohne namentlich genannten Adressaten an die offizielle Geschäftsadresse der Unternehmen verschickt. Im Schreiben wurde darum gebeten, die Einladung zur Befragung innerhalb des Unternehmens an eine für Behördenkontakte zuständige Person weiterzugeben. Gemäss der Selbstdeklaration der Unternehmen wurde der Fragebogen mehrheitlich von einem Mitglied der Geschäfts-

führung (insbesondere bei KMU) ausgefüllt (73 %). Zu einem kleineren Teil auch von Personen aus der Finanzabteilung (10 %), der Personalabteilung (3 %) oder der Administration (2 %).

Aufgrund des guten Rücklaufs konnte bei der Zielgruppe Unternehmen auf eine Aktivierung der Reserve verzichtet werden. Insgesamt wurden somit  $n = 4000$  Unternehmen angeschrieben. 136 Anschreiben wurden als unzustellbar retourniert, zudem teilten 31 Unternehmen beziehungsweise Personen mit, dass das angeschriebene Unternehmen nicht mehr existiere.

Insgesamt konnten 1331 gültige Interviews mit Unternehmensvertretenden realisiert werden (2017: 1479), was einer für Unternehmensbefragungen hohen Netto-Ausschöpfungsquote von 34,8 % (2017: 38,3 %) entspricht. Auf den Versand eines zweiten Erinnerungsschreibens konnte, wie bereits 2017, verzichtet werden. Ein Interview dauerte bei den Unternehmen durchschnittlich 27,6 Minuten (2017: 21,2 Minuten) und dauerte somit knapp sieben Minuten länger als bei der Bevölkerung. Dies scheint aber insbesondere einigen sehr langen Interviews (wohl wegen Unterbrechungen und späterer Fortsetzung) geschuldet zu sein, denn der Median liegt bei den Unternehmen mit 12,7 Minuten sogar leicht unter demjenigen der Bevölkerung (14,5 Minuten).

<b>Zielgruppenmerkmale Unternehmen</b>	
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
Auswahlverfahren	Zufallsauswahl von Betrieben/Unternehmen innerhalb der Sprachregionen und Grössenkategorien
Bruttostichprobe	n = 4000
Unzustellbare Briefe /Firma erloschen	167
Nettostichprobe <sup>1</sup>	Total realisierte Interviews n = 1331 CAWI: 1289 CATI: 42
Ausschöpfungsquote	Brutto: 33,3% Netto: 34,8%
Erhebungsart	Mixed-Mode CAWI und CATI
Befragungszeitraum	04.09.2018 bis 30.10.2018
Befragungsdauer	Mittelwert: 27,6 Minuten Median: 12,7 Minuten
Theoretischer Stichprobenfehler	2,7%

Legende: Übersichtstabelle Zielgruppe Unternehmen

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



### 2.1.3 Zielgruppe Verwaltung

Innerhalb der drei Zielgruppen der Nationalen E-Government-Studie stellt die Zielgruppe Verwaltung aus zwei Gründen einen Spezialfall dar. Zum einen handelt es sich bei der Verwaltung im Gegensatz zur Bevölkerung und zu den Unternehmen um die Anbieterseite 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 Bundesverwaltung. Entsprechend unterschieden sich die Grundgesamtheiten und die Stichproben(verfahren).

### Gemeinden

Die Grundgesamtheit der Unterzielgruppe Gemeinden bestand aus allen Gemeinden der Schweiz.<sup>16</sup> Für die Stichprobenziehung wurde auf eine vom Gemeindeverband zur Verfügung gestellte Gemeindefliste (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 = 390). 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 postalisch angeschrieben wurden. Obwohl für die meisten Gemeinden eine allgemeine E-Mail-Adresse verfügbar war, wurde aufgrund von früheren Erfahrungen mit Gemeindebefragungen der Weg über ein postalisches Anschreiben gewählt. In diesem Anschreiben, das analog zu den Unternehmen unpersönlich war, wurden die angeschriebenen 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 wurde der Fragebogen oft von der Gemeindefschreiberin oder dem Gemeindefschreiber beziehungsweise deren/dessen Stellvertretung ausgefüllt (73 %). Des Weiteren füllten vor allem Web- oder Informatikverantwortliche (8 % bzw. 7 %) die Befragung im Namen ihrer Gemeinde aus. Lediglich bei 33 Gemeinden (3 %) wurde der Fragebogen explizit von einem E-Government-Fachspezialisten beantwortet (2017: 51 Gemeinden).

Bei den Gemeinden zeigte sich, dass insbesondere der Versand der beiden Erinnerungsschreiben einen grossen Effekt auf die Teilnahme hatte. Viele Gemeinden reagierten erst nach Erhalt eines solchen Erinnerungsschreibens mit einer Teilnahme. Schliesslich konnten 1010 (2017: 1141) gültige Interviews realisiert werden, was einer Ausschöpfungsquote von 63,1 % (2017: 71,3 %) entspricht.

### 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 der Kantone zur Verfügung stellen. Wie bei den anderen Zielgruppen wurden auch den Kantonen jeweils ein bis zwei E-Mail-Erinnerungen geschickt. Als letzte Erinnerungsmassnahme wurden die Kantone postalisch angeschrieben und zur Teilnahme eingeladen.

Im Gegensatz zum Vorjahr nahmen bis zum Ende der Feldzeit alle 26 E-Government-Fachleute bei den Kantonen an der Befragung teil. Die Netto-Ausschöpfung betrug somit 100 % (2017: 76,9 %).

### Bund

Für die dritte Unterzielgruppe Bundesverwaltung bildeten alle Departemente und Ämter der Bundesverwaltung die Grundgesamtheit. Analog zu den Kantonen sollte die Bundesverwaltung einer Vollerhebung unterzogen werden (N = 78). Die Geschäftsstelle konnte eine Adressliste von E-Government-Fachleuten für fast alle 78 Departemente und Ämter zur Verfügung stellen. Einige Departemente und Ämter verfügten über mehrere potenzielle Ansprechpersonen, weshalb die Bruttostichprobe aus n = 80 Adressen bestand. Um eine Mehrfachteilnahme zu vermeiden, wurde eine Priorisierung der vorhandenen Adressen vorgenommen. Es wurde jeweils nur dann die Adresse zweiter, dritter oder vierter Priorität eines Amtes kontaktiert, wenn bis zu einem gewissen Zeitpunkt keine Teilnahme erfolgt war. Zudem wurden gewisse Kontaktpersonen nach zwei E-Mail-Erinnerungen zusätzlich postalisch eingeladen, um die Ausschöpfung zu erhöhen.

Trotz der Verfügbarkeit von mehr Adressen als Departementen/Ämtern in der Grundgesamtheit konnten lediglich mit 27 Departementen/Ämtern gültige Interviews durchgeführt werden (2017: 28). Diese Netto-Ausschöpfungsquote von 35,9 % ist etwa gleich hoch wie im Jahr 2017. Dies entspricht der tiefsten Ausschöpfungsquote aller (Unter-)Zielgruppen.

<sup>16</sup> Da in der Studie Aussagen zur Grundgesamtheit der Gemeinden und nicht zur Anzahl «Betroffener» innerhalb der Gemeinden gemacht werden sollen, wurde am Schluss auf eine Gewichtung der Ergebnisse gemäss Einwohnerzahl verzichtet. Dies erscheint auch unproblematisch, da die Ausschöpfungsquote bei den grossen wie auch den kleinen Gemeinden ziemlich ähnlich ausgefallen war.

<b>Zielgruppenmerkmale Verwaltung</b>			
	<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-Fachleute 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 = 803
Unzustellbare Briefe /Firma erloschen	0	2 <sup>4</sup>	0
Nettostichprobe <sup>1</sup>	Total realisierte Interviews n = 1010 CAWI: 1006 CATI: 4	Total realisierte Interviews N = 26 CAWI: 26 CATI: 0	Total realisierte Interviews n = 27 CAWI: 27 CATI: 0
Ausschöpfungsquote			
Brutto	63,1 %	100 %	33,8 %
Netto	63,1 %	100 %	34,6 % <sup>5</sup>
Erhebungsart	Mixed-Mode CAWI und CATI	Mixed-Mode CAWI und CATI	Mixed-Mode CAWI und CATI
Befragungszeitraum	04.09.2018 bis 30.10.2018	04.09.2018 bis 30.10.2018	04.09.2018 bis 30.10.2018
Befragungsdauer	Mittelwert: 26,2 Minuten Median: 16,7 Minuten	Mittelwert: 81,8 Minuten Median: 24,7 Minuten	Mittelwert: 37,5 Minuten Median: 19,6 Minuten
Theoretischer Stichprobenfehler	3,1 %	0 % <sup>6</sup>	15,3 % <sup>7</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> Insgesamt 78 Departemente/Ämter. Bei einigen wurden mehrere Ansprechpartner angeschrieben. Deshalb standen insgesamt 80 Adressen für die Bruttostichprobe zur Verfügung.

<sup>4</sup> Bei zwei 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>5</sup> Da für einige Kantone mehrere Kontakte vorlagen, weist die Netto-Ausschöpfungsquote den Anteil der teilgenommenen Ämter (27) gemessen an den angeschriebenen Ämtern (77) aus.

<sup>6</sup> Aufgrund der erfolgreich durchgeführten Vollerhebung gibt es keinen theoretischen Stichprobenfehler.

<sup>7</sup> Aufgrund der durchgeführten Vollerhebung wurde der Stichprobenfehler mit einem Korrekturfaktor für endliche eine Grundgesamtheit korrigiert.

Was für alle drei Unterzielgruppen der Verwaltung auffällt, ist die relativ lange Durchschnittsdauer der Interviews im Vergleich zu derjenigen bei den anderen Zielgruppen. Diese variierte zwischen 26,2 Minuten für die Gemeinden und 81,8 Minuten für die Kantone. Die Kantone benötigten im Durchschnitt fast vier Mal so viel Zeit wie die Befragten aus der Bevölkerung und die Vertretenden der Unternehmen. 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 insbesondere von Kantonen 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 (bis zu zwei Stunden).
- 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 auch für alle Zielgruppen in einem ähnlichen Bereich.

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

## 2.2 Qualitative Interviews

Ziel der qualitativen Interviews ist es, mehr über die Erfahrungen der Bevölkerung bei der Abwicklung von Online-Dienstleistungen zu wissen. Dazu wurden die Zielpersonen gebeten, die Schnelligkeit, Einfachheit und Benutzerfreundlichkeit der Online-Dienstleistung zu beurteilen sowie die Vor- und Nachteile der Online-Dienstleistung zu beschrei-

ben. Die Zielpersonen sollten zudem über ihre Herausforderungen bei der Abwicklung der Online-Dienstleistung sprechen und Verbesserungsvorschläge für die Abwicklung von Online-Dienstleistungen 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 in den letzten sechs Monaten eine Dienstleistung einer Behörde online abgewickelt hatten oder dies zumindest versucht hatten. Sie wurden anhand der Frage in der quantitativen Befragung identifiziert: *Und ganz zum Abschluss noch eine letzte Frage: Haben Sie persönlich in den letzten sechs Monaten eine Dienstleistung mit einer Behörde online abgewickelt oder dies zumindest versucht?* Das waren die Hälfte (50,7 %) der befragten Personen.
- Personen, die sich bereit erklärten, sich für ein Interview zur Verfügung zu stellen. 14 % der befragten Personen waren bereit, Auskunft zu geben. Sie wurden anhand der Frage in der quantitativen Befragung identifiziert: *Wir sind sehr daran interessiert, mehr darüber zu erfahren, welche Erfahrungen Einwohnerinnen und Einwohner (beim Versuch) gemacht haben, eine Dienstleistung mit einer Behörde online abzuwickeln. Deshalb würden wir gerne mit einigen Befragten ein kurzes persönliches oder telefonisches Interview führen. Wären Sie grundsätzlich bereit, sich für ein solches Interview zur Verfügung zu stellen beziehungsweise dürften wir Sie für ein solches Interview kontaktieren?*

Gesamthaft waren 18 Interviews geplant: Acht deutsche, sechs französische und vier italienische. Es wurde darauf geachtet, dass sowohl positive wie auch negative Erfahrungen enthalten sind. Zudem sollten sich die Anteile der Männer und der Frauen die Waage halten und sowohl ältere als auch jüngere Personen vertreten sein. Erfolgreiche beziehungsweise nicht erfolgreiche Erfahrungen wurden ebenfalls anhand der quantitativen Befragung eruiert: *Waren Sie damit (mit der Online-Dienstleistung) erfolgreich beziehungsweise konnten Sie wie gewünscht die Dienstleistung mit der Behörde online erledigen?*

Die anhand der quantitativen Befragung als potenzielle Interviewpartner identifizierten Personen wurden telefonisch und/oder per E-Mail kontaktiert. Da nur Personen kontaktiert wurden, die sich zu einem kurzen, telefonischen Interview bereit erklärt hatten, wurden schnell 18 Personen für ein Interview gefunden. Aufgrund einer unerwarteten, kurzfristigen Zusage einer zum Zeitpunkt der Befragung im Ausland weilenden Zielperson resultierten schlussendlich 19 Interviews.

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

<b>Merkmale der Zielgruppe für qualitative Interviews</b>										
<b>Anzahl Interviews</b>	<b>Abwicklung von Online-Dienstleistungen</b>		<b>Sprachregion</b>			<b>Geschlecht</b>		<b>Alter</b>		
	Erfolgreich	Nicht erfolgreich	Deutsch	Französisch	Italienisch	W	M	Durchschnitt	Min.	Max.
19	13	6	9	6	4	8	11	46	29	66

Quelle: eigene Darstellung Interface basierend auf Interviews Interface.

Von den 19 befragten Personen waren 13 erfolgreich bei der Abwicklung der Online-Dienstleistung und sechs waren nicht erfolgreich. Das ursprüngliche Ziel, gleich viele erfolgreiche wie nicht erfolgreiche Personen zu befragen, stellte sich als schwierig heraus, da es nur wenige Personen gab, die mit der Abwicklung der Online-Dienstleistung nicht erfolgreich waren. Die angestrebte Verteilung nach Sprachregion und Alter wurde erreicht, mit elf Interviews mit männlichen Zielpersonen sind die Männer mit 58 % leicht übervertreten.

Nachfolgende Darstellung gibt eine Übersicht, welche Online-Dienstleistungen von der befragten Zielgruppe in Anspruch genommen wurden und ob sie damit erfolgreich war:

<b>In Anspruch genommene Online-Dienstleistung der Zielpersonen</b>			
<b>Online-Dienstleistung</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Erfolgreich</b>	<b>Nicht erfolgreich</b>
Steuererklärung ausfüllen	3	3	0
ID bestellen <sup>1</sup>	2	1	1
An-/Abmeldung bei der Wohngemeinde	2	1	1
Niederlassungsbewilligung bestellen	2	1	1
Geburtsurkunde bestellen	1	1	0
Fristerstreckung für Steuererklärung	1	1	0
Arbeitslosigkeit anmelden	1	0	1
Strafregisterauszug oder Betreibungsregisterauszug bestellen	2	1	1
Einbürgerung beantragen	1	1	0
Ersatz eines Kontrollschildes beantragen	1	0	1
Anderes <sup>2</sup>	4	3	1
<b>Total<sup>3</sup></b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>7</b>

Quelle: eigene Darstellung Interface basierend auf Interviews Interface.

Legende:

<sup>1</sup> Die ID selbst kann nicht online bestellt werden, der Termin für die Passbilder wird online vereinbart.

<sup>2</sup> Hier wurden genannt: Formulare herunterladen und einreichen für die Pensionierung (erfolgreich); Online-Recherche über Exporte und Importe von Waren (nicht erfolgreich); landwirtschaftliche Daten den Behörden melden (erfolgreich); Todesbescheinigung besorgen (erfolgreich).

<sup>3</sup> Eine Person sprach über zwei in den letzten sechs Monaten in Anspruch genommene Dienstleistungen.

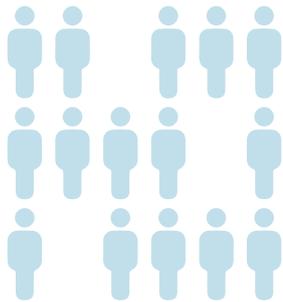
Die genaueren Gründe, warum die Abwicklung der Online-Dienstleistung in den einzelnen Fällen nicht erfolgreich war, und die Ergebnisse der qualitativen Interviews werden in Abschnitt 3.2 beschrieben.



## 3. Befragungsergebnisse

In diesem Kapitel wird auf die Ergebnisse der Befragungen der drei Zielgruppen der Studie eingegangen und ein Vergleich mit dem Vorjahr gezogen. Die wichtigsten Resultate der Befragung der Bevölkerung (Abschnitte 3.1 und 3.2), der Unternehmen (Abschnitt 3.3) und von Vertretenden der Verwaltung (Abschnitt 3.4) werden mittels Grafiken<sup>17</sup> illustriert und analysiert. Zudem wird ein Vergleich zwischen der Nachfrage der Bevölkerung und der Unternehmen und dem Angebot der Verwaltung gezogen (Abschnitt 3.5).

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 1 zeigt, wie oft die Befragten verschiedene Kontaktmöglichkeiten von Behörden auf der Ebene Bundesverwaltung nutzen. Dabei zeigt sich, dass die Veränderungen zum Vorjahr sehr gering sind. Am meisten werden der E-Mail-Kontakt sowie das Portal für elektronische Dienstleistungen genutzt.



### 3.1 Zielgruppe Bevölkerung: Quantitative Befragung

Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse der quantitativen Bevölkerungsbefragung aufgezeigt.

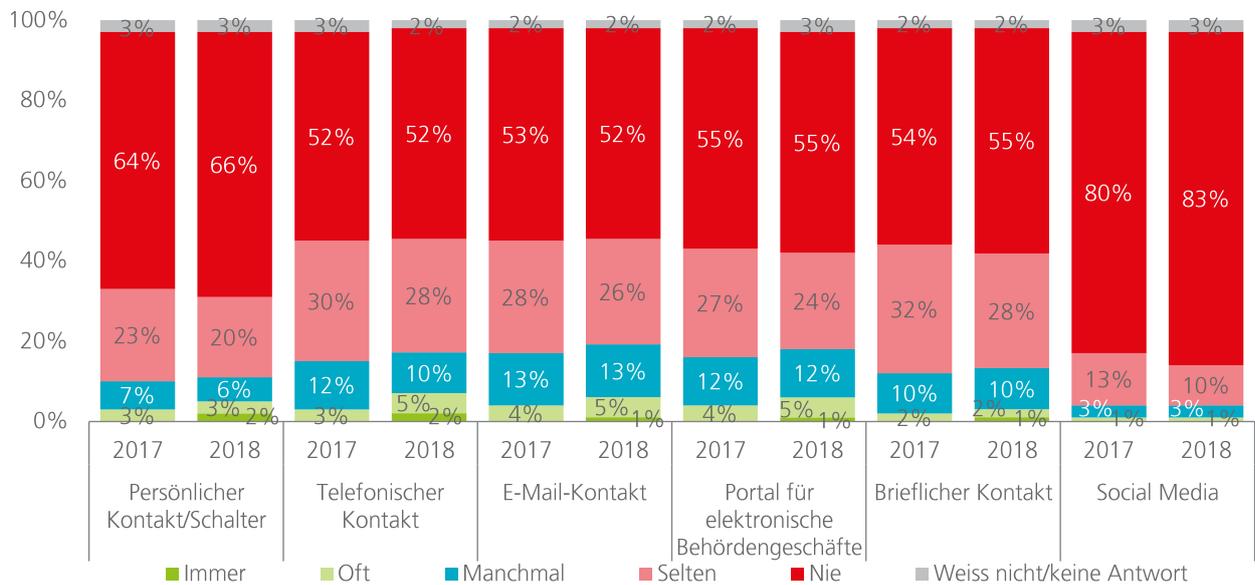
#### 3.1.1 Kontakt mit der Verwaltung

Dieser Abschnitt geht auf den Kontakt der Bevölkerung mit den Behörden des Bundes, der Kantone und der Gemeinden ein. Die Ergebnisse werden für die drei Ebenen einzeln aufgezeigt. Zuerst werden Ergebnisse zur Art und Häufigkeit der Informationssuche über Behörden präsentiert, anschliessend geht es um die aktive Kontaktaufnahme mit den Behörden.

Knapp die Hälfte der Befragten (46 %) greift zur Informationssuche weniger als einmal im Monat auf eine Webseite einer Behörde zu, im Jahr 2017 waren es mit 44 % etwa gleich viele. Rund ein Viertel (24 %) tut dies ein- bis zweimal monatlich, dies entspricht der gleichen Prozentzahl wie im Jahr 2017. Mit 14 % ist die Gruppe der Befragten, die nie eine Webseite einer Behörde zur Informationssuche nutzen, gleich hoch wie im Jahr 2017. Immerhin 15 % der Bevölkerung besuchen dreimal oder mehr pro Monat eine Webseite der Behörde.

<sup>17</sup> Ein Darstellungsverzeichnis findet sich am Ende des Dokuments.

**1. Wie oft nutzen Sie die folgenden Kontaktmöglichkeiten beim Kontakt mit Behörden des Bundes beziehungsweise der Bundesverwaltung?<sup>18</sup>**



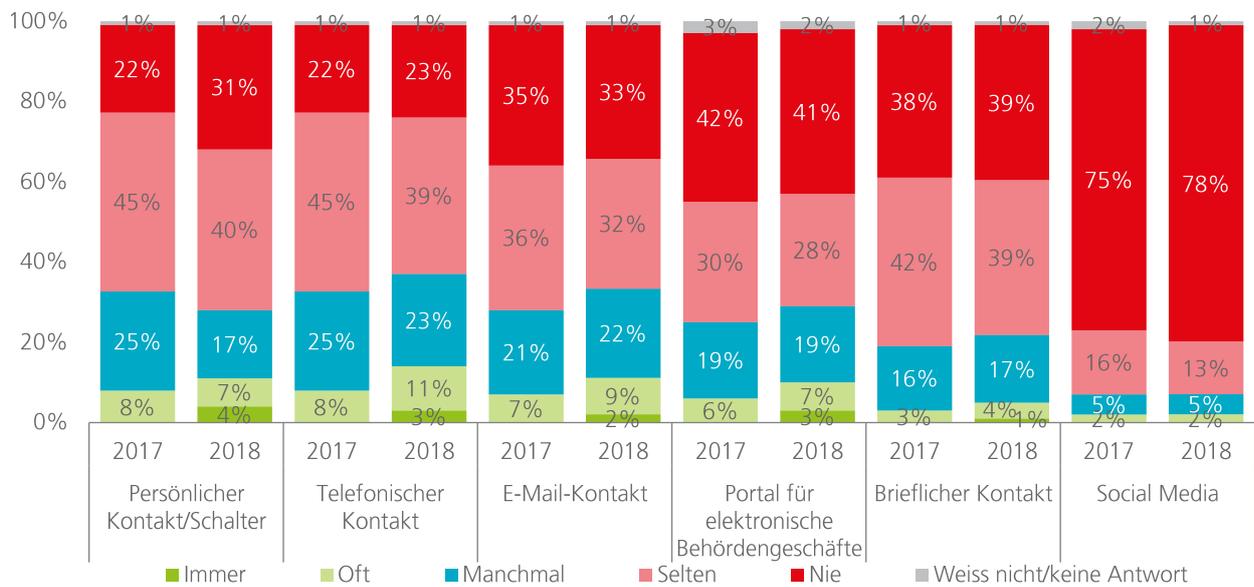
Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppe Bevölkerung, DemoSCOPE.

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

Beim Zugang zu den kantonalen Behörden stehen im Gegensatz zum Kontakt mit der Bundesverwaltung der persönliche und der telefonische Kontakt im Vordergrund. Es lässt sich allerdings eine leichte Veränderung gegenüber dem Jahr 2017 feststellen: Im Jahr 2017 hatten 25 % manchmal und 8 % oft persönlichen Kontakt mit der kantonalen Behörde, 2018 betragen die Zahlen 17 % und 7 %; allerdings gaben 4 % an, immer persönlichen Kontakt zu haben. Im Jahr 2018 hat knapp ein Drittel der Befragten angegeben, nie persönlichen Kontakt zu haben, während dies im Jahr 2017 weniger als ein Viertel war. Der telefonische Kontakt hat im Vergleich zum Vorjahr leicht zugenommen, ebenso der Kontakt per E-Mail, der Kontakt über das Portal für elektronische Behördengeschäfte und der briefliche Kontakt. Im Bereich Social Media hat sich wenig verändert.

<sup>18</sup> Hinweis: Aufgrund von Rundungsdifferenzen ergeben die Zahlen in den Abbildungen nicht immer 100 %.

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

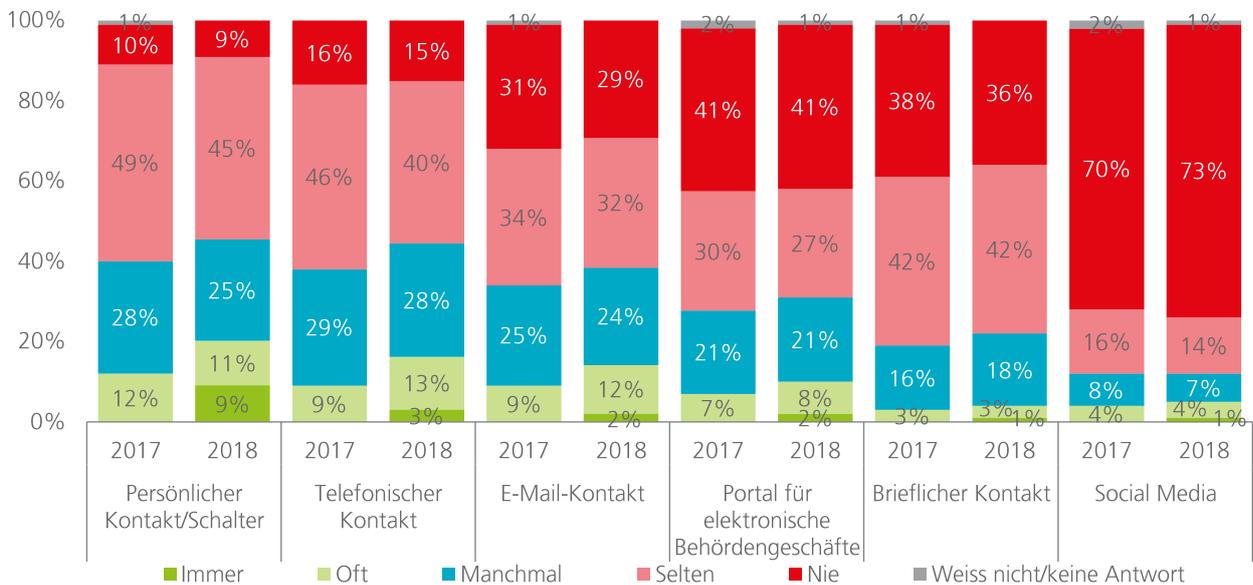


Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppe Bevölkerung, DemoSCOPE.

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

Beim Kontakt mit kommunalen Behörden zeigt sich ein ähnliches Bild wie beim Kontakt zur Kantonsverwaltung: *Persönliche* und *telefonische* Kontakte sind am häufigsten. Etwas seltener erfolgt der Kontakt über *E-Mail* oder *Online-Portale*, wobei auch hier eine Zunahme gegenüber 2017 stattgefunden hat. Im Gegensatz zu den anderen Verwaltungsebenen geben hier etwas mehr Personen an, Kontakt über *Social Media* aufzunehmen.

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



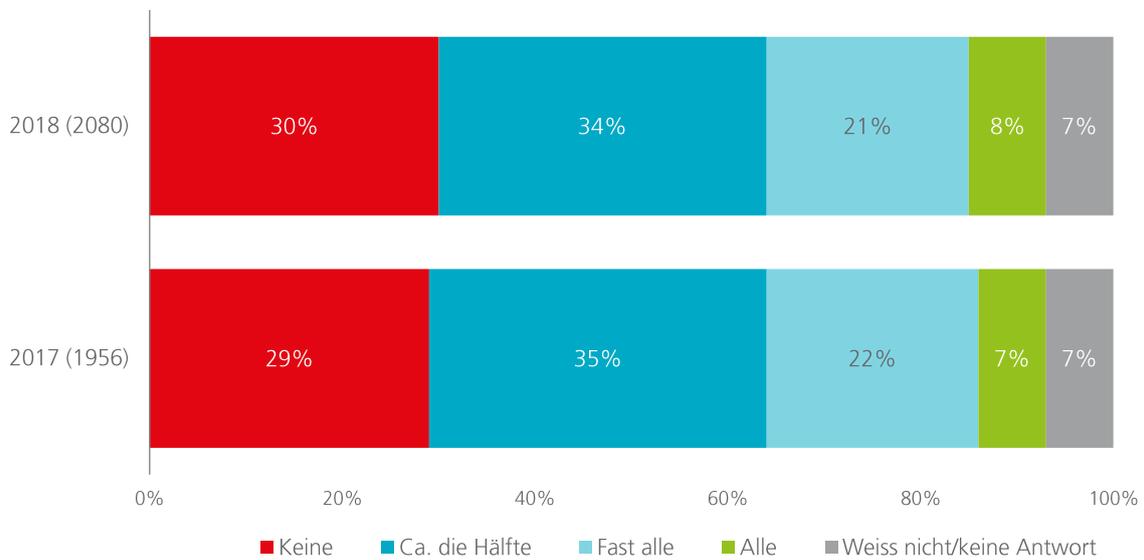
Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppe Bevölkerung, DemoSCOPE.

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

Neben der Nutzung von Kontaktmöglichkeiten mit der Verwaltung wurde gefragt, wie oft Dienstleistungen der Behörden in Anspruch genommen werden und welcher Anteil dieser Behördendienstleistungen digital abgewickelt.<sup>19</sup> wird. Fast die Hälfte der Befragten (45 %) nimmt nur ein- bis zweimal jährlich aktiv Dienstleistungen von Behörden in Anspruch. Bei knapp einem Viertel (23 %) sind es drei bis fünf Dienstleistungen im Jahr (2017: 20 %). 18 % geben an, nie behördliche Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen (2017: 20 %). Darstellung 4 zeigt, wie viele dieser Dienstleistungen die Befragten digital abgewickelt haben.

<sup>19</sup> Der Begriff der digitalen Abwicklung wurde in der Befragung auf Nachfrage wie folgt näher definiert: Dienstleistungen von Behörden oder Geschäfte mit Behörden können zum Beispiel sein, dass Sie bei einer Behörde einen neuen Ausweis (z.B. Pass, ID, Fahrausweis) bestellt haben oder einen Antrag (z.B. auf eine Baubewilligung, Fristverlängerung für die Steuererklärung) eingereicht haben.

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



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

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

Knapp 30 % der Befragten wickeln alle oder fast alle Dienstleistungen von Behörden digital ab. Auf der anderen Seite stehen ebenfalls 30 %, die gar keine Dienstleistungen digital abwickeln. Ein etwas höherer Anteil (34 %) gibt an, etwa die Hälfte der Dienstleistungen digital abzuwickeln. Diese Zahlen sind fast identisch mit den Zahlen aus dem Jahr 2017.

Die Mehrheit der Befragten, die eine Online-Dienstleistung abgewickelt haben, hat diese Dienstleistung direkt über ein Portal/eine Webseite abgewickelt (59 %). Knapp ein Drittel hat die Dienstleistungen per E-Mail abgewickelt. Die Abwicklung über ein Portal/eine Webseite ist bei der jüngeren Bevölkerung beliebter als bei der älteren Bevölkerung und stark abhängig von der Häufigkeit der Internetnutzung.

**3.1.2 Nutzung von Online-Angeboten**

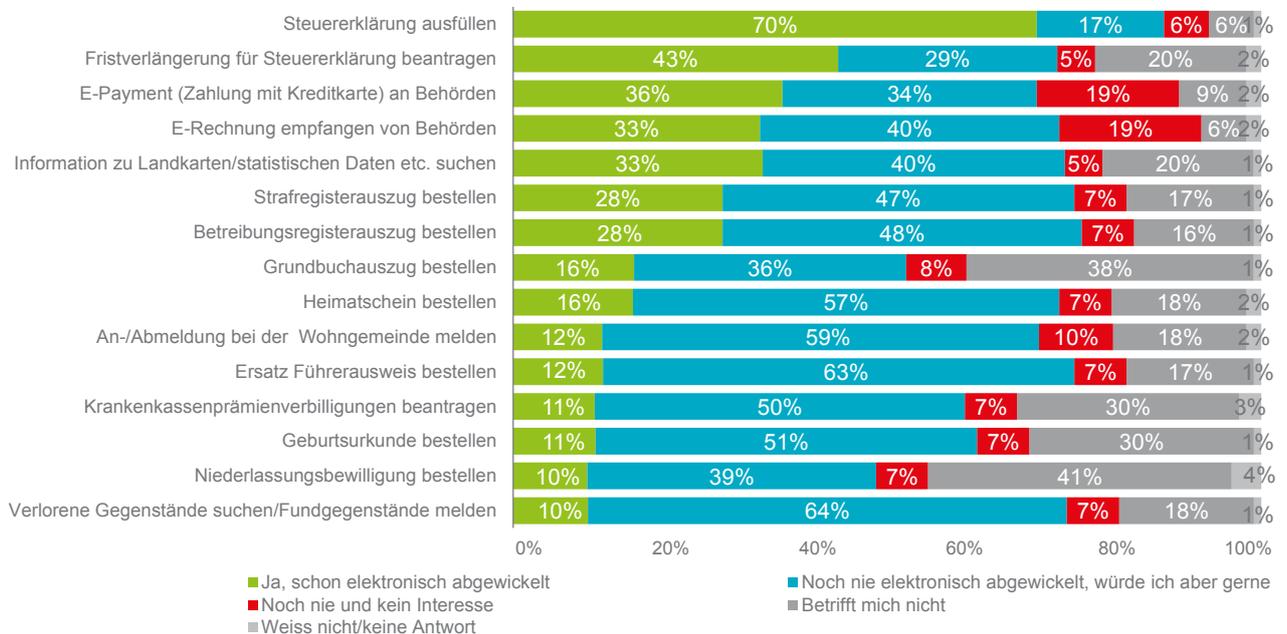
Etwas weniger als die Hälfte der Befragten (47 %) mit Internetzugang hat bereits Geschäfte mit Behörden online abgewickelt. Bei 46 % war dies bis jetzt nicht der Fall. Männer (55 %) haben etwas häufiger Geschäfte online abgewickelt als Frauen (44 %). Der Anteil der Befragten, die bereits online Geschäfte mit Behörden abgewickelt haben, ist in der Deutschschweiz (47 %) und der Romandie (50 %) deutlich höher als in der italienischen Schweiz (30 %). Dies, obwohl das Angebot in allen Landesteilen ähnlich ist. Die Beantwortung dieser Frage ist auch stark von der Intensität der Internetnutzung abhängig. Ein Stadt-Land-Gefälle ist allerdings nicht erkennbar: 48 % der Städterinnen und Städter haben schon einmal eine Online-Dienstleistung in Anspruch genommen. Bei der Landbevölkerung sind es 45 %. Am höchsten ist die Anzahl jener Personen, die bereits eine Online-Dienstleistung einer Behörde abgewickelt haben, bei den

25- bis 54-Jährigen (50 %), gefolgt von den 65- bis 70-Jährigen (43 %) und den beiden Gruppen 18- bis 24-Jährige und 55- bis 64-Jährige (41 %).

Die Frage, ob der Wunsch besteht, gewisse Leistungen oder Geschäfte mit Behörden in Zukunft online abzuwickeln, beantworteten etwas mehr Personen mit *Nein* (21 %) als mit *Ja* (18 %). 7 % gaben auf diese Frage keine Antwort, 54 % der Personen wurde diese Frage nicht gestellt (jene Personen, die bereits Geschäfte mit Behörden online abgewickelt beziehungsweise keine Angaben hierzu gemacht haben). Das Fazit aus der Befragung 2017, dass diejenigen, die bis jetzt noch nie eine Dienstleistung online abgewickelt haben, kein Bedürfnis haben, dies in Zukunft zu tun, lässt sich also für das Jahr 2018 nicht ziehen.

Die folgenden Darstellungen 5 und 6 zeigen konkret, welche Dienstleistungen die Befragten online abgewickelt haben und bei welchen ein Bedürfnis besteht, diese online abzuwickeln.

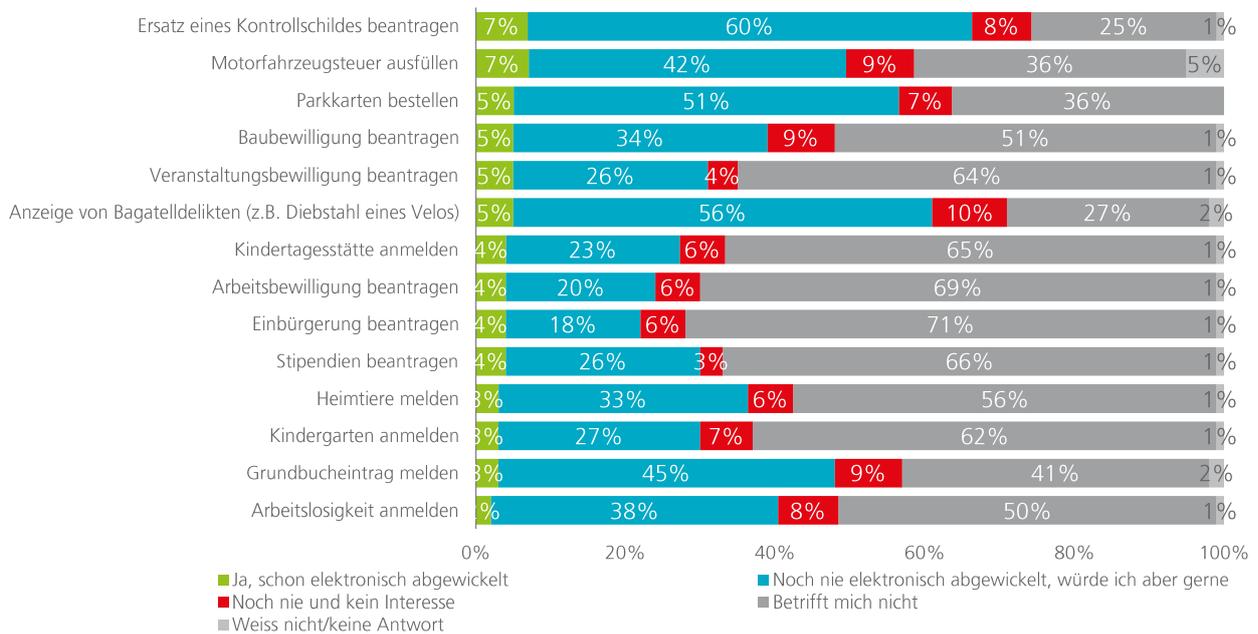
**5. Welche der nachfolgenden Leistungen haben Sie schon einmal online/elektronisch mit einer Behörde abgewickelt (1)?**



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

Legende: Diese Frage wurde nur denjenigen Personen gestellt, die angaben, mindestens einmal ein Geschäft mit einer Behörde online abgewickelt zu haben oder dies gerne in Zukunft tun zu wollen. Die abgefragten Leistungen wurden gesplittet (n = 792 bzw. 826).

**6. Welche der nachfolgenden Leistungen haben Sie schon einmal online/elektronisch mit einer Behörde abgewickelt (2)?**



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

Legende: Diese Frage wurde nur denjenigen Personen gestellt, die angaben, mindestens einmal ein Geschäft mit einer Behörde online abgewickelt zu haben oder dies gerne in Zukunft tun zu wollen. Die abgefragten Leistungen wurden gesplittet (n = 792 bzw. 826).

Die weitaus am häufigsten online abgewickelte Tätigkeit ist wie im Jahr 2017 das Ausfüllen der Steuererklärung. Über zwei Drittel der Befragten (70 %), die Online-Angebote nutzen, haben diese Dienstleistung bereits elektronisch in Anspruch genommen. Ebenfalls häufig digital wird die *Fristverlängerung für die Einreichung der Steuererklärung* vorgenommen (43 % der Befragten). 36 % der Befragten haben ein *E-Payment* (Zahlung mit Kreditkarte an Behörde) durchgeführt. Jeweils ein Drittel hat *Informationen zu Landkarten* oder *statistischen Daten* gesucht und *E-Rechnungen* von Behörden empfangen. Jeweils 28 % haben einen *Strafregisterauszug* und einen *Betriebsregisterauszug* bestellt.

Es zeigen sich Unterschiede zwischen verschiedenen Gruppen von Befragten und zwischen den Jahren 2017 und 2018:

- Im Gegensatz zum Jahr 2017 lässt sich in der diesjährigen Befragung beim Anteil der Personen, die *ihre Steuererklärung schon elektronisch ausgefüllt* haben, kein grosser Unterschied zwischen den Altersgruppen erkennen. Auch zwischen den Sprachregionen bestehen keine allzu grossen Unterschiede: In der Deutschschweiz ist der Anteil mit 73 % zwar am grössten, in der französischen Schweiz beträgt er aber auch 63 % und in der italienischen Schweiz 60 %. Im Jahr 2017 waren es in der italienischen Schweiz nur 43 %.
- Bei der elektronischen Beantragung der *Fristverlängerung für die Steuererklärung* gibt es wie im

Jahr 2017 Unterschiede bezüglich des Alters der Befragten. Bei der Gruppe der jüngsten Befragten (18 bis 24 Jahre) ist dies wiederum weniger verbreitet (33 %) als bei den anderen Altersgruppen, bei den 55- bis 64-Jährigen ist es mit 50 % am weitesten verbreitet. Deutliche Unterschiede zeigen sich im Jahr 2018 in den Regionen: In der Deutschschweiz haben 51 % der Befragten bereits elektronisch eine Fristverlängerung für die Steuererklärung beantragt, in der italienischen Schweiz sind es 28 % und in der französischen Schweiz gerade mal 21 %.

- Wie im Jahr 2017 wurde *E-Payment* von den Befragten in der italienischen Schweiz deutlich häufiger genutzt als in den anderen Sprachregionen (58 % versus 44 % in der französischen Schweiz und 31 % in der Deutschschweiz). Bei Befragten aus Städten ist der Anteil zudem grösser als bei Befragten aus ländlichen Regionen (38 % versus 29 %). Am wenigsten häufig wurde das *E-Payment* von den 65- bis 70-Jährigen genutzt (25 %) und am häufigsten von den 55- bis 64-Jährigen (40 %).
- Die *E-Rechnung* wurde 2017 von der Gruppe der jüngsten Befragten häufiger genutzt als von allen anderen Altersgruppen, 2018 gab es keinen Unterschied zwischen den Altersgruppen. Wie im Jahr 2017 ist die italienische Schweiz mit 51 % im Vergleich zu 31 % (Deutschschweiz) beziehungsweise 36 % (französische Schweiz) der Befragten auch hier Spitzenreiter.
- Elektronische *Informationen zu Landkarten und Statistiken* wurden von männlichen Befragten (35 %) etwas häufiger in Anspruch genommen als von weiblichen (30 %). Allerdings ist der Unterschied geringer als im Jahr 2017, dort betragen die Anteile 37 % und 26 %. Der Anteil der Personen, die diese Dienstleistung genutzt haben, ist wiederum in der Westschweiz mit 40 % höher als in den anderen Regionen, insbesondere der italienischen Schweiz (20 %).
- Der *Strafregisterauszug* wird etwas häufiger elektronisch in der italienischen Schweiz (42 %) bestellt als in der französischen Schweiz (30 %) und der Deutschschweiz (27 %). Ebenso wird er häufiger in den städtischen Gemeinden (31 %) als in den ländlichen Gemeinden (20 %) über den elektronischen Kanal bestellt.
- Auch der elektronische *Betriebsregisterauszug* wird häufiger in den städtischen Gemeinden (30 %) als in den

ländlichen Gemeinden (23 %) bestellt. Ebenso wird er häufiger in der italienischen Schweiz (36 %) als in der französischen Schweiz (24 %) oder der Deutschschweiz (29 %) bestellt.

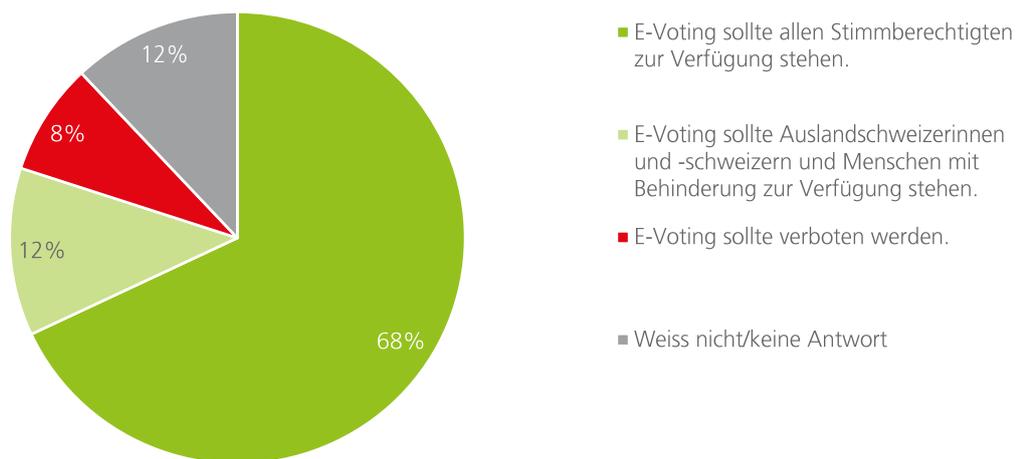
Viele der Befragten, die von einer Dienstleistung betroffen sind, wünschen sich die Möglichkeit, diese online abzuwickeln. Dies lässt sich für fast alle Dienstleistungen feststellen. Besonders gross ist das Bedürfnis nach einer digitalen Abwicklung folgender Online-Dienstleistungen: *An-/Abmeldung Wohngemeinde, Meldung und Suche verlorener Gegenstände, Bestellung von Kontrollschildern, Bestellung eines Führerausweisersatzes, Bestellung Heimatschein und Anzeige von Bagatelldelikten*. Diese Dienstleistungen möchten über 50 % der von der Dienstleistung betroffenen Befragten gerne online abwickeln, haben dies aber noch nie getan. Das *E-Voting* wurde bei der Frage in der diesjährigen Studie nicht abgefragt; darauf wird im nächsten Abschnitt detailliert eingegangen.

### 3.1.3 E-Voting

Die Bevölkerung wurde 2018 neu zu ihrer Meinung über E-Voting sowie einer allfälligen Veränderung ihres Wahlverhaltens durch E-Voting befragt.

Die Meinung der befragten Bevölkerung zu E-Voting präsentiert sich wie folgt:

#### 7. Welcher der nachfolgenden Aussagen zur Einführung von E-Voting in der Schweiz würden Sie am ehesten zustimmen?



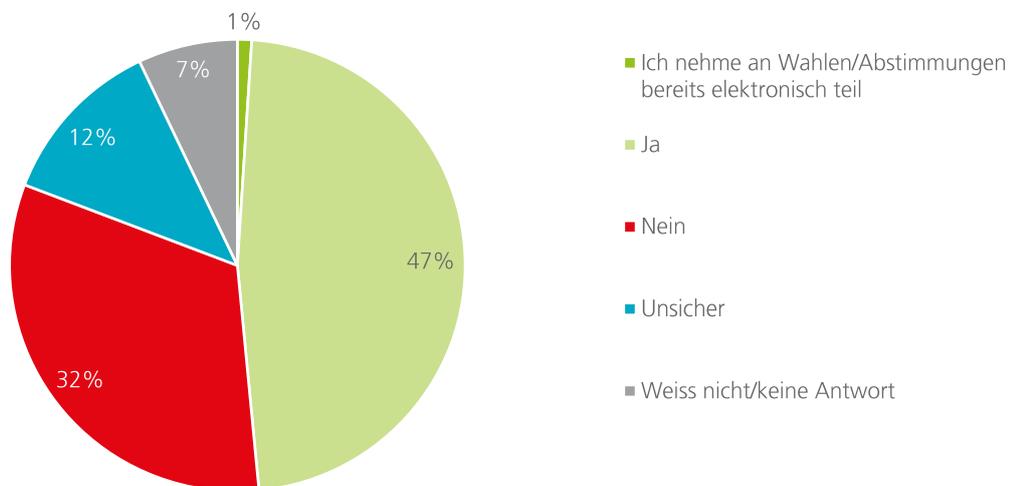
Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppe Bevölkerung, DemoSCOPE.

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

Über zwei Drittel der Befragten sind der Ansicht, dass das E-Voting allen Stimmberechtigten zur Verfügung stehen sollte. 12 % der Befragten finden, dass das E-Voting den Auslandschweizerinnen und -schweizern und Menschen mit Behinderung zur Verfügung stehen sollte. Eine Minderheit von 8 % ist der Ansicht, dass E-Voting verboten werden sollte.

Von den befragten Personen nehmen über die Hälfte regelmässig an Wahlen und Abstimmungen teil, etwa ein Fünftel gibt an, dies selten zu tun, und ein weiterer Fünftel gibt an, nie an Wahlen und Abstimmungen teilzunehmen. Knapp die Hälfte der Befragten gibt an, dass sie häufiger an Wahlen und Abstimmungen teilnehmen würden, wenn sie dies elektronisch erledigen könnten. Ein Drittel würde nicht häufiger an Wahlen und Abstimmungen teilnehmen. 12 % sind sich diesbezüglich unsicher. Gerade mal 1 % der Befragten nimmt bereits elektronisch an Wahlen und Abstimmungen teil; dies reflektiert, dass aktuell nur 2 % des gesamtschweizerischen Elektorats überhaupt für E-Voting zugelassen ist. Es sind eher jüngere Befragte und Befragte, die häufig das Internet nutzen, die häufiger an Wahlen und Abstimmungen teilnehmen würden, wenn sie dies elektronisch erledigen könnten.

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



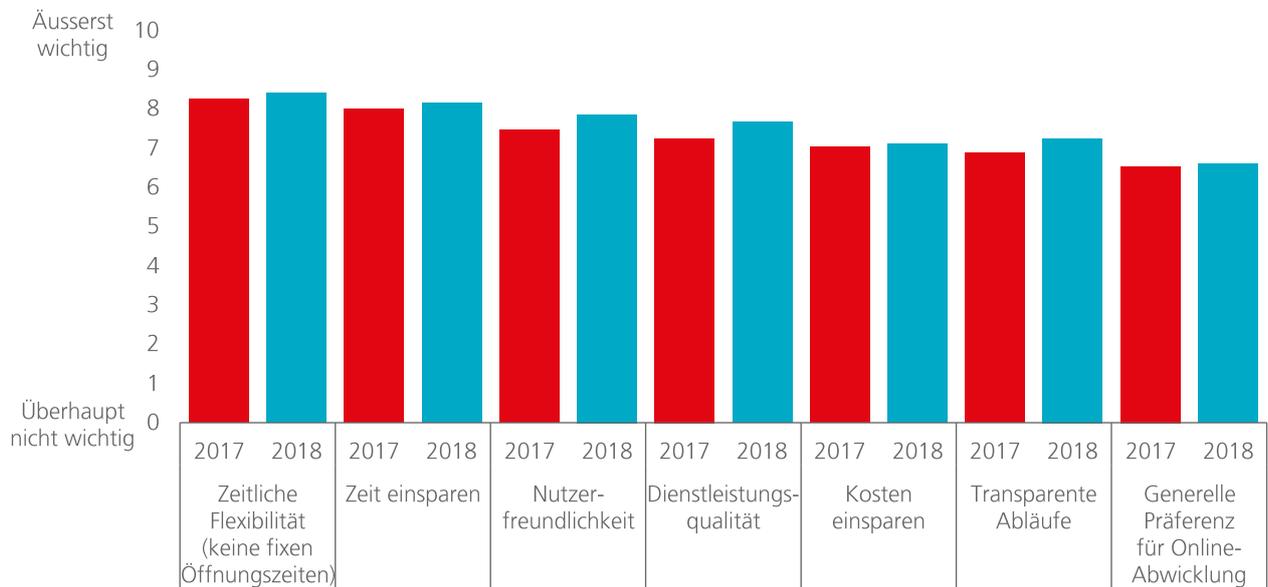
Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppe Bevölkerung, DemoSCOPE.

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

### 3.1.4 Gründe für die Nutzung von E-Government-Angeboten

Warum nutzt die Bevölkerung Online-Angebote anstelle von traditionellen Wegen? Dieser Frage wird im Folgenden nachgegangen.

**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.**



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

Legende: Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen (n = 2549). 0 bedeutet überhaupt nicht wichtig, 10 bedeutet äusserst wichtig. In der Darstellung werden Mittelwerte ausgewiesen.

Die beiden Gründe, die für die Befragten die grösste Bedeutung haben, stehen in Zusammenhang mit dem Zeitfaktor. Wichtig sind die zeitliche Flexibilität bei der elektronischen Abwicklung von Geschäften und Dienstleistungen sowie die damit einhergehende Zeitersparnis.

Die zeitliche Flexibilität durch fehlende Öffnungszeiten ist für ältere Befragte, insbesondere diejenigen im Rentenalter, weniger wichtig als für jüngere Befragte. Dies hat auch die Befragung 2017 gezeigt. In beiden Gruppen stehen aber die Zeitaspekte an den ersten beiden Stellen der Rangfolge.

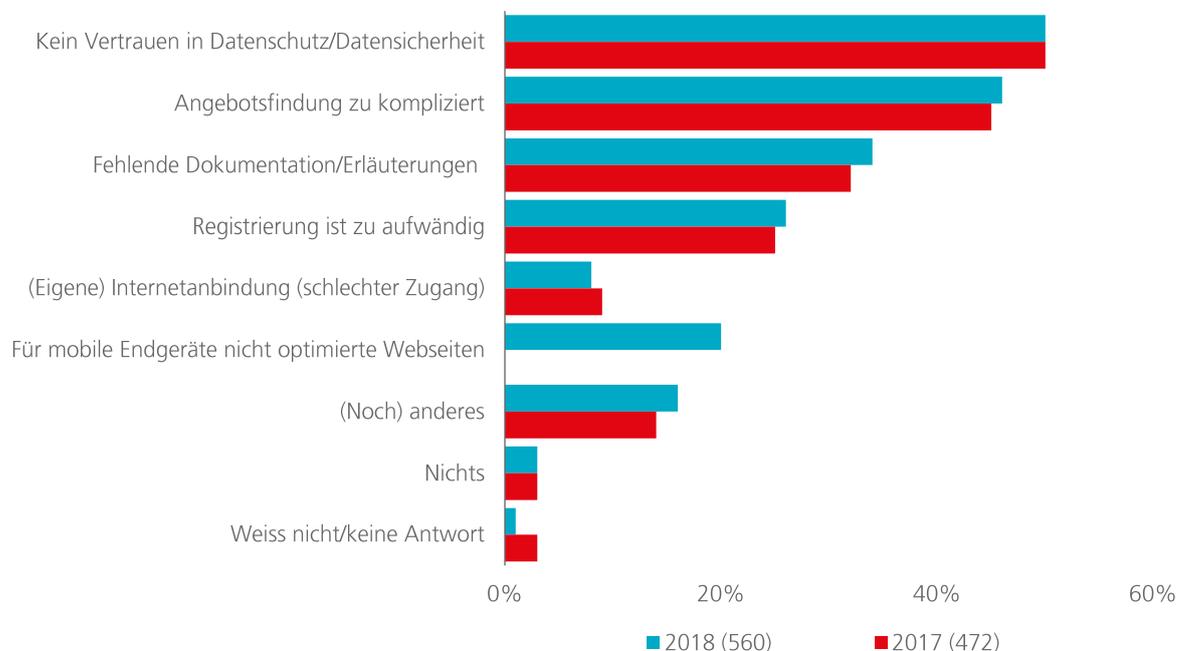
2017 fiel auf, dass die Nutzerfreundlichkeit den Befragten in der französischen Schweiz weniger wichtig ist. Dafür waren Kostenersparnis und Dienstleistungsqualität wichtige Aspekte. Die Nutzerfreundlichkeit ist auch 2018 ein weniger wichtiger Aspekt in der französischen Schweiz, die Aspekte Kostenersparnis und Dienstleistungsqualität hingegen ähneln denjenigen in den beiden anderen Sprachregionen. Die Möglichkeit, durch eine elektronische Abwicklung Kosten einzusparen, war 2017 in der italienischen Schweiz ein bedeutsamer Aspekt und wurde somit in der lateinischen Schweiz klar höher gewichtet als in der Deutschschweiz. 2018 zeigen sich diese regionalen Unterschiede nicht.

Transparente Abläufe waren 2017 insbesondere den Befragten aus der italienischen Schweiz wichtig. Dies ist auch 2018 der Fall, allerdings wird dieser Aspekt 2018 auch in der Deutschschweiz gleich hoch gewichtet. Auf der anderen Seite stehen die Befragten aus der Westschweiz, für die dieser Aspekt etwas weniger im Vordergrund steht. Zwischen den Geschlechtern und zwischen den ländlichen und städtischen Gemeinden lassen sich keine bedeutsamen Unterschiede feststellen.

### 3.1.5 Erschwerende Faktoren bei der Nutzung von Online-Angeboten

23 % der Befragten sehen bei der Nutzung von Online-Angeboten erschwerende Faktoren, 2017 waren es 20 %. 48 % können keine erschwerenden Faktoren identifizieren (2017: 49 %). Die übrigen Befragten, also fast 30 %, konnten keine Aussage zur Existenz von erschwerenden Faktoren machen. Erschwerenden Faktoren werden vor allem von Befragten in der französischen Schweiz (27 % Ja-Antworten) identifiziert, im Gegensatz dazu sehen die Befragten aus der italienischen Schweiz praktisch keine erschwerenden Faktoren (7 % Ja-Antworten). Dies ähnelt den Ergebnissen aus dem Jahr 2017. Diejenigen Befragten, die diese Frage bejahten, gaben Auskunft darüber, was ihnen die Nutzung von Online-Angeboten am meisten erschwert. Darstellung 10 zeigt die Ergebnisse auf.

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



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

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

Die Hälfte der Befragten, die erschwerende Faktoren bei der Nutzung von E-Government-Angeboten ausmachen können, begründet dies mit fehlendem Vertrauen in Datenschutz und Datensicherheit. An zweiter Stelle folgt die Meinung, es sei zu kompliziert, die richtigen Angebote der Behörden zu finden. Erschweren-

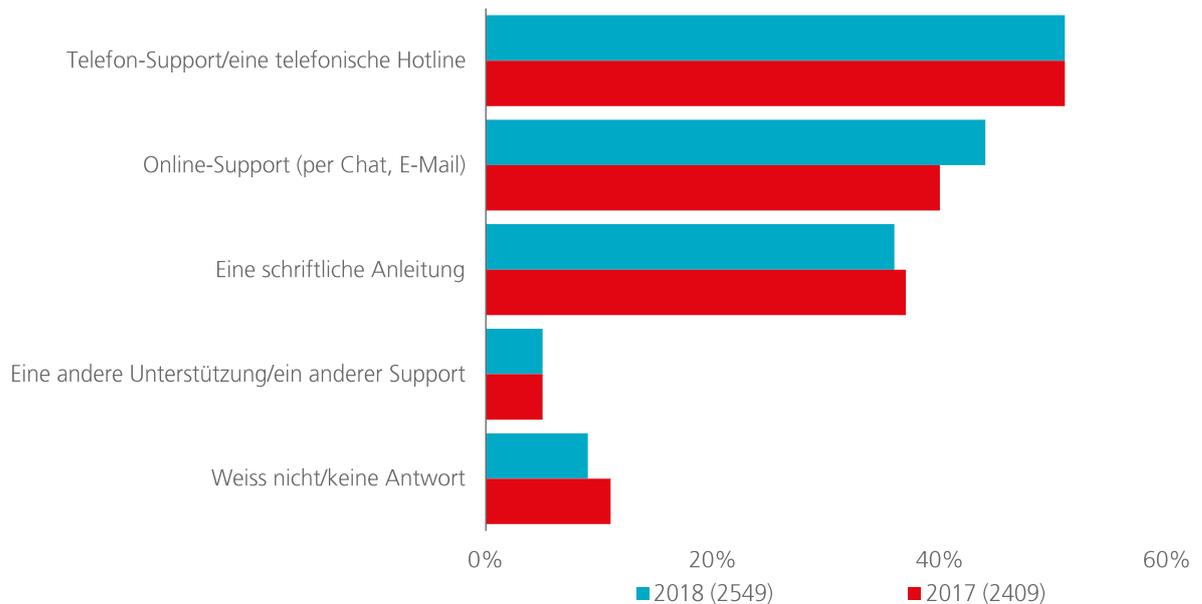
de Faktoren wie Alter, Sprachbarrieren usw., die die Nutzenden selbst betreffen, sind weit weniger bedeutsam. Die Ergebnisse sind fast identisch mit denjenigen aus dem Jahr 2017, abgesehen von der Antwort für mobile Endgeräte nicht optimierte Webseiten: 2017 gab noch keine einzige Person dies als Kritikpunkt an, weil es die Antwortoption nicht gab, 2018 waren es 20 %.

Vertrauen in Datenschutz und Datensicherheit sowie die fehlende Dokumentation wurden von den Befragten aus der Deutschschweiz häufiger genannt als in den anderen Sprachregionen, dafür kritisieren diese Befragten die Komplexität beim Finden der richtigen Angebote vergleichsweise häufiger. 2017 waren es die Befragten der italienischen Schweiz, die das Vertrauen in Datenschutz und Datensicherheit sowie fehlende Dokumentation häufiger nannten als die anderen Sprachregionen und dafür die Komplexität beim Finden der richtigen Angebote vergleichsweise weniger kritisierten.

### 3.1.6 Unterstützung durch die Verwaltung

Im Zusammenhang mit erschwerenden Faktoren bei der Nutzung von E-Government wurde die Bevölkerung gefragt, welche Unterstützungsleistungen sie sich von der Verwaltung wünschen würde. Darstellung 11 zeigt die Antworten auf und zeigt den Vergleich zu den Ergebnissen von 2017.

**11. Welche Unterstützung/welchen Support wünschen Sie sich, wenn Sie in einem Online-Prozess/bei einem**



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

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

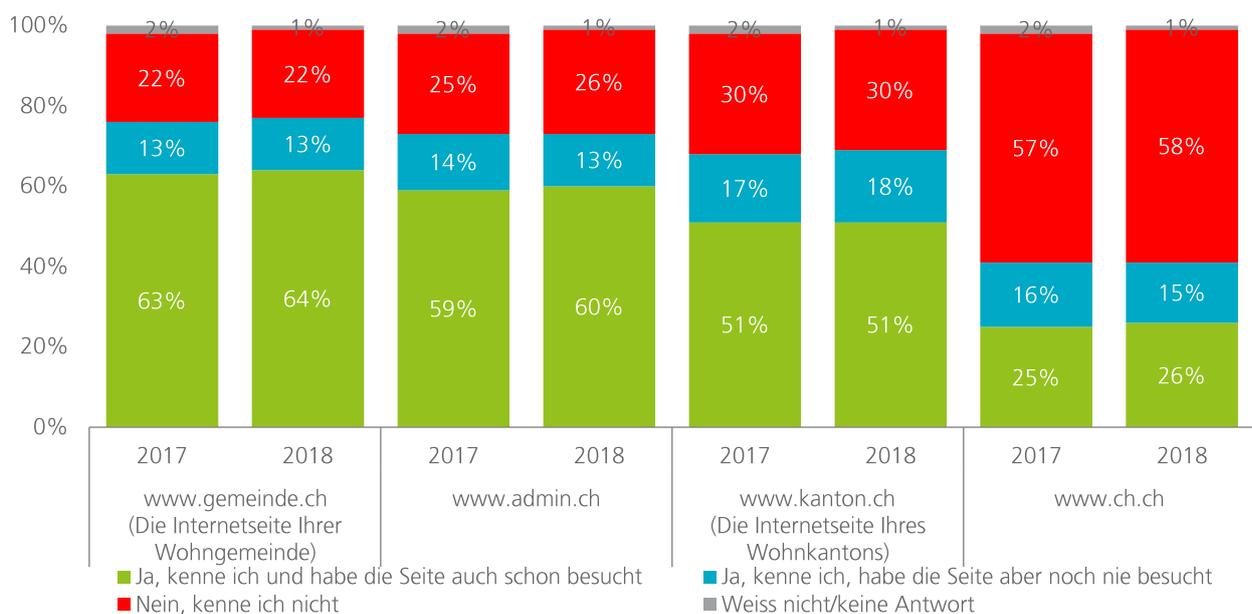
Die Befragten wünschen sich am häufigsten eine telefonische Hotline, an die sie sich bei Problemen wenden können. Ein Vergleich mit den Antworten der Behörden (vgl. Darstellung 27) zeigt, dass sich dieser Bedarf vermutlich am ehesten auf die kommunalen Behörden bezieht, da die Gemeinden den

telefonischen Support seltener anbieten als die anderen zwei Verwaltungsebenen. Beim Bund und bei den Kantonen besteht dieses Angebot nach eigenen Angaben bei über 70 % der befragten Behörden. Die Resultate sind fast identisch mit denjenigen von 2017.

### 3.1.7 Bekanntheit von Webseiten

Sind verschiedene Webseiten und Portale, die sich mit E-Government beschäftigen beziehungsweise E-Government-Dienste anbieten, bei der Bevölkerung bekannt? Dieser Frage wird im Folgenden nachgegangen.

#### 12. Kennen Sie die nachfolgenden Internetseiten/Portale und haben Sie diese bereits schon mal genutzt/ besucht?



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

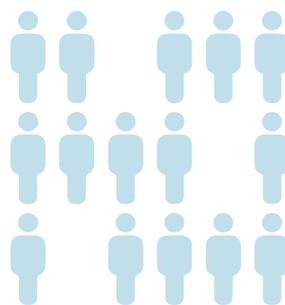
Legende: Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen, n = 2549.

Bis auf die Webseite [www.ch.ch](http://www.ch.ch) sind alle abgefragten Seiten mindestens der Hälfte der Befragten bekannt und wurden von einer Mehrheit auch bereits besucht. Die Bekanntheit von [www.ch.ch](http://www.ch.ch) konnte aber im Vergleich zu früheren Studien<sup>20</sup> zumindest auf dem gleichen Niveau gehalten werden, die Nutzung scheint zugenommen zu haben. Am besten bekannt und am meisten besucht sind die Internetseiten der jeweiligen Wohngemeinde der Befragten, dicht gefolgt von der Seite [www.admin.ch](http://www.admin.ch).

Die Frage nach der Nutzung von Anmelde- und Authentifizierungsverfahren wurde im Jahr 2018 nicht mehr gestellt, da bei dieser Frage wenig Veränderung zum Vorjahr zu erwarten ist. Die Frage wird im Jahr 2019 wieder gestellt werden.

<sup>20</sup> Vgl. GFS Bern (2009): Einfache Online-Angebote von Gemeinden und Kantonen sind gefragt. Bekanntheit von [www.ch.ch](http://www.ch.ch) dank Internet gesteigert. Schlussbericht zur Studie E Government und Bevölkerung 2009 im Auftrag der Bundeskanzlei, Bern.

Nachdem die zentralen Ergebnisse der quantitativen Befragung zur Zielgruppe Bevölkerung aufgezeigt wurden, geht der folgende Abschnitt auf die qualitativen Ergebnisse der Zielgruppe Bevölkerung ein.



### 3.2 Zielgruppe Bevölkerung: Qualitative Interviews

Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse der qualitativen Interviews mit Personen aus der Bevölkerung zu deren Erfahrung mit der Abwicklung von Online-Dienstleistungen aufgezeigt. Wo möglich, werden diese mit den Ergebnissen der quantitativen Bevölkerungsbefragung verglichen. Die Zielpersonen mussten Stellung nehmen zu einer Online-Dienstleistung, die sie in den letzten sechs Monaten in Anspruch genommen hatten. Bis auf eine Person haben sich alle befragten Personen daran gehalten. Die Antworten beziehen sich also mit einer Ausnahme bei jeder befragten Person auf eine einzige aktuelle Online-Dienstleistung.

#### 3.2.1 Merkmale der interviewten Personen

Tabelle 13 fasst die Merkmale der Zielgruppe der qualitativen Interviews zusammen:

13. Merkmale der Zielgruppe für qualitative Interviews										
Anzahl Interviews	Abwicklung von Online-Dienstleistungen		Sprachregion			Geschlecht		Alter		
	Erfolgreich	Nicht erfolgreich	Deutsch	Französisch	Italienisch	W	M	Durchschnitt	Min.	Max.
19	13	6	9	6	4	8	11	46	29	66

Quelle: eigene Darstellung Interface basierend auf Interviews Interface.

Von den 19 befragten Personen waren 13 erfolgreich bei der Abwicklung der Online-Dienstleistung und sechs waren nicht erfolgreich. Das ursprüngliche Ziel, gleich viele erfolgreiche wie nicht erfolgreiche Personen zu befragen, stellte sich als schwierig heraus, da es nur wenige Personen gab, die mit der Abwicklung der Online-Dienstleistung nicht erfolgreich waren. Von insgesamt 2606 befragten Personen hatte die Hälfte (50,7 %) in den letzten sechs Monaten eine Online-Dienstleistung in Anspruch genommen. Von diesen Personen waren 90 % erfolgreich mit der Abwicklung der Online-Dienstleistung.

Die angestrebte Verteilung nach Sprachregion und Alter wurde erreicht. Es gab elf Interviews mit männlichen Zielpersonen, somit sind die Männer mit 58 % leicht übervertreten. Von den befragten Personen, die angaben, für ein Interview zur Verfügung zu stehen, waren 54 % männlich.

Nachfolgende Darstellung gibt eine Übersicht, welche Online-Dienstleistungen von der befragten Zielgruppe in Anspruch genommen wurden und ob sie damit erfolgreich war:

<b>14. In Anspruch genommene Online-Dienstleistung der Zielpersonen</b>			
<b>Online-Dienstleistung</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Erfolgreich</b>	<b>Nicht erfolgreich</b>
Steuererklärung ausfüllen	3	3	0
ID bestellen <sup>1</sup>	2	1	1
An-/Abmeldung bei der Wohngemeinde	2	1	1
Niederlassungsbewilligung bestellen	2	1	1
Geburtsurkunde bestellen	1	1	0
Fristerstreckung für Steuererklärung	1	1	0
Arbeitslosigkeit anmelden	1	0	1
Strafregisterauszug oder Betreibungsregisterauszug bestellen	2	1	1
Einbürgerung beantragen	1	1	0
Ersatz eines Kontrollschildes beantragen	1	0	1
Anderes <sup>2</sup>	4	3	1
<b>Total<sup>3</sup></b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>7</b>

Quelle: eigene Darstellung Interface basierend auf Interviews Interface.

Legende:

<sup>1</sup> Die ID selbst kann nicht online bestellt werden, der Termin für die Passbilder wird online vereinbart.

<sup>2</sup> Hier wurden genannt: Formulare herunterladen und einreichen für die Pensionierung (erfolgreich); Online-Recherche über Exporte und Importe von Waren (nicht erfolgreich); landwirtschaftliche Daten den Behörden melden (erfolgreich); Todesbescheinigung besorgen (erfolgreich).

<sup>3</sup> Eine Person sprach über zwei in den letzten sechs Monaten in Anspruch genommene Dienstleistungen.

Wie in der quantitativen Befragung ist auch hier das *Ausfüllen der Steuererklärung* die am häufigsten online abgewickelte Tätigkeit (vgl. Abschnitt 3.1.2, qualitative Interviews). Alle Personen waren damit erfolgreich, wie die qualitativen Interviews zeigen, was auch daran liegt, dass sie dies seit mehreren Jahren tun.

### 3.2.2 Gründe für (nicht) erfolgreiche Abwicklung der Online-Dienstleistung

Die Zielpersonen wurden gefragt, warum die Abwicklung der Online-Dienstleistung erfolgreich beziehungsweise nicht erfolgreich war. Bei den Zielpersonen, die mit der Abwicklung der Online-Dienstleistung erfolgreich waren, war die Frage schnell beantwortet: Es klappte alles reibungslos im Sinne, dass sie keine grösseren Probleme bei der Abwicklung der Online-Dienstleistung hatten. Bei drei Personen waren die Gründe für den mangelnden Erfolg technischer Art:

- Die Wohnadresse wurde nicht angenommen bei der Neuanmeldung.
- Es klappte nicht mit der Terminwahl für alle Familienmitglieder für die ID-Bestellung.
- Das gewünschte Formular zur Meldung der Arbeitslosigkeit war nicht Mac-kompatibel.

Die befragten Personen mussten daraufhin die Dienstleistung physisch (per Telefon oder durch Vorbeigehen am Schalter) durchführen.

Bei drei weiteren Personen waren die Gründe für die nicht erfolgreiche Abwicklung diverser Art:

- Jene Zielperson, die ihre Aufenthaltsbewilligung verlängern wollte, konnte dies nicht online tun, weil es diese Dienstleistung noch nicht online gibt.
- Eine Zielperson scheiterte daran, dass sie keine Kreditkarte besitzt; sie ging daraufhin am Schalter vorbei, um bar zahlen zu können.
- Jene Zielperson, die Recherchen über Importe und Exporte von Waren machte, konnte keine Antwort auf ihre Fragen finden.

Zusammengefasst gibt es nur einen einzigen Fall, in dem es die gewünschte Online-Dienstleistung nicht gibt. Dies steht im Gegensatz zu den Ergebnissen der quantitativen Befragung, in der sich auf Ebene der Bundesverwaltung 20 % der Bevölkerung einen Ausbau der Online-Angebote wünschen, auf Ebene der Kantonsverwaltung über 30 % der Bevölkerung und auf Ebene der Gemeinde über 40 % der Bevölkerung (vgl. Abschnitt 3.5.3).

### 3.2.3 Beurteilung von Schnelligkeit, Einfachheit und Benutzerfreundlichkeit der Online-Dienstleistung

Die Schnelligkeit wurde von 18 der 19 befragten Personen als gut bis sehr gut bewertet. Die Person, die die Schnelligkeit negativ bewertete, war nicht erfolgreich bei der Abwicklung der Online-Dienstleistung und bezog die mangelnde Schnelligkeit auf den Umweg, die sie aufgrund der physischen Abwicklung im Nachhinein machte.

Etwa drei Viertel (14 von 19) der befragten Personen bewerteten die Einfachheit als sehr gut. Sie hatten keine Verständnisprobleme bei der Abwicklung der Online-Dienstleistung. Wo solche auftauchten, wurden Fragen schnell beantwortet (entweder durch Nachfragen oder eigene Recherche auf der Webseite oder einer Online-Suchmaschine). Die Gründe, warum die Abwicklung der Online-Dienstleistung bei fünf Personen schwierig war, sind folgende:

- Betriebsregisterauszug bestellen und Ersatz Kontrollschild beantragen: Die Zielperson fand die Übersetzungen von Deutsch auf Italienisch mangelhaft.
- Erfassung landwirtschaftlicher Daten: Diese fand die Zielperson anfänglich komplex und hatte daher Unterstützung von den Behörden nötig.
- Online-Recherche über Importe und Exporte: Es war der Person nicht möglich, die Antwort auf ihre Frage zu finden.
- Fristerstreckung für die Steuererklärung: Die befragte Person hatte Mühe, die dazu notwendige Identifikationsnummer zu finden.
- ID-Bestellung: Die Person konnte den Termin für die ID-Bestellung für mehrere Familienmitglieder nicht online vereinbaren und bezeichnete den ganzen Prozess als schwierig.

79 % (15 von 19 befragten) Personen bewerteten die Benutzerfreundlichkeit der Online-Dienstleistung als gut, dies bezieht sich sowohl auf die Webseite der Online-Dienstleistungen wie auch die Support-Funktionen im Falle von Fragen. 21 % der Befragten finden die Benut-

zerfreundlichkeit ungenügend. Mangelnde Benutzerfreundlichkeit wurde aus folgenden Gründen angeben:

- Bezahlung für Online-Dienstleistungen ist nicht ohne Kreditkarte möglich.
- Mangelnde Übersichtlichkeit.
- Formulare sind nicht Mac-kompatibel.
- Fristerstreckung für die Steuererklärung kann nicht mit der AHV-Nummer gemacht werden, die Suche nach der Identifikations-ID für die Fristerstreckung der Steuererklärung ist mühsam.

Die Ergebnisse decken sich mit den Ergebnissen der quantitativen Befragung der Bevölkerung, die zeigen, dass sich manche Personen eine Verbesserung der Übersichtlichkeit und Benutzerfreundlichkeit wünschen (siehe Abschnitt 3.5.3).

### 3.2.4 Herausforderungen bei der Abwicklung der Online-Dienstleistung

Bei den Herausforderungen bei der Abwicklung von Online-Dienstleistungen wurde nach inhaltlichen und technischen Herausforderungen gefragt. Vier Personen erlebten Herausforderungen technischer Art. Inhaltliche Herausforderungen wurden häufiger genannt, von fast der Hälfte (9 von 19) der befragten Personen. Zwei der drei Personen, die als Online-Dienstleistung das Ausfüllen der Steuererklärung angaben, fanden den Prozess der Online-Dienstleistungsabwicklung inhaltlich schwierig, was sicher auch mit dem Thema zu tun hat.

Zwei weitere Herausforderungen wurden besonders hervorgehoben: Erstens, dass die Schnittstellen zwischen den Ämtern nicht immer optimal geregelt beziehungsweise verständlich sind. Zweitens, dass es schwierig ist, die richtige verantwortliche Person zu finden, die kompetent Auskunft geben kann.

### 3.2.5 Vor- und Nachteile der Online-Dienstleistung

Als häufigste Vorteile der Online-Dienstleistungsabwicklung wurden die zeitliche und/oder örtliche Flexibilität und die damit verbundene Zeitersparnis genannt. Alle befragten Personen erwähnten mindestens einen dieser Punkte. Als weitere Vorteile wurden das Sparen von Papier (von zwei Personen) und beim Ausfüllen der Steuererklärung die einfache Überprüfbarkeit von Formalitäten sowie die Überprüfbarkeit über

mehrere Jahre genannt. Zwei Personen sagten zudem, dass es einfacher und weniger fehleranfällig ist, Formulare online auszufüllen als von Hand. Für eine Person hingegen ist der Aufwand online grösser, da man alles selber eingeben muss und bis zum Erhalt der Bestätigung ein Unsicherheitsfaktor da ist, ob das Abwickeln der Dienstleistung online geklappt hat.

Folgende Nachteile im Abwickeln der Dienstleistung online wurden genannt:

- Fehlender persönlicher Kontakt per se und häufigere Missverständnisse durch fehlenden persönlichen Kontakt (4 Personen)
- Die mangelnde (Daten-)Sicherheit (2 Personen)
- Kompliziertere Bezahlweisen (2 Personen)

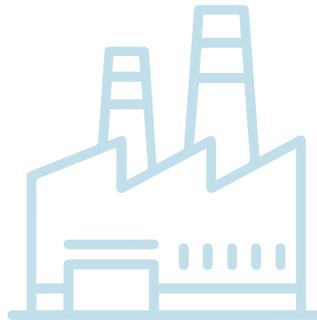
### 3.2.6 Verbesserungsvorschläge

Es wurden folgende Verbesserungsvorschläge genannt:

- Zeitnahe Unterstützung bei Online-Dienstleistungen anbieten (auch ausserhalb von Büroöffnungszeiten), allgemein die Unterstützung von Seiten der Verwaltung verbessern (3 Personen)
- Online-Dienstleistungen (noch mehr) vereinfachen (3 Personen)
- Transparenz und Informationsfluss vergrössern (zum Beispiel Information darüber, wann man eine Rückmeldung von der Behörde erhält und wofür die unterschiedlichen Dokumente benötigt werden) (2 Personen)
- Online-Angebot ausbauen (2 Personen)
- Sicherheit im Internet verbessern (1 Person)
- Schnittstellen zwischen den Ämtern optimieren, zum Beispiel beim Datenaustausch (1 Person)

Diese Verbesserungsvorschläge der interviewten Personen bestätigen einige Ergebnisse aus der quantitativen Befragung, beispielsweise, dass es noch Entwicklungspotenzial hinsichtlich der zeitnahen Unterstützung, der Sicherheit und des Ausbaus des Angebotes gibt. Sie geben aber auch neue Hinweise darauf, was der Bevölkerung wichtig ist; beispielsweise eine (noch) einfachere Abwicklung der Online-Dienstleistungen und grössere Transparenz bei der Abwicklung von Online-Dienstleistungen.

Im folgenden Abschnitt werden die zentralen Ergebnisse der quantitativen Befragung zur Zielgruppe Unternehmen dargelegt.



### 3.3 Zielgruppe Unternehmen

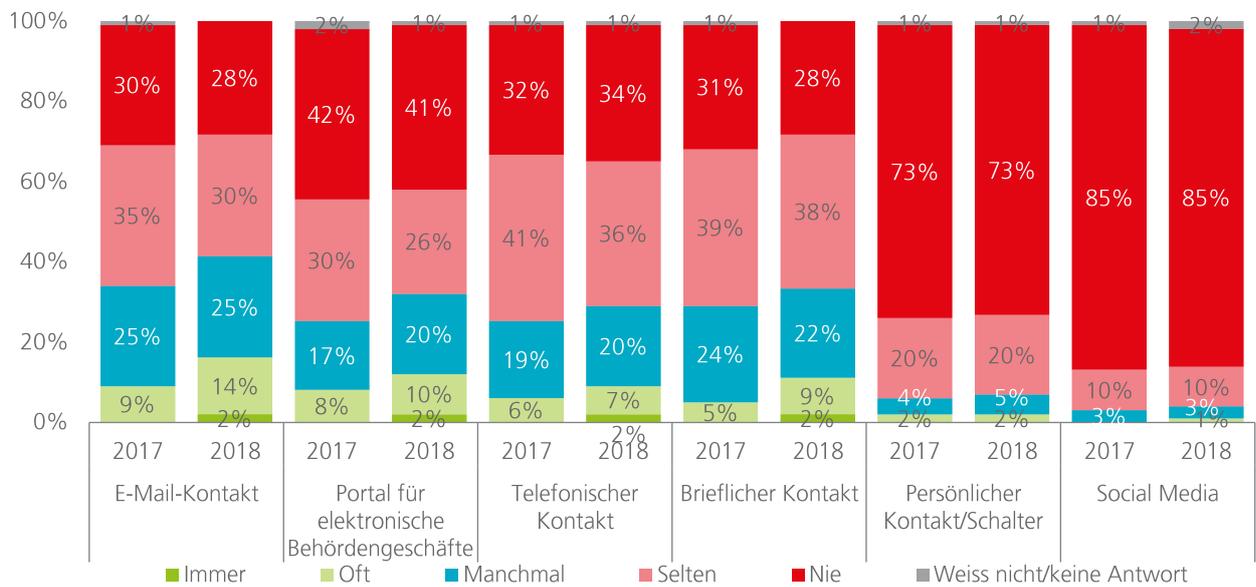
Dieser Abschnitt zeigt die wichtigsten Ergebnisse der Befragung von Vertretenden von Unternehmen auf.

#### 3.3.1 Kontakt mit der Verwaltung

Rund ein Drittel der Befragten (34 %) greift für die Informationssuche weniger als einmal im Monat auf eine Webseite einer Behörde zu. Ein Viertel tut dies ein- bis zweimal monatlich. 16 % der Befragten geben an, drei- bis fünfmal monatlich eine Webseite einer Behörde zur Informationssuche zu besuchen. Die restlichen 16 % besuchen eine Webseite einer Behörde mehr als sechsmal monatlich zur Informationssuche. Die Zahlen ähneln denjenigen aus dem Jahr 2017. Damit zeigt sich, dass die Unternehmen Behördenwebseiten etwas häufiger nutzen als die breite Bevölkerung.

Darstellung 15 zeigt, wie oft die befragten Vertretenden von Unternehmen verschiedene Kontaktmöglichkeiten von Behörden auf den drei Verwaltungsebenen nutzen.

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

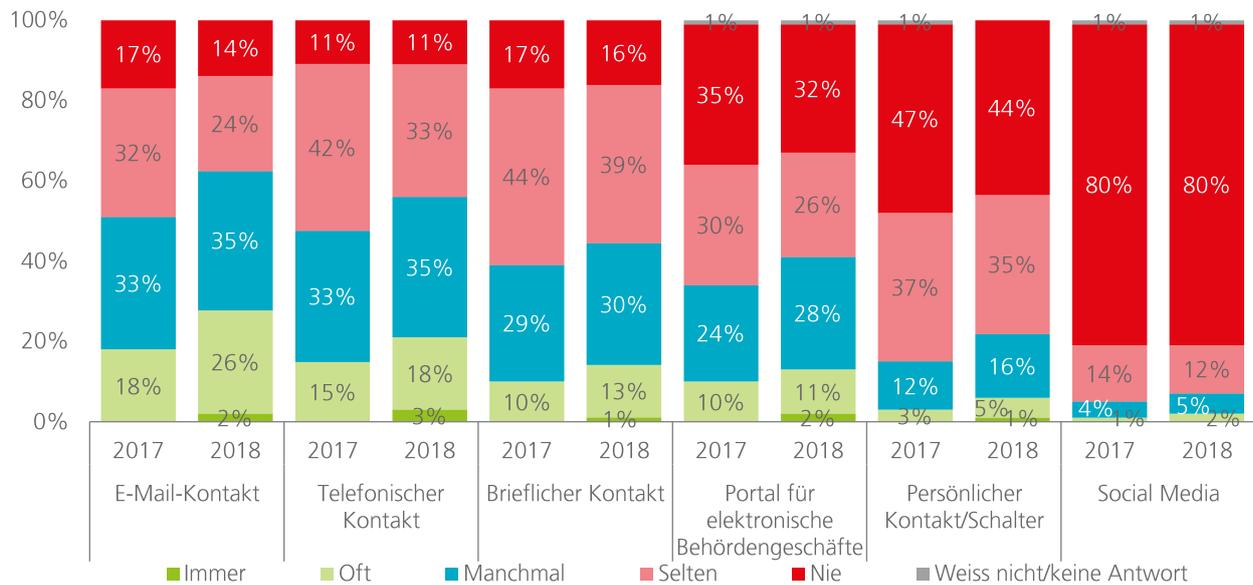


Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppe Unternehmen, DemoSCOPE.

Legende: Basis sind alle Unternehmen (n = 1331).

Beim Kontakt mit den Bundesbehörden stehen die beiden elektronischen Möglichkeiten E-Mail und Portal für elektronische Behördengeschäfte im Vordergrund. Social Media wird demgegenüber als Kontaktmöglichkeit kaum genutzt. Persönliche Kontakte sind ebenfalls selten. Verglichen mit der Bevölkerung zeigt sich, dass Unternehmen unabhängig von der Art der Kontaktaufnahme häufiger Kontakte zu Behörden auf Bundesebene pflegen als Private.

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

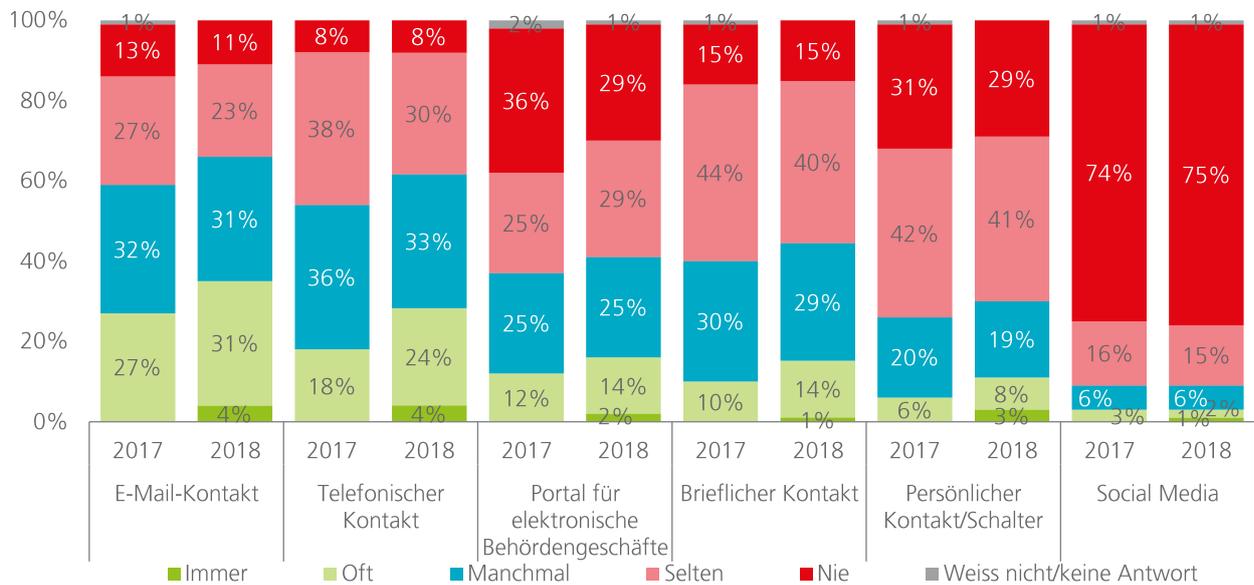


Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppe Unternehmen, DemoSCOPE.

Legende: Basis sind alle Unternehmen (n = 1331).

Bei der Kontaktaufnahme mit Kantonsbehörden kommen ebenfalls am häufigsten E-Mails zum Einsatz. Auch telefonische Kontakte sind verbreitet. Social Media ist auch hier wenig relevant. Persönliche Kontakte sind selten, werden aber öfter angegeben als beim Kontakt zu Behörden auf Bundesebene.

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



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

Legende: Basis sind alle Unternehmen (n = 1331).

Beim Kontakt von Unternehmen zu kommunalen Behörden zeigt sich wiederum ein ähnliches Bild. Kontaktaufnahmen über E-Mail und Telefon sind am häufigsten, Social Media wird kaum genutzt und persönliche Kontakte sind eher selten.

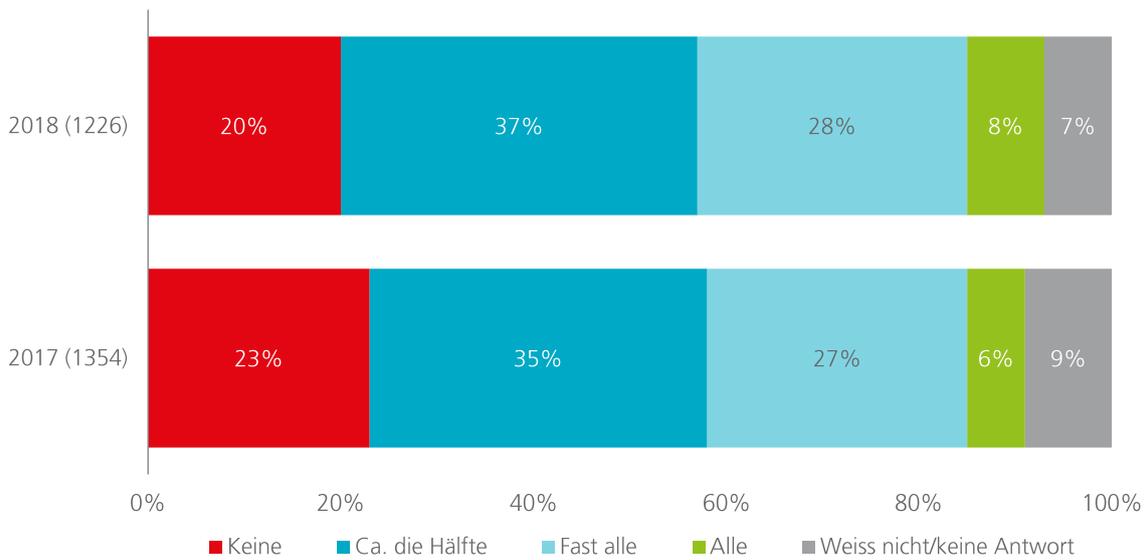
Im Vergleich zur Bevölkerung fällt auf, dass die Unternehmen andere Kontaktmöglichkeiten dem persönlichen Kontakt zu Behörden vorziehen. Persönliche Kontakte sind bei der Bevölkerung wichtig, sobald sie Behörden auf Kantons- oder Gemeindeebene adressiert. Dies liegt vermutlich daran, dass der geschäftliche 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>21</sup> werden. Es zeigt sich, dass Unternehmen etwas häufiger Behördendienstleistungen in Anspruch nehmen als die Bevölkerung. Über ein Drittel (36 %) tut dies ein- bis zweimal jährlich. Weitere 18 % geben an, drei- bis fünfmal im Jahr eine Behördendienstleistung in Anspruch zu nehmen. Bei 11 % ist es sechs- bis zehnmal pro Jahr der Fall und bei weiteren 6 % sogar mehr als zehnmal im Jahr. 15 % der Unternehmen nehmen gemäss eigenen Angaben nie (aktiv) behördliche Dienstleistungen in Anspruch.<sup>22</sup> Die folgende Darstellung 18 zeigt, welcher Anteil der von Unternehmen in Anspruch genommenen Dienstleistungen digital abgewickelt wird.

<sup>21</sup> Dienstleistungen von Behörden oder Geschäfte mit Behörden können zum Beispiel sein, dass Sie bei einer Behörde einen Antrag eingereicht haben (z.B. Antrag auf eine Arbeitsbewilligung, Betriebsbewilligung usw.) oder ein Dokument angefordert haben (z.B. Handelsregisterauszug).

<sup>22</sup> Dies ist wohl unter anderem auf das Verständnis der Befragten bezüglich des Begriffs «behördliche Dienstleistung» zurückzuführen.

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



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

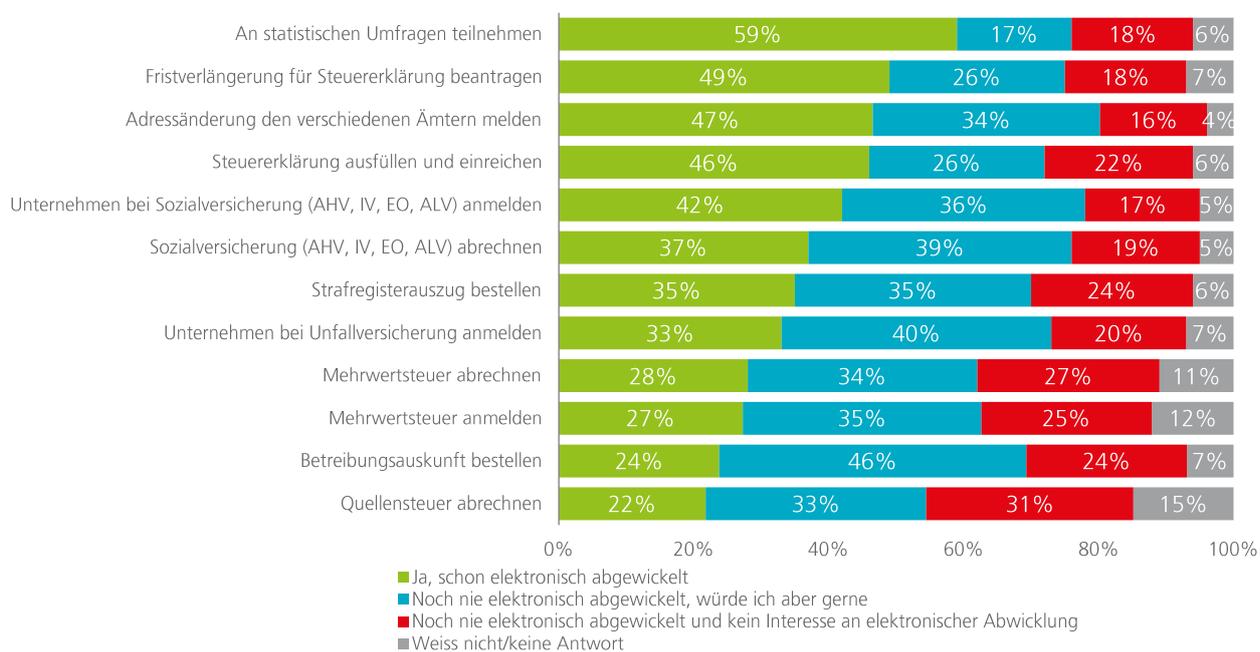
Legende: Basis sind alle Unternehmen, die Dienstleistungen von Behörden in Anspruch nehmen (n = 1226).

Ein Grossteil der befragten Unternehmen wickelt ungefähr die Hälfte (37 %) oder fast alle (28 %) der Dienstleistungen digital ab. Ein Fünftel der Befragten gibt 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 einiges (10 Prozentpunkte) kleiner ist.

**3.3.2 Nutzung von Online-Angeboten**

Im folgenden Abschnitt geht es um die Nutzung von E-Government-Angeboten durch die Unternehmen. Die Darstellungen 19 und 20 illustrieren, welche Dienstleistungen von den Unternehmen auf welche Art in Anspruch genommen wurden.

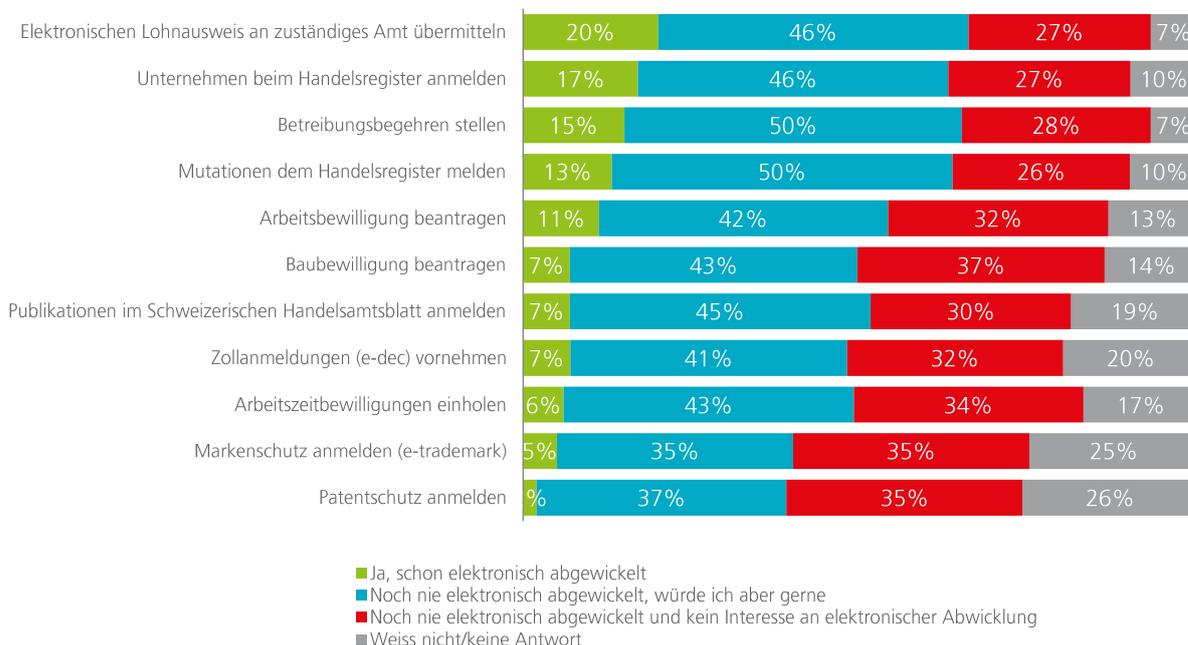
**19. Welche der nachfolgenden Leistungen haben Sie im Namen Ihres Unternehmens schon einmal online/elektronisch mit einer Behörde abgewickelt (1)?**



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

Legende: Basis sind alle Unternehmen (n = 1331).

**20. Welche der nachfolgenden Leistungen haben Sie im Namen Ihres Unternehmens schon einmal online/elektronisch mit einer Behörde abgewickelt (2)?**



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

Legende: Basis sind alle Unternehmen (n = 1331).

Am häufigsten haben die befragten Unternehmen an *statistischen Umfragen teilgenommen*. Über die Hälfte der Unternehmen hat dies bereits auf elektronischem Weg getan. Knapp die Hälfte hat eine *Fristerstreckung für die Steuererklärung beantragt*, eine *Adressänderung gemeldet* oder die *Steuererklärung online eingereicht*. 42 % haben das Unternehmen online bei der *Sozialversicherung angemeldet* und 37 % haben die *Sozialversicherung elektronisch abgerechnet*. Die Resultate ähneln denjenigen aus dem Jahr 2017, abgesehen davon, dass dort die Online-Einreichung der Steuererklärung an zweiter Stelle stand und nicht an vierter.

Es zeigen sich Unterschiede zwischen verschiedenen Gruppen von Unternehmen: Fast alle Dienstleistungen wurden bisher von kleinen und vor allem Kleinstunternehmen weniger häufig in Anspruch genommen als von 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*, die *Anmeldung der Publikation im Schweizerischen Handelsamtsblatt* oder die *Beantragung einer Baubewilligung*. Das elektronische *Abwickeln von Steuererklärungen* sowie das *Beantragen einer Fristverlängerung für die Steuererklärung* findet auf elektronischem Weg bei Kleinst- und Kleinunternehmen etwa gleich häufig statt wie bei mittleren und grossen Unternehmen. Der Anteil der Unternehmen, der

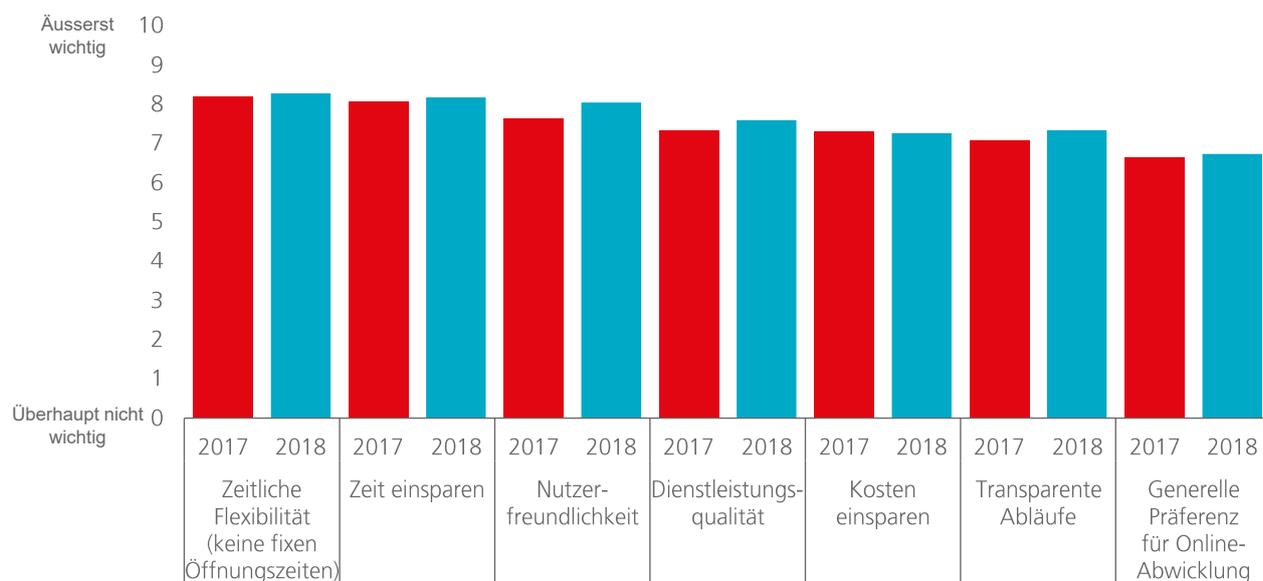
eine *Fristverlängerung für die Steuererklärung elektronisch beantragt* hat, ist in der Deutschschweiz grösser als in der französischen und insbesondere der italienischen Schweiz. Ein *Betreibungsbegehren* wird in der italienischen Schweiz häufiger online gestellt als in den anderen Sprachregionen, auch bei der *Meldung der Mehrwertsteuer*, bei der *Beantragung der Arbeitsbewilligung* und bei den *Zollanmeldungen* liegt die italienische Schweiz vorne. Bei der *Fristverlängerung für die Steuererklärung* liegen Unternehmen aus der Deutschschweiz vorne.

Die Mehrheit der Befragten, die eine Dienstleistung bisher nicht elektronisch abgewickelt haben, wünscht sich bei fast allen Dienstleistungen die Möglichkeit einer solchen Abwicklung. Am stärksten ausgeprägt ist dieser Wunsch bei der *Anmeldung im Handelsregister* und bei der *Meldung von Mutationen ans Handelsregister*.

### 3.3.3 Gründe für die Nutzung von E-Government-Angeboten

Warum nutzen Unternehmen Online-Angebote anstelle von traditionellen Wegen? Dieser Frage wird im Folgenden nachgegangen.

**21. 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.**



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

Legende: Basis sind alle Unternehmen (n = 1331). 0 bedeutet überhaupt nicht wichtig, 10 bedeutet äusserst wichtig. In der Darstellung werden Mittelwerte ausgewiesen.

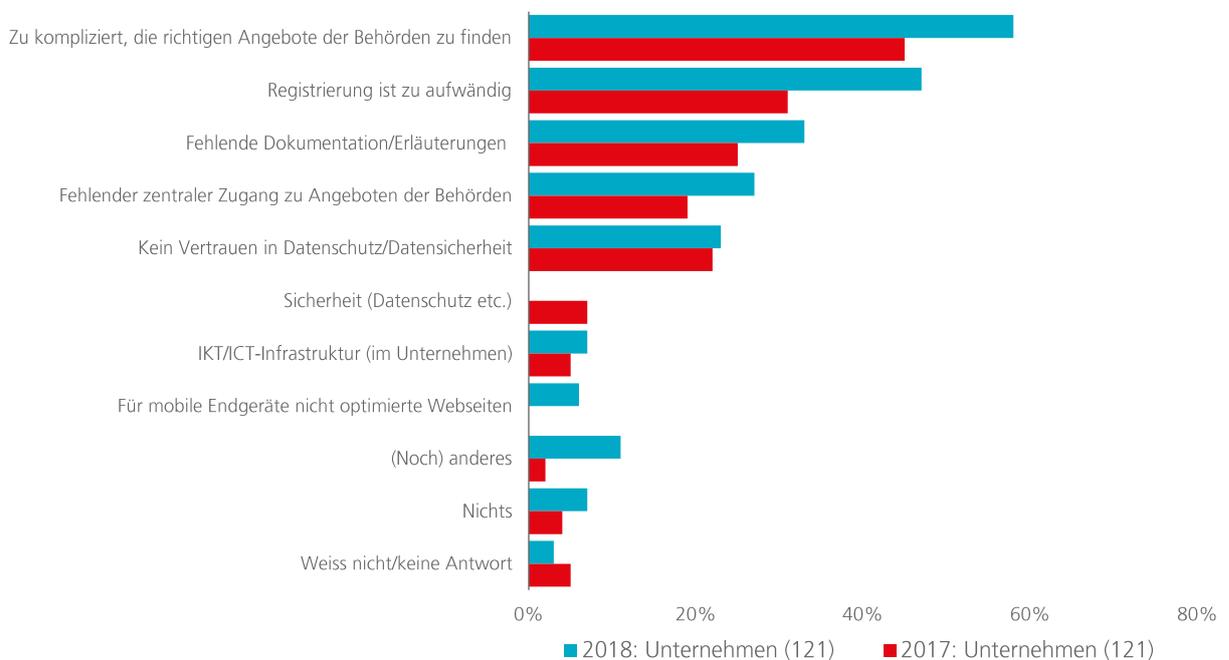
Bei den Unternehmen – wie bei der Bevölkerung – sind die beiden wichtigsten Faktoren die zeitliche Flexibilität und die Möglichkeit der Zeitersparnis.

Wie bei der Bevölkerung spielt die Nutzerfreundlichkeit bei den Unternehmen in der Westschweiz eine wesentlich kleinere Rolle (Mittelwert 6,58) als in den anderen Sprachregionen (Mittelwerte 8,45 bzw. 8,72); die Werte in allen Sprachregionen sind etwas höher als im Jahr 2017. In Bezug auf Merkmale wie Unternehmensgrösse, Region oder Sektor zeigen sich keine wesentlichen Unterschiede.

### 3.3.4 Erschwerenden Faktoren bei der Nutzung von Online-Angeboten

Nur 8 % der Befragten können bei der Nutzung von Online-Angeboten Kritikpunkte beziehungsweise erschwerende Faktoren identifizieren. 68 % sehen keine erschwerenden Faktoren. 24 % können keine Antwort auf die Frage geben, ob es für sie oder ihr Unternehmen erschwerende Faktoren bei der Nutzung von E-Government-Angeboten der Behörden gibt. Befragte in der Westschweiz sind etwas häufiger (11 %) der Meinung, es bestünden erschwerende Faktoren als Befragte aus den anderen Sprachregionen, insbesondere viel häufiger als Unternehmen in der italienischen Schweiz (4 %). Darstellung 22 zeigt auf, welche erschwerenden Faktoren die befragten Vertretenden der Unternehmen konkret identifizieren.

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



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

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

Über die Hälfte der befragten Vertretenden von Unternehmen, die erschwerende Faktoren bei der Nutzung von E-Government-Angeboten identifizieren, ist der Meinung, es sei *zu kompliziert, die richtigen Angebote der Behörden zu finden*. Bei der Bevölkerung steht dieser Aspekt an zweiter Stelle. Fast die Hälfte findet die *Registrierung zu aufwändig*. Im Gegensatz zur Bevölkerung, bei der das fehlende

Vertrauen in Datenschutz und Datensicherheit der meistgenannte Kritikpunkt ist, steht dieser Punkt bei den Unternehmen mit einem Anteil von 23 % Ja-Antworten an fünfter Stelle; im Jahr 2017 stand er noch an vierter Stelle (vor *fehlender zentraler Zugang zu Angeboten der Behörden*).

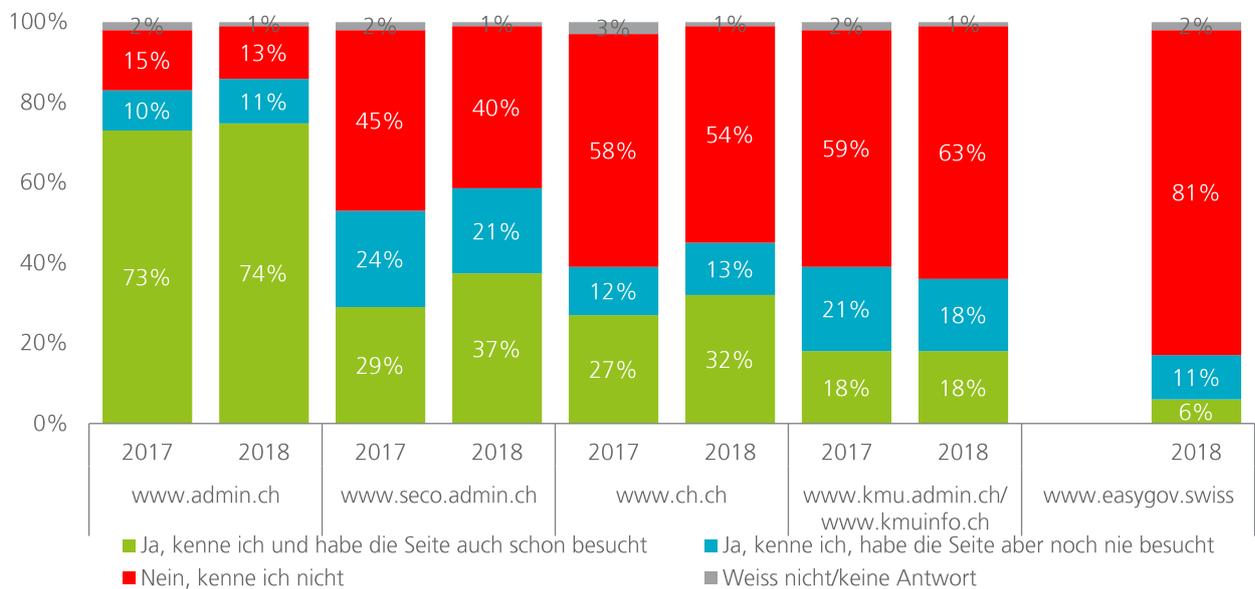
Unterschiede zwischen verschiedenen Gruppen von Unternehmen sind eher gering und mit Blick auf die kleine Zahl der Antworten bei der Kategorie Region, Grössenklasse und Häufigkeit der Internetnutzung nicht aussagekräftig.

Erschwerenden Faktoren sehen vor allem bei Unternehmen des 2. Sektors. Die Unterschiede bei den erschwerenden Faktoren zwischen Stadt und Land variieren mit der Art der Dienstleistung.

### 3.3.5 Bekanntheit von Webseiten

Sind verschiedene Webseiten und Portale, die sich mit E-Government beschäftigen, bei den Unternehmen bekannt? Die Antworten der Unternehmen zu dieser Frage werden im Folgenden aufgezeigt.

#### 23. Kennen Sie die nachfolgenden Internetseiten/Portale und haben Sie diese bereits schon mal genutzt/ besucht?



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

Legende: Basis sind alle befragten Unternehmen (n = 1331).

Bei den Unternehmen sind nur die beiden Webseiten www.admin.ch und www.seco.admin.ch mehr als der Hälfte der Befragten bekannt. Erstere zeigt auch eine hohe Nutzungsintensität, fast drei Viertel der Befragten geben an, die Seite bereits besucht zu haben. Demgegenüber sind www.kmu.admin.ch und www.kmuinfo.ch knapp mit 40 % der Befragten weniger geläufig. 18 % haben die Seiten bisher besucht. Die Unterschiede zum Jahr 2017 sind gering.

2018 wurden neu das Wissen über ein im Herbst 2017 lanciertes E-Government-Angebot des Bundes ([www.easygov.swiss](http://www.easygov.swiss)) und dessen Bekanntheit in die Befragung integriert. Es zeigt sich, dass 17 % der Unternehmen diese Webseite kennen und erst 6 % sie besucht haben.

Die Frage nach der Nutzung von Anmelde- und Authentifizierungsverfahren wurde im Jahr 2018 nicht mehr gestellt, da bei dieser Frage wenig Veränderung zum Vorjahr zu erwarten ist.

Nachdem die zentralen Ergebnisse der Befragung zur Zielgruppe Unternehmen dargelegt wurden, geht der folgende Abschnitt auf die Ergebnisse der Befragung zur dritten und letzten Zielgruppe Verwaltung auf Ebene Bund, Kantone und Gemeinden ein.



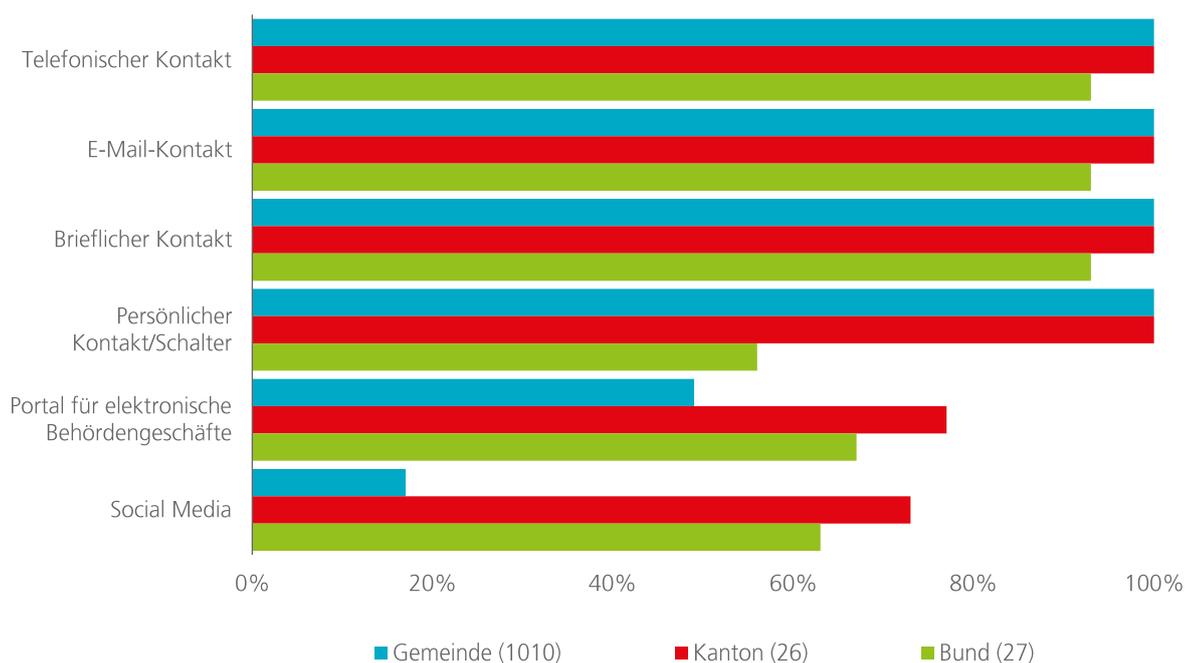
### 3.4 Zielgruppe Verwaltung

Dieser Abschnitt zeigt die wichtigsten Ergebnisse der Befragung von Behördenvertretenden auf Ebene Bund, Kantone und Gemeinden auf.

#### 3.4.1 Kontaktmöglichkeiten

Darstellung 24 illustriert die Kontaktmöglichkeiten, welche die Behörden aller drei Verwaltungsebenen der Bevölkerung und den Unternehmen anbieten.

#### 24. Welche Kontaktmöglichkeiten bietet Ihre Behörde an? (Unterscheidung Bund/Kantone/Gemeinden)



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

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

Die Möglichkeit eines persönlichen Kontakts besteht bei den kantonalen und kommunalen Behörden, bei den Bundesbehörden betreibt weniger als die Hälfte einen Schalter. Elektronische Portale werden von den Kantonen häufiger angeboten als von den Gemeinden und insbesondere den Bundesbehörden. 73 % der befragten Vertretenden von Kantonen geben an, Kontaktaufnahmen über Social Media anzubieten, im Jahr 2017 waren es 90 %. Bei den Bundesbehörden sind es mit 63 % etwas weniger. Bei den Gemeinden wird diese Option mit 17 % selten angeboten. 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.

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 53 % der Bevölkerung und der Unternehmen die Kontaktmöglichkeit über Social Media manchmal nutzen; die Gemeinden gehen davon aus, dass 50 % der Bevölkerung Social Media oft oder manchmal nutzen. Die Bundesbehörden gehen davon aus, dass 70 % der Bevölkerung Social Media oft oder manchmal nutzen. Diese Einschätzung entspricht nicht der Realität (vgl. Abschnitt 3.1.1), muss aber aufgrund der geringen Fallzahlen auch mit Vorsicht interpretiert werden. Die Einschätzungen für die Nutzung der anderen Kontaktmöglichkeiten entspricht eher der Realität: Die Behörden gehen von einer hohen Nutzung aus, die durch die obigen Zahlen bestätigt wird.

### 3.4.2 Angebotene Leistungen

Der folgende Abschnitt beschreibt die angebotenen Dienstleistungen und Leistungen der Behörden auf den verschiedenen Verwaltungsebenen. Die Ergebnisse der drei Ebenen werden einzeln dargestellt. Je nach Ebene wurden unterschiedliche Dienstleistungen abgefragt. Es wurde jeweils nicht nur gefragt, ob die entsprechenden Leistungen angeboten werden, sondern auch, ob dies vollständig, teilweise oder gar nicht transaktional stattfindet. Unter einer vollständig transaktionalen Behördenlösung wird verstanden, 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 in einigen Kantonen angeboten wird, ist die Steuererklärung. Diese wird beispielsweise mittels einer Softwarelösung elektronisch ausgefüllt, dann aber ausgedruckt und (zusammen mit allfälligen Beilagen in Papierform) per Post eingereicht.

#### Bundesverwaltung

Die Frage zum Angebot von volltransaktionalen (Dienst-)Leistungen wurde im Gegensatz zum Vorjahr offen abgefragt. Zehn Personen haben diese Frage nicht beantwortet. Drei Personen gaben an, keine volltransaktionalen Dienstleistungen anzubieten. Die restlichen Personen, die eine Angabe machten, gaben folgende (Dienst-)Leistungen an:

- Zulassungen
- Webshop inklusive Bezug von Sicherheitsdruckmaterialien mittels 2-Faktor-Authentisierung
- Strafregisterauszug bestellen
- Rechnungsempfang von Lieferanten der Bundesverwaltung und Versand von Rechnungen an Kunden der Bundesverwaltung
- Lizenzen, Flughindernisse
- Legal Entity Identifier (LEI) und Unternehmensidentifikator (UID)
- Kauf von digitalen Produkten
- Gründung einer Firma
- Fahrerkarten, Unternehmerkarten und Werkstattkarten für den digitalen Fahrten-schreiber sowie Sonderbewilligungen für Ausnahmetransporte
- E-Shop
- E-Rechnung
- Diplomanerkennung und Subjektfinanzierung
- Korrespondenz mit Gericht und gerichtliche Auskünfte
- Alarmierung, Warnung und Information der Bevölkerung bei bevölkerungsschutzrelevanten Ereignissen

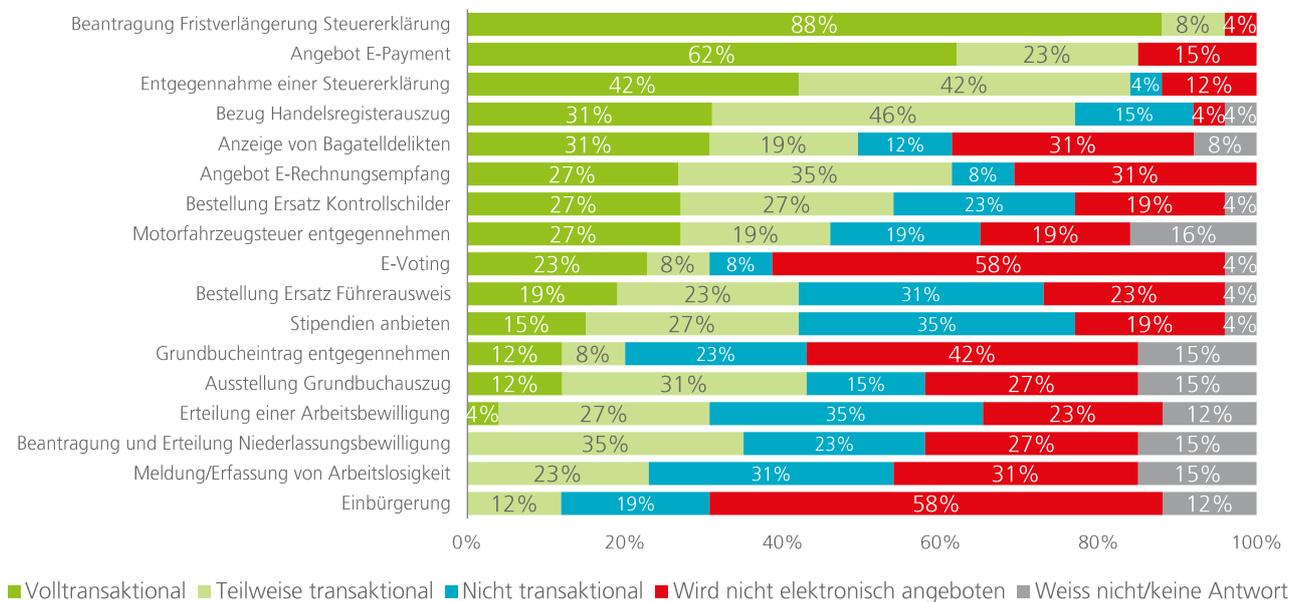
Auch die Frage zum Angebot von teilweise transaktionalen (Dienst-)Leistungen wurde im Gegensatz zum Vorjahr offen abgefragt. Auch diese Frage haben viele Personen nicht beantwortet (15 insgesamt). Die restlichen Personen, die eine Angabe machten, gaben folgende (Dienst-)Leistungen an:

- Webshop (Bezahlung online und Bezug beziehungsweise Versand mittels Post, jedoch auch elektronisch möglich)
- IAM
- Bestellung und Bezahlung von analogen Produkten (Versand per Post)
- Handelsregister-Mutationen
- E-Rechnung
- Bearbeitung von Verfahren, die auf elektronischem Weg eingehen
- Beschwerden
- Bestellungen und Ausleihen
- Bestellung von digitalen Archivdossiers
- Bestellen von Bewilligungen
- Elektronische Beschwerden

### Kantonsverwaltung

Die Antworten der kantonalen Behörden werden in Darstellung 25 präsentiert.

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



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

Legende: Basis sind alle befragten Kantonsbehörden (N = 26).

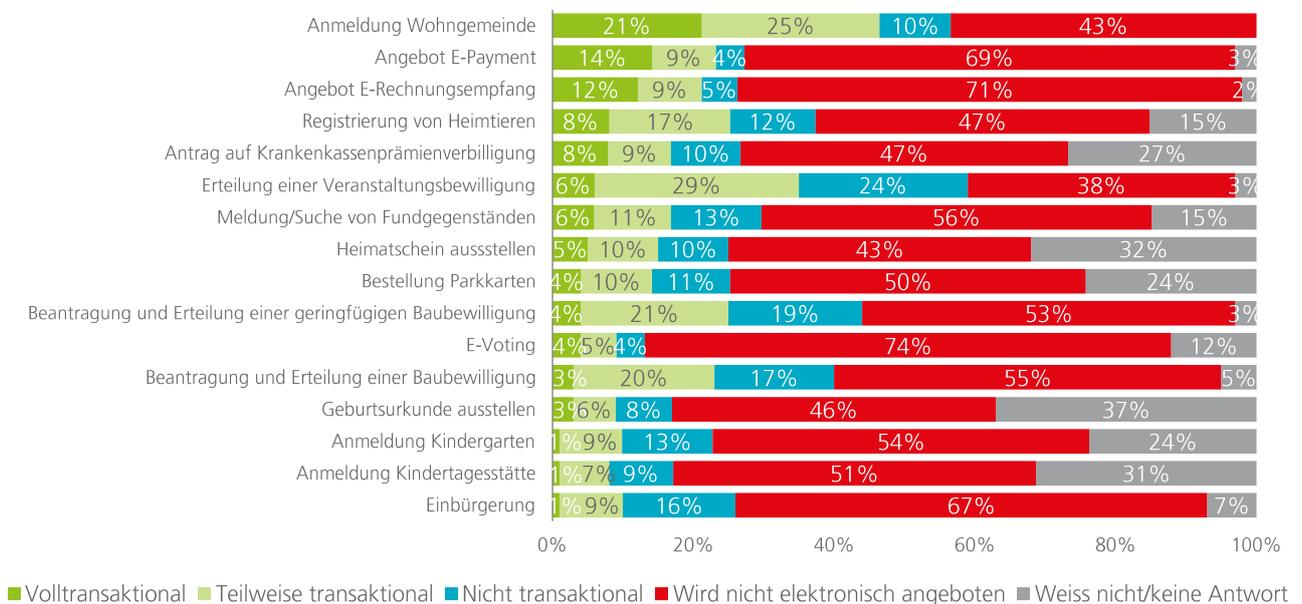
Die von den Kantonen am häufigsten volltransaktional angebotenen Leistungen sind *Beantragung einer Fristverlängerung für die Steuererklärung* (88%) und *E-Payment* (62%). Die *Entgegennahme der Steuererklärung* wird gleich häufig volltransaktional wie teilweise transaktional angeboten (zu jeweils 42%). Am häufigsten teilweise transaktional angeboten wird der *Bezug des Handelsregisterauszugs*. Auch die *Beantragung und Erteilung der Niederlassungsbewilligung* und das *Angebot E-Rechnungsempfang* werden mit 35% häufig teilweise transaktional angeboten. Die meisten der abgefragten Dienstleistungen werden von mehr als der Hälfte der Behörden in irgendeiner Form elektronisch (volltransaktional, teilweise transaktional oder nicht transaktional) angeboten. Bei der *Einbürgerung*<sup>23</sup> und beim *E-Voting* jedoch gab über die Hälfte (58%) an, diese Leistung nicht anzubieten. Die Abweichungen der Zahlen zum Vorjahr sind wohl auf die höhere Teilnehmerzahl bei den Kantonen zurückzuführen. 2017 gab beispielsweise nur ein Drittel der Befragten an, die *Einbürgerung* nicht anzubieten.

<sup>23</sup> Gemeint ist der verwaltungsinterne Prozess zwischen Bund, Kantonen und Gemeinden.

### Gemeindeverwaltung

Bei den Gemeindebehörden präsentiert sich die Situation wie in Darstellung 26 gezeigt.

#### 26. Welche Dienstleistungen und Leistungen Ihrer Behörde werden volltransaktional, teil-weise transaktional, nicht transaktional oder gar nicht angeboten?



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

Legende: Basis sind alle befragten Gemeindebehörden (n = 1010).

Es fällt auf, dass im Gegensatz zu den Kantonsbehörden von den Gemeinden weniger Leistungen volltransaktional angeboten werden. Am häufigsten (mit 21 % aller befragter Gemeinden) ist die *Anmeldung bei der Wohngemeinde* volltransaktional möglich, gefolgt von *E-Payment* mit 14 % und *Angebot E-Rechnungsempfang* mit 12 %. Einige Leistungen werden teilweise transaktional angeboten: Die *Erteilung einer Veranstaltungsbewilligung* wird von knapp einem Drittel (29 %) teilweise transaktional angeboten und die *Anmeldung bei der Wohngemeinde* von einem Viertel der Gemeinden. Auch die *Beantragung und Erteilung einer (geringfügigen) Baubewilligung* wird von einem Fünftel der Gemeinden angeboten. Im Jahr 2017 hingegen sagten 30 % der Gemeinden, dass sie diese Angebote teilweise transaktional anbieten. Ein grosser Teil der Leistungen wird von den Gemeinden nicht elektronisch angeboten. *E-Voting* ist sehr wenig verbreitet, aber auch *E-Payment*, *E-Rechnungsempfang* und *Einbürgerung* existieren bei einem Grossteil der Gemeinden nicht elektronisch.

Es bestehen Unterschiede zwischen verschiedenen Gruppen von Gemeinden:

- Der *E-Rechnungsempfang* 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 in Kindertagesstätten*, die *Ausstellung einer Geburtsurkunde* und die *Ausstellung eines Heimatscheins* werden insbesondere von den ganz grossen Gemeinden (mehr als 30000 Einwohner) voll- oder teilweise transaktional angeboten. Auch das *E-Voting* ist vor allem in den grössten Gemeinden voll- oder teilweise transaktional möglich.

Die *Anmeldung bei der Wohngemeinde* wird vor allem in Deutschschweizer Gemeinden volltransaktional angeboten, seltener in der italienischen Schweiz und kaum in der Westschweiz. Für die grössere Verbreitung in der Deutschschweiz

ist zu einem grossen Teil die Grossregion Zürich verantwortlich. 63 % der Gemeinden aus dieser Region bieten diese Leistung volltransaktional an.<sup>24</sup> Teilweise transaktional ist die *Anmeldung bei der Wohngemeinde* am häufigsten in Gemeinden der italienischen Schweiz und Gemeinden der Ostschweiz möglich.

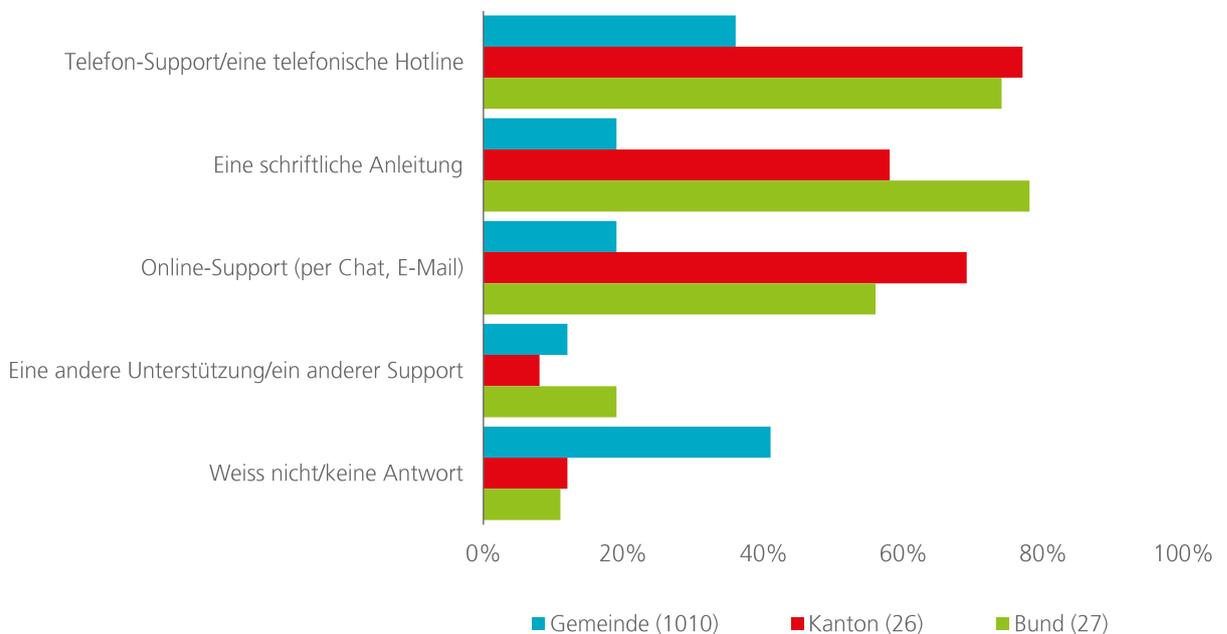
- Eine *Einbürgerung* ist in der Nordwestschweiz teilweise transaktional häufiger möglich als in den Gemeinden der anderen Regionen.
- Gemeinden in der italienischen Schweiz bieten *Veranstaltungsbewilligungen* etwas häufiger teilweise transaktional an als Gemeinden in den anderen Sprachregionen. In allen Regionen, aber insbesondere in der Westschweiz werden *Veranstaltungsbewilligungen* kaum volltransaktional angeboten.
- (*Geringfügige*) *Baubewilligungen* können in Gemeinden der Zentralschweiz häufiger teilweise transaktional angeboten werden als in Gemeinden, die sich in den anderen Grossregionen befinden.

<sup>24</sup> Die Grossregion Zürich umfasst die Gemeinden im Kanton Zürich. Eigentlich bieten alle Gemeinden im Kanton den eUmzug an, das Ergebnis müsste hier also 100 % sein. Die Differenz zeigt, dass offenbar nicht allen Vertretenden der antwortenden Zürcher Gemeinden klar ist, dass dieses Angebot besteht.

### 3.4.3 Unterstützungsleistungen

Darstellung 27 illustriert, welche Unterstützungsleistungen die Behörden den Nutzenden ihrer Online-Angebote zur Verfügung stellen.

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



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

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

Die Unterstützungsleistungen von Behörden auf den drei Verwaltungsebenen gestalten sich ähnlich, was deren Reihenfolge angeht. Kantons- und Gemeindebehörden stellen am häufigsten einen *telefonischen Support* zur Verfügung (77 % respektive 36 %). Am zweithäufigsten stellen die Gemeinden die *schriftliche Anleitung* oder einen *Online-Support* mit jeweils 19 % zur Verfügung, an letzter Stelle stehen *andere Unterstützungsleistungen* (12 %). Die Kantone stellen am zweithäufigsten einen *Online-Support* zur Verfügung (69 %), gefolgt von der *schriftlichen Anleitung* (58 %). *Andere Unterstützungen* finden bei den Kantonen selten Anwendung (8 %). 2017 gestalteten sich die Unterstützungsleistungen von Behörden auf den drei Verwaltungsebenen ähnlicher in Bezug auf deren Reihenfolge. Zu beachten ist, dass 41 % der Befragten von Gemeinden die Frage nach Unterstützungsleistungen nicht beantworten konnten oder wollten.

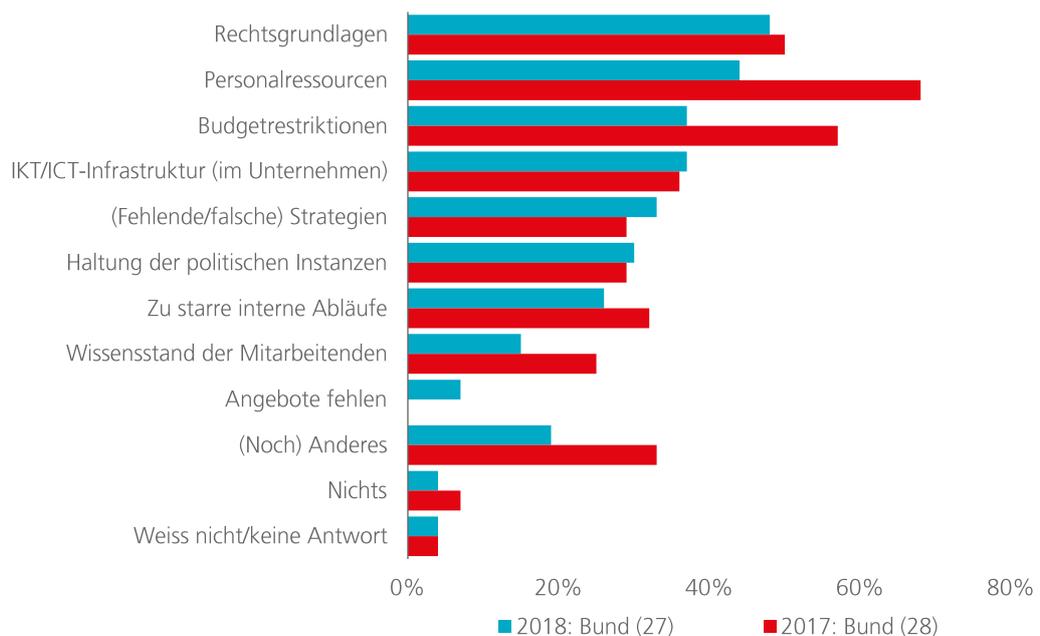
### 3.4.4 Erschwerenden Faktoren in der Umsetzung

Dieser Abschnitt geht auf erschwerende Faktoren bei der Umsetzung von E-Government-Angeboten ein. Auch hier werden die Ergebnisse für die drei Verwaltungsebenen getrennt aufgezeigt.

#### Bundesverwaltung

Die Vertretenden der Bundesbehörden identifizieren die folgenden erschwerenden Faktoren:

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



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

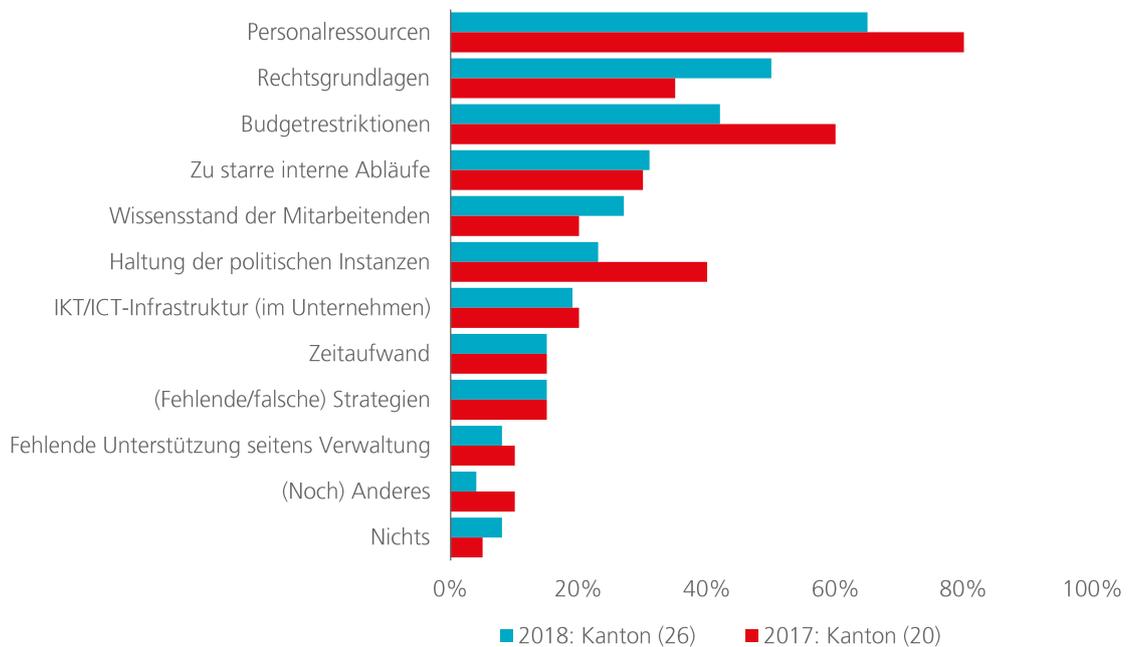
Legende: Basis sind alle befragten Bundesbehörden (n = 27).

Die befragten Vertretenden von Behörden der Bundesverwaltung identifizieren fehlende *Rechtsgrundlagen* als grösste erschwerende Faktoren bei der Umsetzung von Online-Angeboten, 2017 waren es die *Personalressourcen*, die 2018 an zweiter Stelle stehen. *Budgetrestriktionen* werden mit 37 % wie 2017 ebenfalls häufig genannt. Ebenso viele Befragte identifizieren die *IKT/ICT-Infrastruktur* als erschwerender Faktor. Auch *fehlende/falsche Strategien* und *Haltung der politischen Instanzen* werden mit etwa einem Drittel der Befragten noch häufig genannt.

**Kantonsverwaltung**

Bei den Vertretenden der Kantonsbehörden präsentieren sich die Ergebnisse wie in Darstellung 29 gezeigt.

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



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

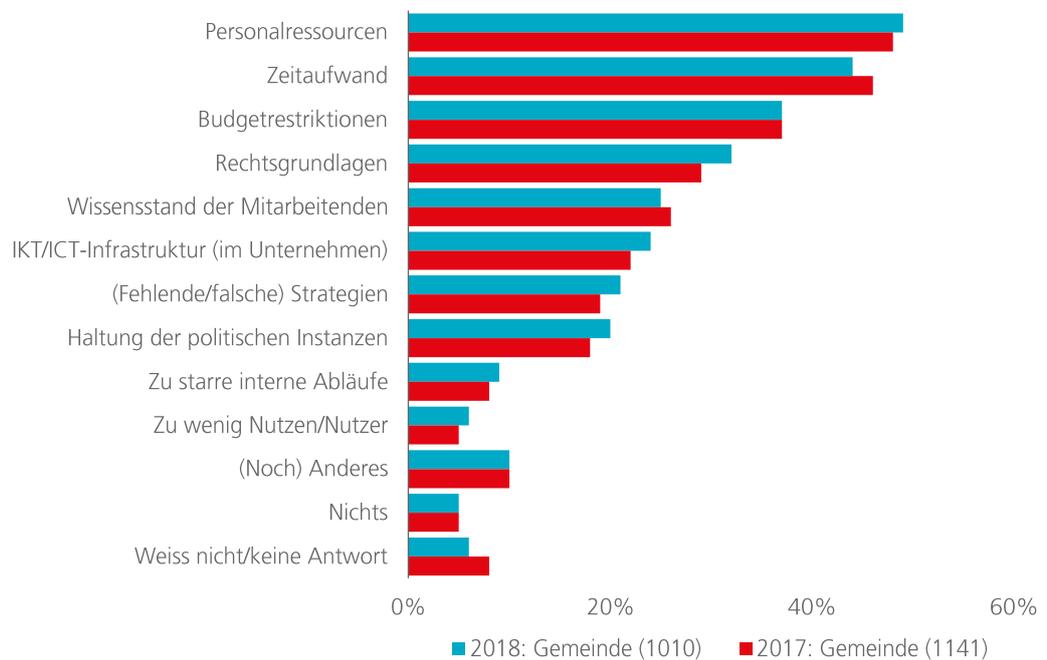
Legende: Basis sind alle befragten Kantonsbehörden (N = 26).

Wie bei der Bundesverwaltung stehen bei den Befragten der Kantonsverwaltungen die erschwerenden Faktoren durch zu geringe *personelle Ressourcen*, fehlende *Rechtsgrundlagen* sowie *Budgetrestriktionen* im Vordergrund. Die *IKT/ICT-Infrastruktur* hingegen wird seltener genannt (von 19% der Kantonsbehörden). Spielte die *Haltung der politischen Instanzen* auf Ebene Kanton 2017 eine grössere Rolle als 2018? Dies könnte sein, die Veränderung der Zahlen könnte aber auch auf die vergrösserte Stichprobe zurückzuführen sein.

### Gemeindeverwaltung

Darstellung 30 illustriert die Antworten der Vertretenden der Gemeindebehörden.

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



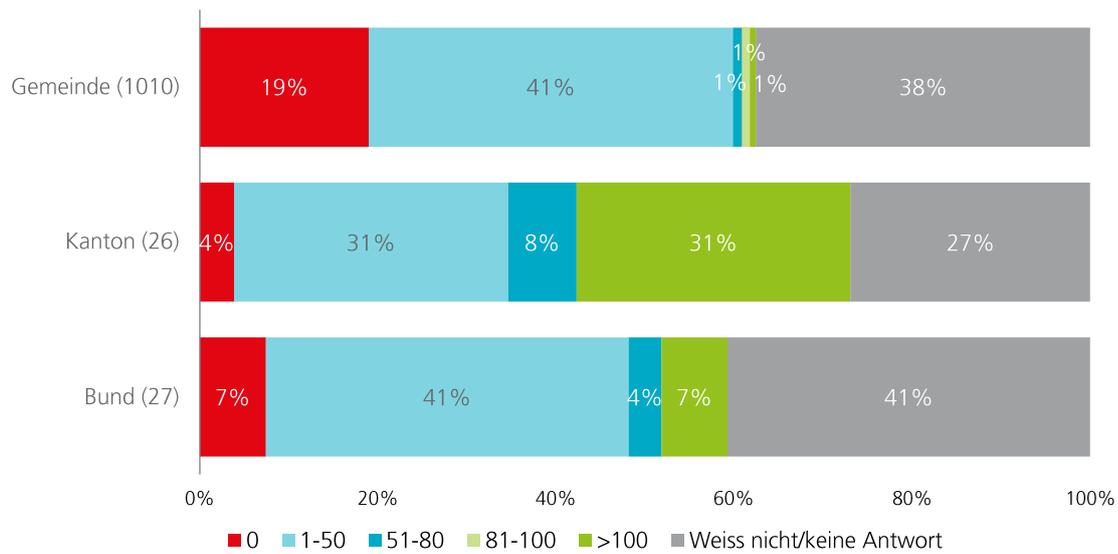
Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppe Verwaltung, DemoSCOPE.

Legende: Basis sind alle befragten Gemeindebehörden (n = 1010).

Auch bei den Gemeindeverwaltungen sind zu geringe *Personalressourcen* ein häufig genannter erschwerenden Faktor bei der Umsetzung von E-Government-Angeboten und stehen an erster Stelle. An zweiter Stelle folgt der damit verbundene *Zeitaufwand*. Wie bei den Behörden der anderen Verwaltungsebenen spielen *Budgetrestriktionen* und fehlende *Rechtsgrundlagen* eine Rolle. Die Reihenfolge hat sich gegenüber 2017 nicht verändert.

Gemäss den befragten Vertretenden von Behörden aller drei Verwaltungsebenen stellt der Mangel an personellen Ressourcen ein wichtiger erschwerender Faktor bei der Umsetzung von Online-Angeboten dar. Darstellung 31 zeigt, wie viele Personalressourcen bei den Behörden für die Bearbeitung von Themen im Bereich E-Government zur Verfügung stehen.

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



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

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

Von den drei Verwaltungsebenen verfügen die Kantone über die grosszügigsten und die Gemeinden über die geringsten Personalressourcen für E-Government-Belange.<sup>25</sup> Von den Gemeinden verfügen nur 3 % über mehr als 50 Stellenprozente, während in 19 % der Gemeinden keine Ressourcen dafür zur Verfügung stehen; 41 % der Gemeinden haben ein Pensum von 1 bis 50 % zur Verfügung (ein Pensum von 1 % entspricht ungefähr 1,5 Stunden monatlich). Viele Befragte der Gemeinden haben diese Frage nicht beantwortet.

Den Kantonsverwaltungen stehen mehr Ressourcen für E-Government-Belange zur Verfügung: 31 % haben ein Pensum von über 100 % dafür zur Verfügung. Dennoch sind sie mit der personellen Ausstattung für E-Government-Belange unzufriedener als die befragten Vertretenden der Bundesbehörden und Gemeinden: 88 % der befragten Kantone geben an, dass ihnen zu wenig Ressourcen zur Verfügung stehen, bei den Gemeinden sind es 45 % und bei den Bundesbehörden 48 %. Bei den Gemeinden zeigt sich eine vergleichsweise geringe Unzufriedenheit, obwohl dort die Ausstattung am schlechtesten ist: 31 % der Gemeinden geben an, dass die Ressourcen, die ihnen zur Verfügung stehen, genau richtig sind.

<sup>25</sup> In E-Government-Belangen sind E-Government-bezogene Projekte nicht miteinander verbunden, was unter anderem eine Erklärung für die tiefen Stellenprozente sein könnte.

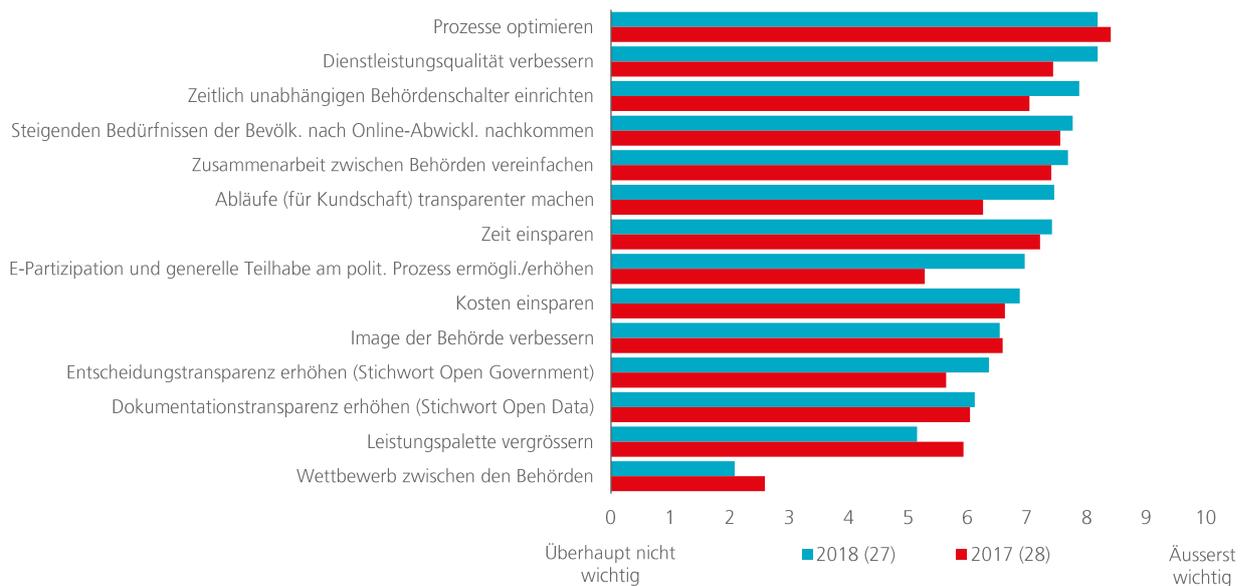
### 3.4.5 Gründe für die Lancierung von Online-Angeboten

Was sind die Gründe, warum Behörden Online-Angebote ergänzend zu den analo-gen Leistungen lancieren? Welche Ziele verfolgen die Behörden mit E-Government? Auf diese Fragestellungen wird im Folgenden eingegangen.

#### Bundesverwaltung

Die Vertretenden der Bundesverwaltung beurteilen die Gründe für die Lancierung von Online-Angeboten wie in der folgenden Darstellung illustriert.

**32. 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.**



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

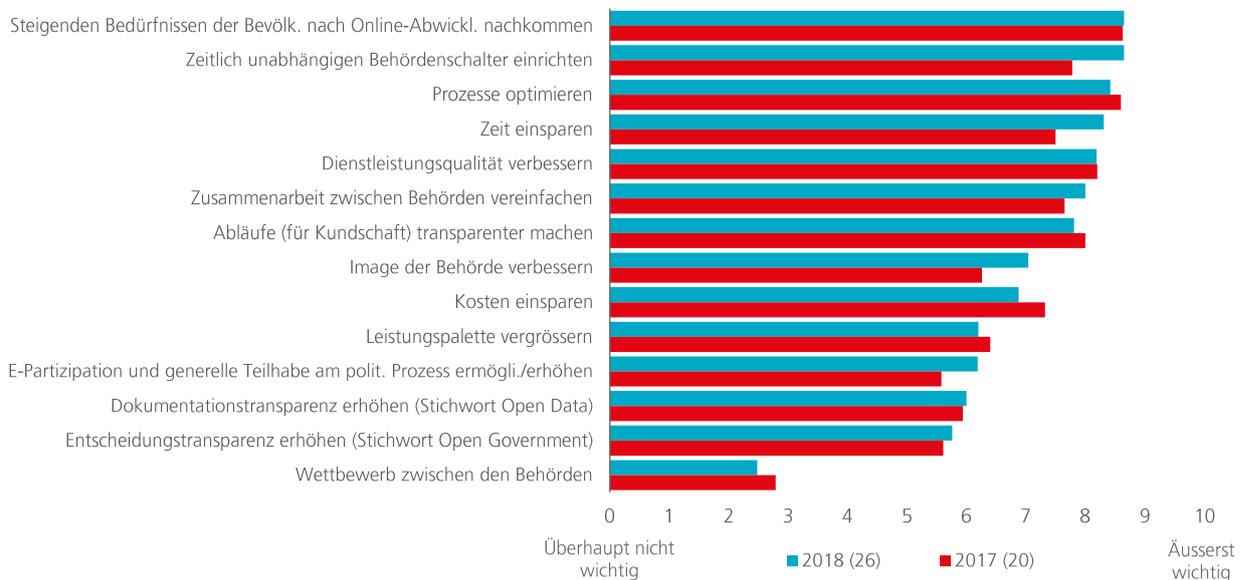
Legende: Basis sind alle befragten Behörden auf Ebene Bund (n = 27). 0 bedeutet überhaupt nicht wichtig, 10 bedeutet äusserst wichtig. In der Darstellung werden Mittelwerte ausgewiesen.

Bei den Bundesbehörden stehen die *Optimierung von Prozessen* sowie die *Verbesserung der Dienstleistungsqualität* als Grund für die Lancierung von E-Government-Angeboten im Vordergrund. Darauf folgen die Einrichtung eines zeitlich *unabhängigen Behördenschalters* sowie den *Bedürfnissen der Bevölkerung nachzukommen* und die *Zusammenarbeit zwischen Behörden vereinfachen*. Auch der *Transparenz* und der *Zeitersparnis* wird eine wichtige Bedeutung beigemessen.

**Kantonsverwaltung**

Auf Ebene Kanton präsentieren sich die Ergebnisse wie folgt.

**33. 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.**



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

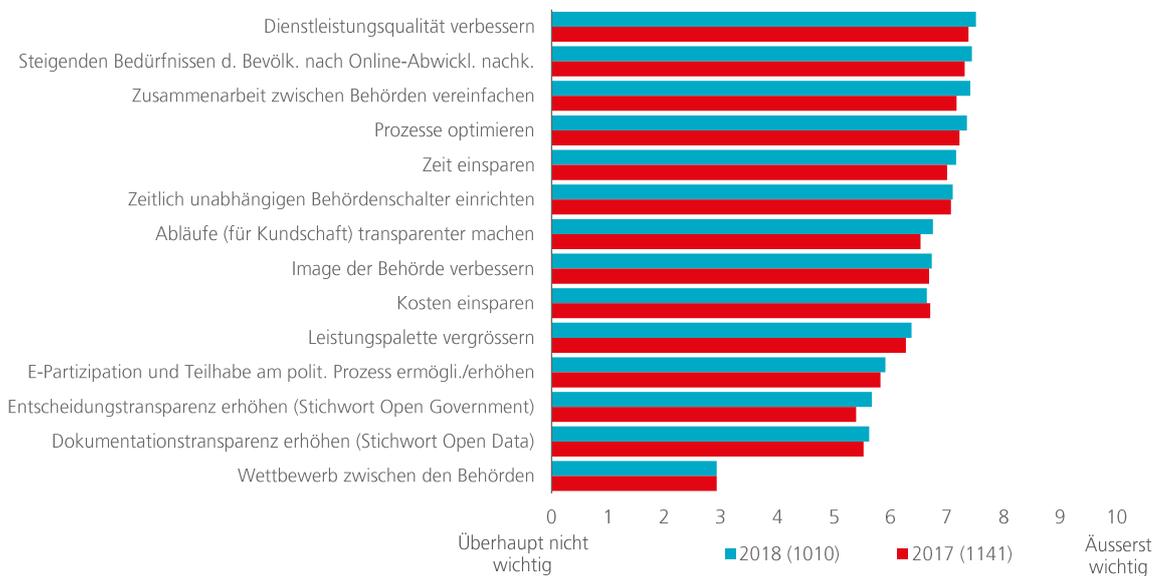
Legende: Basis sind alle befragten Behörden auf Ebene Kantone (N = 26). 0 bedeutet überhaupt nicht wichtig, 10 bedeutet äusserst wichtig. In der Darstellung werden Mittelwerte ausgewiesen.

Die Kantonsverwaltungen scheinen sich bei der Entscheidung, E-Government-Angebote zu lancieren, stärker an den *Bedürfnissen der Bevölkerung* zu orientieren. Dies wird von den befragten Kantonsbehörden als der wichtigste Grund für entsprechende Aktivitäten genannt, gemeinsam mit der *Einrichtung eines zeitlich unabhängigen Behördenschalters*. Danach folgen die eigene *Prozessoptimierung*, die *Zeitersparnis* und die *Verbesserung der Dienstleistungsqualität*. Auch eine *vereinfachte Zusammenarbeit zwischen den Behörden* wird als wichtig erachtet.

### Gemeindeverwaltung

Die Antworten der Vertretenden der Gemeindebehörden werden in Darstellung 34 aufgezeigt.

**34. 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.**



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

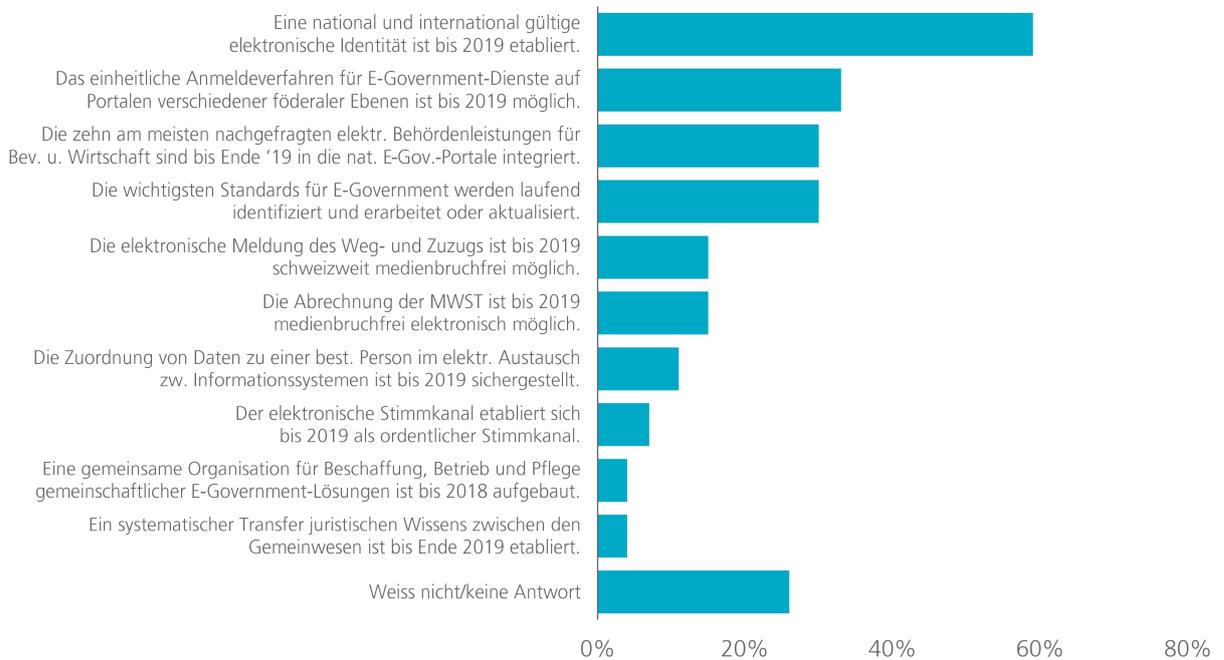
Legende: Basis sind alle befragten Behörden auf Ebene Gemeinden (n = 1010). 0 bedeutet überhaupt nicht wichtig, 10 bedeutet äusserst wichtig. In der Darstellung werden Mittelwerte ausgewiesen.

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

Die Vertretenden der Verwaltung wurden gefragt, welches für sie die prioritären Ziele im Zusammenhang mit E-Government-Angeboten sind. Die Antworten der einzelnen Verwaltungsebenen werden nachfolgenden aufgezeigt.

**Bundesverwaltung**

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



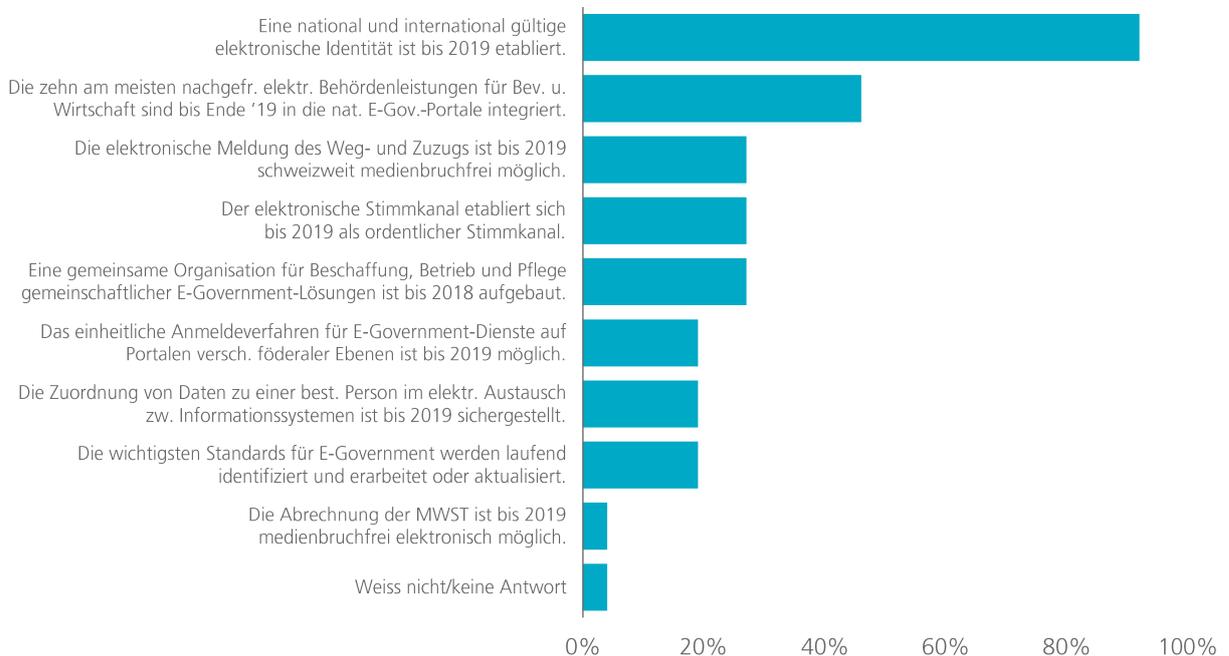
Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppe Verwaltung, DemoSCOPE.

Legende: Basis sind alle befragten Behörden auf Ebene Bund (n = 27).

Beim Bund steht folgendes Ziel im Vordergrund: Es soll eine *national und international gültige elektronische Identität bis 2019 etabliert sein*. Mit etwa einem Drittel erhalten die Aussagen *das einheitliche Anmeldeverfahren für E-Government-Dienste auf Portalen verschiedener föderaler Ebenen ist bis 2019 möglich*, *die zehn am meisten nachgefragten elektronischen Behördenleistungen für Bevölkerung und Wirtschaft sind bis Ende 2019 in die nationalen E-Government-Portale integriert* und *die wichtigsten Standards für E-Government werden laufend identifiziert, erarbeitet oder aktualisiert* ebenfalls grosse Zustimmung. Etwa ein Viertel der befragten Bundesbehörden konnte oder wollte sich zu dieser Frage nicht äussern.

## Kantonsverwaltung

### 36. Welche drei der nachfolgend genannten Ziele haben für Sie beziehungsweise Ihre Behörde die höchste Priorität?



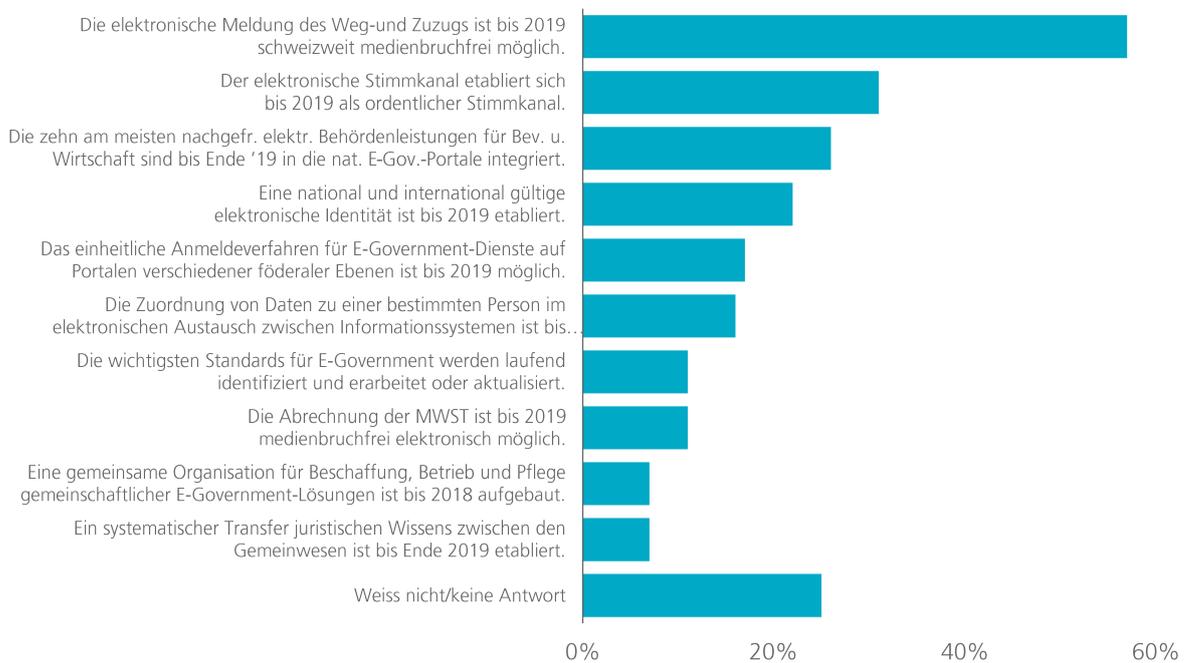
Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppe Verwaltung, DemoSCOPE.

Legende: Basis sind alle befragten Behörden auf Ebene Kantone (N = 26).

Das Ziel, dass eine *national und international gültige elektronische Identität bis 2019 etabliert sein soll*, erhält bei den Kantonen mit über 90 % noch mehr Zustimmung als beim Bund. Auch die Aussage *die zehn am meisten nachgefragten elektronischen Behördenleistungen für Bevölkerung und Wirtschaft sind bis Ende 2019 in die nationalen E-Government-Portale integriert* erhält mit fast der Hälfte der Befragten eine hohe Zustimmung. Im Gegensatz zu den Bundesbehörden konnten sich fast alle kantonalen Behörden zu dieser Frage äussern.

### Gemeindeverwaltung

#### 37. Welche drei der nachfolgend genannten Ziele haben für Sie beziehungsweise Ihre Behörde die höchste Priorität?



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

Legende: Basis sind alle befragten Behörden auf Ebene Gemeinden (n = 1010).

Bei den Gemeinden erhält die Aussage *die elektronische Meldung des Weg- und Zuzugs ist bis 2019 schweizweit medienbruchfrei möglich* als höchste Priorität mit über der Hälfte am meisten Zustimmung. Auch die *Etablierung des elektronischen Stimmkanals bis 2019* als ordentlicher Stimmkanal wird von knapp einem Drittel der Gemeindebehörden als hohe Priorität angesehen. Die *Etablierung einer elektronischen Identität* hingegen steht bei den Gemeinden erst an vierter Stelle. Wie bei den Bundesbehörden konnte oder wollte auch bei den Gemeinden ein Viertel der Befragten diese Frage nicht beantworten.

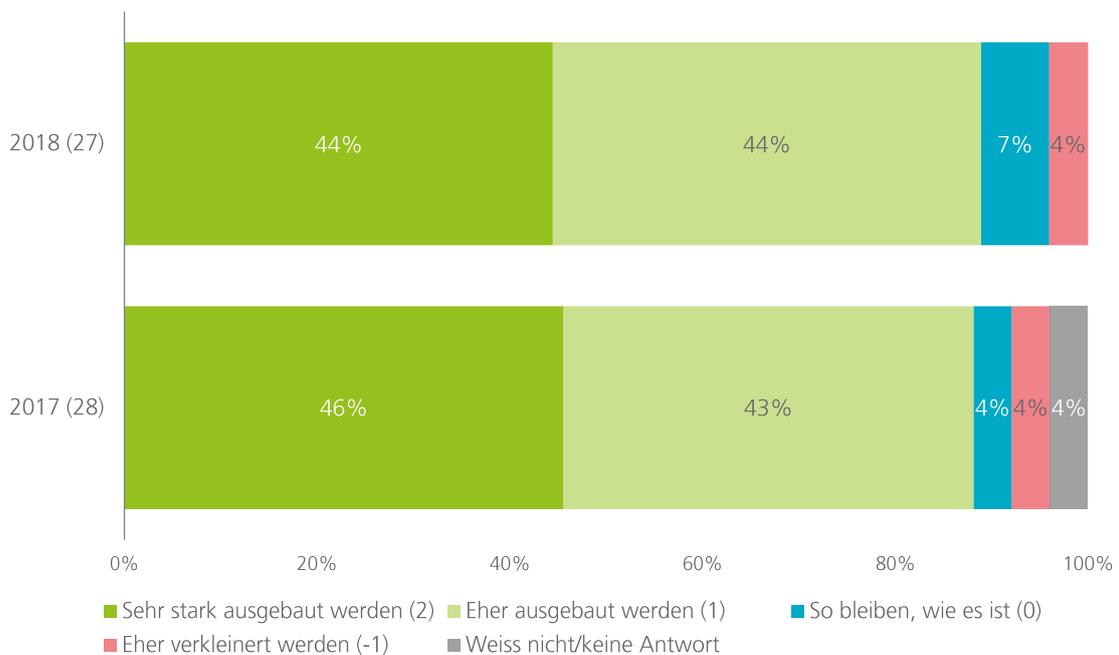
### 3.4.6 Anpassungsbedarf bei Online-Angeboten

Im folgenden Abschnitt geht es um den Anpassungsbedarf, den die befragten Vertretenden von Behörden auf den drei Verwaltungsebenen bei den Online-Angeboten identifizieren.

#### Bundesverwaltung

Für die Behörden des Bundes präsentiert sich die Situation folgendermassen:

#### 38. Bezogen auf die heutigen Bedürfnisse der Einwohner der Schweiz: Müsste das Online-Angebot der Bundesverwaltung aus Ihrer Sicht ...



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppe Verwaltung, DemoSCOPE.  
 Legende: Basis sind alle befragten Bundesbehörden (n = 27).

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.

Die Frage, welches Online-Angebot der Bundesverwaltung am dringendsten ausgebaut werden müsste, können viele der Befragten (38 %) nicht beantworten. Bei denjenigen, die eine Antwort auf diese Frage geben, werden *alle Dienstleistungen online anbieten* (25 %), *Bewilligungen/Gesuche generell* (13 %) und *Übersichtlichkeit/benutzerfreundlichere Webseite* (13 %) am häufigsten genannt.

**Kantonsverwaltung**

Die Vertretenden der kantonalen Behörden haben die entsprechende Frage beantwortet wie in der folgenden Darstellung aufgezeigt.

**39. Bezogen auf die heutigen Bedürfnisse der Einwohner Ihres Kantons: Müsste das Online-Angebot der kantonalen Verwaltung aus Ihrer Sicht ...**



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppe Verwaltung, DemoSCOPE.  
 Legende: Basis sind alle befragten Kantonsbehörden (N = 26).

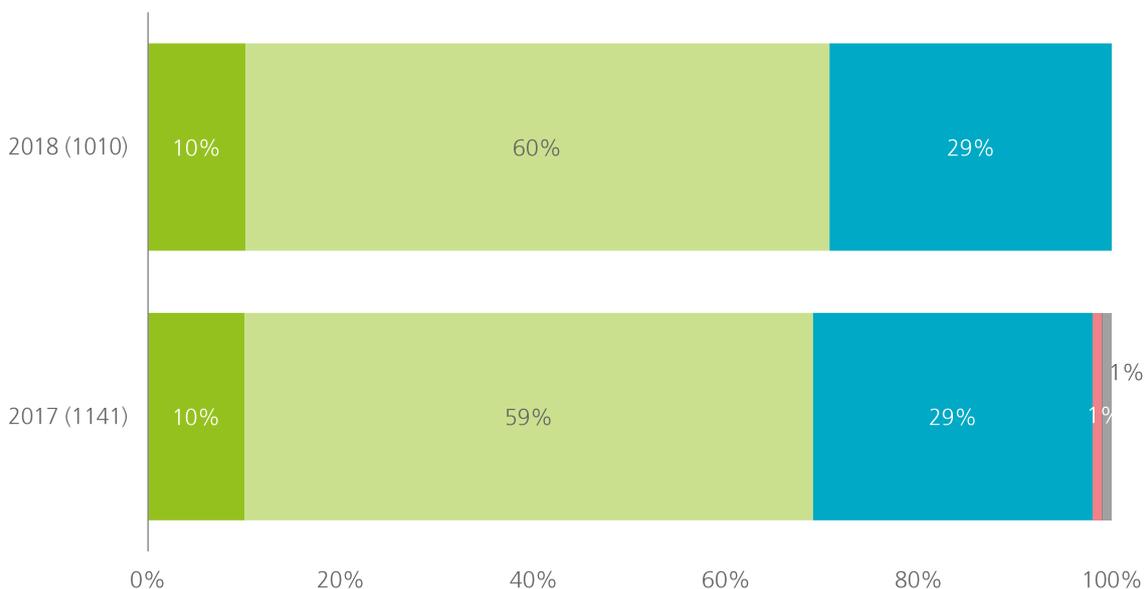
Bei den Befragten der kantonalen Behörden zeigt sich eine noch deutlichere Präferenz für den Ausbau des Online-Angebots. Alle Personen, die sich zu dieser Frage geäußert haben, sind der Meinung, das Angebot müsse ausgebaut werden, über die Hälfte ist gar der Meinung, das Angebot müsse stark ausgebaut werden.

Die Antwortenden sehen den dringendsten Bedarf für einen Ausbau bei *allen Online-Dienstleistungen* (23 %), der *digitalen Steuererklärung* (19 %) und beim *Auto/Strassenverkehrsamt* (15 %) sowie dem *ID-Antrag* (12 %).

### Gemeindeverwaltung

Darstellung 40 illustriert die Antworten der Vertretenden der Gemeindebehörden.

#### 40. Bezogen auf die heutigen Bedürfnisse der Einwohner Ihrer Gemeinde: Müsste das Online-Angebot der kommunalen Verwaltung aus Ihrer Sicht ...



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

Legende: Basis sind alle befragten Gemeindebehörden (n = 1010).

Die Vertretenden der Gemeindebehörden zeigen sich zufriedener mit dem Status quo, als dies bei den Bundes- und vor allem den Kantonsbehörden der Fall ist. Knapp 30 % 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: 70 % der Befragten wünschen sich einen leichten oder starken Ausbau.

Bei den befragten Vertretenden von Gemeinden steht der Ausbau des Angebots *eUmzug*<sup>26</sup> im Vordergrund. 30 % der Befragten sehen hier den dringendsten Ausbaubedarf. An zweiter und dritter Stelle stehen *digitale Formulare/Dokumente* (generell) (11 %) und *Baubewilligungen* (10 %).

<sup>26</sup> Elektronische Meldung und Abwicklung des Umzugs.

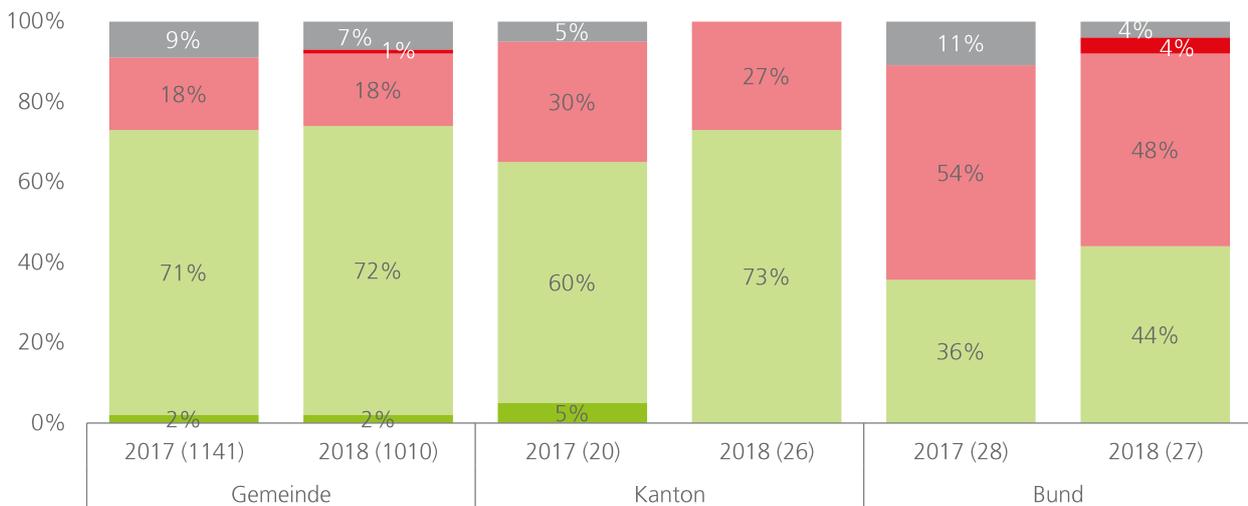
### 3.5 Vergleich zwischen Nachfrage und Angebot

Wie schätzt die Verwaltung die Bedürfnisse der Bevölkerung und der Unternehmen ein? Trifft diese Einschätzung zu? Welche Bedürfnisse bestehen bei der Bevölkerung und den Unternehmen und werden diese erfüllt? Diesen Fragen wird im Folgenden nachgegangen.

#### 3.5.1 Zufriedenheit und Vertrauen in die Verwaltung

Die Vertretenden der Verwaltung auf allen drei Ebenen wurden gefragt, wie sie die Zufriedenheit der Bevölkerung und der Unternehmen mit den bestehenden E-Government-Angeboten in der Schweiz allgemein einschätzen. Darstellung 41 zeigt die Antworten auf.

**41. 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 ...**



■ Äusserst zufrieden (4) ■ Eher zufrieden (3) ■ Eher nicht zufrieden (2) ■ Überhaupt nicht zufrieden (1) ■ Weiss nicht/keine Antwort

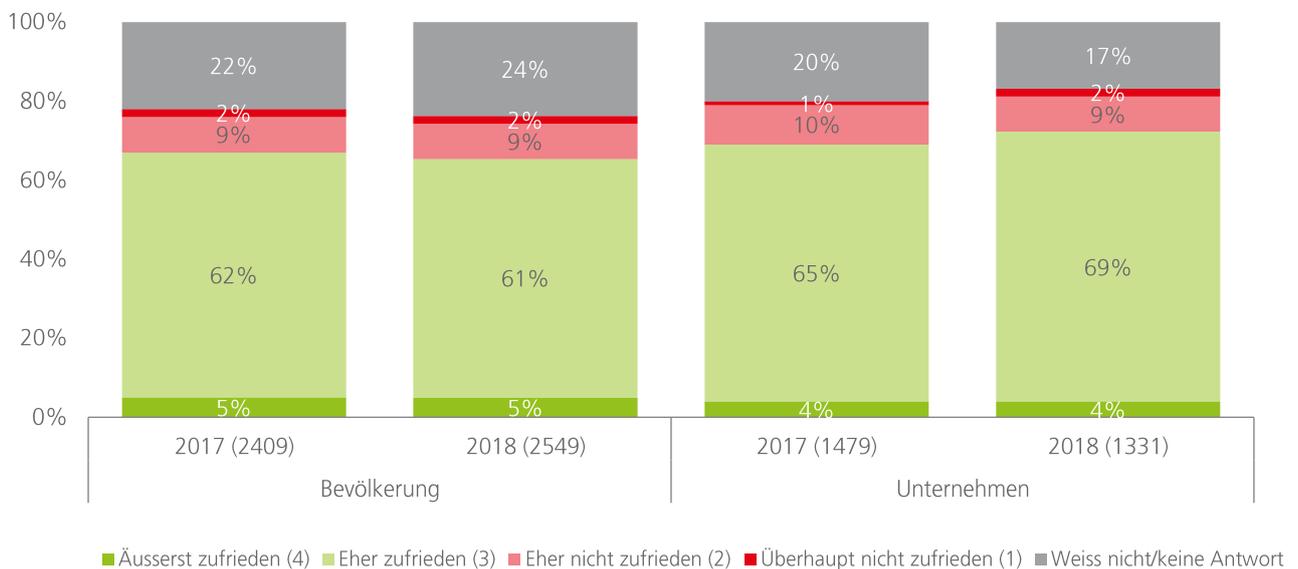
Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppe Verwaltung, DemoSCOPE.

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

Auf den beiden Ebenen Bund und Kanton wird die Zufriedenheit im Jahr 2018 etwas positiver eingeschätzt als im Jahr 2017. Die Mitarbeitenden der Bundesbehörden zeigen sich aber auch 2018 deutlich kritischer als diejenigen der anderen Verwaltungsebenen. Die kommunalen Behörden schätzen die Zufriedenheit am positivsten ein. Hier sind fast drei Viertel der Befragten der Ansicht, die Bevölkerung sowie die Unternehmen seien mit dem E-Government-Angebot in der Schweiz zufrieden. Das Resultat für die kommunalen Behörden ist 2018 fast identisch mit dem Resultat aus dem Jahr 2017. Die Einschätzung lässt sich durch die entsprechenden Antworten aus der Befragung der Bevölkerung und der Unternehmen validieren.

Die entsprechenden Ergebnisse präsentieren sich wie in Darstellung 42 illustriert.

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

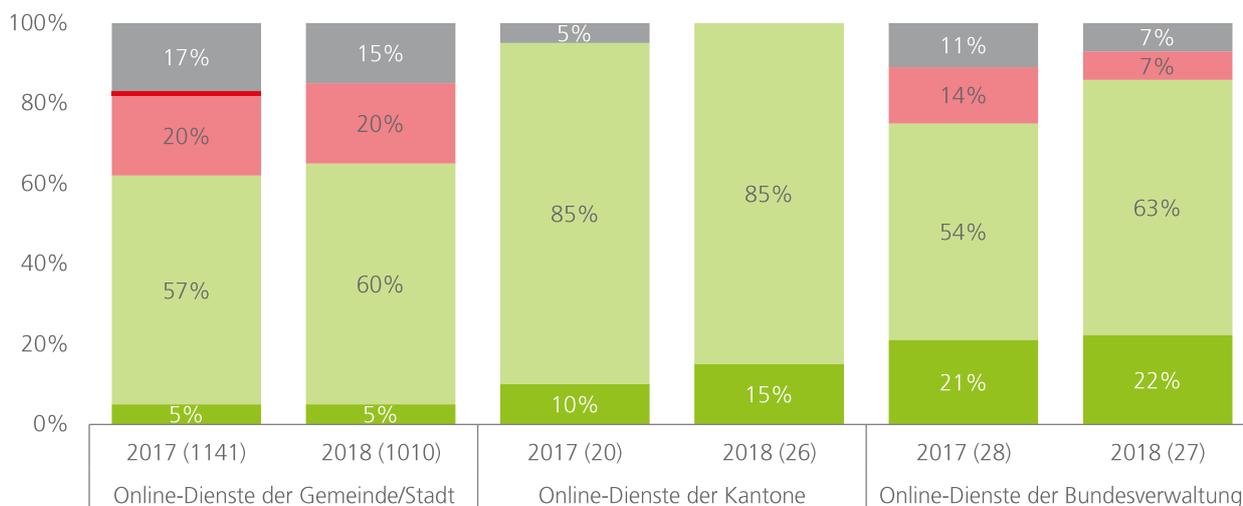


Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppen Bevölkerung und Unternehmen, DemoSCOPE.  
 Legende: Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen (n = 2549), und alle Unternehmen (n = 1331).

Eine Mehrheit beider Zielgruppen ist eher zufrieden mit dem E-Government-Angebot, auch wenn sich ein Teil der Befragten nicht zu dieser Frage äussern kann oder will. Die Bewertung der beiden Zielgruppen fällt ähnlich aus und ähnelt den Resultaten aus dem Jahr 2017.

Die Behördenvertretenden schätzten nicht nur die Zufriedenheit der Nutzenden ein, sondern gaben auch eine Einschätzung zum Vertrauen in das Online-Angebot ihrer Stelle bei der Bevölkerung ab. Darstellung 42 zeigt die Ergebnisse der Befragung auf.

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



■ Sehr grosses Vertrauen (4) ■ Eher grosses Vertrauen (3) ■ Eher wenig Vertrauen (2) ■ Kein Vertrauen (1) ■ Weiss nicht/keine Antwort

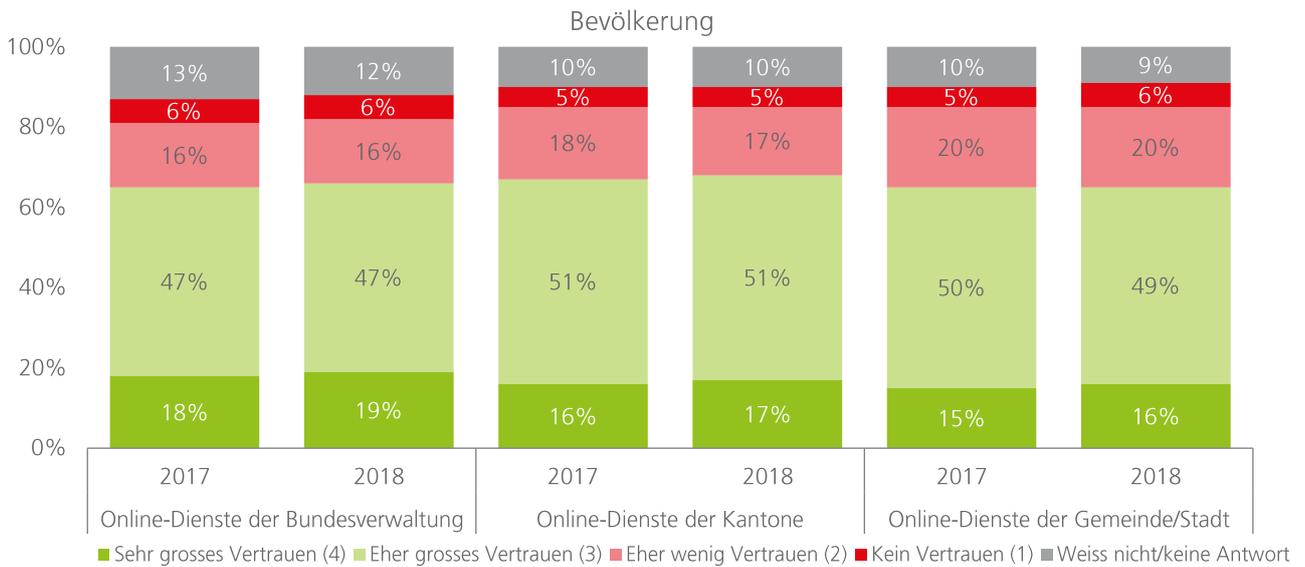
Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppe Verwaltung, DemoSCOPE.

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

Das Vertrauen der Bevölkerung in die Online-Dienstleistungen der Behörden wird von den Behördenvertretenden positiv eingeschätzt. Am kritischsten zeigen sich die Vertretenden der kommunalen Behörden, während die Einschätzung der Befragten bei den kantonalen Behörden besonders positiv ausfällt. In letzterer Gruppe schätzen alle Befragten, die die entsprechende Frage beantwortet haben, das Vertrauen mindestens als *eher gross* ein.

Die Antworten der Bevölkerung (Darstellung 44) und der Vertretenden der befragten Unternehmen (Darstellung 45) 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. Die Ergebnisse werden in den nachfolgenden Darstellungen aufgezeigt.

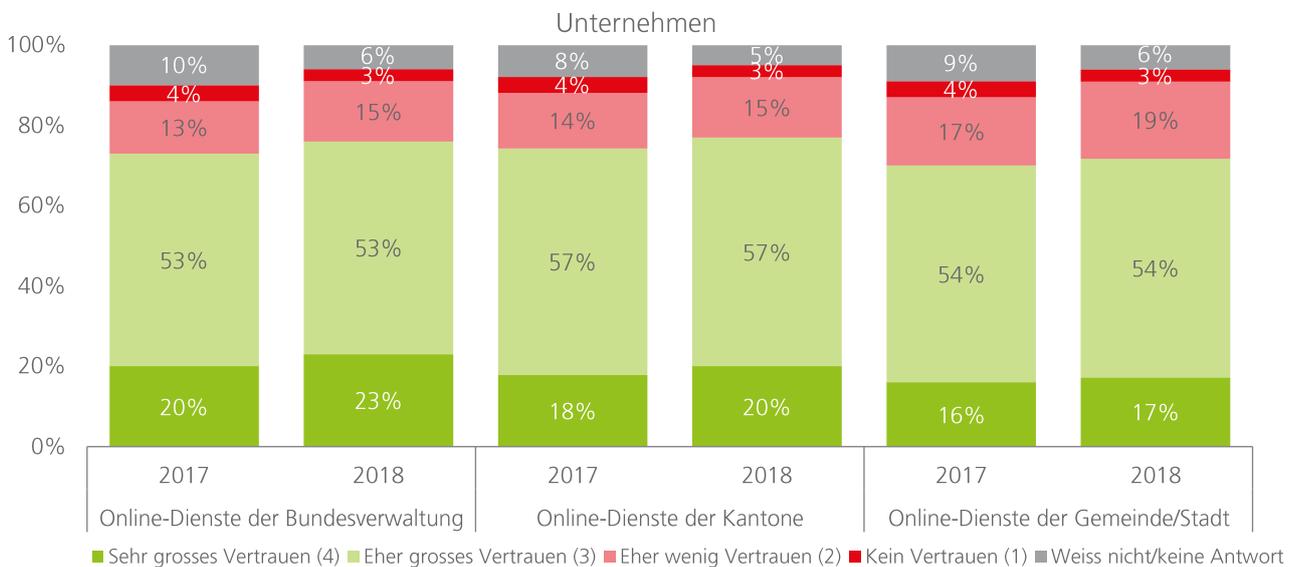
**44. Wie gross ist Ihr Vertrauen in die Online-Dienstleistungen der Behörden auf lokaler, kantonaler und nationaler Ebene bezüglich Persönlichkeits- und Datenschutz?**



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

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

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



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

Legende: Basis sind alle Unternehmen (n = 1331).

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 zeigen etwa zwei Drittel der Befragten sehr grosses oder eher grosses Vertrauen in die Online-Dienste. Bei den Unternehmen ist das Vertrauen mit über 70 % auf Ebene Kanton und Bundesverwaltung etwas grösser als bei der Bevölkerung. Auch auf Ebene Gemeinde ist das Vertrauen mit rund 70 % etwas höher. Die Resultate von 2018 ähneln denjenigen aus dem Jahr 2017.

Wie bereits 2017 zeigt die Bevölkerung in der italienischen Schweiz ein besonders grosses Vertrauen in die Online-Dienste der Behörden. Während das Vertrauen bei der Bevölkerung in der Westschweiz 2017 kleiner als in der Deutschschweiz war, ist es 2018 etwa gleich gross. Die städtische Bevölkerung zeigt etwas grösseres Vertrauen in die Online-Dienste der Behörden 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. Die Unternehmen in der italienischen Schweiz bringen den Online-Diensten der Behörden mehr Vertrauen entgegen als die Unternehmen in der West- und Deutschschweiz. Unternehmen in Städten zeigen zudem häufiger grosses Vertrauen in die Behörden als Unternehmen in ländlichen Regionen. Dies war auch 2017 der Fall.

Die Bevölkerung wurde auch zum Vertrauen in die Dienstleistungen von privaten Anbietern befragt: Schweizerische Nationalbank (SNB), Schweizerische Bundesbahnen (SBB), Swisscom und Schweizerische Post. Dies erlaubt einen Vergleich mit dem Vertrauen in die Behörden. Allgemein ist das Vertrauen in die privaten Anbieter etwas tiefer als das Vertrauen in die Behörden. Mit etwa zwei Dritteln der Befragten, die

sehr grosses oder eher grosses Vertrauen haben, ist das Vertrauen in die Schweizerische Post, die SBB und die SNB gut. Am schlechtesten schneidet die Swisscom mit 51 % ab.

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

### 3.5.2 Angebot und Nachfrage<sup>27</sup> nach Online-Angeboten

In den Befragungen wurde auf der einen Seite erhoben, welche Dienstleistungen von den Behörden online zur Verfügung gestellt werden. 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, wie sie sich derzeit präsentieren. Im Folgenden wird dieser Vergleich für einzelne Dienstleistungen gezogen und grafisch illustriert.<sup>28</sup> Darstellung 46 illustriert zunächst die Gegenüberstellung des Angebots der Verwaltung<sup>29</sup> und der Nachfrage der Bevölkerung.<sup>30</sup>

<sup>27</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.

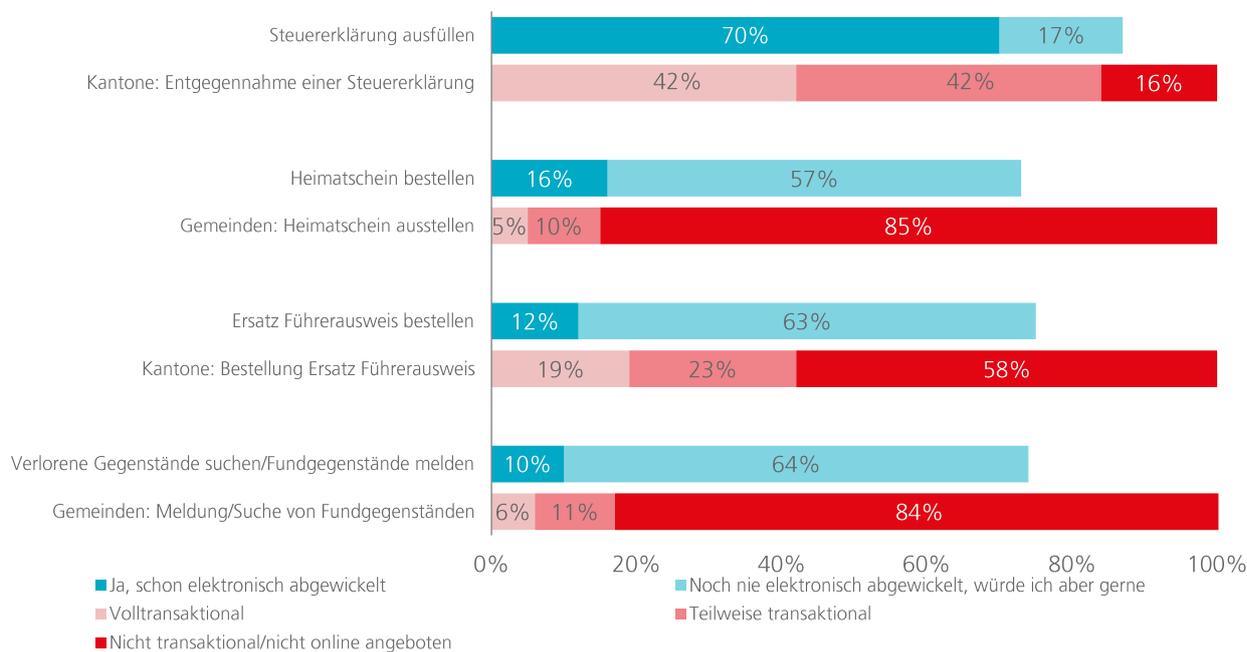
<sup>28</sup> Da nicht für alle abgefragten Nachfragen das entsprechende Angebot abgefragt wurde, können nicht für alle Dienstleistungen Angebot und Nachfrage gegenübergestellt werden.

<sup>29</sup> Vergleiche der Nachfrage mit Angeboten auf Ebene Bund (z.B. *Betreibungsregistrauszug 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 soll. Der Vergleich wurde deshalb auf die Angebote der kantonalen und kommunalen Behörden beschränkt. Vergleiche zwischen Angebot und Nachfrage sind zudem nur für diejenigen Dienstleistungen möglich, für die sowohl die Angebots- (Verwaltung) als auch die Nachfrageseite (Bevölkerung) abgefragt wurde.

<sup>30</sup> Für die Gegenüberstellung von Angebot und Nachfrage wurden diejenigen Dienstleistungen ausgewählt, die auf Seiten der Bevölkerung die grösste Nachfrage aufweisen.

#### 46. Angebot und Nachfrage der Bevölkerung nach Online-Angeboten

(Nachfrage = blau; Angebot = rot)



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppen Bevölkerung und Verwaltung, Demo SCOPE AG.

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

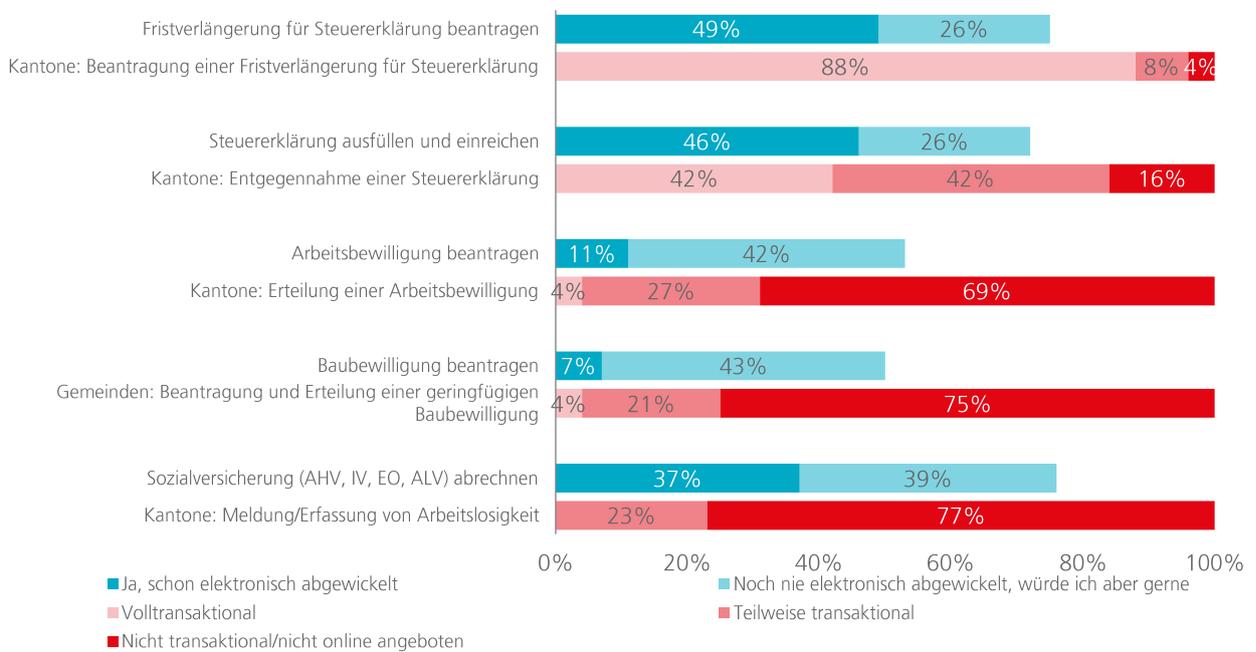
Die derzeitige Nutzung von Online-Angeboten durch die Bevölkerung entspricht dem Angebot von Kantons- und Gemeindeverwaltungen bei der am häufigsten online abgewickelten Tätigkeit, dem *Ausfüllen der Steuererklärung*, wenn vollständig und teilweise transaktionale Angebote berücksichtigt werden: Diese Dienstleistung wird von fast allen befragten kantonalen Behörden zumindest teilweise transaktional angeboten. Es besteht jedoch beim *Ausfüllen der Steuererklärung* Entwicklungspotenzial im Hinblick auf die volltransaktionale Variante dieser Dienstleistung. Bei der *Bestellung des Heimatscheins* besteht auf den ersten Blick Entwicklungspotenzial, da die Nachfrage nach dieser Online-Dienstleistung weitaus grösser ist als das elektronische Angebot. Ein ähnliches Bild zeigen auch die beiden Online-Dienstleistungen *Bestellung Ersatz Führerausweis* und *Meldung verlorener Gegenstände*, hier ist die Diskrepanz zwischen Angebot und Nachfrage sogar noch grösser: Fast zwei Drittel der Befragten wünschen sich, diese Dienstleistung online auszuführen, weitaus weniger Gemeinden und Kantone bieten diese Dienstleistung auch an.<sup>31</sup>

<sup>31</sup> Das E-Voting wurde bei dieser Frage in dieser Erhebung nicht mehr abgefragt, da es eine separate Frage zu E-Voting gab, siehe Abschnitt 3.1.3.

In Darstellung 47 findet sich die Gegenüberstellung des Angebots der Behörden<sup>32</sup> und der Nachfrage der Unternehmen.<sup>33/34</sup>

**47. Angebot und Nachfrage der Unternehmen nach Online-Angeboten**

(Nachfrage = blau; Angebot = rot)



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

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

Die Darstellung zeigt, dass bei den Dienstleistungen *Fristverlängerung für Steuererklärung beantragen* und *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. Bei der *Beantragung der Arbeitsbewilligung*, der *Beantragung der Baubewilligung* und der *Abrechnung der Sozialversicherungen* hingegen übersteigt die Nachfrage nach Online-Dienstleistungen deren Angebot, auch wenn teilweise transaktionale Dienstleistungen berücksichtigt werden.

<sup>32</sup> Wiederum sind Vergleiche der Nachfrage mit Angeboten auf Ebene Bund (z.B. Betriebsregistrauszug bestellen) 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 soll. Der Vergleich wurde deshalb auf die Angebote der kantonalen und kommunalen Behörden beschränkt. Vergleiche zwischen Angebot und Nachfrage sind zudem nur für diejenigen Dienstleistungen möglich, für die sowohl die Angebots- (Verwaltung) als auch die Nachfrageseite (Unternehmen) abgefragt wurde.

<sup>33</sup> Für die Gegenüberstellung von Angebot und Nachfrage wurden diejenigen Dienstleistungen ausgewählt, die auf Seiten der Unternehmen eine grosse Nachfrage aufweisen.

<sup>34</sup> Da nicht für alle abgefragten Nachfragen das entsprechende Angebot abgefragt wurde, können nicht für alle Dienstleistungen Angebot und Nachfrage gegenübergestellt werden.

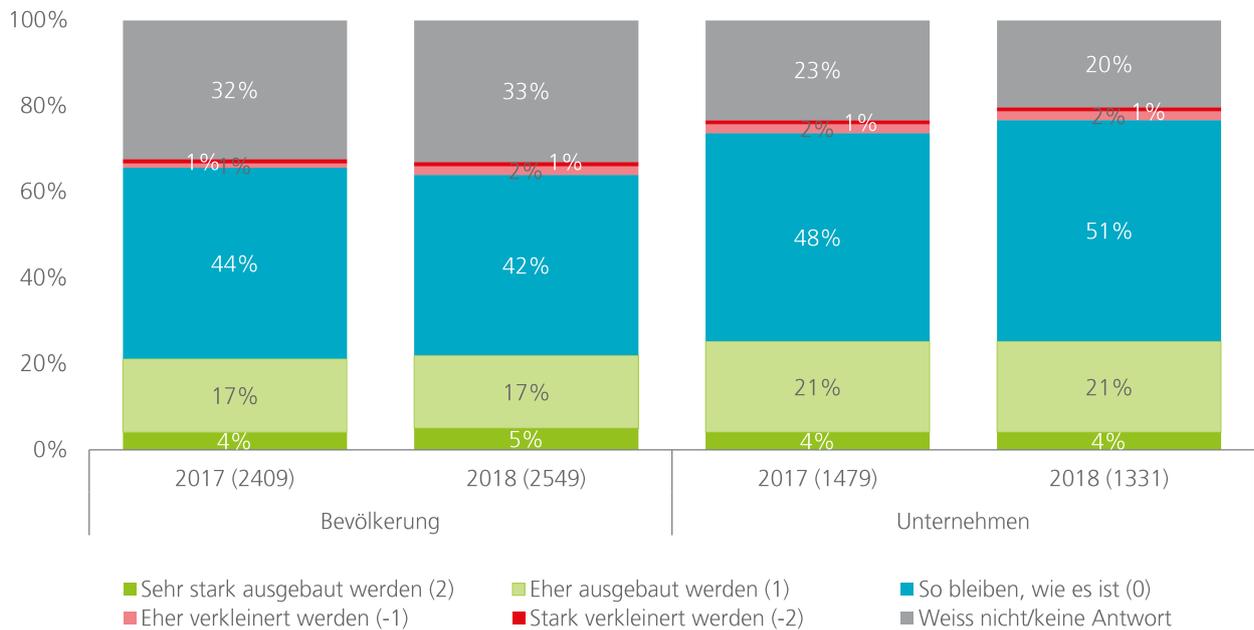
### 3.5.3 Anpassungsbedarf bei Online-Angeboten

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. Im Folgenden wird aufgezeigt, ob Bevölkerung und Unternehmen bei Online-Angeboten der verschiedenen Verwaltungsebenen Anpassungsbedarf sehen und wo dieser am dringendsten ist. Der Anpassungsbedarf wurde auch bei den Behörden erhoben (vgl. Darstellungen 38, 39, 40).

#### Bundesverwaltung

Bezüglich des Online-Angebots der Bundesbehörden lassen sich die Antworten der Nutzenden wie folgt darstellen:

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



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

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

In beiden Zielgruppen, 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 geäußert haben, ist die Mehrheit beider Gruppen der Meinung, das Online-Angebot der Bundesverwaltung solle *so bleiben, wie es ist*. Einen Ausbau wünscht sich bei den Unternehmen ein Viertel der Befragten, bei der Bevölkerung sind es 22%; die Resultate aus dem Jahr 2018 sind fast identisch mit denjenigen von 2017.

Jüngere, männliche und/oder in Städten lebende Befragte wünschen sich häufiger einen Ausbau des Online-Angebots der Bundesverwaltung als ältere, weibliche und/oder auf dem Land lebende Befragte. Der Wunsch nach einem Ausbau des Online-Angebots ist zudem stärker in der französischen Schweiz als in der italienischen Schweiz und der Deutschschweiz, auch ist er stärker, je häufiger das Internet genutzt wird. Bei den Unternehmen ist der Wunsch nach einem Ausbau in der italienischen Schweiz sowie in städtischen Unternehmen und bei Unternehmen mit häufiger Internetnutzung am stärksten verbreitet. Der Wunsch nach einem Ausbau ist etwas stärker verbreitet bei Unternehmen aus dem 3. Sektor als bei Unternehmen aus dem 2. Sektor. Der Wunsch nach einem Ausbau wächst zudem mit der Unternehmensgrösse.

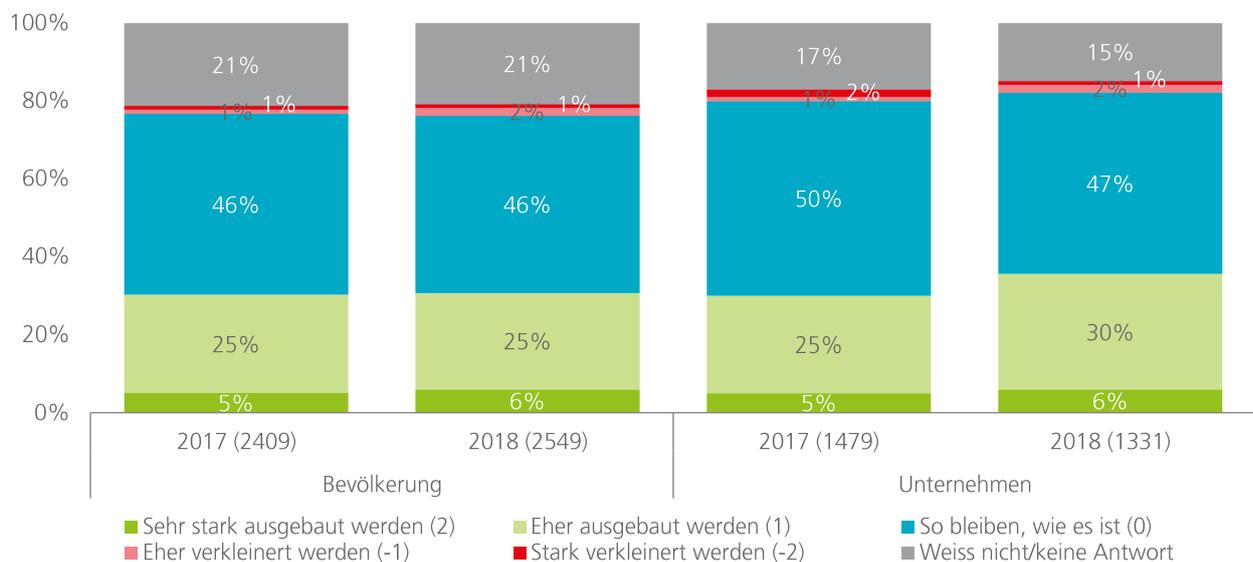
Diejenigen Befragten, die sich einen Ausbau des Online-Angebots wünschen, wurden gefragt, bei welchem Angebot sie den dringendsten Ausbaubedarf sehen. Auch hier konnten sich aber die meisten der Befragten nicht äussern. Am häufigsten wurde von der Bevölkerung das Angebot des *E-Voting* genannt (11 % der Befragten). Bei den Bundesbehörden (25 %) und bei den Unternehmen (4 %) erhält die Aussage, dass die *Bundesverwaltung alle Dienstleistungen online anbieten sollte*, die meiste Zustimmung. Bei den Unternehmen erhält die Aussage, dass die *digitale Steuererklärung* ausgebaut werden soll, ebenso viel Zustimmung.

Der Vergleich mit den Ergebnissen der Befragung der Bundesverwaltung zeigt, dass die Bundesbehörden selbst viel deutlicher der Meinung sind, ihr Online-Angebot müsse ausgebaut werden, als die Bevölkerung und die Unternehmen (88 % sind dieser Ansicht).

**Kantonsverwaltung**

Der Ausbaubedarf bei den kantonalen Behörden wird wie in Darstellung 49 illustriert beurteilt.

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



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

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

Von denjenigen, die sich zur Frage geäussert haben, ist die Hälfte beider Gruppen der Meinung, das Online-Angebot der Kantonsverwaltung solle *so bleiben, wie es ist*. Über 30 % beider Gruppen sehen Bedarf für einen Ausbau des Online-Angebots. Dies ähnelt den Resultaten aus dem Jahr 2017.

Jüngere, männliche Befragte sowie Befragte aus städtischen Regionen wünschen sich häufiger einen Ausbau des Online-Angebots der kantonalen Verwaltung. Dies bestätigt die Ergebnisse aus dem Jahr 2017. 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 nach einem Ausbau in der italienischen Schweiz etwas stärker 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 des Online-Angebots wünschen, gefragt, bei welchem Angebot sie den dringendsten Ausbaubedarf sehen. Etwa ein Viertel der Befragten konnte sich nicht äussern. Die meisten Nennungen haben aber bei der Bevölkerung das *E-Voting* und die *digita-*

*le Steuererklärung* erhalten mit jeweils 6 %. Ebenso häufig wurde *Übersichtlichkeit/benutzerfreundlichere Webseite* genannt – dies deutet darauf hin, dass sich die Bevölkerung nicht nur einen Ausbau, sondern auch eine Verbesserung des Bestehenden wünscht.

Die Einschätzung bezüglich der *digitalen Steuererklärung* wird von den Behörden auf kantonaler Ebene unterstützt: 19 % der Kantone sind der Ansicht, dass der Ausbau bei der *digitalen Steuererklärung* dringend ist, sie steht damit nach der Aussage, dass *alle Dienstleistungen online angeboten werden sollen*, an der Spitze der genannten Online-Dienstleistungen.

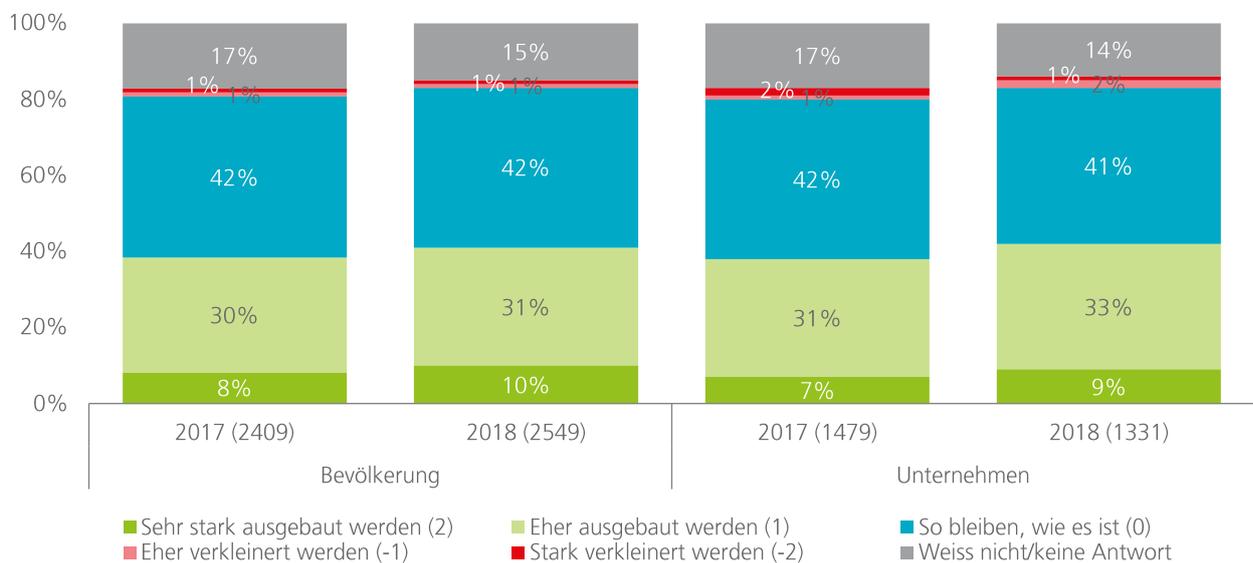
Auch bei den Unternehmen steht die *digitale Steuerklärung* im Vordergrund (8 %), noch vor der Aussage, dass die Kantonsverwaltungen *alle Dienstleistungen online anbieten sollten* (4 %).

Die befragten kantonalen Behörden sind der Ansicht, ihr Online-Angebot müsse ausgebaut werden. Wie bereits im Jahr 2017 sprechen sich alle Personen, die sich zu dieser Frage geäussert haben, für einen Ausbau aus.

**Gemeindeverwaltung**

Die Beurteilung der Bevölkerung und der Unternehmen in Bezug auf das Angebot der Gemeindebehörden wird in Darstellung 50 aufgezeigt.

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



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2019, Zielgruppen Bevölkerung und Unternehmen, DemoSCOPE.  
 Legende: Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen (n = 2549), und alle Unternehmen (n = 1331).

Im Vergleich zu den anderen Verwaltungsebenen ist der Anteil der Bevölkerung und der Unternehmen, der sich einen Ausbau wünscht, grösser und die Gruppe derjenigen, die den Status quo beibehalten wollen, entsprechend kleiner. 41 % beziehungsweise 42 % der Befragten sind der Meinung, das Online-Angebot der kommunalen Verwaltungen solle 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 denjenigen aus dem Jahr 2017.

Jüngere Befragte wünschen sich häufiger einen Ausbau des Online-Angebots der kommunalen Verwaltung. Männliche Befragte sowie Befragte aus städtischen Regionen geben ebenfalls etwas häufiger an, dass das Online-Angebot ausgebaut werden sollte. Bei den Unternehmen ist der Wunsch nach einem Ausbau in der italienischen Schweiz (50 %) stärker verbreitet als in den anderen Sprachregionen (42 % in der Deutschschweiz und 38 % 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.

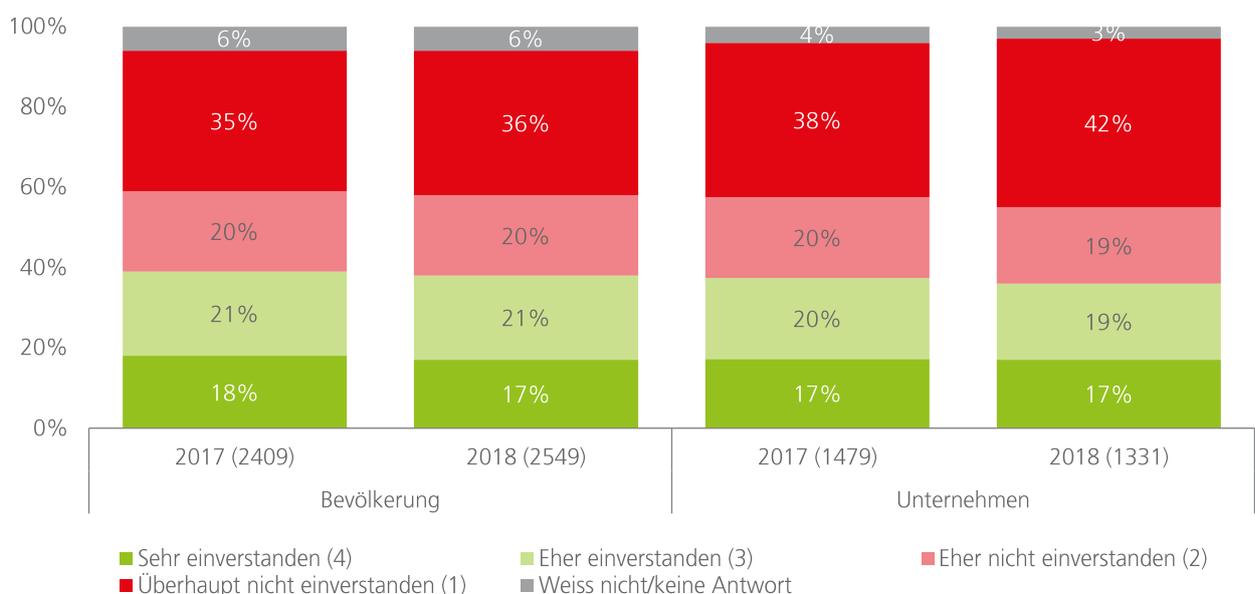
(20 % gaben Weiss nicht an). Bei der Bevölkerung haben der *eUmzug* (7 %), das *E-Voting* (6 %) und *allgemeine Informationen* (5 %) am meisten Zustimmung erhalten. Die Unternehmen sind am häufigsten der Meinung, *die kommunalen Verwaltungen sollten sämtliche Dienstleistungen online anbieten* (7 %). An zweiter Stelle stehen *digitale Dokumente generell* (5 %) und an dritter Stelle die *digitale Steuererklärung, Baubewilligungen* und *eUmzug* mit jeweils 4 %.

Die befragten Vertretenden der Gemeindebehörden sind von allen Verwaltungsebenen am ehesten der Meinung, der bestehende Umfang der Online-Angebote sei ausreichend. 70 % der Gemeindebehörden sind der Ansicht, das Angebot müsse ausgebaut werden, gegenüber 88 % der Bundesbehörden und 100 % der kantonalen Behörden. Dies, obwohl die Nutzenden hier am kritischsten sind beziehungsweise am meisten Ausbaupotenzial sehen. Dies entspricht den Resultaten aus dem Jahr 2017.

### 3.5.4 Gebühren

Alle drei Zielgruppen wurden gefragt, ob sie damit einverstanden wären, wenn für Dienstleistungen, die online abgewickelt werden, weniger hohe Gebühren anfallen würden. In Darstellung 51 wird zunächst die Seite der Nutzenden illustriert.

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



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

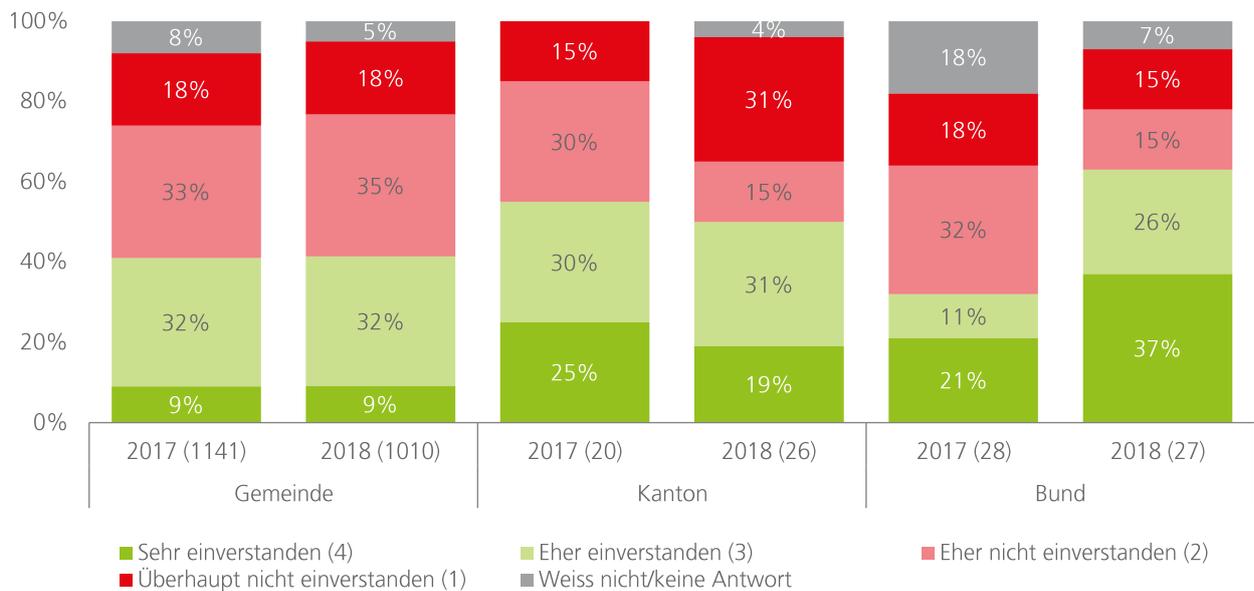
Legende: Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen (n = 2549), und alle Unternehmen (n = 1331).

Über die Hälfte beider Gruppen wäre mit einer solchen Regelung nicht einverstanden. Über 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 *einver-*

standen wären. Ein Blick in die Befragungsergebnisse zeigt deutliche Unterschiede zwischen den Sprachregionen: Die Westschweizer Bevölkerung sowie Unternehmen aus der Westschweiz zeigen eine deutlich grössere Abneigung gegen verminderte Gebühren als Befragte aus den anderen Sprachregionen. Zum Beispiel wären 59 % der Befragten aus der Westschweiz damit *überhaupt nicht einverstanden*, gegenüber 30 % in der Deutschschweiz und 20 % in der italienischen Schweiz. Von den Westschweizer Unternehmen wären nur 4 % damit einverstanden, dass der Staat geringere Gebühren verlangen würde – gegenüber 45 % in der Deutschschweiz und 58 % in der italienischen Schweiz.

Die Seite der Anbietenden beurteilt diese Frage wie in Darstellung 52 ersichtlich.

**52. Wären Sie einverstanden, wenn von Privatpersonen und Unternehmen geringere Gebühren verlangt würden, wenn sie eine behördliche Dienstleistung über das Internet abwickeln würden?**



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

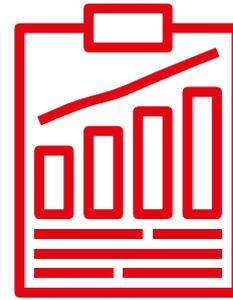
Legende: Basis sind alle befragten Behörden auf Ebene Bund (n = 27), Kantone (N = 26) und Gemeinden (n = 1010).

Die Bundesbehörden stehen einer solchen Lösung positiver gegenüber als die kommunalen und kantonalen Behörden. Der Unterschied zum Jahr 2017 ist auf Bundesebene gross: 63 % der befragten Bundesbehörden wären mit dem Vorschlag einverstanden, im Jahr 2017 waren es nur 32 %. Auf den anderen beiden Verwaltungsebenen stimmen 41 % und 50 % 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 zu-

stimmen, deutet darauf hin, dass dieser Teil der Bevölkerung nicht beabsichtigt, mehr digitale Angebote zu nutzen. Demgegenüber wollen die Behörden, insbesondere auf Bundesebene, als Anbietende eher den Schritt zu einer weiteren Verbreitung und Verankerung von Online-Angeboten machen.

## 4. Fazit



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

In der Regel gibt es bei der Abwicklung einer Online-Dienstleistung keine Schwierigkeiten. 90 % der befragten Bevölkerung waren mit der Abwicklung einer oder mehrerer Dienstleistungen erfolgreich. Dies spricht für Schnelligkeit, Einfachheit und Benutzerfreundlichkeit der Online-Dienstleistungen, die von der Bevölkerung in persönlichen Interviews auch positiv beurteilt werden. Die persönlichen Interviews zeigen zudem, dass wenn Probleme bei der Abwicklung auftauchen, diese in erster Linie inhaltlicher und in zweiter Linie technischer Art sind. Die Nutzenden wünschen sich eine (noch) bessere Unterstützung beim Auftreten von Problemen, wie aus den persönlichen Interviews deutlich wird; insbesondere wird eine zeitnahe Unterstützung gewünscht. Die Behörden bieten den telefonischen Support zu Bürozeiten am häufigsten an, es bestünde also auf Seiten der Behörden noch Ausbaupotenzial, um eine zeitnahe Unterstützung zu gewährleisten. Es entspricht auch dem Wunsch der Behörden selbst, eine Verbesserung der Dienstleistungsqualität sowie einen zeitlich unabhängigen Behördenschalter anzubieten.

Im Grossen und Ganzen sind die beiden Zielgruppen Bevölkerung und Unternehmen zufrieden mit dem E-Government-Angebot. Es wünscht sich etwa ein Viertel einen Ausbau des Online-Angebots der Bundesbehörden, während die Mehrheit der Unternehmen und der Bevölkerung, die diese Frage beantwortet haben, der Meinung ist, das Online-Angebot solle so bleiben, wie es ist. Dies, obwohl ein Grossteil der befragten Unternehmen die Hälfte oder fast alle Dienstleistungen ganz oder teilweise elektronisch abwickelt. Bezogen auf das Angebot der Kantone und Gemeinden, ist der Anteil der Nutzenden, der sich einen Ausbau wünscht, höher. Besonders ausgeprägt ist der Wunsch nach einem Ausbau auf Ebene der Gemeinde. Dies steht im Widerspruch dazu, dass die Behörden auf Ebene Bund und Kantone einen grösseren Bedarf an einem Ausbau des Angebots sehen als die Gemeinden, die zufriedener mit dem Status quo sind.

Das derzeitige Angebot entspricht der Nachfrage nach Online-Angeboten durch die Bevölkerung bei einzelnen Dienstleistungen, beispielsweise der am häufigsten online abgewickelten Tätigkeit, beim *Ausfüllen der Steuererklärung*. Hier besteht jedoch Potenzial hinsichtlich des Ausbaus zu einem volltransaktionalen Angebot, dies wünschen sich insbesondere die befragten Unternehmen. Der Blick auf andere Dienstleistungen wie die *Bestellung des Heimatscheins*, die *Bestellung Ersatz Führerausweis* und die *Meldung verlorener Gegenstände* zeigt, dass die Nachfrage bei den Nutzenden hoch ist, aber längst nicht alle Gemeinden und Kantone diese Dienstleistungen online anbieten; auch hier besteht also noch Entwicklungspotenzial. Die Bevölkerung sieht starken Ausbaubedarf beim E-Voting. Zudem gibt knapp die Hälfte der Befragten an, dass sie häufiger an Wahlen und Abstimmungen teilnehmen würde, wenn sie dies elektronisch erledigen könnte. 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. Dies relativiert die Ergebnisse zum tiefen allgemeinen Ausbauwunsch bezüglich Online-Dienstleistungen. Dies kommt daher, dass die Nutzenden nur Angebote beurteilen können, die sie kennen beziehungsweise deren Existenz sie sich überhaupt vorstellen können.

Aus Sicht der Behörden verhindern vor allem die fehlenden Rechtsgrundlagen, fehlende *Personalressourcen* und *Budgetrestriktionen* die Lancierung von digitalen Angeboten. Bei den Gemeinden kommt zusätzlich noch der Aspekt des *Zeitaufwandes* hinzu. Von den drei Verwaltungsebenen besitzen sie auch am wenigsten Personalressourcen für E-Government-Belange. Die Kantone verfügen über die grosszügigsten Personalressourcen, dennoch sind sie mit der personellen Ausstattung für E-Government-Aktivitäten weniger zufrieden als die anderen zwei Verwaltungsebenen.

Auf Seiten der in persönlichen Interviews befragten Personen besteht ein Bedürfnis nach Behördendienstleistungen, die orts- und zeitunabhängig in Anspruch genommen werden können, da so Zeit gespart werden kann. Die Sicherheit im

Internet wird von den Nutzenden hoch gewertet und kritisch beurteilt; dies zeigen sowohl die qualitative wie die quantitative Befragung. Das Vertrauen in die Behörden generell und in deren Online-Dienste ist dennoch hoch, wie die quantitative Befragung zeigt.

Die persönlichen Interviews zeigen weiter, dass in der Bevölkerung der fehlende persönliche Kontakt zu den Behörden durch die Abwicklung von Dienstleistungen online eher kritisch bewertet wird. Hier besteht ein Unterschied zu den Unternehmen, die andere Kontaktmöglichkeiten dem persönlichen Kontakt vorziehen und die sich die Möglichkeit einer elektronischen Abwicklung etwas häufiger wünschen. Auch dass die Nutzenden einer Verminderung der Gebühren für Online-Dienstleistungen nicht vollumfänglich zustimmen, deutet darauf hin, dass sie nicht unbedingt vorhaben, diese in Zukunft vermehrt zu nutzen. Dennoch scheint die Schlussfolgerung aus dem letztjährigen Bericht, dass die Nutzenden nicht generell beabsichtigen, mehr digitale Angebote zu nutzen, für dieses Jahr nicht mehr ganz akkurat. In der Bevölkerung halten sich die Ja- und Nein-Antworten auf die Frage, ob der Wunsch bestehe, gewisse Leistungen mit den Behörden in Zukunft online abzuwickeln, in etwa die Waage. Allgemein lässt sich aber sagen, dass die Veränderungen gegenüber der Studie aus dem Vorjahr gering sind.

# Darstellungenverzeichnis

## Bevölkerung

Darstellung 1	Nutzung Kontaktmöglichkeiten Bundesbehörden
Darstellung 2	Nutzung Kontaktmöglichkeiten Kantonsbehörden
Darstellung 3	Nutzung Kontaktmöglichkeiten Gemeindebehörden
Darstellung 4	Anteil digitaler Abwicklung von Behördendienstleistungen
Darstellung 5	Nutzung Behördendienstleistungen (1)
Darstellung 6	Nutzung Behördendienstleistungen (2)
Darstellung 7	Aussagen zu E-Voting
Darstellung 8	Veränderung Wahlverhalten durch E-Voting
Darstellung 9	Gründe Nutzung digitaler Behördendienstleistungen
Darstellung 10	Erschwerende Faktoren Nutzung digitaler Behördendienstleistungen
Darstellung 11	Gewünschte Unterstützungsleistungen
Darstellung 12	Bekanntheit/Nutzung von Webseiten
Darstellung 13	Merkmale Zielgruppe qualitative Interviews
Darstellung 14	Inanspruchnahme Online-Dienstleistungen

## Unternehmen

Darstellung 15	Nutzung Kontaktmöglichkeiten Bundesbehörden
Darstellung 16	Nutzung Kontaktmöglichkeiten Kantonsbehörden
Darstellung 17	Nutzung Kontaktmöglichkeiten Gemeindebehörden
Darstellung 18	Anteil digitaler Abwicklung von Behördendienstleistungen
Darstellung 19	Nutzung Behördendienstleistungen (1)
Darstellung 20	Nutzung Behördendienstleistungen (2)
Darstellung 21	Gründe Nutzung digitaler Behördendienstleistungen
Darstellung 22	Erschwerenden Faktoren Nutzung digitaler Behördendienstleistungen
Darstellung 23	Bekanntheit/Nutzung von Webseiten

## Verwaltung

Darstellung 24	Angebot Kontaktmöglichkeiten
Darstellung 25	Dienstleistungsangebot Kantonsbehörden
Darstellung 26	Dienstleistungsangebot Gemeindebehörden
Darstellung 27	Angebot Unterstützungsleistungen
Darstellung 28	Erschwerende Faktoren Angebot digitaler Dienstleistungen Bundesbehörden
Darstellung 29	Erschwerende Faktoren Angebot digitaler Dienstleistungen Kantonsbehörden
Darstellung 30	Erschwerende Faktoren Angebot digitaler Dienstleistungen Gemeindebehörden
Darstellung 31	Verfügbare Stellenprozente für E Government
Darstellung 32	Gründe Angebot digitaler Dienstleistungen Bundesbehörden
Darstellung 33	Gründe Angebot digitaler Dienstleistungen Kantonsbehörden
Darstellung 34	Gründe Angebot digitaler Dienstleistungen Gemeindebehörden
Darstellung 35	Prioritäre Ziele Bundesverwaltung
Darstellung 36	Prioritäre Ziele Kantonsverwaltung
Darstellung 37	Prioritäre Ziele Gemeindeverwaltung
Darstellung 38	Anpassungsbedarf Angebot Bundesverwaltung

- Darstellung 39 Anpassungsbedarf Angebot Kantonsverwaltung
- Darstellung 40 Anpassungsbedarf Angebot Gemeindeverwaltung

### **Vergleich Angebot und Nachfrage**

- Darstellung 41 Einschätzung Zufriedenheit der Nutzenden mit E Government-Angebot
- Darstellung 42 Zufriedenheit der Nutzenden mit E Government-Angebot
- Darstellung 43 Einschätzung Vertrauen der Bevölkerung in Online-Dienstleistungen
- Darstellung 44 Vertrauen der Bevölkerung in Online-Dienstleistungen
- Darstellung 45 Vertrauen der Unternehmen in Online-Dienstleistungen
- Darstellung 46 Gegenüberstellung Angebot und Nachfrage Bevölkerung
- Darstellung 47 Gegenüberstellung Angebot und Nachfrage Unternehmen
- Darstellung 48 Anpassungsbedarf Angebot Bundesverwaltung (Nutzersicht)
- Darstellung 49 Anpassungsbedarf Angebot Kantonsverwaltung (Nutzersicht)
- Darstellung 50 Anpassungsbedarf Angebot Gemeindeverwaltung (Nutzersicht)
- Darstellung 51 Beurteilung Nutzende geringere Gebühren Online-Dienstleistungen
- Darstellung 52 Beurteilung Verwaltung geringere Gebühren Online-Dienstleistungen

# Impressum

## Autorinnen und Autoren

Dr. Michael Buess, DemoSCOPE

Dr. Alma Ramsden, Interface

Dr. Oliver Bieri, Interface

Demo SCOPE AG  
Klusenstrasse 17/18  
CH-6043 Adligenswil  
Tel +41 41 375 40 00  
demoscope@demoscope.ch  
www.demoscope.ch

Interface Politikstudien Forschung Beratung GmbH  
Seidenhofstrasse 12  
CH-6003 Luzern  
Tel +41 41 226 04 26  
luzern@interface-pol.ch  
www.interface-pol.ch

## Auftraggeber

Geschäftsstelle E-Government Schweiz  
Schwarztorstrasse 59  
CH-3003 Bern  
Tel +41 (0)58 464 79 21  
info@egovernment.ch  
www.egovernment.ch

Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO)  
Direktion für Standortförderung  
Ressort KMU-Politik  
Holzikofenweg 36  
CH-3003 Bern  
Tel +41 (0)58 462 56 56  
communication@kmu.admin.ch  
www.seco.admin.ch

## Zitiervorschlag

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

## Hinweis

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

