

Nationale E-Government-Studie 2017

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



Adligenswil | Luzern, November 2017

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	2
Zusammenfassung	4
1. Einleitung	9
1.1 Kontext	9
1.2 Mandat	9
1.3 Methodisches Vorgehen und Stichproben	10
1.4 Berichtsstruktur	17
2. Befragungsergebnisse	18
2.1 Zielgruppe Bevölkerung	18
2.2 Zielgruppe Unternehmen	26
2.3 Zielgruppe Verwaltung	34
2.4 Vergleich zwischen Nachfrage und Angebot	46
3. Fazit	58
Darstellungsverzeichnis	60
Impressum	61

Vorwort

Die Behörden von Bund, Kantonen und Gemeinden bieten heute viele Informationen und Dienstleistungen auch elektronisch an. Doch die Welt entwickelt sich stetig weiter in Richtung standardmässige digitale Behördenleistungen. Die Schweiz hat noch Potenzial ihr E-Government-Angebot auszubauen.

Eine wichtige Drehscheibenfunktion nimmt dabei E-Government Schweiz ein. Die Organisation von Bund, Kantonen und Gemeinden ist mitunter zuständig für die Ausbreitung elektronischer Behördenleistungen. Damit fördert sie sowohl die Attraktivität des Wirtschaftsstandorts als auch des Lebensraums Schweiz. Dank E-Government können Geschäfte mit der Bevölkerung und der Wirtschaft zeitsparend und einfach abgewickelt werden. Auch die Behörden untereinander können durch elektronischen Geschäftsverkehr ihre Effizienz steigern.

Die erste E-Government-Strategie Schweiz hat der Bundesrat im Jahr 2007 verabschiedet, Anfang 2008 trat die erste öffentlich-rechtliche Rahmenvereinbarung zwischen Bund und Kantonen in Kraft. 2016 haben Bund, Kantone und Gemeinden ihre E-Government-Zusammenarbeit auf neuen Grundlagen gestartet. Seither verfolgen sie eine neue Strategie und einen Schwerpunktplan als Umsetzungsinstrument.

Das Bedürfnis nach elektronischen Behördendienstleistungen ist in der Bevölkerung und Wirtschaft vorhanden. Die Nationale E-Government-Studie zeigt, dass wir hier noch Aufholbedarf haben. Dank ausgebreitetem Breitbandanschluss, sicherem politisch-regulatorischen System und hoher Innovationskapazität verfügt die Schweiz über ausgezeichnete Voraussetzungen, um E-Government-Dienstleistungen voranzutreiben. Dieses Potenzial muss ausgeschöpft werden. Die Digitalisierung der Verwaltung und Wirtschaft ist die Grundlage für Innovation, einfachere Prozesse und neue Zusammenarbeitsmodelle über Organisationsgrenzen hinweg.

Eine Herausforderung bleibt der Aufbau von nationalen Basisinfrastrukturen und grundlegenden Schlüsseltechnologien. Darauf sollten Bund, Kantone und Gemeinden aber auch privatwirtschaftliche Betriebe ihre gemeinsamen Anstrengungen und Ressourcen fokussieren. Im Rahmen der E-Government-Strategie wird die Voraussetzung für eine national und international gültige elektronische Identität (E-ID) etabliert. Die E-ID stellt die Authentifizierung bei digitalen Dienstleistungen der Behörden sicher und optimiert Prozesse. Um E-Government auszubreiten, bedarf es an weiteren grundlegenden Schlüsseltechnologien und Basisinfrastrukturen wie zum Beispiel sicheren Datenregister, die den Datenaustausch und die Interoperabilität fördern sowie rechtliche Rahmenbedingungen für den Schutz und die Sicherheit von Daten und Persönlichkeitsrechten.

Die elektronischen Behördenleistungen müssen durchgängiger, schneller und günstiger angeboten werden. Ziel ist die administrative Entlastung der Behörden aller Staatsebenen und die Effizienzsteigerung von Prozessen. Hierzu muss die Kooperation zwischen allen Staatsebenen unter Einbezug der Wirtschaft und weiteren Betroffenen durchgängig funktionieren. Zudem müssen die Behörden dafür sorgen, dass einmal erfasste Daten und Infrastrukturen mehrfach genutzt werden, so wie auf EasyGov.swiss dem im November 2017 lancierten Online-Schalter für Unternehmen.

Die fortschreitende Digitalisierung bietet E-Government Schweiz die Chance, ihre Tätigkeit für die Schweizer Bevölkerung und die hiesigen Unternehmen stets zeitgemäss und dienstleistungsorientiert auszuführen. Die Schweizer Behörden haben die Bedeutung der Digitalisierung erkannt und wollen ihr E-Government-Angebot ausbauen.

Geschäftsstelle E-Government Schweiz



Cédric Roy
Leiter Geschäftsstelle

Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO)



Martin Godel
Ressortleiter KMU-Politik

Zusammenfassung

Anfang 2016 haben Bund, Kantone und Gemeinden ihre E-Government-Zusammenarbeit auf neuen Grundlagen gestartet. Seither verfolgen sie eine neue 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 zum ersten Mal die Schweizer Bevölkerung, die hiesigen Unternehmen und die Verwaltung gleichzeitig zum Thema E-Government befragt. Die Bevölkerung und die Unternehmen bilden dabei die Seite der Nutzenden, die Verwaltung, diejenige der Anbietenden von E-Government-Dienstleistungen ab. Die Studie soll eine Grundlage für eine Überprüfung und Aktualisierung der Strategie bilden.

Im Jahr 2016/2017 haben die Geschäftsstelle E-Government Schweiz und das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) die erste Nationale E-Government-Studie lanciert, deren Ergebnisse der vorliegende Bericht präsentiert. Die Studie soll alle eineinhalb Jahre wiederholt werden, um Entwicklungen über einen längeren Zeitraum aufzeigen zu können. Die Studie basiert auf Befragungen der drei Zielgruppen, die zeitgleich durchgeführt wurden.

Für die Befragungen wurde ein Mixed-Mode-Ansatz angewendet; die Zielpersonen konnten also wählen, ob sie online oder telefonisch an der Befragung teilnehmen wollten. Während der knapp achtwöchigen Feldzeit im Sommer 2017 konnten insgesamt 5'122 gültige Interviews realisiert werden. Die Aufteilung der Interviews auf die Zielgruppen lässt sich wie folgt illustrieren:

Grundgesamtheiten und Ausschöpfungsquoten

Zielgruppe	Grundgesamtheit	Gültige Interviews	Ausschöpfungsquote
Bevölkerung			
Sprachassimilierte ¹ Wohnbevölkerung der Schweiz im Alter von 18 bis 70 Jahren	5'079	2'454	48,9%
Unternehmen			
In der Schweiz ansässige und aktive Unternehmen des 2. und 3. Sektors gemäss BUR	4'000	1'479	38,3%
Verwaltung			
Alle Departemente und Ämter der Bundesverwaltung	78	28	35,9%
Alle Kantone der Schweiz	26	20	76,9%
Alle Gemeinden der Schweiz	1'600	1'141	71,3%

Legende: BUR = Betriebs- und Unternehmensregister des Bundesamts für Statistik (BFS); 2. Sektor = Industrie und Baugewerbe; 3. Sektor = Dienstleistungsbranche.

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

Die wichtigsten Ergebnisse der Befragungen lassen sich für die drei Zielgruppen wie folgt zusammenfassen:

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 Bevölkerung nimmt Behördendienstleistungen eher selten aktiv² in Anspruch. Die Hälfte der Bevölkerung benutzt eine bis zwei Dienstleistungen jährlich, 20% nutzen gar keine Dienstleistungen. Wenn Dienstleistungen in Anspruch genommen werden, geschieht dies in etwa 30% der Fälle ausschliesslich auf dem digitalen³ Weg. Etwa gleich viele Personen nutzen zumindest die Hälfte der Dienstleistungen online.
- Die wichtigsten Argumente für die Nutzung des elektronischen Wegs sind die *Zeitersparnis*⁴ und eine grössere *zeitliche Flexibilität*.
- Die weitaus am häufigsten online abgewickelte Tätigkeit ist das *Ausfüllen der Steuererklärung*. Die Fristverlängerung für die *Einreichung der Steuererklärung* wird ebenfalls häufig digital vorgenommen. *Informationen zu Landkarten oder statistischen Daten* werden gesucht, *E-Rechnungen* von Behörden empfangen und *E-Payment* durchgeführt. Die Befragten möchten viele Dienstleistungen, die sie bis jetzt nicht online erledigen konnten, über den elektronischen Weg nutzen. Dieses Interesse besteht insbesondere beim *E-Voting*, aber auch bei der *Meldung und Suche verlorener Gegenstände*, der *Bestellung von Kontrollschildern* und der *Bestellung eines Führerausweisersatzes*.
- Bei den Anmelde- und Authentifizierungsverfahren sind auf *Usernames/Passwörtern* basierende Verfahren am weitesten verbreitet. Demgegenüber werden *SuisseID* und *MobileID* kaum genutzt und geniessen in der Bevölkerung wenig Vertrauen. Am zufriedensten sind die Befragten mit *TAN-Verfahren*.
- Bei der Nutzung von Online-Dienstleistungen sehen 20% der Befragten Hindernisse. Die grössten Hindernisse sind demnach das *fehlende Vertrauen in den Datenschutz und die Datensicherheit*, gefolgt von der *Schwierigkeit, die richtigen Angebote der Behörden zu finden*.

Unternehmen

- Die Unternehmen treten mit Kantons- und Gemeindebehörden hauptsächlich über E-Mail oder per Telefon in Kontakt. Der Kontakt zu den Bundesbehörden findet vorwiegend elektronisch statt.
- Unternehmen nehmen häufiger aktiv Behördendienstleistungen in Anspruch als die Bevölkerung, fast die Hälfte tut dies mindestens dreimal im Jahr. Ein Grossteil der Unternehmen wickelt dabei mindestens die Hälfte der Dienstleistungen digital ab.

² Es wird zwischen Dienstleistungen unterschieden, die aktiv oder passiv genutzt werden. Eine aktive Inanspruchnahme ist zum Beispiel die Nutzung eines eUmzugs. Eine passive Inanspruchnahme ist die Nutzung der Müllabfuhr.

³ In diesem Bericht werden die Begriffe digital, online und elektronisch synonym verwendet.

⁴ Antwortmöglichkeiten aus den Befragungen werden in diesem Bericht kursiv dargestellt.

- 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* oder online eine *Fristverlängerung der Steuererklärung beantragt*. Mehr als ein Drittel der Unternehmen hat *Adressänderungen gemeldet*, das *Unternehmen bei der Sozialversicherung online angemeldet* oder die *Sozialversicherung elektronisch abgerechnet*. Die Mehrheit der Befragten, die eine Dienstleistung bisher nicht elektronisch abgewickelt hat, wünscht sich bei fast allen Dienstleistungen die Möglichkeit einer solchen Abwicklung. Am stärksten ausgeprägt ist dieser Wunsch bei der *Meldung von Mutationen ans Handelsregister* sowie beim *Bestellen von Betriebsauskünften* und dem *Stellen von Betriebsbegehren*.
- Die Nutzung von Anmelde- und Authentifizierungsverfahren ist ähnlich wie bei der Bevölkerung: Am weitesten verbreitet sind Verfahren, die auf *Usernames/Passwörtern* beruhen. *SuisseID* und *MobileID* wurden selten genutzt, bei der *SuisseID* zeigen sich zudem die tiefsten Zufriedenheitswerte. Die Unternehmen sind mit *TAN-Verfahren* am zufriedensten.
- Nur 8% der Befragten sehen bei der Nutzung von Online-Angeboten Hindernisse. Das Haupthindernis besteht in der *Schwierigkeit, die richtigen Angebote der Behörden zu finden*.

Verwaltung

- Fast alle Behörden bieten eine Kontaktaufnahme über E-Mail, per Telefon oder Brief an. Die kantonalen Behörden zeigen sich am aktivsten bei der Kontaktmöglichkeit über Social Media oder über Online-Portale.
- Bei den Online-Angeboten der Behörden muss zwischen den drei Verwaltungsebenen unterschieden werden. Bei den Bundesbehörden sind die Angebote *E-Rechnungsempfang*, *E-Payment* und *Veröffentlichung von Informationen zu Karten/statistischen Daten usw.* die drei am häufigsten vollständig oder teilweise transaktional angebotenen Leistungen. Die übrigen Leistungen werden von einer kleinen Zahl der Behörden angeboten. Dies deutet aber nicht auf einen Mangel an E-Government-Angeboten hin, da viele Dienstleistungen nicht von jeder Behörde angeboten werden müssen (z.B. *E-Voting*). Die von den Kantonen am häufigsten volltransaktional angebotenen Leistungen sind *E-Payment* und die *Beantragung einer Fristverlängerung zur Steuererklärung*. Mehr als zwei Drittel der befragten Behörden bieten diese Leistungen medienbruchfrei an. Verschiedene Leistungen werden von einem grossen Teil der kantonalen Behörden teilweise transaktional angeboten, so die *Entgegennahme der Steuererklärung*, die *Bestellung eines Führerausweisersatzes* oder die *Erteilung einer Arbeitsbewilligung*. Im Gegensatz zu den Bundes- und Kantonsbehörden werden von den Gemeinden nur wenige Leistungen volltransaktional angeboten. Am häufigsten (mit 14% aller befragten Gemeinden) ist die *Anmeldung bei der Wohngemeinde* volltransaktional möglich.
- 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 eher die *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 einen Ausbau.
- Am stärksten behindert wird das Implementieren von Online-Angeboten gemäss den befragten Behörden durch mangelnde finanzielle, personelle und zeitliche Ressourcen. Tatsächlich stehen den Behörden wenige personelle Ressourcen für E-Government-Belange zur Verfügung, insbesondere bei den Gemeinden. 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.

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 die Mehrheit 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, auch in Bezug auf den Persönlichkeits- und Datenschutz. Das Vertrauen der Unternehmen ist für alle Verwaltungsebenen etwas grösser als dasjenige der Bevölkerung.
- Die derzeitige Nutzung von Online-Angeboten durch die Bevölkerung entspricht dem Angebot von Kantons- und Gemeindebehörden⁵. Das *Ausfüllen der Steuererklärung* sollte durchgängiger werden. Bei den Gemeinden zeigt sich Nachholbedarf im Bereich *E-Payment* und *E-Rechnung*. Hinsichtlich der gewünschten zusätzlichen Online-Dienstleistungen zeigt sich, dass beim *E-Voting* (Kantone) und beim Online-Angebot für die *Meldung beziehungsweise Suche verlorener Gegenstände* (Gemeinden) das Bedürfnis der Bevölkerung derzeit nicht befriedigt ist. Die *Bestellung eines Führerausweisersatzes* ist bei rund 70% der befragten kantonalen Behörden, die diese Leistung anbieten, vollständig oder teilweise transaktional möglich. Dieses Angebot ist anscheinend in der Bevölkerung zu wenig bekannt und wird selten genutzt.
- Sowohl bei der tatsächlichen als auch der gewünschten Nutzung von Online-Angeboten durch die Unternehmen scheint das Angebot der Nachfrage zu entsprechen. Potenzial für eine Weiterentwicklung besteht in der durchgängigen Ausgestaltung der Dienstleistungen. Dies gilt vor allem für das *Ausfüllen der Steuererklärung* sowie die Möglichkeit, *Arbeits- und Baubewilligungen online zu beantragen*.
- In beiden Gruppen von Nutzenden wäre mehr als die Hälfte mit niedrigen Gebühren für online statt nicht digital in Anspruch genommene Dienstleistungen nicht einverstanden. Über ein Drittel zeigt sogar eine starke Ablehnung. Die Behörden stehen dieser Lösung positiver gegenüber. Dieses Ergebnis unterstreicht, dass die Nutzenden mit dem Status quo grundsätzlich zufrieden sind und nicht generell beabsichtigen, mehr digitale Angebote

⁵ Vergleiche der Nachfrage mit Angeboten auf Ebene Bund (z.B. Betreibungsregisterauszug bestellen) sind hier nicht sinnvoll, weil erstens nicht alle Bundesämter geantwortet haben und zweitens bei vielen Angeboten nur wenige Stellen oder nur eine einzige Stelle diese Leistung überhaupt anbieten soll. Der Vergleich wurde deshalb auf die Angebote der kantonalen und kommunalen Behörden beschränkt.

zu nutzen. Demgegenüber sind die Behörden als Anbietende eher daran interessiert, den Schritt zu einer weiteren Verbreitung und Verankerung von Online-Angeboten zu machen.

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 personelle, zeitliche und finanzielle Ressourcen zurückzuführen. Ein Anknüpfungspunkt auf Ebene der Behörden besteht insofern in der besseren Verankerung des Themas E-Government sowie der Bereitstellung von ausreichenden Ressourcen für dessen Bearbeitung.

Die derzeitige Nachfrage der Bevölkerung und insbesondere der Unternehmen nach Online-Dienstleistungen wird durch das bestehende Angebot auf den ersten Blick gut 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 nur in geringem Umfang angeboten werden. Diese Beobachtung relativiert teilweise die erstgenannten Ergebnisse zum generellen zusätzlichen Bedarf nach Online-Dienstleistungen. Dies kommt daher, dass die Nutzenden nur Angebote beurteilen können, die sie kennen beziehungsweise deren Existenz sie sich überhaupt vorstellen können.

Bestehende Online-Angebote sind den Nutzenden zudem oft zu wenig bekannt. Zusätzlich verhindern Bedenken hinsichtlich des Daten- und Persönlichkeitsschutzes eine breitere Nutzung. Dieses Ergebnis unterstreicht den Wunsch nach verstärkten Aktivitäten der Behörden, um bestehende Bedenken hinsichtlich Daten- und Persönlichkeitsschutz von Online-Dienstleistungen auszuräumen. Bei den Unternehmen bestehen Schwierigkeiten, die passenden Angebote der Behörden zu finden. Sie wünschen sich vor allem eine übersichtliche Darstellung und gezielte Bekanntmachung von (bestehenden) Angeboten.

Aus Sicht der Nutzenden besteht ein Bedürfnis nach Behördendienstleistungen, die orts- und zeitunabhängig in Anspruch genommen werden können, die schnell und einfach verfügbar sind und deren Sicherheit zu jeder Zeit gewährleistet ist.

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 auf das methodische Vorgehen eingegangen und es werden für jede Zielgruppe die gewählten Methoden und die wichtigsten Stichprobenmerkmale aufgezeigt.

1.1 Kontext

Seit 2007 verfügt die Schweiz über eine E-Government-Strategie, welche 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 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 Studie dient auch als Grundlage, um die Strategie zu überprüfen und zu aktualisieren.

Bereits vor 2017 wurden Studien zum Thema E-Government in der Schweiz durchgeführt beziehungsweise in Auftrag gegeben⁶. 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. Eine zielgruppenübergreifende Erhebung und Darstellung der Nutzung, der Ansprüche und der Angebote im Bereich E-Government im Rahmen einer integrierten Studie, hat bisher gefehlt.

1.2 Mandat

Die Geschäftsstelle und das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) haben im Jahr 2016/2017 eine Studie unter dem Titel Nationale E-Government-Studie lanciert und einen mit den Richtlinien der Welthandelsorganisation konformen Ausschreibungsprozess initiiert. Das unabhängige Markt- und Meinungsforschungsunternehmen DemoSCOPE wurde mit der Durchführung beauftragt. Das erteilte Mandat sieht die Konzeption, Durchführung und Auswertung der ersten Studie im Jahr 2017 vor. Anschliessend soll die Studie in einem vorgesehenen Befragungsrhythmus von eineinhalb Jahren wiederholt werden, um auch Entwicklungen über einen längeren Zeitraum aufzeigen zu können. Neu an dieser Studie ist, dass drei unterschiedliche

⁶ 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 viermal, nämlich 2008, 2009, 2010 und zuletzt 2012 durchgeführt.

Zielgruppen (Bevölkerung, Unternehmen und Verwaltung) zeitgleich befragt wurden. Dies hatte sowohl einen Einfluss auf die methodische als auch auf die technische Umsetzung der Befragung. Insbesondere musste dieser Umstand aber bei der Konzeption der Befragungs- und somit der Studieninhalte berücksichtigt werden.

Im Rahmen des Mandats wurde zunächst durch DemoSCOPE in enger Zusammenarbeit mit der Projektgruppe, bestehend aus Mitarbeitenden der Geschäftsstelle und des SECO, der Fragebogen entworfen und im Rahmen eines Workshops intensiv diskutiert. Der Fragebogen orientiert sich an Fragestellungen, welche bereits in früheren Einzelstudien verwendet wurden. Es wurden aber auch zahlreiche neue Fragen entwickelt und integriert, welche insbesondere für die Überprüfung der E-Government-Strategie dienlich sein sollen. Es wurde darauf geachtet, dass die verschiedenen Themenbereiche und Fragestellungen später Vergleiche zwischen den verschiedenen Zielgruppen ermöglichen. Insbesondere sollten Vergleiche zwischen Angebot (elektronische Behördenleistungen der Verwaltung) und Nachfrage (Nachfrage der Bevölkerung und der Unternehmen nach diesen oder anderen elektronischen Behördenleistungen) gezogen werden können.

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

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

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 Methodisches Vorgehen und Stichproben

Ein zentrales Element für die Durchführung der Studie beziehungsweise der Studienreihe war die Wahl der Erhebungsmethode. Für diese wie auch für die zukünftigen Studien wurde 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 wurde, 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. Für die Kantone und die Bundesverwaltung lagen E-Mail-Adressen der jeweiligen E-Government-Verantwortlichen vor, sodass diese auf dem elektronischen Weg kontaktiert werden konnten. 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 mehrheitlich eine Online-Teilnahme bevorzugt (vgl. Angaben zur Nettostichprobe in den nachfolgenden Tabellen). Im Hinblick auf die Repräsentativität der Ergebnisse war es aber trotzdem wichtig, eine telefonische Teilnahmemöglichkeit anzubieten. Fast alle Befragten haben die Möglichkeit, auf das Internet zuzugreifen und nutzen dieses auch regelmässig. Bei der Bevölkerung gaben 97% an, über einen Internetzugang zu verfügen. Bei den Unternehmen waren es 94%, welche am Arbeitsplatz über einen Internetzugang verfügen. Die Nutzungsintensität ist vor allem in der Bevölkerung hoch: 87% der Bevölkerung nutzen das Internet jeden Tag, 94% sind mindestens einmal pro Woche im Internet⁷. Bei den Unternehmen geben drei Viertel an, das Internet täglich für geschäftliche Zwecke zu nutzen. 88% nutzen das Internet mindestens einmal pro Woche.

Der gesamte Befragungszeitraum erstreckte sich vom 7. Juni 2017 bis zum 30. Juli 2017. Alle Zielpersonen, Unternehmen und Behörden der Bruttostichprobe erhielten zunächst eine schriftliche Einladung zur Teilnahme inklusive einer schriftlichen 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 knapp achtwöchigen Feldzeit konnten 5'122 gültige Interviews realisiert werden. Fast alle Interviews (97,4%) wurden online durchgeführt. Weitere Informationen zu der Anzahl Interviews pro Zielgruppe, den Ausschöpfungsquoten usw. folgen in den Abschnitten zu den Zielgruppen.

Eine dreisprachige Informationswebseite (www.egov2017.ch) und eine Hotline von DemoSCOPE, welche 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 als auch Verweigerungen konnten über diese zwei Hotline-Kanäle bearbeitet werden. Insgesamt wurden über die beiden Kanäle knapp 850 Anfragen und Meldungen entgegengenommen und zeitnah bearbeitet.

In den nachfolgenden Abschnitten wird genauer auf die Erhebung bei den drei Zielgruppen Bevölkerung, Unternehmen und Verwaltung eingegangen.

⁷ Diejenigen 2% der Teilnehmenden aus der Bevölkerung, welche noch nie das Internet benutzt haben, wurden von der restlichen Befragung zum Thema E-Government ausgeschlossen.

1.3.1 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 $n = 5'079$ Personen inklusive deren Postadresse gezogen. Die Ziehung der Zufallsstichprobe erfolgte disproportional⁸.

Da die Adressgrundlage des SRPH generell von hoher Qualität und aktuell ist, konnten lediglich 56 angeschriebene Personen der Bruttostichprobe postalisch nicht erreicht werden (Briefe wurden von der Post als unzustellbar retourniert).

Insgesamt konnten während der knapp achtwöchigen Feldzeit 2'454 gültige Interviews in der Zielgruppe Bevölkerung realisiert werden. Dies entspricht einer Netto-Ausschöpfungsquote von 48,9%. Im Durchschnitt dauerte ein Interview 21,8 Minuten.

Zielgruppenmerkmale Bevölkerung

Grundgesamtheit	Sprachassimilierte Wohnbevölkerung der Schweiz im Alter von 18–70 Jahren
Adressquelle	Stichprobenrahmen (SRPH) des Bundesamts für Statistik (BFS)
Auswahlverfahren	Zufallsauswahl von Personen innerhalb der drei Sprachregionen
Bruttostichprobe	$n = 5'079$
Unzustellbare Briefe	56
Nettostichprobe ¹	Total realisierte Interviews $n = 2'454$ CAWI: 2'346 CATI: 108
Ausschöpfungsquote	Brutto ² : 48,3% Netto ³ : 48,9%
Erhebungsart	Mixed-Mode CAWI und CATI
Befragungszeitraum	09.06.2017 bis 30.07.2017
Befragungsdauer	21,8 Minuten durchschnittlich
Theoretischer Stichprobenfehler	2%

Legende: ¹ Aus Qualitätsgründen wurden zu kurze Interviews (unter 5 Minuten) sowie Interviews mit einem hohen Anteil an fehlenden Antworten (*keine Angabe*) nach Ende der Feldzeit aus dem Datensatz gelöscht. Insgesamt wurden so zielgruppenübergreifend 221 Interviews gelöscht und sind somit nicht in der Nettostichprobe enthalten.

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

³ Die Netto-Ausschöpfungsquote basiert auf der Bruttostichprobe abzüglich aller nicht erreichten Adressaten (Briefe unzustellbar) und der erzielten Nettostichprobe je Zielgruppe. Die Netto-Ausschöpfung für Kantone und Bund mussten leicht anders berechnet werden (vgl. nachfolgende Verweise).

⁸ 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 disproportionaler 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. Dieses Verfahren ist bei bevölkerungsrepräsentativen Studien in der Schweiz üblich.

1.3.2 Zielgruppe Unternehmen

In Absprache mit dem SECO wurde für die Zielgruppe Unternehmen die Grundgesamtheit als alle in der Schweiz ansässigen und aktive Unternehmen des 2. und 3. Sektors gemäss dem Betriebs- und Unternehmensregister (BUR) des BFS festgelegt. Das BFS zog eine Stichprobe von n = 6'000 Unternehmen beziehungsweise Adressen. Aus diesen wurden ebenfalls per Zufallsverfahren eine Hauptstichprobe (n = 4'000) und eine Reserve (n = 2'000) gebildet.

Wie bei der Bevölkerung erfolgte bei den Unternehmen eine disproportionale⁹ Ziehung der Bruttostichprobe. Dies deshalb, weil das SECO vor allem an der Meinung von kleineren und mittleren Unternehmen (KMU) interessiert war und Analysen zwischen verschiedenen Grössen-kategorien von Unternehmen und Vergleiche zwischen den Sprachregionen möglich sein sollten. Diese Stichprobe wurde durch eine 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 Behördenkontakt zuständige Person weiterzugeben. Gemäss der Selbstdeklaration der Unternehmen wurde der Fragebogen mehrheitlich von einem Mitglied der Geschäftsführung (insb. bei KMU) ausgefüllt (71%). Zu einem kleineren Teil auch von Personen aus der Finanzabteilung (12%), der Personalabteilung (3%) oder der Administration (3%).

Aufgrund des guten Rücklaufs konnte bei der Zielgruppe Unternehmen auf eine Aktivierung der Reserve verzichtet werden. Insgesamt wurden somit n = 4'000 Unternehmen angeschrieben. 136 Anschreiben wurden als unzustellbar retourniert.

Insgesamt konnten 1'479 gültige Interviews mit Unternehmensvertretenden realisiert werden, was einer für Unternehmensbefragungen hohen Netto-Ausschöpfungsquote von 38,3% entspricht. Auf den Versand eines zweiten Erinnerungsschreibens konnte verzichtet werden. Ähnlich wie bei der Bevölkerung dauerte ein Interview bei den Unternehmen durchschnittlich 21,2 Minuten.

Zielgruppenmerkmale Unternehmen

Grundgesamtheit	In der Schweiz ansässige und aktive Unternehmen des 2. und 3. Sektors
Adressquelle	BUR
Auswahlverfahren	Zufallsauswahl von Betrieben/Unternehmen innerhalb der Sprachregionen und Grössenkategorien
Bruttostichprobe	n = 4'000
Unzustellbare Briefe	136

⁹ Die disproportionale Stichprobenziehung bei den Unternehmen folgte denselben Beweggründen und Überlegungen wie bei der Stichprobenziehung der Bevölkerung. Insbesondere sollte durch die disproportionale Stichprobenziehung sichergestellt werden, dass für alle Sprachregionen und Grössenklassen genügend Antworten für eine aussagekräftige Auswertung und Analyse zur Verfügung standen. Wie bei der Bevölkerung wurde mit einer Gewichtung wieder für eine Verteilung der Antworten gemäss der bestehenden Grundgesamtheit gesorgt. Somit sind auch für die Zielgruppe Unternehmen repräsentative Aussagen zur ganzen Schweiz sowie für die Sprachregionen und die Grössenklassen möglich.

Nettostichprobe	Total realisierte Interviews n = 1'479 CAWI: 1'458 CATI: 21
Ausschöpfungsquote	Brutto: 37% Netto: 38,3%
Erhebungsart	Mixed-Mode CAWI und CATI
Befragungszeitraum	07.06.2017 bis 30.07.2017
Befragungsdauer	21,2 Minuten
Theoretischer Stichprobenfehler	2,5%

Legende: BUR = Betriebs- und Unternehmensregister des Bundesamts für Statistik (BFS); 2. Sektor = Industrie und Baugewerbe; 3. Sektor = Dienstleistungsbranche.

1.3.3 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 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).

Die Grundgesamtheit der Unterzielgruppe Gemeinden bestand aus allen Gemeinden der Schweiz. Für die Stichprobenziehung wurde auf eine vom Gemeindeverband zur Verfügung gestellte Gemeindevorstellung (inkl. Angaben zur Einwohnerzahl) zurückgegriffen. Zunächst wurden anhand dieser Liste alle Gemeinden mit mehr als 5'000 Einwohnern/-innen identifiziert, da innerhalb dieser Gruppe eine Vollerhebung durchgeführt werden sollte ($N^{10} = 359$). Anschliessend wurde aus allen Gemeinden mit weniger als 5'000 Einwohnern/-innen eine Zufallsstichprobe gezogen. Insgesamt wurde so eine Bruttostichprobe von $n = 1'600$ Gemeinden gezogen (1'400 als Hauptstichprobe und 200 als Reserve), welche 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 postales Anschreiben gewählt. In diesem Anschreiben, welches 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 Gemeindegemeinschaft oder dem Gemeindegemeinschaftsmitglied beziehungsweise deren/dessen Stellvertretung ausgefüllt (75%). Des Weiteren füllten vor allem Web- oder Informatikverantwortliche (10% bzw. 8%) die Befragung im Namen ihrer Gemeinde aus. Lediglich bei 51 Gemeinden (4%) wurde der Fragebogen explizit von einem E-Government-Verantwortlichen beantwortet.

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 1'141 gültige Interviews realisiert werden, was einer Ausschöpfungsquote von 71,3% entspricht.

¹⁰ In der Statistik wird der Buchstabe „N/n“ für die Quantifizierung einer Gruppe verwendet. Ein grosses „N“ wird verwendet, um die Grösse der Grundgesamtheit anzugeben. Ein kleines „n“ wird dagegen benutzt, um die Grösse einer Stichprobe (also eines Teils einer Grundgesamtheit) anzugeben.

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-Verantwortlichen der Kantone zur Verfügung stellen (mit Ausnahme von Obwalden). Da für insgesamt sechs Kantone zwei Personen in der Adressliste zu finden waren, besteht die Bruttostichprobe für die Kantone aus insgesamt n = 32 Verantwortlichen. Mehrheitlich wurden die jeweiligen Verantwortlichen per E-Mail zur Befragung eingeladen. Lediglich der Kanton Obwalden wurde postalisch angeschrieben. Es wurden maximal drei Erinnerungsschreiben versandt.

Trotz dieser Bemühungen konnten bis zum Ende der Feldzeit lediglich 21 E-Government-Verantwortliche bei den Kantonen zu einer Teilnahme bewegt werden. Der Kanton Zürich reichte nach Ende der Feldzeit seine Antworten auf Papier nach. Diese wurden anschliessend manuell durch DemoSCOPE in den Datensatz integriert. Insgesamt konnten somit 22 gültige Fragebogen ausgewertet werden. Da für die Kantone Tessin und Basel-Stadt jeweils zwei Verantwortliche geantwortet haben¹¹, haben insgesamt 20 von 26 Kantonen erfolgreich teilgenommen. Das entspricht einer Netto-Ausschöpfung von 76,9%.

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-Verantwortlichen für alle 78 Departemente und Ämter zur Verfügung stellen. Einige Departemente und Ämter verfügten über mehrere potenzielle Ansprechpersonen, weshalb die Bruttostichprobe aus n = 105 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.

Trotz der Verfügbarkeit von mehr Adressen als Departementen/Ämtern in der Grundgesamtheit konnten lediglich mit 28 Departementen/Ämtern gültige Interviews durchgeführt werden. Dies entspricht einer Netto-Ausschöpfungsquote von 35,9% und somit der tiefsten Ausschöpfungsquote aller (Unter-)Zielgruppen.

Zielgruppenmerkmale Verwaltung

	Gemeinden	Kantone	Bund
Grundgesamtheit	Alle Gemeinden der Schweiz	Alle Kantone (inkl. Halbkantone) der Schweiz	Departemente beziehungsweise Ämter der Bundesverwaltung
Adressquelle	Gemeindeliste des Gemeindeverbands	Liste der E-Government-Verantwortlichen der Kantone ¹	Liste der E-Government- und/oder IT-Verantwortlichen der Ämter ²
Auswahlverfahren	Vollerhebung aller Gemeinden mit mehr als 5'000 Einwohnern/-innen und Zufallsauswahl kleinerer Gemeinden	Vollerhebung aller Kantone	Vollerhebung aller Departemente/Ämter

Legende: ¹ Zur Verfügung gestellt von der Geschäftsstelle E-Government Schweiz.

² Zur Verfügung gestellt von der Geschäftsstelle E-Government Schweiz.

¹¹ In Absprache mit der Geschäftsstelle wurde entschieden, für die zwei Kantone Tessin und Basel-Stadt jeweils nur die Antworten der/des E-Government-Verantwortlichen in die Auswertungen einzubeziehen.

	Gemeinden	Kantone	Bund
Bruttostichprobe	n = 1'600	n = 32 ¹	n = 105 ²
Unzustellbare Briefe	0	0	0
Nettostichprobe	Total realisierte Interviews n = 1'141 CAWI: 1'139 CATI: 2	Total realisierte Interviews n = 20 CAWI: 19 PAPI ³ : 1	Total realisierte Interviews n = 28 CAWI: 27 CATI: 1
Ausschöpfungsquote			
<i>Brutto</i>	71,3%	62,5%	26,7%
<i>Netto</i>	71,3%	76,9% ⁴	35,9% ⁵
Erhebungsart	Mixed-Mode CAWI und CATI	Mixed-Mode CAWI und CATI	Mixed-Mode CAWI und CATI
Befragungszeitraum	07.06.2017 bis 30.07.2017	07.06.2017 bis 30.07.2017	07.06.2017 bis 30.07.2017
Befragungsdauer	28,2 Minuten	45,1 Minuten	32,7 Minuten
Theoretischer Stichprobenfehler	2,9%	10,7% ⁶	14,9% ⁷

Legende: ¹ Sechs Kantone mit zwei Ansprechpartnern. Deshalb insgesamt 32 Adressen in der Bruttostichprobe.

² Insgesamt nur 78 Departemente/Ämter. Bei einigen wurden aber mehrere Ansprechpartner angeschrieben. Deshalb standen insgesamt 105 Adressen für die Bruttostichprobe zur Verfügung.

³ Der Kanton Zürich hatte seine Antworten auf Papier übermittelt. Diese wurden manuell in den Datensatz übertragen.

⁴ Da für einige Kantone mehrere Kontakte vorlagen und zum Teil auch beide Personen teilnahmen, weist die Netto- Ausschöpfungsquote bei den Kantonen den Anteil an teilgenommen Kantonen aus (20 / 26 = 76,9%).

⁵ Da beim Bund für einzelne Ämter zum Teil mehrere Kontakte vorlagen (z.T. bis zu 4 Kontakte je Amt), weist die Netto-Ausschöpfungsquote den Anteil der teilgenommenen Ämter (28) gemessen an den angeschriebenen Ämtern (78) aus.

⁶ Aufgrund der durchgeführten Vollerhebung wurde der Stichprobenfehler mit einem Korrekturfaktor (Standardfehler = 0) für endliche Grundgesamtheiten korrigiert/geschätzt, da sonst der Stichprobenfehler überschätzt würde.

⁷ Aufgrund der durchgeführten Vollerhebung wurde der Stichprobenfehler mit einem Korrekturfaktor (Standardfehler = 0) für endliche Grundgesamtheiten korrigiert/geschätzt, da sonst der Stichprobenfehler überschätzt würde.

Was für alle drei Unterzielgruppen der Verwaltung auffällt, ist die relativ lange Durchschnittsdauer der Interviews bei der Verwaltung im Vergleich zu denjenigen bei den anderen Zielgruppen. Diese variierte zwischen 28,2 Minuten für die Gemeinden und 45,1 Minuten für die Kantone. Die Kantone benötigten also durchschnittlich doppelt 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 (über zwei Stunden).
- Einzelne lange Beantwortungsdauern haben wiederum einen grossen Einfluss auf den Durchschnittswert, wenn wie hier die Gesamtzahl der Fälle klein ist.
- Wahrscheinlich nahm die Beantwortung der Fragen für die Verwaltung in der Regel nicht mehr Zeit in Anspruch als die in der Einladung kommunizierten 20 Minuten. Es gab aus dieser Zielgruppe keine Reklamationen zur benötigten Zeit für die Beantwortung des Fragebogens.

1.4 Berichtsstruktur

In Kapitel 2 des Berichts werden die wichtigsten Ergebnisse der 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, Abschnitt 2.1 und Unternehmen, Abschnitt 2.2) dargestellt. Anschliessend wird auf die Angebotsseite eingegangen (Verwaltung, Abschnitt 2.3). Abschnitt 2.4 vergleicht die Nachfrage mit dem bestehenden Angebot im Bereich E-Government und zeigt ausgewählte Ergebnisse der Befragungen dazu auf. In Kapitel 3 wird schliesslich ein Fazit gezogen, aus welchem sich einzelne Themen mit Handlungsbedarf ableiten lassen.

2. Befragungsergebnisse

In diesem Kapitel wird auf die Ergebnisse der Befragungen der drei Zielgruppen der Studie eingegangen. Die wichtigsten Resultate der Befragung der Bevölkerung (Abschnitt 2.1), der Unternehmen (Abschnitt 2.2) und von Vertretenden der Verwaltung (Abschnitt 2.3), werden mittels Grafiken¹² illustriert und analysiert. Zudem wird ein Vergleich zwischen der Nachfrage der Bevölkerung und der Unternehmen und dem Angebot der Verwaltung gezogen (Abschnitt 2.4).

2.1 Zielgruppe Bevölkerung

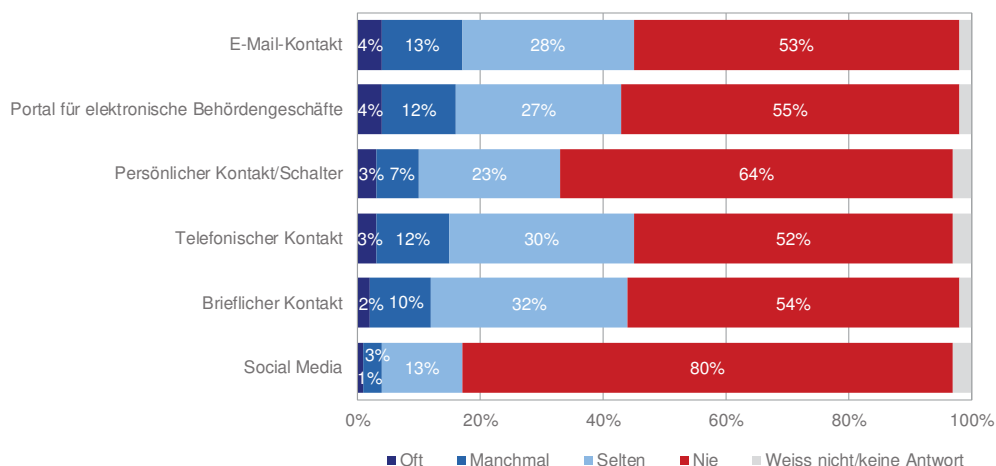
Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse der Bevölkerungsbefragung aufgezeigt.

2.1.1 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 (44%) greift zur Informationssuche weniger als einmal im Monat auf eine Webseite einer Behörde zu. Rund ein Viertel (24%) tut dies ein- bis zweimal monatlich. Mit 14% stellen diejenigen Befragten, die nie eine Webseite einer Behörde zur Informationssuche besuchen, die drittgrösste Gruppe dar. Neben der Suche nach Informationen wurde untersucht, 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 den drei Verwaltungsebenen nutzen.

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



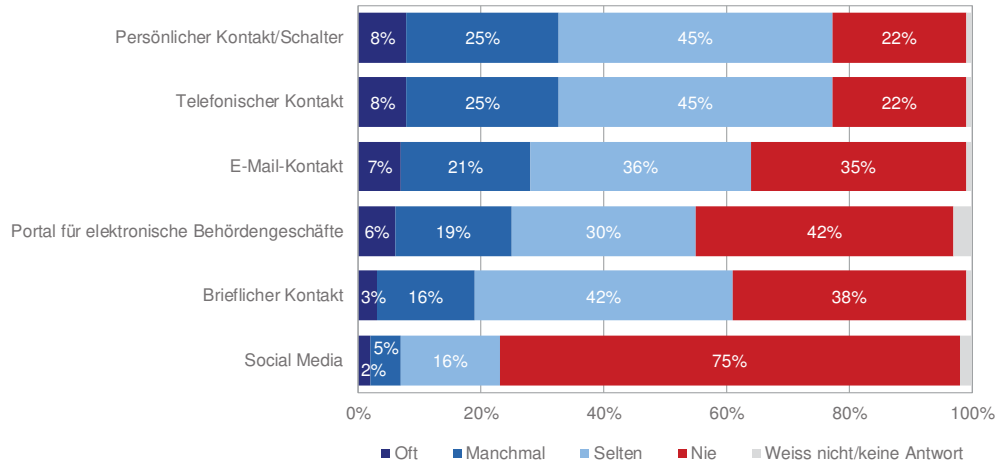
Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE AG.
Legende: Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen (n = 2'409).

Bei den Bundesbehörden zeigen sich geringe Unterschiede bei der Nutzung der verschiedenen Kontaktmöglichkeiten. Am häufigsten werden aber elektronische Kontaktmöglichkeiten wie

¹² Ein Darstellungsverzeichnis findet sich am Ende des Dokuments.

E-Mail oder *Online-Portale* der Behörden genutzt. Auf der anderen Seite wird *Social Media* als Zugangsmöglichkeit zu den Bundesbehörden noch selten genutzt. Ebenfalls findet der Kontakt der Bevölkerung zu den Bundesbehörden selten *persönlich* statt.

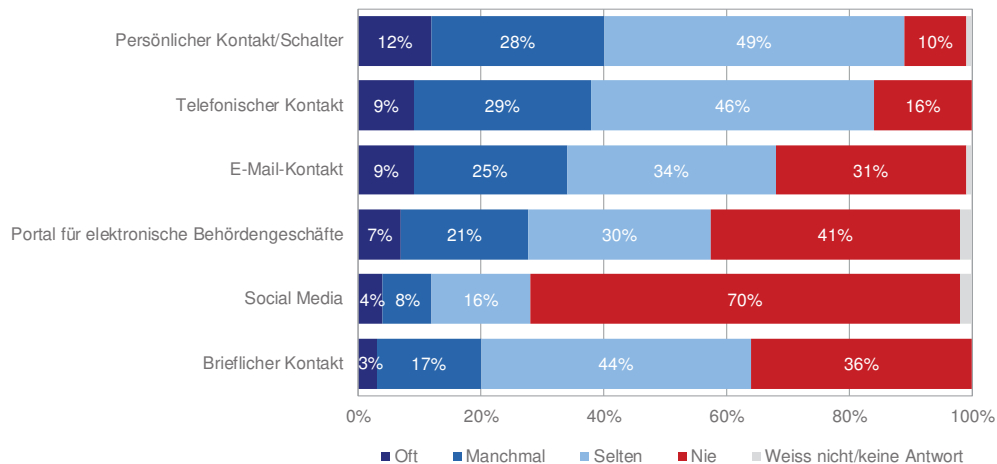
2. Wie oft nutzen Sie die folgenden Kontaktmöglichkeiten beim Kontakt mit kantonalen Behörden?



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen (n = 2'409).

Beim Zugang zu den kantonalen Behörden stehen im Gegensatz dazu der *persönliche* und der *telefonische* Kontakt im Vordergrund. Rund ein Viertel der Befragten gibt an, oft oder manchmal die Kontaktaufnahme per *E-Mail* oder über *Online-Portale* zu nutzen. Seltener genutzt werden *Social Media* und die briefliche Kontaktaufnahme.

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

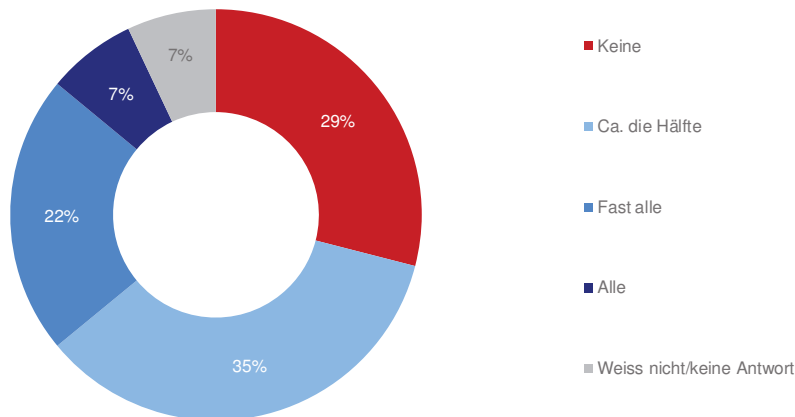


Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen (n = 2'409).

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

Neben der Nutzung von Kontaktmöglichkeiten mit der Verwaltung wurde gefragt, wie oft Dienstleistungen der Behörden in Anspruch genommen werden und welcher Anteil dieser Behördenleistungen digital abgewickelt¹³ wird. Fast die Hälfte der Befragten (46%) nimmt nur ein- bis zweimal jährlich aktiv Dienstleistungen von Behörden in Anspruch. Bei weiteren 20% sind es drei bis fünf Dienstleistungen im Jahr. Ein ebenso grosser Anteil gibt an, nie behördliche Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Darstellung 4 zeigt, wie viele dieser Dienstleistungen die Befragten digital abgewickelt haben.

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



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle Befragten, die Dienstleistungen von Behörden in Anspruch nehmen (n = 1'965).

Knapp 30% der Befragten wickeln alle oder fast alle Dienstleistungen von Behörden digital ab. Auf der anderen Seite stehen ebenfalls rund 30%, die gar keine Dienstleistungen digital abwickeln. Ein etwas höherer Anteil gibt an, etwa die Hälfte der Dienstleistungen digital abzuwickeln. Personen, die mehr Geschäfte mit Behörden abwickeln, wählen häufiger den digitalen Weg.

2.1.2 Nutzung von Online-Angeboten

Etwas weniger als die Hälfte der Befragten (46%) mit Internetzugang hat bereits Geschäfte mit Behörden online abgewickelt. Bei 48% war dies bis jetzt nicht der Fall. Männer (50%) haben etwas häufiger Geschäfte online abgewickelt als Frauen (42%). Der Anteil der Befragten, die bereits online Geschäfte mit Behörden abgewickelt haben, ist in der Deutschschweiz und der Romandie (47%) deutlich höher als in der italienischen Schweiz (27%). Dies gilt, obwohl das Angebot in allen Landesteilen ähnlich ist. Wenig erstaunlich ist die Beantwortung dieser Frage auch stark von der Intensität der Internetnutzung abhängig.

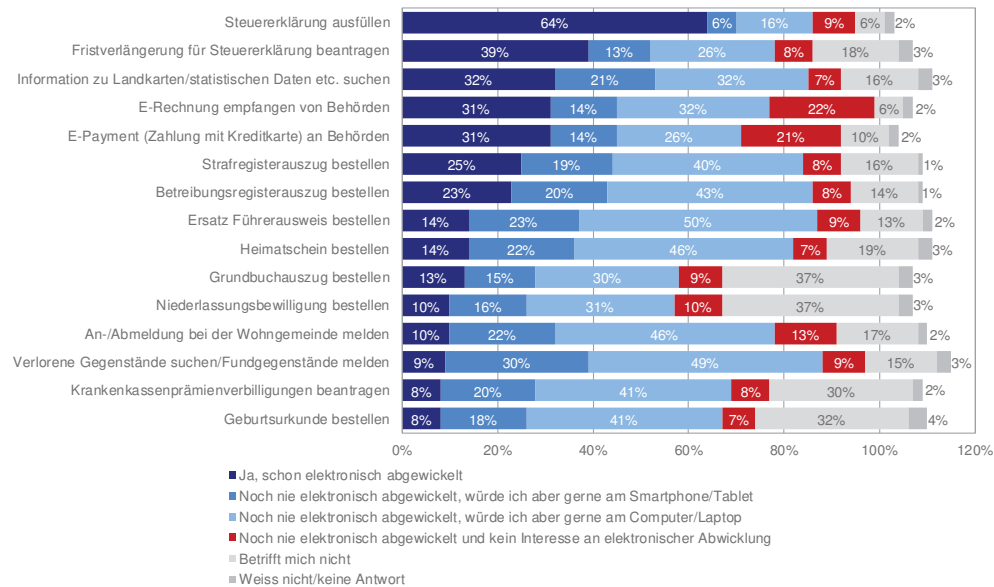
Die Frage, ob der Wunsch besteht, gewisse Leistungen oder Geschäfte mit Behörden in Zukunft online abzuwickeln, können viele der Befragten, die bisher noch nie Geschäfte mit Behörden online abgewickelt haben, nicht beantworten. 52% haben mit *Weiss nicht* geantwortet oder keine Antwort gegeben. Von denjenigen, die diese Frage beantwortet haben, antworteten etwas mehr Personen mit Nein (22%) als mit Ja (17%). Diejenigen, welche bis jetzt noch nie eine

¹³ Der Begriff der digitalen Abwicklung wurde in der Befragung nicht näher definiert. Es kann sich dabei also sowohl um einen E-Mail-Verkehr mit einer Behörde als auch um die Nutzung eines volltransaktionalen Behördenangebots handeln.

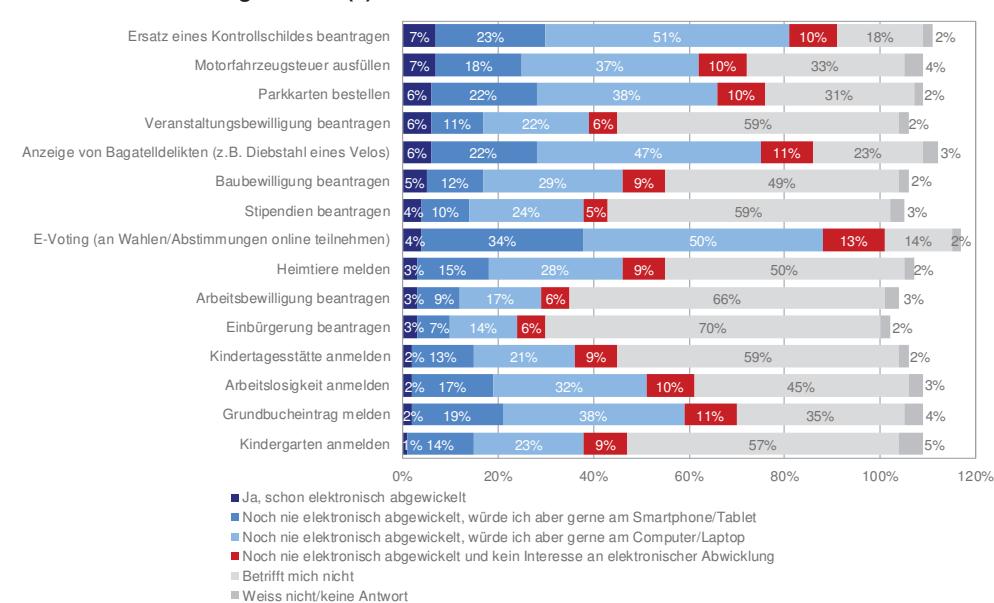
Dienstleistung online abgewickelt haben, haben demnach kein ausgeprägtes Bedürfnis, dies in Zukunft zu tun.

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)?



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



Quelle (1, 2): Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE AG.
 Legende (1, 2): Diese Frage wurde nur denjenigen Personen gestellt, welche 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 = 768 bzw. 741).

Die weitaus am häufigsten online abgewickelte Tätigkeit ist das *Ausfüllen der Steuererklärung*. Fast zwei Drittel der Befragten, die Online-Angebote nutzen, haben diese Dienstleistung bereits

in Anspruch genommen. Ebenfalls häufig digital wird die *Fristverlängerung für die Einreichung der Steuererklärung* vorgenommen. Jeweils rund 30% haben *Informationen zu Landkarten oder statistischen Daten gesucht*, *E-Rechnungen* von Behörden empfangen und *E-Payment* durchgeführt.

Es zeigen sich Unterschiede zwischen verschiedenen Gruppen von Befragten:

- Der Anteil der Personen, welche ihre *Steuererklärung schon elektronisch ausgefüllt haben*, ist bei den ältesten Befragten (65–70 Jahre) mit 75% von allen Altersgruppen am grössten. In der Gruppe der 55- bis 64-Jährigen hat demgegenüber mit 52% der geringste Anteil der Befragten dieses Geschäft bereits einmal elektronisch abgewickelt. Möglicherweise füllen die pensionierten Befragten ihre Steuererklärung vermehrt selbst aus, während die 55- bis 64-Jährigen das Ausfüllen ihrer Steuererklärung an Fachpersonen delegieren. Der Befund kann auch darauf hindeuten, dass es sich beim Ausfüllen der Steuererklärung um eine Dienstleistung handelt, die sich gut für ein transaktionales Angebot eignet. Auch zwischen den Sprachregionen bestehen deutliche Unterschiede: In der Deutschschweiz ist der Anteil am grössten (67%) und mehr als 20% höher als in der italienischen Schweiz (45%).
- Bei der elektronischen *Beantragung der Fristverlängerung zur Steuererklärung* gibt es wiederum Unterschiede bezüglich dem Alter der Befragten. Bei der Gruppe der jüngsten Befragten (18–24 Jahre) ist dies weniger verbreitet (27%) als bei den anderen Altersgruppen, in denen um 40% der Befragten diese Dienstleistung bereits elektronisch in Anspruch genommen haben.
- *E-Payment* wurde von den Befragten in der italienischen Schweiz deutlich häufiger genutzt als in den anderen Sprachregionen (56%). Insbesondere in der Deutschschweiz ist der Anteil der Personen, die angeben, diese Dienstleistung in Anspruch genommen zu haben, vergleichsweise klein (29%). Bei Befragten aus Städten ist der Anteil zudem grösser als bei Befragten aus ländlichen Regionen.
- Die *E-Rechnung* wurde von der Gruppe der jüngsten Befragten häufiger genutzt als von allen anderen Altersgruppen. Zudem ist die italienische Schweiz mit 51% im Vergleich zu rund 30% der Befragten in den anderen Regionen auch hier Spitzenreiter.
- Elektronische *Informationen zu Landkarten und Statistiken* wurden von männlichen Befragten (37%) etwas häufiger in Anspruch genommen als von weiblichen (26%). Der Anteil der Personen, die diese Dienstleistung genutzt haben ist zudem in der Westschweiz mit 39% höher als in den anderen Regionen, insbesondere der italienischen Schweiz (24%).
- Eine grosse Mehrheit der Befragten, die von einer Dienstleistung betroffen sind, wünschen sich die Möglichkeit, diese online abzuwickeln. Dies lässt sich für fast alle Dienstleistungen feststellen. Ein Interesse besteht insbesondere beim *E-Voting*, also bei einer Dienstleistung, welche bisher von den wenigsten Befragten tatsächlich in Anspruch genommen werden konnte. Ebenfalls gross ist das Bedürfnis nach einer digitalen Abwicklung bei der *Meldung und Suche verlorener Gegenstände*, der *Bestellung von Kontrollschildern* und der *Bestellung eines Führerausweisersatzes*.

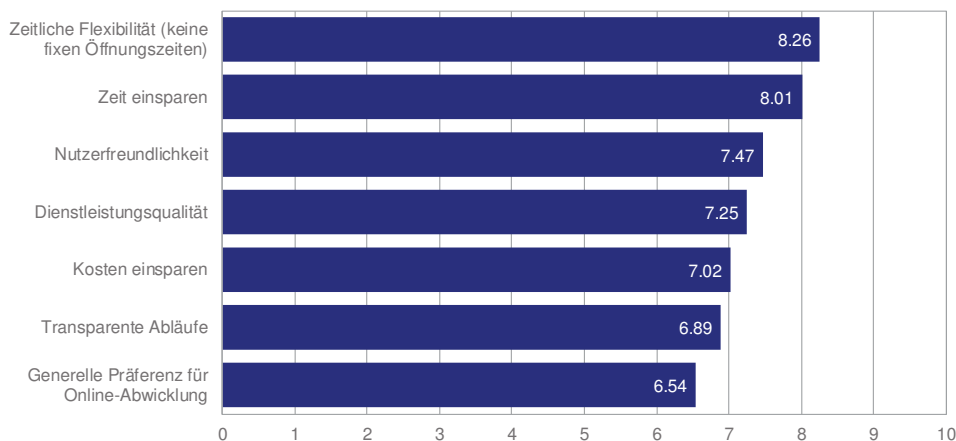
Auch bei den gewünschten Dienstleistungen zeigen sich Unterschiede. Allgemein lässt sich feststellen, dass sich die Altersgruppen jeweils hinsichtlich des Endgeräts unterscheiden, mit welchem sie eine elektronische Dienstleistung gerne in Anspruch nehmen würden: Jüngere

Befragte sind häufiger an der Möglichkeit interessiert, solche Dienstleistungen mit dem Smartphone oder dem Tablet abzuwickeln, während die älteren Befragten diese Dienstleistungen lieber am Computer oder Laptop in Anspruch nehmen möchten. Die Dienstleistung *E-Voting* wird von den Befragten aus der Deutschschweiz häufiger gewünscht als von denjenigen in den anderen Sprachregionen. Am wenigsten ausgeprägt ist das Bedürfnis nach *E-Voting* in der italienischen Schweiz.

2.1.3 Gründe für die Nutzung von E-Government-Angeboten

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

7. 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 2017, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen (n = 2'409). 0 bedeutet *überhaupt nicht wichtig*, 10 bedeutet *äusserst wichtig*. In der Darstellung werden Mittelwerte ausgewiesen.

Die beiden Gründe, welche für die Befragten die grösste Bedeutung haben, stehen in Zusammenhang mit dem Zeitfaktor. Wichtig ist 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, deutlich weniger wichtig als für jüngere Befragte. In beiden Gruppen stehen aber die Zeitaspekte an den ersten beiden Stellen der Rangfolge.

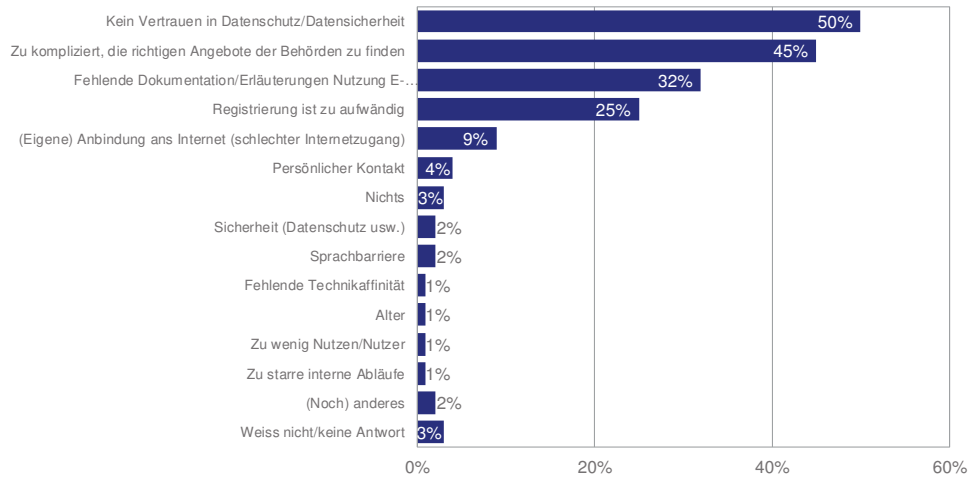
Es fällt auf, dass die Nutzerfreundlichkeit den Befragten in der Westschweiz weniger wichtig ist. Dafür sind Kostenersparnis und Dienstleistungsqualität wichtige Aspekte. Die Möglichkeit, durch eine elektronische Abwicklung Kosten einzusparen, ist auch in der italienischen Schweiz ein bedeutsamer Aspekt und wird damit in der lateinischen Schweiz klar höher gewichtet als in der Deutschschweiz. Transparente Abläufe sind insbesondere den Befragten aus der italienischen Schweiz wichtig. Auf der anderen Seite stehen die Befragten aus der Westschweiz, bei denen dieser Aspekt weniger im Vordergrund steht.

2.1.4 Hindernisse bei der Nutzung von Online-Angeboten

20% der Befragten sehen bei der Nutzung von Online-Angeboten Hindernisse. 49% können keine Hindernisse identifizieren. Die übrigen Befragten, also fast ein Drittel, konnten keine Aussage zur Existenz von Hindernissen machen. Hindernisse werden vor allem von Befragten in der Westschweiz (29% Ja-Antworten) identifiziert, im Gegensatz dazu sehen die Befragten aus

der italienischen Schweiz praktisch keine Hindernisse (3% Ja-Antworten). Diejenigen Befragten, welche diese Frage bejahten, gaben Auskunft darüber, was ihnen die Nutzung von Online-Angeboten am meisten erschwert. Darstellung 8 zeigt die Ergebnisse auf.

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



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Diese Frage wurde nur denjenigen Personen gestellt, welche Hindernisse bei der Nutzung von Online-Angeboten identifizieren (n = 472).

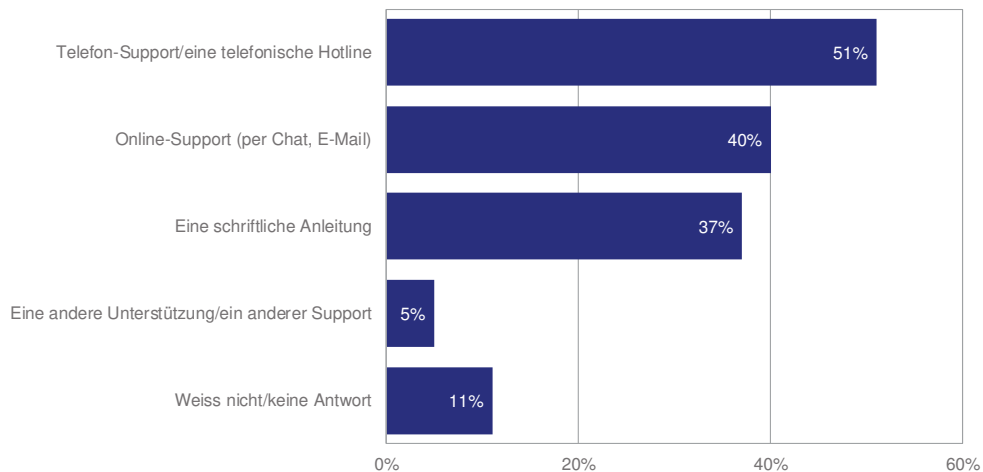
Die Hälfte der Befragten, die Hindernisse bei der Nutzung von E-Government-Angeboten ausmachen kann, begründet dies mit fehlendem Vertrauen in Datenschutz und Datensicherheit. Ein ähnlich hoher Anteil ist der Meinung, es sei zu kompliziert, die richtigen Angebote der Behörden zu finden. Die wichtigsten Hindernisse liegen nach Meinung der Befragten bei der Umsetzung der Dienstleistungen durch die Behörden. Hindernisse wie Alter, Sprachbarrieren usw. die die Nutzenden selbst betreffen sind weit weniger bedeutsam.

Vertrauen in Datenschutz und Datensicherheit sowie die fehlende Dokumentation wurden von den Befragten aus der italienischen Schweiz häufiger genannt als in den anderen Sprachregionen, dafür sehen diese Befragten in der Komplexität beim Finden der richtigen Angebote ein vergleichsweise geringes Hindernis.

2.1.5 Unterstützung durch die Verwaltung

Im Zusammenhang mit Hindernissen bei der Nutzung von E-Government wurde die Bevölkerung gefragt, welche Unterstützungsleistungen sie sich von der Verwaltung wünschen würden. Darstellung 9 zeigt die Antworten auf.

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



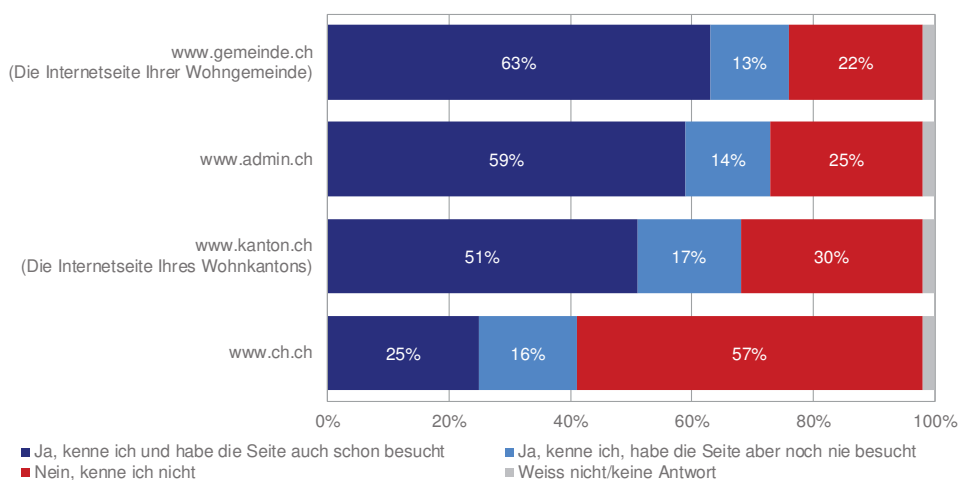
Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen, n = 2'409.

Die Befragten wünschen sich am häufigsten eine telefonische Hotline, an welche sie sich bei Problemen wenden können. Nur die jüngste Altersgruppe der 18- bis 24-Jährigen würde einen Online-Support oder eine schriftliche Anleitung bevorzugen. Ein Vergleich mit den Antworten der Behörden (vgl. Darstellung 26) zeigt, dass sich dieser Bedarf am ehesten auf die kommunalen Behörden bezieht. Beim Bund und den Kantonen besteht dieses Angebot nach eigenen Angaben bei über 70% der befragten Behörden.

2.1.6 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.

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



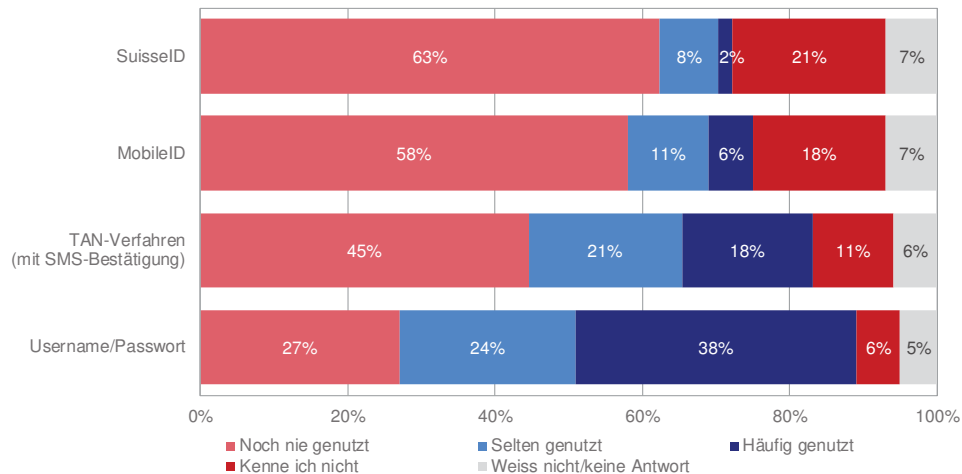
Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen, n = 2'409.

Bis auf die Webseite www.ch.ch sind alle abgefragten Seiten den meisten Befragten bekannt und wurden von einer Mehrheit auch bereits besucht. Die Bekanntheit von www.ch.ch konnte aber im Vergleich zu früheren Studien¹⁴ 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 Wohngemeinden der Befragten.

2.1.7 Nutzung von Anmelde- und Authentifizierungsverfahren

Je nach Behörde und E-Government-Angebot stehen verschiedene Anmelde- und Authentifizierungsverfahren zur Verfügung. In der Befragung wurde die Bevölkerung gebeten, anzugeben, welche dieser Verfahren sie nutzen und wie zufrieden sie mit diesen sind.

11. Welche der nachfolgenden Verfahren/Dienste nutzen Sie?



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen, n = 2'409.

Am häufigsten genutzt wurden auf Usernames/Passwörtern basierende Anmelde- und Authentifizierungsverfahren. Diese sind auch am besten bekannt. Sowohl *SuisseID* als auch *MobileID* werden wenig genutzt und sind rund einem Fünftel der Befragten unbekannt.

Die Zufriedenheit mit den Verfahren ist beim *TAN-Verfahren* am grössten, bei der *SuisseID* am kleinsten. Als Grund für die Zufriedenheit werden am häufigsten die Einfachheit (bei *Username/Passwort*) und (zusätzliche) Sicherheit (bei *TAN-Verfahren*) der Verfahren genannt (je 18% Zustimmung). Unzufriedenheit wird vor allem mit der *Vielzahl an (unterschiedlichen) Passwörtern* begründet (24% Ja-Antworten). 32% der Befragten, die mit einem Verfahren unzufrieden sind, können ihre Unzufriedenheit nicht begründen.

Nachdem die zentralen Ergebnisse zur Zielgruppe Bevölkerung aufgezeigt wurden, geht der folgende Abschnitt auf die zweite Gruppe der Nutzenden, die Unternehmen in der Schweiz, ein.

2.2 Zielgruppe Unternehmen

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

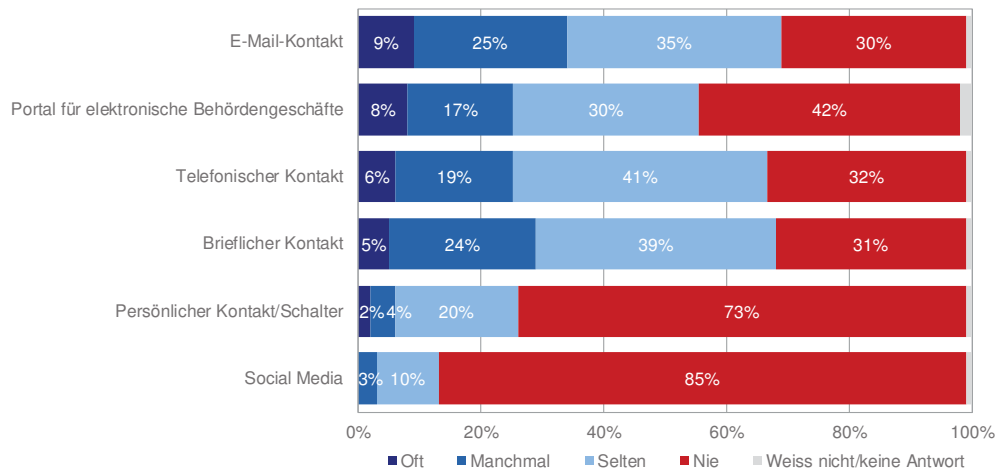
¹⁴ Vgl. GFS Bern (2009): Einfache Online-Angebote von Gemeinden und Kantonen sind gefragt. Bekanntheit von www.ch.ch dank Internet gesteigert. Schlussbericht zur Studie E-Government und Bevölkerung 2009 im Auftrag der Bundeskanzlei, Bern.

2.2.1 Kontakt mit der Verwaltung

Ein Drittel der Befragten (34%) greift für die Informationssuche weniger als einmal im Monat auf eine Webseite einer Behörde zu. Rund ein Viertel (24%) tut dies ein- bis zweimal monatlich. 15% der Befragten geben an, drei- bis fünfmal monatlich eine Webseite einer Behörde zur Informationssuche zu besuchen. Damit zeigt sich bereits, dass die Unternehmen Behördenwebseiten häufiger nutzen als die breite Bevölkerung.

Darstellung 12 zeigt, wie oft die befragten Vertretenden von Unternehmen verschiedene Kontaktmöglichkeiten von Behörden auf den drei Verwaltungsebenen nutzen.

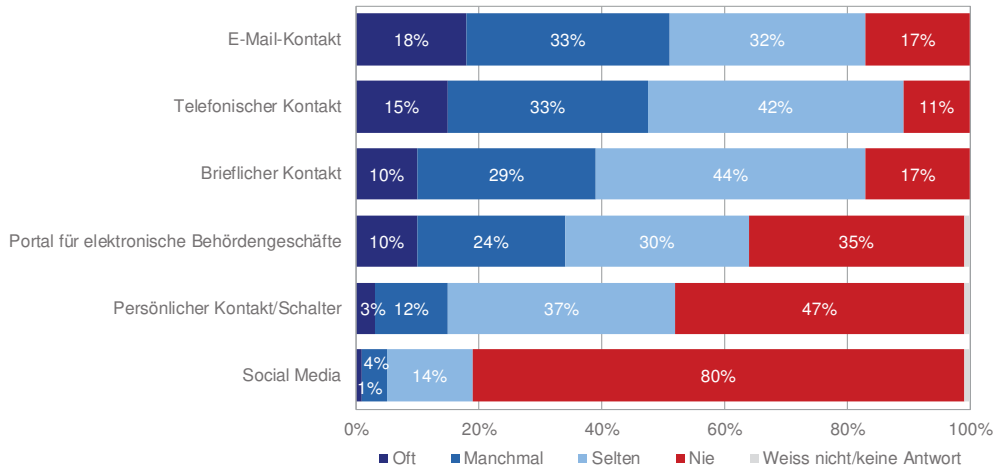
12. Wie oft nutzen Sie die folgenden Kontaktmöglichkeiten beim geschäftlichen Kontakt mit Behörden des Bundes beziehungsweise der Bundesverwaltung?



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Unternehmen, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle Unternehmen (N = 1'479).

Beim Kontakt mit den Bundesbehörden stehen die beiden elektronischen Möglichkeiten E-Mail und Internetportal 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.

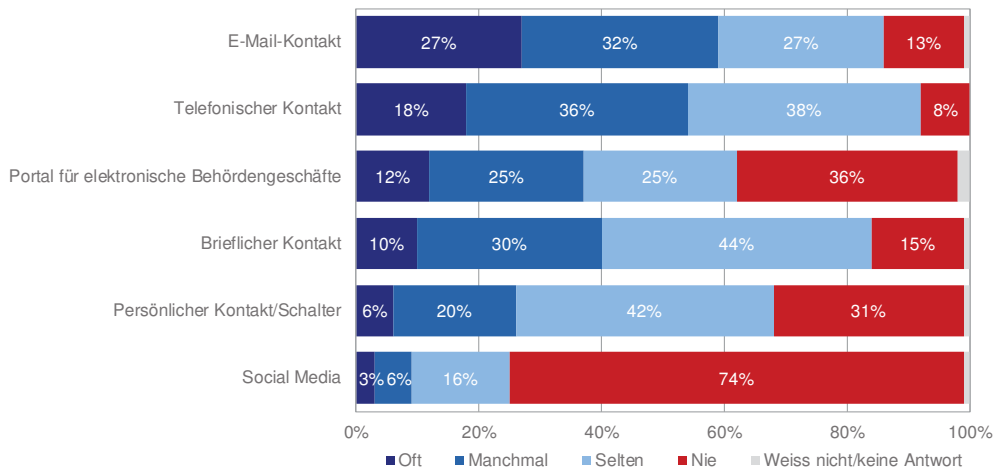
13. Wie oft nutzen Sie die folgenden Kontaktmöglichkeiten beim geschäftlichen Kontakt mit kantonalen Behörden?



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Unternehmen, Demo SCOPE AG
 Legende: Basis sind alle Unternehmen (N = 1'479).

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.

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



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Unternehmen, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle Unternehmen (N = 1'479).

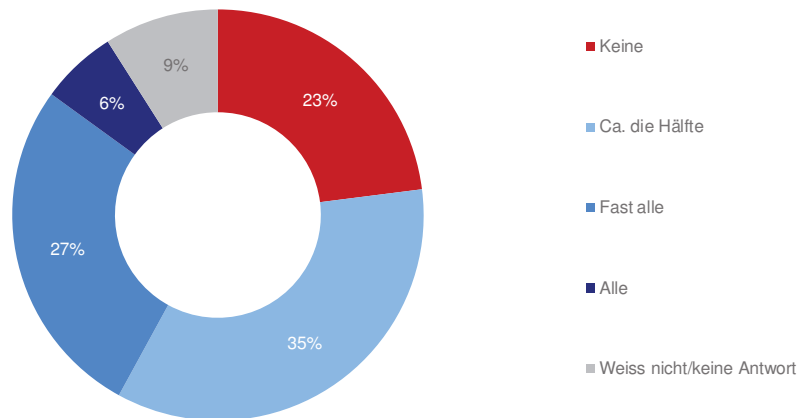
Beim Kontakt von Unternehmen zu kommunalen Behörden zeigt sich wiederum ein ähnliches Bild. Kontaktaufnahmen über E-Mail und Telefon sind am häufigsten, Social Media wird kaum genutzt und persönliche Kontakte sind eher selten.

Im Vergleich zur Bevölkerung fällt auf, dass die Unternehmen seltener persönlich Kontakt zu Behörden aufnehmen. Solche Kontakte sind bei der Bevölkerung wichtig, sobald sie Behörden

auf Kantons- oder Gemeindeebene adressieren. 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 digital abgewickelt¹⁵ werden. Es zeigt sich, dass Unternehmen etwas häufiger Behördendienstleistungen in Anspruch nehmen als die Bevölkerung. Ein Drittel tut dies ein- bis zweimal jährlich. Fast die Hälfte der Befragten (47%) gibt an, mindestens dreimal im Jahr eine Behördendienstleistung in Anspruch zu nehmen. Bei 16% ist dies sogar mehr als zehnmal im Jahr der Fall. Ein gleich grosser Anteil nimmt gemäss eigenen Angaben nie (aktiv) behördliche Dienstleistungen in Anspruch¹⁶. Die folgende Darstellung 15 zeigt, welcher Anteil der von Unternehmen in Anspruch genommenen Dienstleistungen digital abgewickelt wird.

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



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Unternehmen, Demo SCOPE AG.
Legende: Basis sind alle Unternehmen, die Dienstleistungen von Behörden in Anspruch nehmen (n = 1'354).

Ein Grossteil der befragten Unternehmen wickelt ungefähr die Hälfte (35%) oder fast alle (27%) der Dienstleistungen digital ab. Knapp ein Viertel 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 etwas kleiner ist.

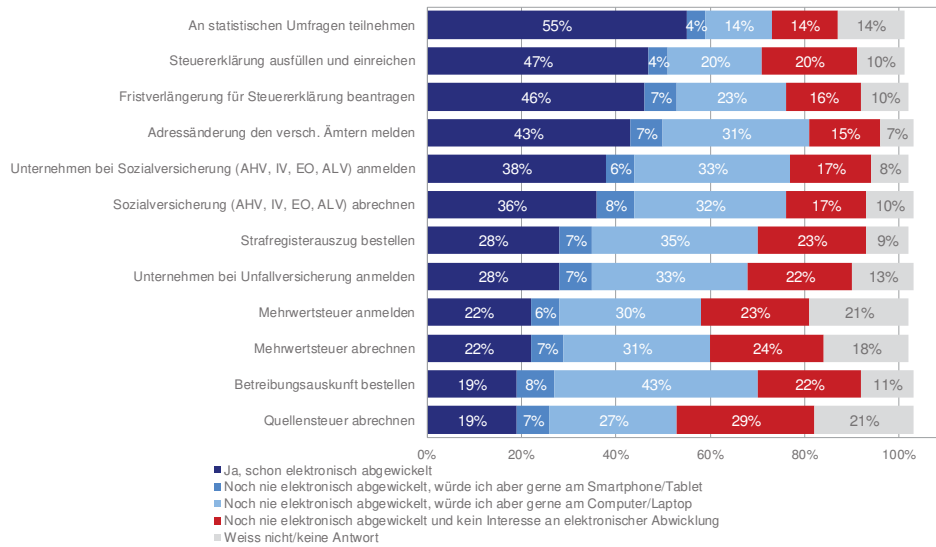
2.2.2 Nutzung von Online-Angeboten

Im folgenden Abschnitt geht es um die Nutzung von E-Government-Angeboten durch die Unternehmen. Die Darstellungen 16 und 17 illustrieren, welche Dienstleistungen von den Unternehmen auf welche Art in Anspruch genommen wurden.

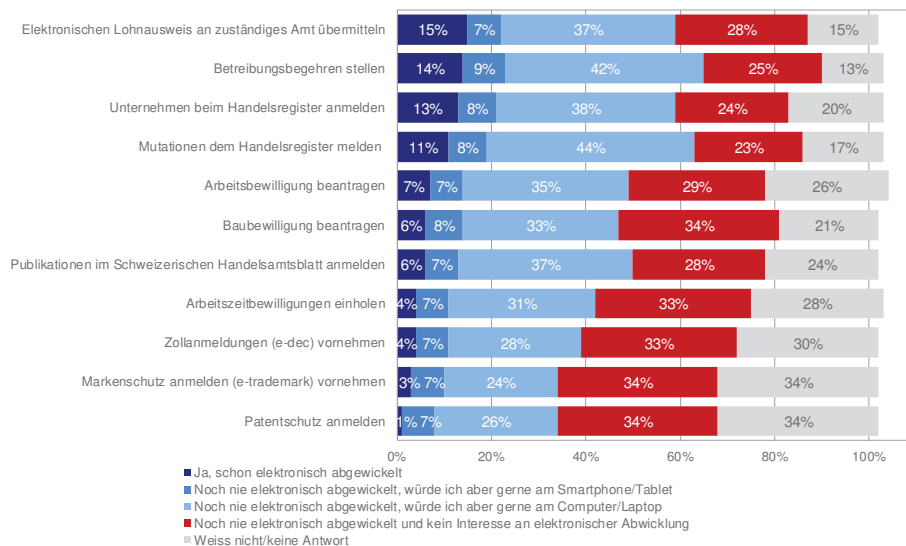
¹⁵ Der Begriff der digitalen Abwicklung wurde in der Befragung nicht näher definiert. Es kann sich dabei also sowohl um einen E-Mail-Verkehr mit einer Behörde als auch um die Nutzung eines volltransaktionalen Behördenangebots handeln.

¹⁶ Dies ist wohl unter anderem auf die nicht ganz klare Definition beziehungsweise das Verständnis bei den Befragten bezüglich dem Begriff „behördliche Dienstleistung“ zurückzuführen.

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



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



Quelle (1, 2): Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Unternehmen, Demo SCOPE AG.
 Legende (1, 2): Basis sind alle Unternehmen (N = 1'479).

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 die *Steuererklärung online ausgefüllt und eingereicht* oder online eine *Fristverlängerung der Steuererklärung beantragt*. Mehr als ein Drittel der Unternehmen hat *Adressänderungen gemeldet*, das *Unternehmen online bei der Sozialversicherung angemeldet* oder die *Sozialversicherung elektronisch abgerechnet*.

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. Es gibt jedoch einige Aus-

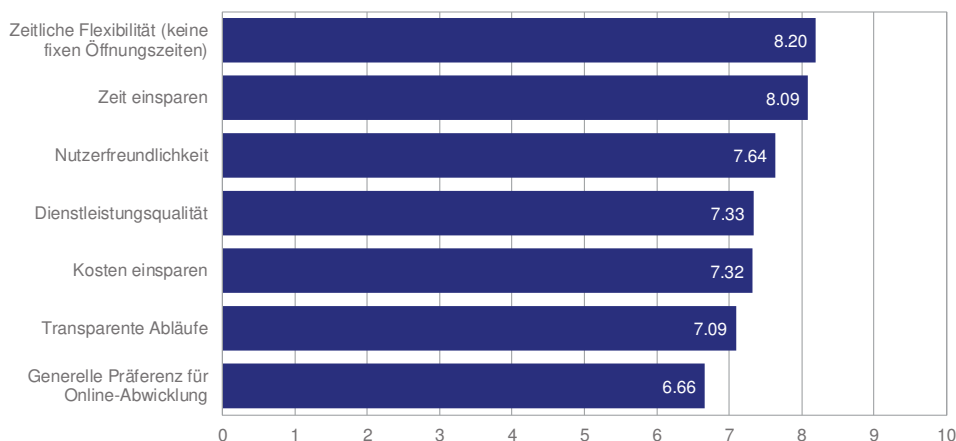
nahmen. Ein Teil der Angebote wird von den Unternehmen aller Grössenklassen selten elektronisch in Anspruch genommen, so etwa der *Eintrag im Handelsregister* oder die *Anmeldung von Marken- oder Patentschutz*. Das elektronische *Abwickeln von Steuererklärungen* sowie das *Beantragen einer Fristverlängerung für die Steuererklärung* findet bei Kleinst- und Kleinunternehmen gleich häufig statt wie bei mittleren und grossen Unternehmen. Der Anteil der Unternehmen, welche eine *Fristverlängerung für die Steuererklärung elektronisch beantragt* hat, ist in der Deutschschweiz grösser als in der französischen und insbesondere der italienischen Schweiz. Auch bei der *Meldung von Adressänderungen*, der *Anmeldung bei der Sozialversicherung* und der *Abrechnung der Sozialversicherung* liegen Unternehmen aus der Deutschschweiz vorne.

Die Mehrheit der Befragten, die eine Dienstleistung bisher nicht elektronisch abgewickelt hat, wünscht sich bei fast allen Dienstleistungen die Möglichkeit einer solchen Abwicklung. Am stärksten ausgeprägt ist dieser Wunsch bei der *Meldung von Mutationen ans Handelsregister* sowie beim *Bestellen von Betriebsauskünften* und dem *Stellen von Betriebsbegehren*.

2.2.3 Gründe für die Nutzung von E-Government-Angeboten

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

18. 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 2017, Zielgruppe Unternehmen, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle Unternehmen (N = 1'479). 0 bedeutet *überhaupt nicht wichtig*, 10 bedeutet *äusserst wichtig*. In der Darstellung werden Mittelwerte ausgewiesen.

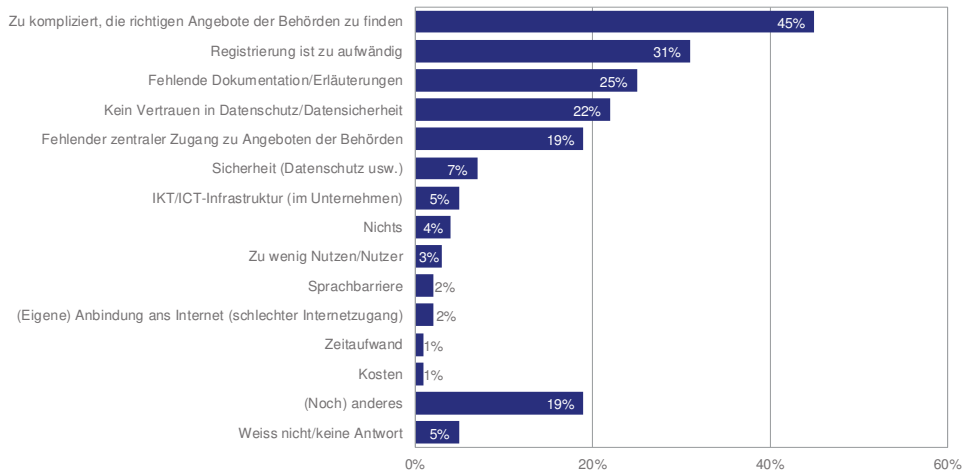
Bei den Unternehmen sind die beiden wichtigsten Faktoren die zeitliche Flexibilität und die Möglichkeit zur Zeitersparnis.

Die Nutzerfreundlichkeit spielt in der Westschweiz eine wesentlich kleinere Rolle (Mittelwert 6.07) als in den anderen Sprachregionen (Mittelwerte 8,1 bzw. 8,2). Diese Beobachtung deckt sich mit den Ergebnissen der Bevölkerungsbefragung. Auch das Ergebnis, dass Kosteneinsparungen in der lateinischen Schweiz eine grössere Rolle spielen als in der Deutschschweiz, lässt sich hier beobachten, allerdings sind die Unterschiede weniger ausgeprägt. In Bezug auf Merkmale wie Unternehmensgrösse, Region oder Sektor zeigen sich nur kleine Unterschiede.

2.2.4 Hindernisse bei der Nutzung von Online-Angeboten

Nur 8% der Befragten können bei der Nutzung von Online-Angeboten Hindernisse identifizieren. 64% sehen keine Hindernisse. 28% können keine Antwort auf die Frage geben, ob es für sie oder ihr Unternehmen Hindernisse respektive Probleme bei der Nutzung von E-Government-Angeboten der Behörden gibt. Befragte in der Westschweiz sind häufiger der Meinung, es bestünden Hindernisse als Befragte aus den anderen Sprachregionen. Dies deckt sich mit den Ergebnissen der Bevölkerungsbefragung. Darstellung 19 zeigt auf, welche Hindernisse die befragten Vertretenden der Unternehmen konkret identifizieren.

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



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Unternehmen, Demo SCOPE AG.

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

Fast die Hälfte der befragten Vertretenden von Unternehmen, die Hindernisse bei der Nutzung von E-Government-Angeboten identifizieren, ist der Meinung, es sei zu kompliziert, die richtigen Angebote der Behörden zu finden. Knapp ein Drittel findet die Registrierung zu aufwändig. Im Gegensatz zur Bevölkerung, bei der das fehlende Vertrauen in Datenschutz und Datensicherheit der meist-genannte Grund ist, steht dieser Grund bei den Unternehmen mit einem Anteil von 22% *Ja*-Antworten an vierter Stelle.

Unterschiede zwischen verschiedenen Gruppen von Unternehmen sind mit Blick auf die kleine Zahl der Antworten nur bedingt aussagekräftig.

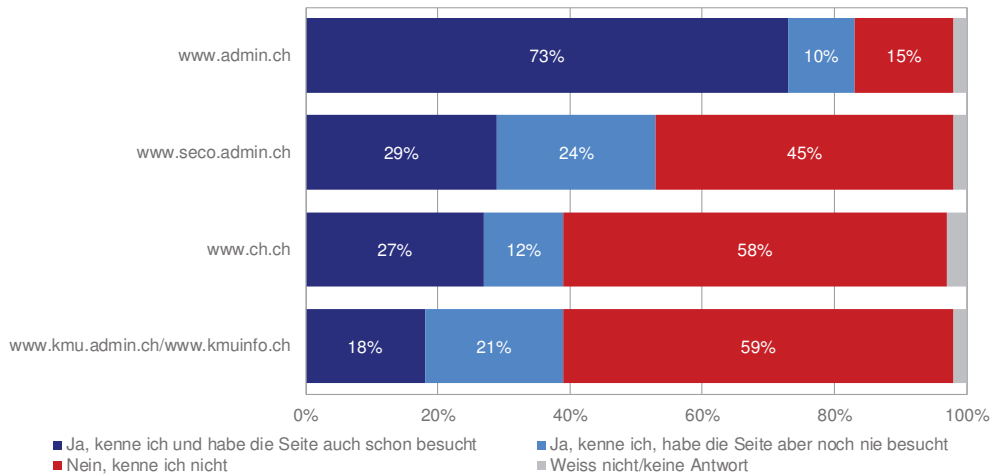
Allgemein lässt sich feststellen, dass Hindernisse vor allem nach Meinung der Befragten aus der italienischen Schweiz bestehen. Mit Ausnahme des *Vertrauens in Datenschutz und Datensicherheit* geben Unternehmen in städtischen Regionen häufiger an, mit Hindernissen konfrontiert zu sein als Unternehmen in ländlichen Regionen. Daneben gibt es einige leistungsspezifische Unterschiede im Hinblick auf Unternehmensgrösse und Sektorzugehörigkeit:

- Befragte von Kleinst- und Grossunternehmen und von Unternehmen im 2. Sektor sind häufiger der Ansicht, es sei zu *kompliziert, die richtigen Angebote der Behörden zu finden* als Befragte von kleinen und mittleren Unternehmen und von Unternehmen im 3. Sektor.
- Das Hindernis der *aufwändigen Registrierung* wird ebenfalls von Befragten aus Unternehmen im 2. Sektor häufiger genannt als wenn ihr Unternehmen im 3. Sektor tätig ist.

2.2.5 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.

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



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Unternehmen, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle befragten Unternehmen (N = 1'479).

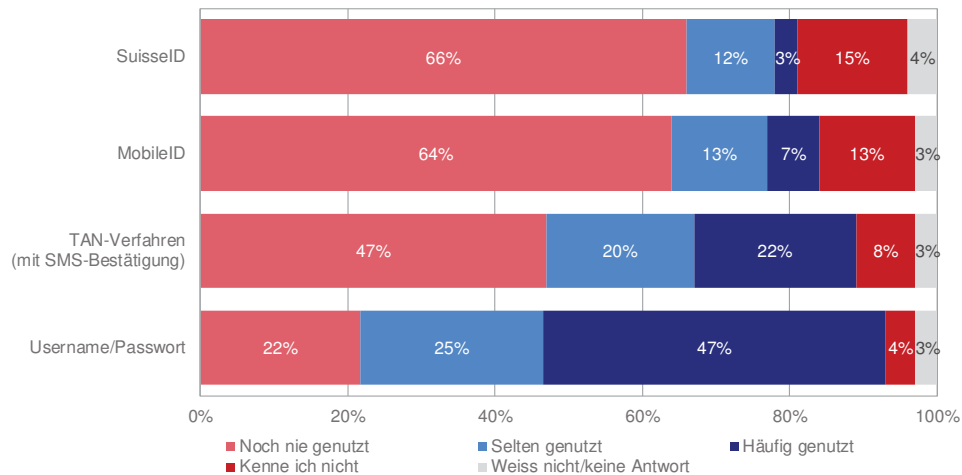
Bei den Unternehmen sind nur die beiden Webseiten www.admin.ch und www.seco.admin.ch mehr als der Hälfte der Befragten bekannt. Erstere zeigt auch eine hohe Nutzungsintensität, fast drei Viertel der Befragten geben an, die Seite bereits besucht zu haben. Demgegenüber ist www.kmu.admin.ch beziehungsweise www.kmuinfo.ch¹⁷ knapp 40% der Befragten geläufig und 18% haben die Seite bisher besucht.

2.2.6 Nutzung von Anmelde- und Authentifizierungsverfahren

Je nach Behörde und E-Government-Angebot stehen verschiedene Anmelde- und Authentifizierungsverfahren zur Verfügung. Die Vertretenden der Unternehmen wurden gebeten, anzugeben, welche dieser Verfahren sie nutzen und wie zufrieden sie mit diesen sind.

¹⁷ Der Aufruf von www.kmuinfo.ch führt zu einer Weiterleitung auf www.kmu.admin.ch und ist keine eigenständige Internetseite. Die beiden Seiten wurden aber getrennt abgefragt. Bei der Seite www.kmu.admin.ch gaben 17% an, diese bereits genutzt zu haben, 20% kannten die Seite und 60% kannten die Seite nicht. Die Seite www.kmuinfo.ch haben 10% bereits genutzt, 16% kannten sie und 70% gaben an, die Seite nicht zu kennen.

21. Welche der nachfolgenden Verfahren/Dienste nutzen Sie/Ihr Unternehmen?



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Unternehmen, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle befragten Unternehmen (N = 1'479).

Die Verfahren sind insgesamt bei den Unternehmen besser bekannt als bei der Bevölkerung. Bei der Nutzung sehen die Ergebnisse aber ähnlich aus: Am häufigsten nutzen Unternehmen Verfahren, die auf *Usernames/Passwörtern* basieren. Fast die Hälfte der Befragten gibt an, diese schon häufig genutzt zu haben. *SuisseID* und *MobileID* wurden von zwei Dritteln der Befragten noch nie genutzt. Bei diesen beiden Verfahren ist auch der Anteil der Personen am höchsten, die angeben, das Verfahren gar nicht zu kennen.

Wie bei der Bevölkerung ist die Zufriedenheit mit dem *TAN-Verfahren* am grössten und mit der *SuisseID* am kleinsten. Analog zu den Ergebnissen der Bevölkerungsbefragung wird die Zufriedenheit auch hier am häufigsten mit der *Einfachheit* (17%) (*Username/Passwort*) und der (*zusätzlichen*) *Sicherheit* (*TAN-Verfahren*) (14%) begründet. Die am häufigsten genannten Gründe für die Unzufriedenheit mit den Verfahren sind mit je 23% Zustimmung die *Unsicherheit* (v.a. bei *Username/Passwort*) und generell die *Vielzahl von (unterschiedlichen) Passwörtern*. Ein fast ebenso grosser Anteil der Befragten kann seine Unzufriedenheit nicht begründen.

Nachdem mit den Ergebnissen der Bevölkerungs- und der Unternehmensbefragung die Seite der Nutzenden von Online-Dienstleistungen abgebildet wurde, geht der nächste Abschnitt auf die Angebotsseite der Behörden in der Schweiz ein.

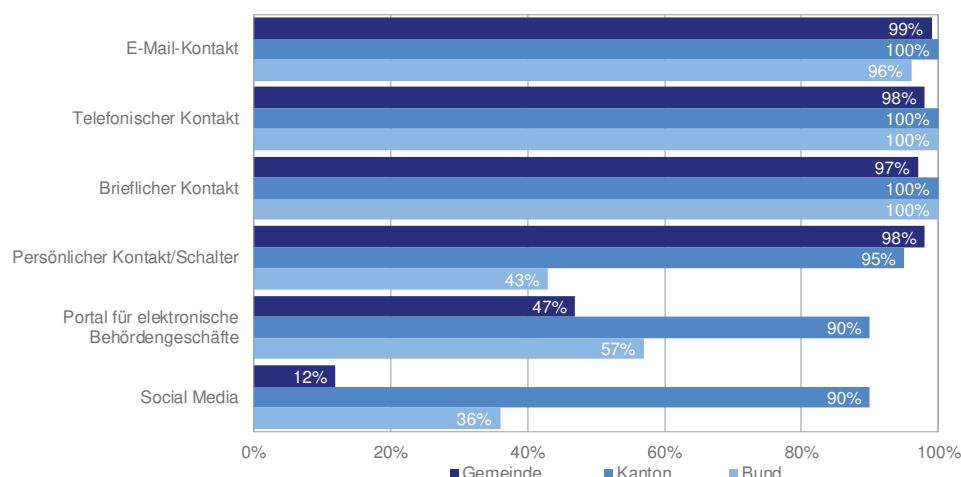
2.3 Zielgruppe Verwaltung

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

2.3.1 Kontaktmöglichkeiten

Darstellung 22 illustriert die Kontaktmöglichkeiten, welche die Behörden aller drei Verwaltungsebenen der Bevölkerung und den Unternehmen anbieten.

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



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle befragten Behörden auf Ebene Bund (N = 28), Kantone (N = 20) und Gemeinden (N = 1'141).

Die Möglichkeit, *telefonisch, brieflich* oder *per E-Mail* Kontakt aufzunehmen, werden von fast allen Behörden angeboten. 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 sehr viel häufiger angeboten als von den Bundesbehörden und bei den Gemeinden. Erwähnenswert ist das Ergebnis zu *Social Media*: 90% der befragten Vertretenden von Kantonen geben an, Kontaktaufnahmen über *Social Media* anzubieten. Dies steht in einem deutlichen Gegensatz zur Nutzung, welche gemäss Befragung der Bevölkerung und der Unternehmen gering ist (7% der Bevölkerung und 5% der Unternehmen geben an, *Social Media* oft oder manchmal zur Kontaktaufnahme mit kantonalen Behörden zu nutzen).

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 55% der Bevölkerung und der Unternehmen die Kontaktmöglichkeit über *Social Media* oft oder zumindest manchmal nutzen. Diese Einschätzung entspricht nicht der Realität (vgl. Abschnitt 2.1.1, Abbildung 1).

2.3.2 Angebotene Leistungen

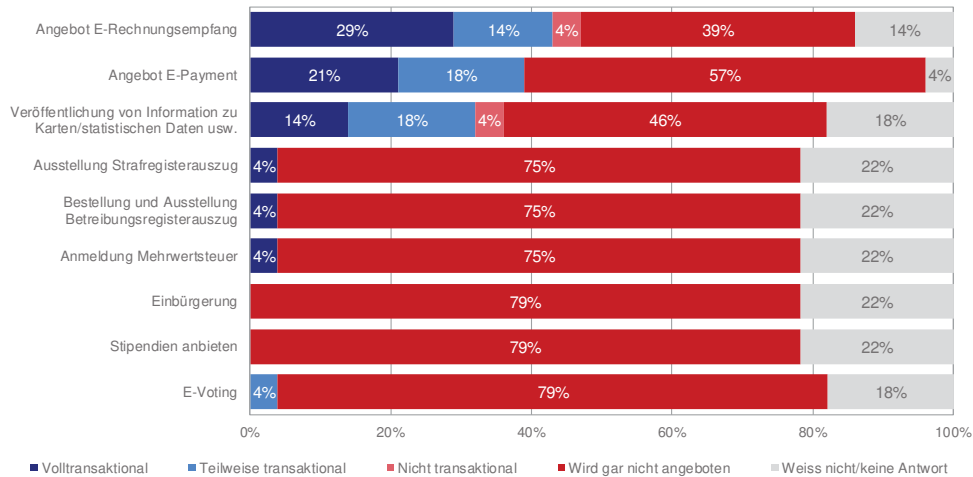
Der folgende Abschnitt beschreibt die angebotenen Dienstleistungen und Leistungen der Behörden auf den verschiedenen Verwaltungsebenen. Die Ergebnisse der drei Ebenen werden einzeln dargestellt. Je nach Ebene wurden unterschiedliche Dienstleistungen abgefragt. Es wurde jeweils nicht nur gefragt, ob die 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, 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

Darstellung 23 illustriert das Angebot der Bundesverwaltung.

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



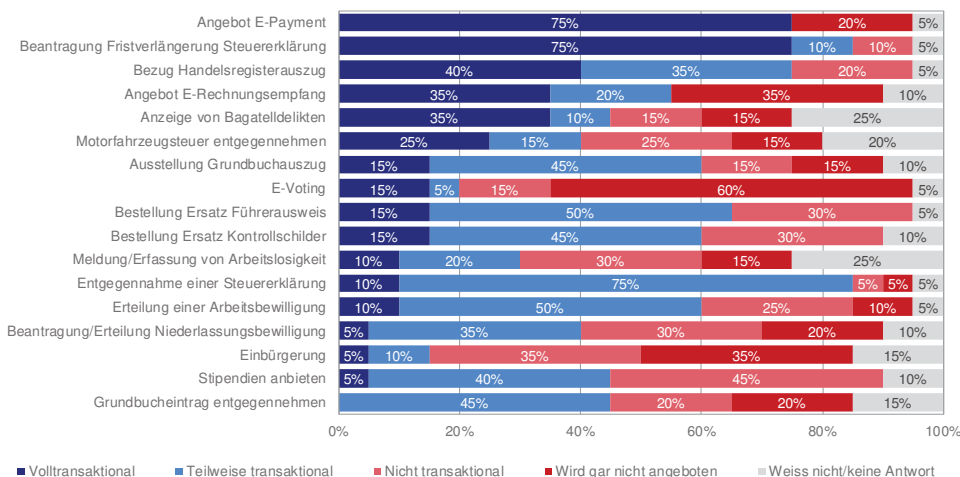
Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle befragten Bundesbehörden (N = 28).

Die Angebote *E-Rechnungsempfang*, *E-Payment* und *Veröffentlichung von Informationen zu Karten/statistischen Daten usw.* sind die drei am häufigsten vollständig oder teilweise transaktional angebotenen Leistungen. Dabei handelt es sich auch um Leistungen, die von (fast) jeder Behörde einzeln angeboten werden können. *E-Payment* wird von über der Hälfte der befragten Behörden nicht angeboten. Nicht transaktional angebotene Leistungen sind generell sehr selten. Leistungen werden entweder teilweise transaktional oder gar nicht angeboten. Unklar ist, wie eine Leistung wie das *E-Voting* teilweise transaktional angeboten werden kann. Die übrigen Leistungen bestehen bei einer kleinen Zahl der Behörden. Dies deutet aber nicht auf einen Mangel an E-Government-Angeboten hin. Bei manchen Leistungen, zum Beispiel beim *E-Voting*, ist es nicht notwendig, dass jede einzelne Behörde sie anbietet. Bei der *Einbürgerung* und beim *Angebot von Stipendien* zeigt sich, dass keine der befragten Behörden diese Dienstleistung anbietet.

Kantonsverwaltung

Die Antworten der kantonalen Behörden werden in Darstellung 24 präsentiert.

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



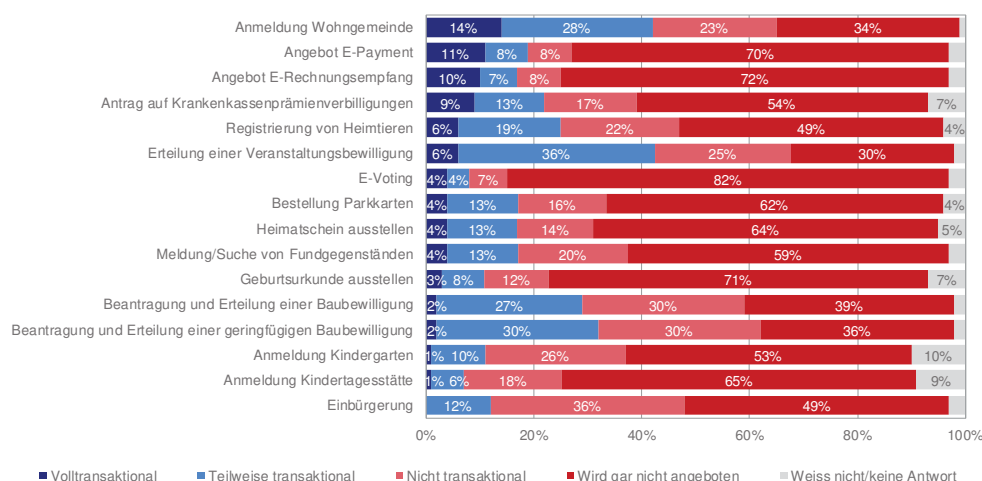
Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE AG.
Legende: Basis sind alle befragten Kantonsbehörden (N = 20).

Die von den Kantonen am häufigsten volltransaktional angebotenen Leistungen sind *E-Payment* und die *Beantragung einer Fristverlängerung zur Steuererklärung*. Mehr als zwei Drittel der befragten Behörden bieten diese Leistungen in elektronischer Form an. Verschiedene Leistungen werden teilweise transaktional angeboten, so die *Entgegennahme der Steuererklärung*, die *Bestellung eines Führerausweisersatzes* oder die *Erteilung einer Arbeitsbewilligung*. Die meisten der abgefragten Leistungen werden, anders als bei den Bundesbehörden, von mehr als der Hälfte der Behörden in irgendeiner Form angeboten. Ausnahme ist das *E-Voting*, welches nur von 35% angeboten wird. Auch beim *E-Rechnungsempfang* und der *Einbürgerung* gab immerhin ein Drittel an, diese Leistung nicht anzubieten.

Gemeindeverwaltung

Bei den Gemeindebehörden präsentiert sich die Situation wie in Darstellung 25 gezeigt.

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



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE AG.
Legende: Basis sind alle befragten Gemeindebehörden (N = 1'141).

Es fällt auf, dass im Gegensatz zu den Bundes- und Kantonsbehörden nur wenige Leistungen von den Gemeinden volltransaktional angeboten werden. Am häufigsten (mit 14% aller befragter Gemeinden) ist die *Anmeldung bei der Wohngemeinde* volltransaktional möglich. Einige Leistungen werden teilweise transaktional angeboten: Die *Anmeldung bei der Wohngemeinde*, die *Erteilung einer Veranstaltungsbewilligung* sowie die *Beantragung und Erteilung einer (geringfügigen) Baubewilligung* können bei rund 30% der Gemeinden teilweise transaktional in Anspruch genommen werden. Ein grosser Teil der Leistungen wird von den Gemeinden nicht angeboten. *E-Voting* ist sehr wenig verbreitet, aber auch *E-Payment* und *E-Rechnungsempfang* existiert bei einem Grossteil der Gemeinden nicht.

Es bestehen Unterschiede zwischen verschiedenen Gruppen von Gemeinden:

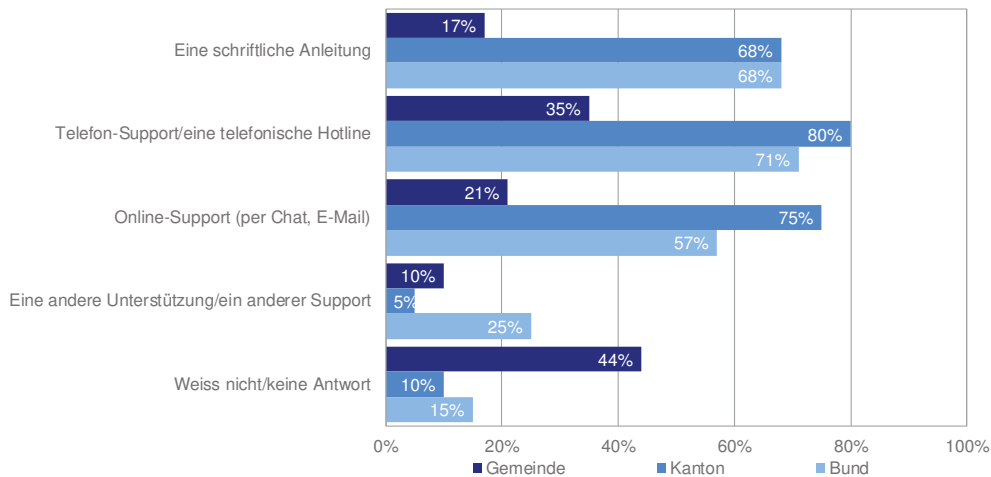
- Die *Anmeldung bei der Wohngemeinde* wird vor allem in Deutschschweizer Gemeinden volltransaktional angeboten, seltener in der italienischen Schweiz und kaum in der Westschweiz. Für die grössere Verbreitung in der Deutschschweiz ist zu einem grossen Teil die Grossregion Zürich verantwortlich. 65% der Gemeinden aus dieser Region bieten diese Leistung volltransaktional an¹⁸. In Städten und Gemeinden in urbanen Regionen ist das Angebot häufiger als in ländlichen Regionen und die Verbreitung steigt mit der Grösse der Gemeinde. Teilweise transaktional ist die *Anmeldung bei der Wohngemeinde* am häufigsten in Gemeinden der italienischen Schweiz und Gemeinden der Ost- und Zentralschweiz möglich.
- Gemeinden in der italienischen Schweiz bieten *Veranstaltungsbewilligungen* häufiger teilweise transaktional an als Gemeinden in den anderen Sprachregionen. Insbesondere in der Westschweiz ist dies viel weniger verbreitet.
- *(Geringfügige) Baubewilligungen* können in Gemeinden der Ost- und Zentralschweiz häufiger teilweise transaktional angeboten werden als in Gemeinden, die sich in den anderen Grossregionen befinden.

2.3.3 Unterstützungsleistungen

Darstellung 26 illustriert, welche Unterstützungsleistungen die Behörden den Nutzenden ihrer Online-Angebote zur Verfügung stellen.

¹⁸ 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.

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



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle befragten Behörden auf Ebene Bund (N = 28), Kantone (N = 20) und Gemeinden (N = 1'141).

Die Unterstützungsleistungen von Behörden auf den drei Verwaltungsebenen gestalten sich ähnlich, was deren Reihenfolge angeht. Bundes-, Kantons- und Gemeindebehörden stellen am häufigsten einen telefonischen Support zur Verfügung, gefolgt vom Online-Support (Kantone und Gemeinden) respektive einer schriftlichen Anleitung (Bund). Die genannten Unterstützungsmöglichkeiten sind bei den Behörden des Bundes und der Kantone recht verbreitet, während bei den Gemeinden eine Minderheit entsprechende Leistungen anbietet. Es muss aber beachtet werden, dass fast die Hälfte der Befragten von Gemeinden die Frage nach Unterstützungsleistungen nicht beantworten konnte oder wollte.

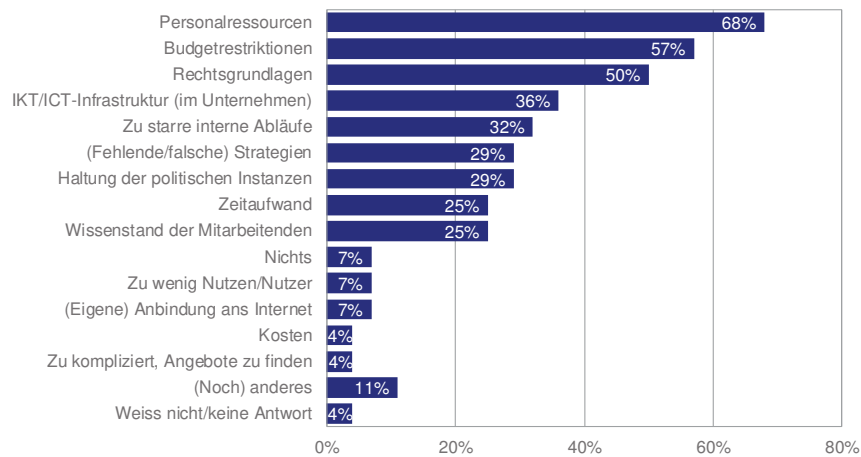
2.3.4 Hindernisse in der Umsetzung

Dieser Abschnitt geht auf Hindernisse 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 Hindernisse:

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



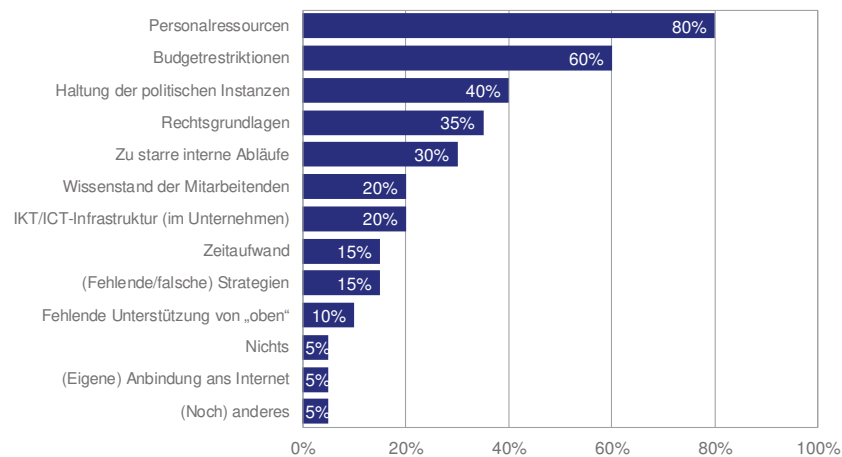
Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle befragten Bundesbehörden (N = 28).

Die befragten Vertretenden von Behörden der Bundesverwaltung identifizieren mangelnde Personalressourcen als grösstes Hindernis bei der Umsetzung von Online-Angeboten. Entsprechend werden Budgetrestriktionen am zweithäufigsten genannt. Fast ebenso viele Befragte identifizieren die bestehenden Rechtsgrundlagen als Hindernis.

Kantonsverwaltung

Bei den Vertretenden der Kantonsbehörden präsentieren sich die Ergebnisse wie in Darstellung 28 gezeigt.

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



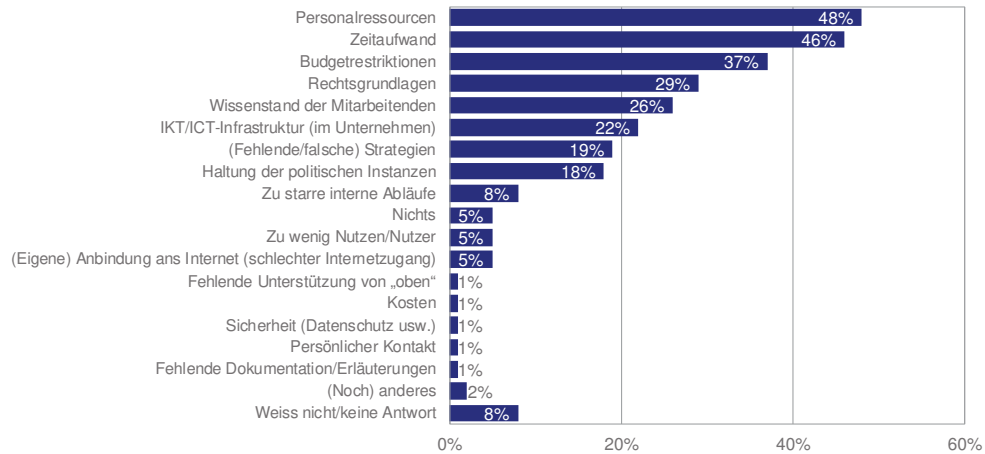
Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle befragten Kantonsbehörden (N = 20).

Wie bei der Bundesverwaltung stehen bei den Befragten der Kantonsverwaltungen die Hindernisse durch zu geringe personelle Ressourcen sowie Budgetrestriktionen im Vordergrund. Die Haltung der politischen Instanzen spielt auf Ebene Kanton ebenfalls eine Rolle.

Gemeindeverwaltung

Darstellung 29 illustriert die Antworten der Vertretenden der Gemeindebehörden.

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

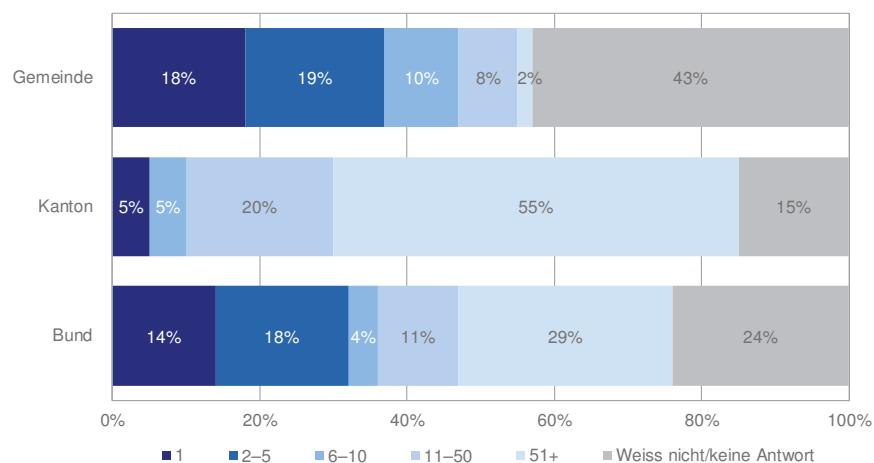


Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle befragten Gemeindebehörden (N = 1'141).

Auch bei den Gemeindeverwaltungen sind zu geringe Personalressourcen das am häufigsten genannte Hindernis bei der Umsetzung von E-Government-Angeboten. An zweiter Stelle folgt der damit verbundene Zeitaufwand. Wie bei den Behörden der anderen Verwaltungsebenen spielen Budgetrestriktionen eine Rolle.

Gemäss den befragten Vertretenden von Behörden aller drei Verwaltungsebenen stellt der Mangel an personellen Ressourcen ein wichtiges Hindernis bei der Umsetzung von Online-Angeboten dar. Darstellung 30 zeigt, wie viele Personalressourcen bei den Behörden für die Bearbeitung von Themen im Bereich E-Government zur Verfügung stehen.

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



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle befragten Behörden auf Ebene Bund (N = 28), Kantone (N = 20) und Gemeinden (N = 1'141).

Von den drei Verwaltungsebenen verfügen die Kantone über die grosszügigsten und die Gemeinden über die geringsten Personalressourcen für E-Government-Belange. Von den Gemeinden verfügen nur 2% über mehr als 51 Stellenprozente, während in 18% der Gemeinden so gut wie keine Ressourcen dafür zur Verfügung stehen (ein Pensum von 1% entspricht ungefähr 1,5 Stunden monatlich). Viele Befragte der Gemeinden haben diese Frage nicht beantwortet.

Obwohl den Kantonsverwaltungen mehr Ressourcen zur Verfügung stehen, sind sie mit der personellen Ausstattung für E-Government-Belange etwas unzufriedener als die befragten Vertretenden der Bundesbehörden. Bei den Gemeinden zeigt sich eine vergleichsweise geringe Unzufriedenheit, obwohl dort die Ausstattung am schlechtesten ist.

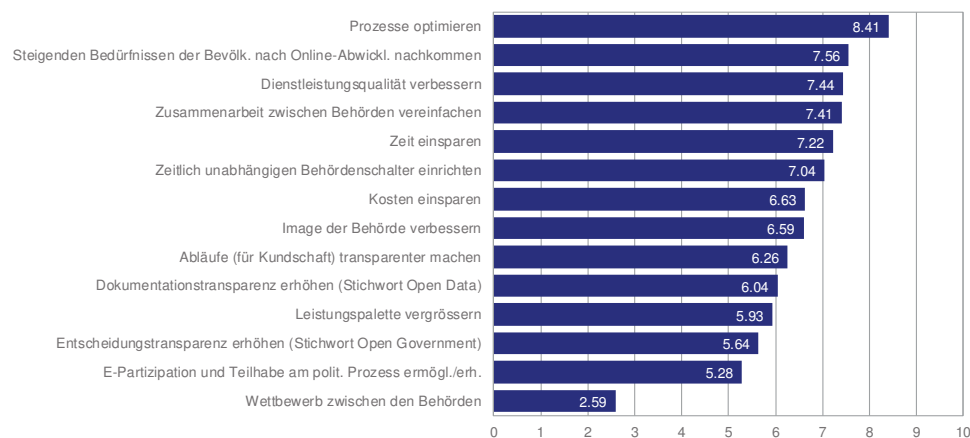
2.3.5 Gründe für die Lancierung von Online-Angeboten

Was sind die Gründe, warum Behörden Online-Angebote ergänzend zu den traditionellen Wegen 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.

31. 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.



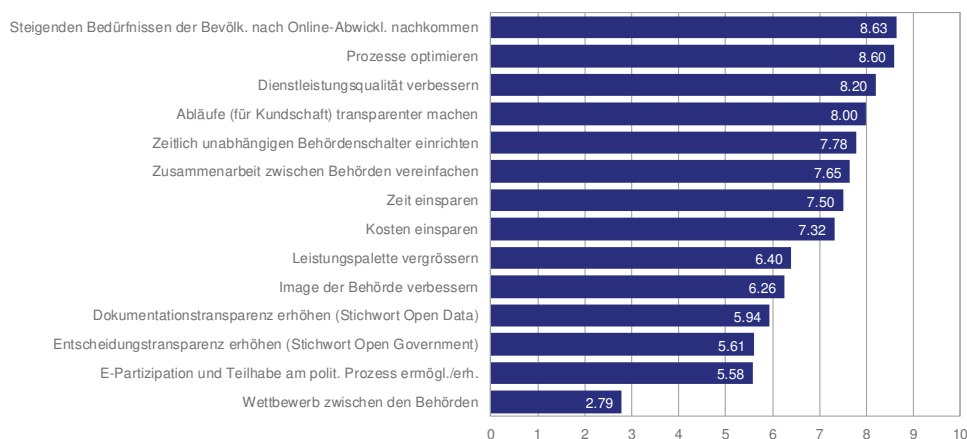
Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle befragten Behörden auf Ebene Bund (N = 28). 0 bedeutet *überhaupt nicht wichtig*, 10 bedeutet *äusserst wichtig*. In der Darstellung werden Mittelwerte ausgewiesen.

Bei den Bundesbehörden steht die *Optimierung von Prozessen* als Grund für die Lancierung von E-Government-Angeboten klar im Vordergrund. Weiter hinten folgen die durch die Nutzen- den getriebenen Gründe, den *Bedürfnissen der Bevölkerung nachzukommen* und die *Dienstleistungsqualität zu verbessern*.

Kantonsverwaltung

Auf Ebene Kanton präsentieren sich die Ergebnisse wie folgt.

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.



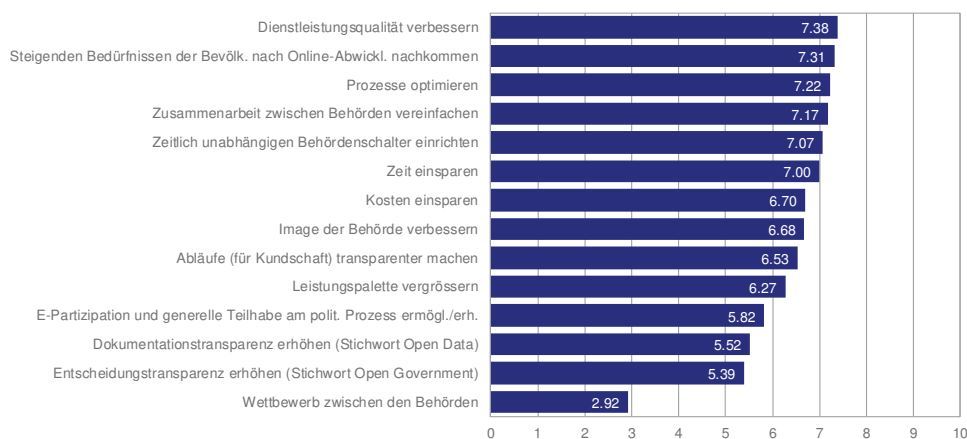
Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle befragten Behörden auf Ebene Kantone (N = 20). 0 bedeutet *überhaupt nicht wichtig*, 10 bedeutet *äusserst wichtig*. In der Darstellung werden Mittelwerte ausgewiesen.

Die Kantonsverwaltungen scheinen sich bei der Entscheidung, E-Government-Angebote zu lancieren, stärker an den *Bedürfnissen der Bevölkerung* zu orientieren. Diese werden von den befragten Kantonsbehörden als der wichtigste Grund für entsprechende Aktivitäten genannt. Der zweitwichtigste Grund ist die *Prozessoptimierung*. Die *Verbesserung der Dienstleistungsqualität*, ebenfalls eine Motivation, die sich an die Nutzenden richtet, steht an dritter Stelle.

Gemeindeverwaltung

Die Antworten der Vertretenden der Gemeindebehörden werden in Darstellung 33 aufgezeigt.

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 2017, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle befragten Behörden auf Ebene Gemeinden (N = 1'141). 0 bedeutet *überhaupt nicht wichtig*, 10 bedeutet *äusserst wichtig*. In der Darstellung werden Mittelwerte ausgewiesen.

Bei den Gemeinden zeigt sich ein ähnliches Bild wie bei den kantonalen Behörden: Die *Verbesserung der Dienstleistungsqualität* und die *Befriedigung der Bedürfnisse der Bevölkerung* stehen im Vordergrund. Als drittichtigster Grund folgt die *Prozessoptimierung*.

Die Vertretenden der Verwaltung wurden gefragt, welches für Sie die prioritären Ziele im Zusammenhang mit E-Government-Angeboten sind. Es zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den verschiedenen Verwaltungsebenen.

Beim Bund und den Kantonen stehen die folgenden zwei Ziele im Vordergrund: Erstens soll eine *national und international gültige elektronische Identität bis 2019 etabliert sein*, zweitens soll das *einheitliche Anmeldeverfahren für E-Government-Dienste auf Portalen verschiedener föderaler Ebenen bis 2019 möglich sein*. Dies zeigt, dass die Behörden die kritische Einschätzung der bestehenden Situation teilen. Es fehlt an einem einheitlichen, etablierten Identifikationsverfahren. Die Nutzenden sind mit der grossen und weiter anwachsenden Zahl von Benutzernamen und Passwörtern überfordert. Die Verbreitung von SuisseID, die sich als schweizweiter Standard etablieren sollte, war nicht erfolgreich. Die Bundesbehörden legen zudem Wert darauf, dass drittens die *wichtigsten Standards für E-Government laufend identifiziert und erarbeitet oder aktualisiert werden*. Bei den Kantonen steht das Ziel, dass die *elektronische Meldung des Weg- und Zuzugs bis 2019 schweizweit medienbruchfrei möglich ist*, an dritter Stelle. Letztgenanntes Ziel hat für die Gemeinden Priorität. Diese wünschen sich zudem, dass der *elektronische Stimmkanal sich bis 2019 als ordentlicher Stimmkanal etabliert*. Damit nehmen die Gemeinden am ehesten die Bedürfnisse der Bevölkerung wahr, auf welche die durchgeführte Bevölkerungsbefragung hindeuten.

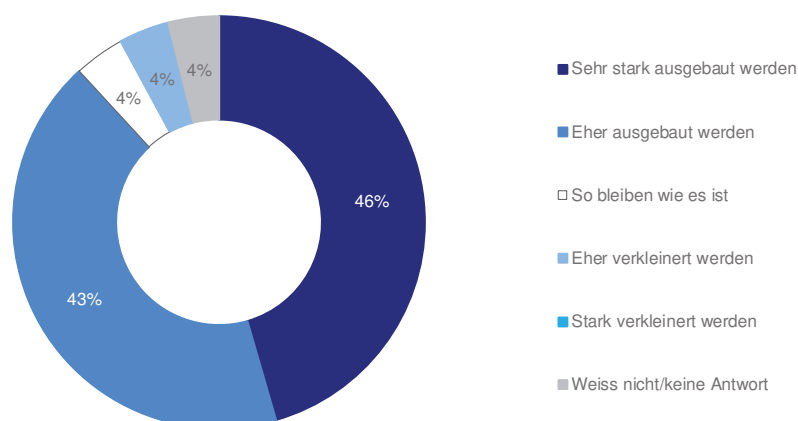
2.3.6 Anpassungsbedarf bei Online-Angeboten

Im folgenden Abschnitt geht es um den Anpassungsbedarf, welchen 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:

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



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle befragten Bundesbehörden (N = 28).

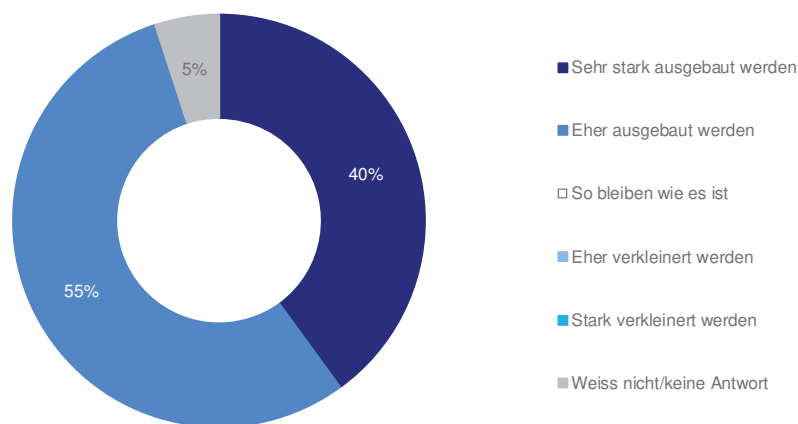
Die Befragten der Bundesverwaltung sind klar der Meinung, das Angebot müsse ausgebaut werden. Fast die Hälfte sieht sogar einen Bedarf für einen sehr starken Ausbau.

Die Frage, welches Online-Angebot der Bundesverwaltung am dringendsten ausgebaut werden müsste, können viele der Befragten nicht beantworten. Bei denjenigen, die eine Antwort auf diese Frage geben, werden *E-Voting*, *Bewilligungen/Gesuche (generell)* und *Bürgerkonto* am häufigsten genannt.

Kantonsverwaltung

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

35. 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 2017, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE AG.
Legende: Basis sind alle befragten Kantonsbehörden (N = 20).

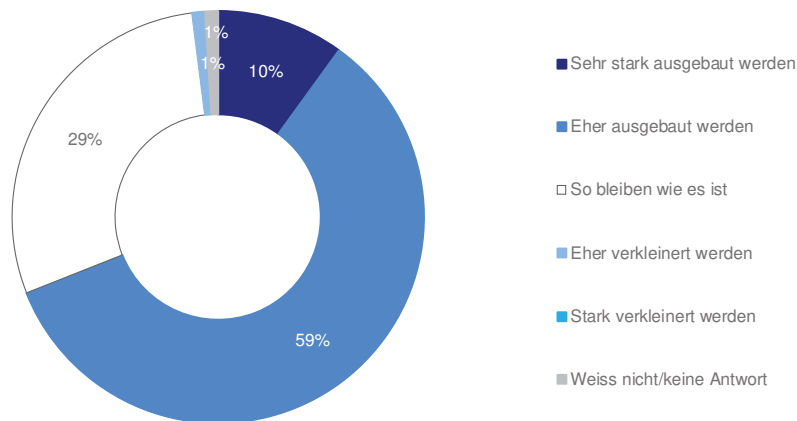
Bei den Befragten der kantonalen Behörden zeigt sich eine noch deutlichere Präferenz für den Ausbau des Online-Angebots. Alle Personen, die sich zu dieser Frage geäußert haben, sind der Meinung, das Angebot müsse ausgebaut werden.

Eine nähere Betrachtung des Bereichs mit dem dringendsten Ausbaubedarf zeigt auch hier einige *Weiss-nicht-Antworten* und fehlende Antworten. Die Antwortenden sehen den dringenden Bedarf für einen Ausbau bei der *digitalen Steuererklärung*.

Gemeindeverwaltung

Darstellung 36 illustriert die Antworten der Vertretenden der Gemeindebehörden.

36. 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 2017, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE AG.
Legende: Basis sind alle befragten Gemeindebehörden (N = 1'141).

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 soll so bleiben, wie es ist. Auch bei den Gemeinden wird der Wunsch nach einem Ausbau deutlich: Fast 70% der Befragten wünschen sich einen leichten oder starken Ausbau. Dies trifft insbesondere für die grösseren Gemeinden zu.

Bei den befragten Vertretenden von Gemeinden steht der Ausbau des Angebots *eUmzug* im Vordergrund. 30% der Befragten sehen hier den dringendsten Ausbaubedarf.

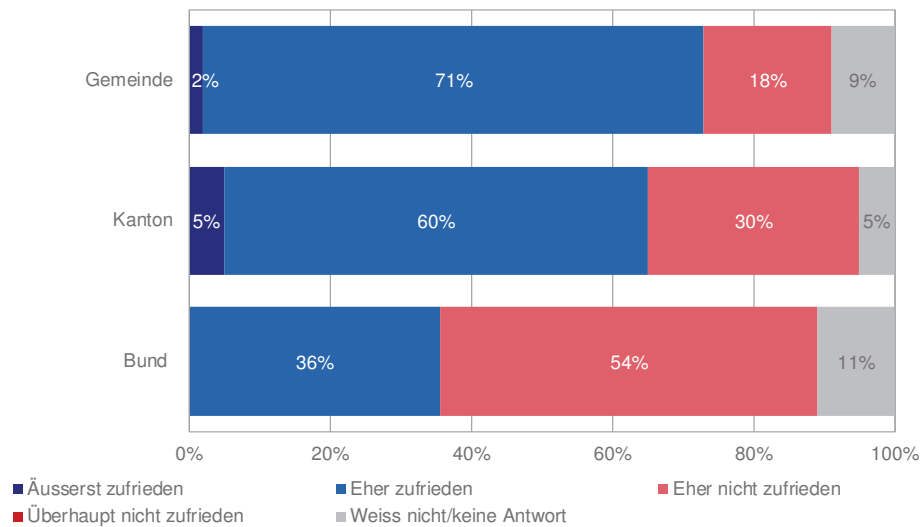
2.4 Vergleich zwischen Nachfrage und Angebot

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.

2.4.1 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 37 zeigt die Antworten auf.

37. 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 ...

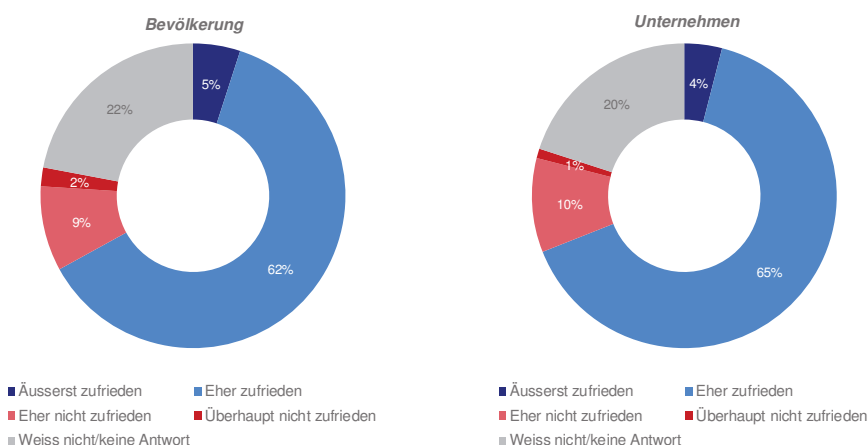


Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle befragten Behörden auf Ebene Bund (N = 28), Kantone (N = 20) und Gemeinden (N = 1'141).

Die Mitarbeitenden der Bundesbehörden zeigen sich deutlich kritischer als diejenigen der Stellen auf den 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. 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 38 illustriert.

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

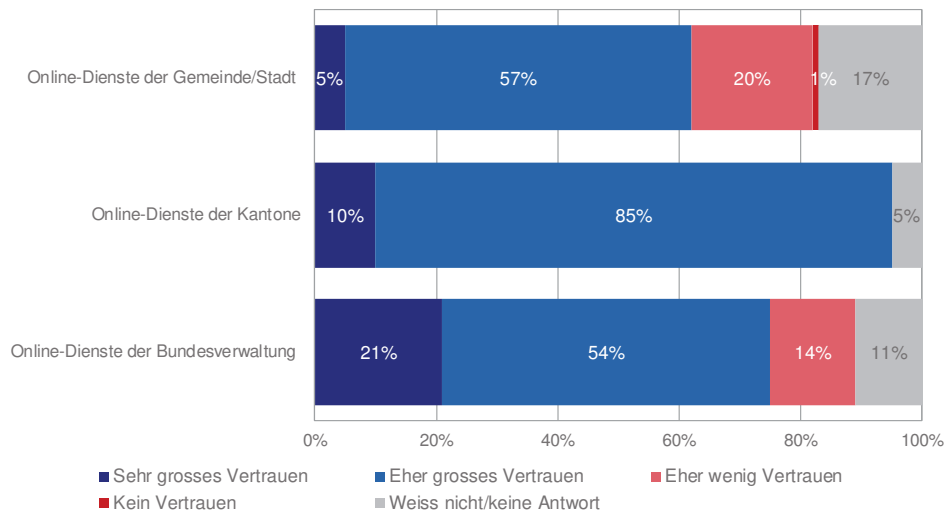


Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppen Bevölkerung und Unternehmen, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen (n = 2'409) und alle Unternehmen (N = 1'479).

Eine Mehrheit beider Zielgruppen ist 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.

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 39 zeigt die Ergebnisse der Befragung auf.

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

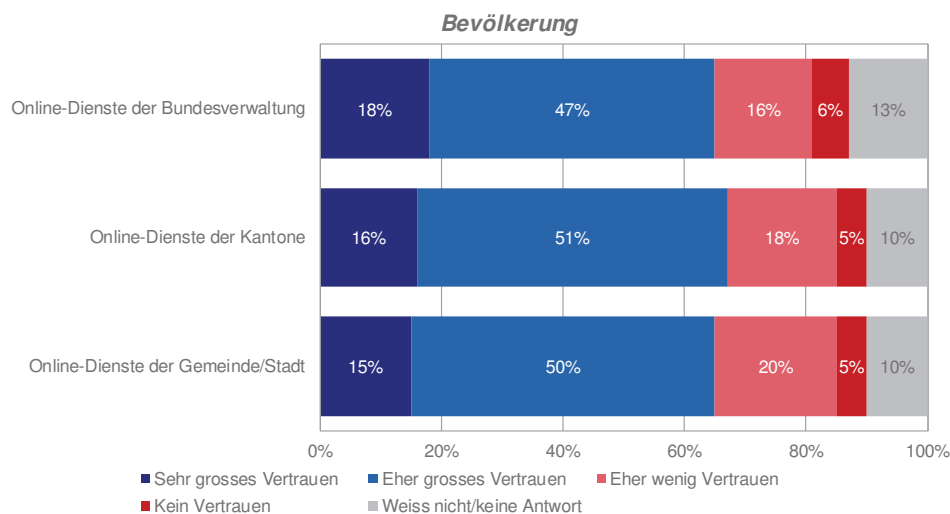


Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle befragten Behörden auf Ebene Bund (N = 28), Kantone (N = 20) und Gemeinden (N = 1'141).

Das Vertrauen der Bevölkerung in die Online-Dienstleistungen der Behörden wird von den Behördenvertretenden positiv eingeschätzt. Am selbstkritischsten 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.

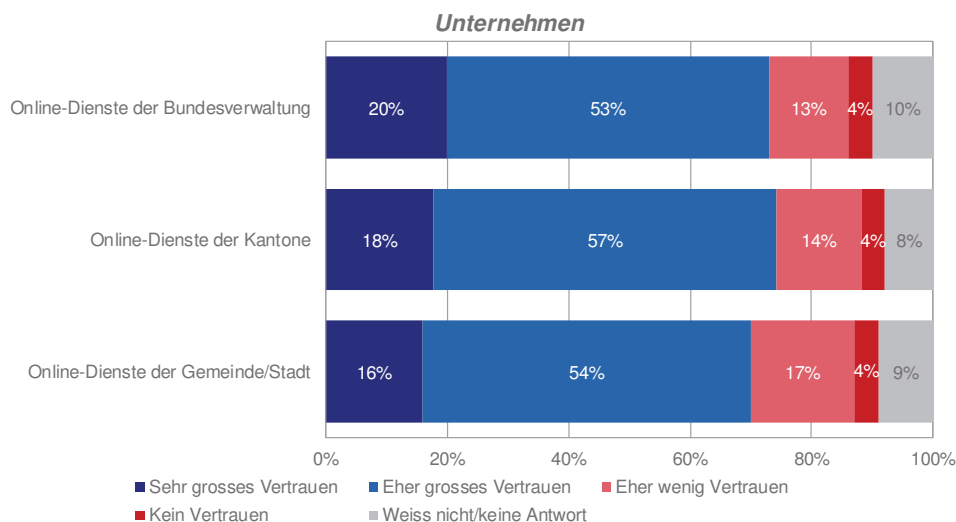
Die Antworten der Bevölkerung (Darstellung 40) und der Vertretenden der befragten Unternehmen (Darstellung 41) auf die Frage nach dem Vertrauen in die Online-Dienstleistungen der Behörden werden im Folgenden aufgezeigt.

40. 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 2017, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen (n = 2'409).

41. 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 2017, Zielgruppe Unternehmen, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle Unternehmen (N = 1'479).

Die Bevölkerung bringt den Online-Diensten der Bundesverwaltung und der Kantone Vertrauen entgegen, jedoch ist dieses weniger ausgeprägt als von diesen vermutet. Bei der Bevölkerung zeigen 65% der Befragten Vertrauen in die Online-Dienste. Bei den Unternehmen ist das Vertrauen mit über 70% etwas grösser als bei der Bevölkerung. Die Mehrheit der Befragten beider Zielgruppen zeigt auch Vertrauen in den Persönlichkeits- und Datenschutz bei Online-Diensten der Behörden auf allen Verwaltungsebenen, wobei das Vertrauen der Unternehmen für alle Ebenen etwas grösser ist als dasjenige der Bevölkerung.

Die Bevölkerung in der italienischen Schweiz zeigt ein besonders grosses Vertrauen in die Online-Dienste der Behörden, während dieses bei der Bevölkerung in der Westschweiz besonders

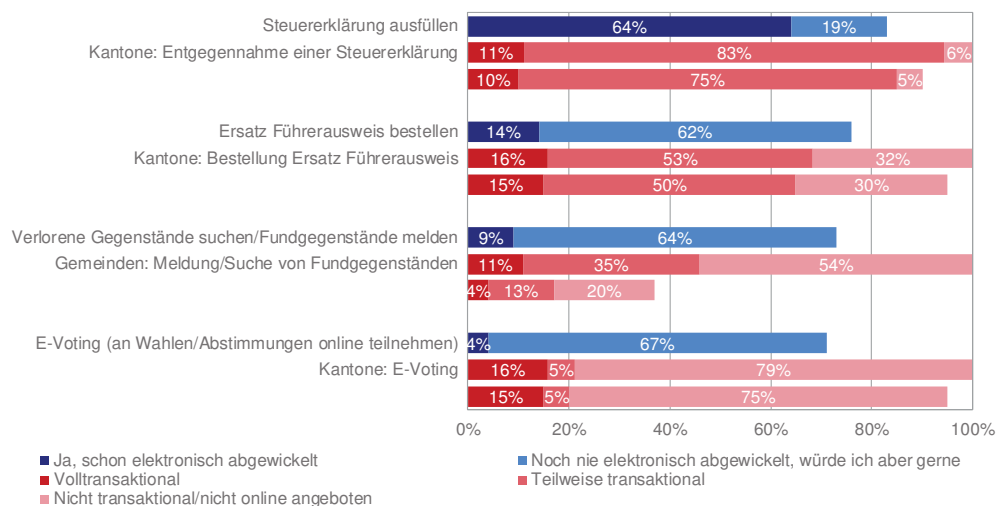
klein ist. Die Unternehmen in der italienischen Schweiz bringen den Online-Diensten der Behörden mehr Vertrauen entgegen als die Unternehmen in der West- und Deutschschweiz. Unternehmen in Städten zeigen zudem häufiger grosses Vertrauen in die Behörden als Unternehmen in ländlichen Regionen.

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, fast drei Viertel der Befragten bringen den Behörden auf allen Ebenen Vertrauen entgegen.

2.4.2 Angebot und Nachfrage 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 präsentiert. Im Folgenden wird dieser Vergleich für einzelne Dienstleistungen gezogen und grafisch illustriert. Darstellung 42 illustriert zunächst die Gegenüberstellung des Angebots der Verwaltung¹⁹ mit der Nachfrage der Bevölkerung²⁰.

42. Angebot und Nachfrage der Bevölkerung nach Online-Angeboten



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppen Bevölkerung und Verwaltung, Demo SCOPE AG.

Legende: Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen (die abgefragten Leistungen wurden gesplittet, n = 768 beziehungsweise n = 741) und alle Behörden auf Ebene Kantone (N = 20) und Gemeinden (N = 1'141).

¹⁹ Vergleiche der Nachfrage mit Angeboten auf Ebene Bund (z.B. Betriebsregistrauszug 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 welche sowohl die Angebots- (Verwaltung) als auch die Nachfrageseite (Bevölkerung) abgefragt wurde.

²⁰ Für die Gegenüberstellung von Angebot und Nachfrage wurden diejenigen Dienstleistungen ausgewählt, welche auf Seiten Bevölkerung die grösste Nachfrage aufweisen. 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.

Die derzeitige Nutzung von Online-Angeboten durch die Bevölkerung entspricht dem Angebot von Kantons- und Gemeindeverwaltungen, wenn vollständig und teilweise transaktionale Angebote berücksichtigt werden: So ist die mit Abstand am häufigsten online abgewickelte Tätigkeit das *Ausfüllen der Steuererklärung*, eine Leistung, die von fast allen befragten kantonalen Behörden zumindest teilweise transaktional angeboten wird. Gleiches gilt für die *Fristverlängerung zur Steuererklärung*. Beim *Ausfüllen der Steuererklärung* besteht Entwicklungspotenzial im Hinblick auf die volltransaktionale Variante dieser Dienstleistung. Ebenfalls häufig wurden *E-Rechnungen von Behörden empfangen* und *E-Payment durchgeführt*. *E-Payment* und *E-Rechnung* werden von vielen kantonalen Stellen angeboten, das Angebot der Kantone entspricht hier also ebenfalls dem gegenwärtigen Nutzungsverhalten der Bevölkerung. Anders sieht es bei den Gemeinden aus: Nur knapp ein Fünftel der befragten Gemeinden bietet *E-Payment*, ein noch kleinerer Anteil *E-Rechnung* an. Damit besteht bei diesen beiden Dienstleistungen bei den Gemeinden in der Schweiz Nachholbedarf.

Hinsichtlich der gewünschten zusätzlichen Online-Dienstleistungen steht das *E-Voting* bei der Bevölkerung im Vordergrund. Gross ist das Bedürfnis nach einer digitalen Abwicklung bei der *Meldung und Suche verlorener Gegenstände* und der *Bestellung eines Führerausweisersatzes*. Beim *E-Voting* wird das Bedürfnis der Bevölkerung derzeit nicht befriedigt.

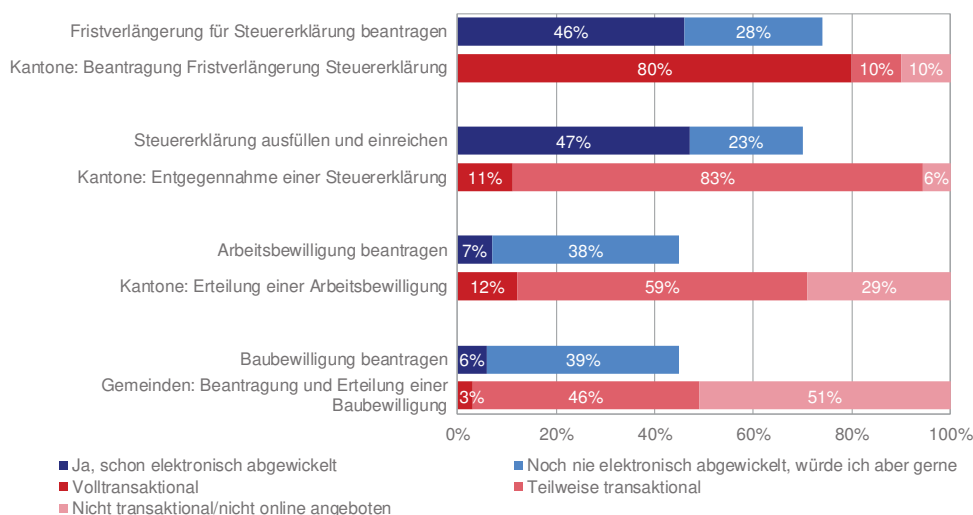
E-Voting gehört auf allen Verwaltungsebenen zu den am seltensten angebotenen Dienstleistungen. Ebenso ist das Online-Angebot für die *Meldung beziehungsweise Suche verlorener Gegenstände* bei den Gemeinden ausbaufähig. Dies ist ein Beispiel für eine Dienstleistung, bei der in der Bevölkerung ein grosses Bedürfnis besteht und die einfach elektronisch umzusetzen wäre. Die *Bestellung eines Führerausweisersatzes* ist bei rund 70% der befragten kantonalen Behörden, die diese Leistung anbieten, gemäss eigenen Angaben vollständig oder teilweise transaktional möglich. Diese Beobachtung deutet darauf hin, dass das Angebot in der Bevölkerung zu wenig bekannt ist und deshalb noch selten genutzt wird.

In Darstellung 43 findet sich die Gegenüberstellung des Angebots der Behörden²¹ und der Nachfrage der Unternehmen²².

²¹ 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 welche sowohl die Angebots- (Verwaltung) als auch die Nachfrageseite (Unternehmen) abgefragt wurde.

²² Für die Gegenüberstellung von Angebot und Nachfrage wurden diejenigen Dienstleistungen ausgewählt, welche aufseiten Unternehmen eine grosse Nachfrage aufweisen beziehungsweise sonst interessante Einblicke ermöglichen. 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.

43. Angebot und Nachfrage der Unternehmen nach Online-Angeboten



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppen Unternehmen und Verwaltung, Demo SCOPE AG.

Legende: Basis sind alle befragten Unternehmen (N = 1'479) und alle Behörden auf Ebene Kantone (N = 20) und Gemeinden (N = 1'141).

Die Darstellung zeigt, dass die derzeitige Nachfrage der Unternehmen vom Angebot der Behörden gut abgedeckt wird, zumindest, wenn man auch teilweise transaktionale Wege der Abwicklung berücksichtigt. Das Angebot übersteigt bei den am häufigsten online abgewickelten Dienstleistungen, dem *Ausfüllen der Steuererklärung* respektive dem *Beantragen einer entsprechenden Fristverlängerung* sogar die aktuelle Nachfrage. Insbesondere bei der *Fristverlängerung* sind volltransaktionale Angebote weit verbreitet und werden vergleichsweise wenig genutzt. Analog zur Beobachtung bei der Nachfrage der Bevölkerung lässt sich auch hier Weiterentwicklungspotenzial beim *Ausfüllen der Steuererklärung* in Richtung einer durchgängigen Dienstleistung konstatieren. Mehr als ein Drittel der Unternehmen hat *Adressänderungen gemeldet*, das Unternehmen online *bei der Sozialversicherung angemeldet* oder *die Sozialversicherung elektronisch abgerechnet*. Diese Dienstleistungen wurden allerdings nur auf der Seite der Nutzenden abgefragt, weshalb kein Vergleich zwischen Nachfrage und Angebot möglich ist.

Fast 40% der befragten Unternehmen würden die Möglichkeit, *Arbeits- und Baubewilligungen online zu beantragen*, begrüßen. Hier besteht bei den Behörden bereits ein breites Online-Angebot, auch wenn dieses bei den meisten Behörden nicht durchgängig ausgestaltet ist. Hier besteht Potenzial für medienbruchfreie Dienstleistungen. Weitere Dienstleistungen, bei denen die Unternehmen einen Bedarf für eine elektronische Möglichkeit der Abwicklung angeben, sind die *Meldung von Mutationen ans Handelsregister*, das *Bestellen von Betriebsauskünften* und das *Stellen von Betriebsbegehren*. Da diese Dienstleistungen die Bundesverwaltung betreffen, wurden sie für einen Vergleich zwischen Nachfrage und Angebot nicht herangezogen.

2.4.3 Anpassungsbedarf bei Online-Angeboten

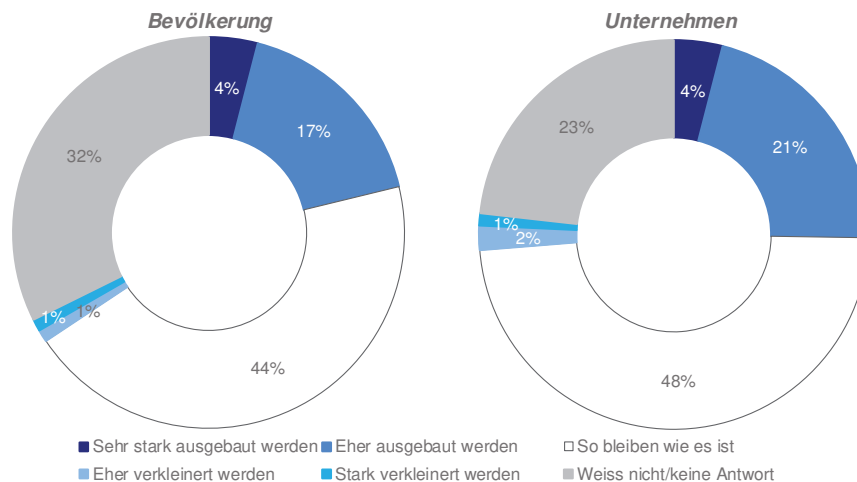
Ein weiterer wichtiger Indikator im Zusammenhang mit der Frage, ob die Angebote der Verwaltung den Bedürfnissen der Bevölkerung und der Unternehmen gerecht werden, ist der Anpassungsbedarf, welchen die Anspruchsgruppen bei bestehenden Angeboten verorten. Im

Folgendes 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 34, 35 und 36).

Bundesverwaltung

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

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



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppen Bevölkerung und Unternehmen, Demo SCOPE AG.

Legende: Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen (n = 2'409) und alle Unternehmen (N = 1'479).

In beiden Zielgruppen, insbesondere bei der Bevölkerung, findet sich wieder ein relevanter Anteil von *Weiss-nicht-Antworten* und fehlenden Antworten. Dies liegt vermutlich daran, dass zu dieser Verwaltungsebene insgesamt wenig Kontakt besteht. Von denjenigen, welche 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 21%.

Jüngere, männliche Befragte wünschen sich häufiger einen Ausbau des Online-Angebots der Bundesverwaltung als ältere, weibliche Befragte. Bei den Unternehmen ist der Wunsch nach einem Ausbau in der italienischen Schweiz stärker verbreitet als in den anderen Sprachregionen.

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 (12% der Befragten). Diese Einschätzung wird von den befragten Bundesbehörden geteilt (vgl. D 2.32). Bei den Unternehmen erhält die Aussage, wonach *die Bundesverwaltung alle Dienstleistungen online anbieten sollte*, die meiste Zustimmung (8%).

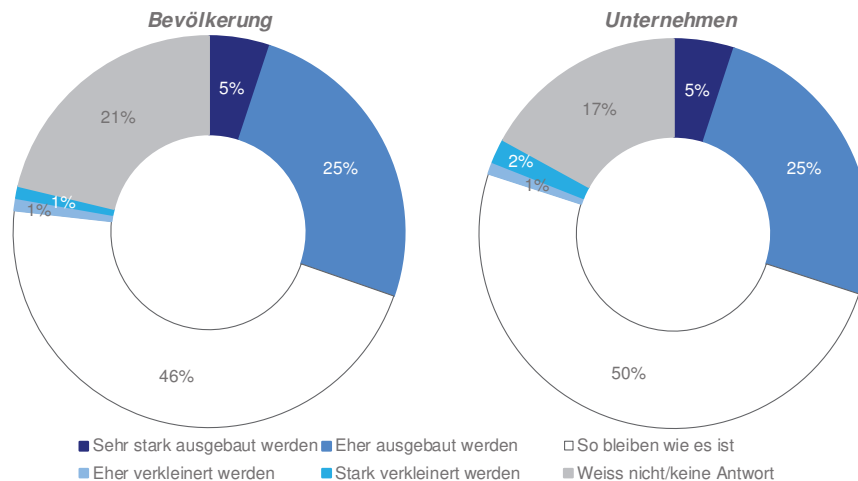
Der Vergleich mit den Ergebnissen der Befragung der Verwaltung zeigt, dass die Bundesbehörden selbst viel deutlicher der Meinung sind, ihr Online-Angebot müsse ausgebaut werden.

Hinsichtlich der Bereiche, die ausgebaut werden sollen, sind sich die Nutzenden und die Anbietenden aber einig.

Kantonsverwaltung

Der Ausbaubedarf bei den kantonalen Behörden wird wie in Darstellung 45 illustriert beurteilt.

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



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppen Bevölkerung und Unternehmen, Demo SCOPE AG.

Legende: Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen (n = 2'409) und alle Unternehmen (N = 1'479).

Von denjenigen, welche sich zur Frage geäußert haben, ist die Mehrheit beider Gruppen der Meinung, das Online-Angebot der Kantonsverwaltung solle *so bleiben, wie es ist*. 30% beider Gruppen sehen Bedarf für einen Ausbau des Online-Angebots.

Jüngere, männliche Befragte sowie Befragte aus städtischen Regionen wünschen sich häufiger einen Ausbau des Online-Angebots der kantonalen Verwaltung. Bei den Unternehmen ist der Wunsch nach einem Ausbau in der italienischen Schweiz stärker verbreitet als in den anderen Sprachregionen. Der Bedarf nach einem Ausbau wächst zudem mit der Unternehmensgrösse.

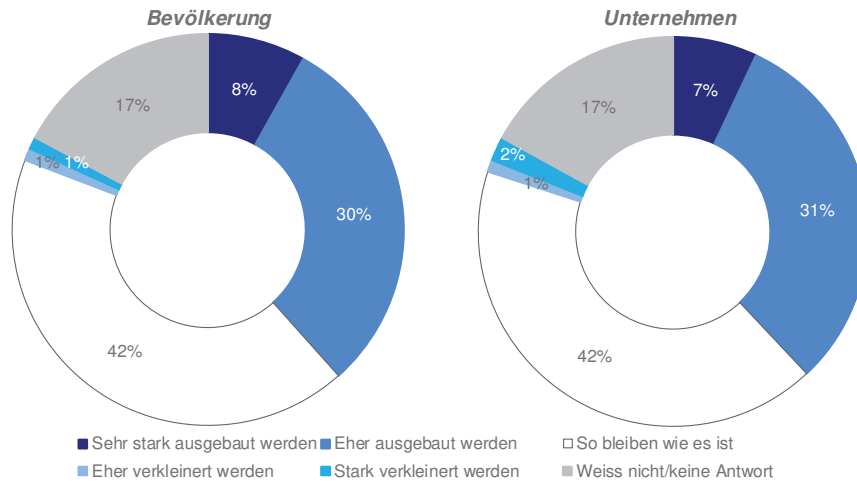
Auch bezüglich Kantonsverwaltungen wurden diejenigen Befragten, die sich einen Ausbau des Online-Angebots wünschen, gefragt, bei welchem Angebot sie den dringendsten Ausbaubedarf sehen. Viele Befragte konnten sich nicht äussern. Die meisten Nennungen hat aber bei der Bevölkerung das *E-Voting* erhalten (8%), dicht gefolgt von der *digitalen Steuererklärung* (7%). Die Einschätzung bezüglich der *digitalen Steuererklärung* wird von den Behörden auf kantonomer Ebene unterstützt (vgl. D 2.33). Bei den Unternehmen steht die *digitale Steuererklärung* im Vordergrund (11%). An zweiter Stelle folgt die Aussage, wonach *die Kantonsverwaltungen sämtliche Dienstleistungen online anbieten sollten* (8%).

Die befragten kantonalen Behörden sind der Ansicht, ihr Online-Angebot müsse ausgebaut werden. Alle Personen, die sich zu dieser Frage geäußert haben, sprechen sich für einen Ausbau aus.

Gemeindeverwaltung

Die Beurteilung der Bevölkerung und der Unternehmen in Bezug auf das Angebot der Gemeindebehörden wird in Darstellung 46 aufgezeigt.

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



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppen Bevölkerung und Unternehmen, Demo SCOPE AG.

Legende: Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen (n = 2'409) und alle Unternehmen (N = 1'479).

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 will, entsprechend kleiner. Knapp 40% der Befragten sind der Meinung, das Online-Angebot der kommunalen Verwaltungen solle ausgebaut werden. Ein nur geringfügig grösserer Teil der Bevölkerung und der Unternehmen ist der Meinung, das Angebot solle *so bleiben, wie es ist*.

Jüngere männliche Befragte sowie Befragte aus städtischen Regionen wünschen sich häufiger einen Ausbau des Online-Angebots der kommunalen Verwaltung. Bei den Unternehmen ist der Wunsch nach einem Ausbau in der italienischen Schweiz stärker verbreitet als in den anderen Sprachregionen. Der Bedarf nach einem Ausbau wächst zudem mit der Unternehmensgrösse.

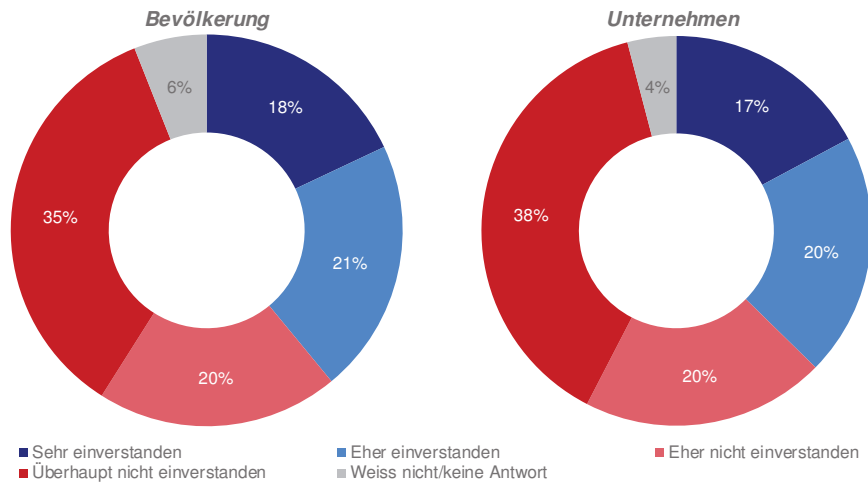
In Bezug auf die Gemeindeverwaltungen wurden diejenigen Befragten, die sich einen Ausbau des Online-Angebots wünschen, gefragt, bei welchem Angebot sie den dringendsten Ausbaubedarf sehen. Wie bei den anderen Verwaltungsebenen konnten sich viele Befragte dazu nicht äussern. Bei der Bevölkerung haben der *eUmzug* und das *E-Voting* am meisten Zustimmung erhalten (je 7%). Die Unternehmen sind am ehesten der Meinung, *die kommunalen Verwaltungen sollten sämtliche Dienstleistungen online anbieten* (10%). An zweiter Stelle steht die *digitale Steuererklärung* (7%).

Die Befragten Vertretenden der Gemeindebehörden sind von allen Verwaltungsebenen am ehesten der Meinung, der bestehende Umfang der Online-Angebote sei ausreichend. Dies obwohl die Nutzenden hier am kritischsten sind beziehungsweise am meisten Ausbaupotenzial sehen.

2.4.4 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 47 wird zunächst die Seite der Nutzenden illustriert.

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



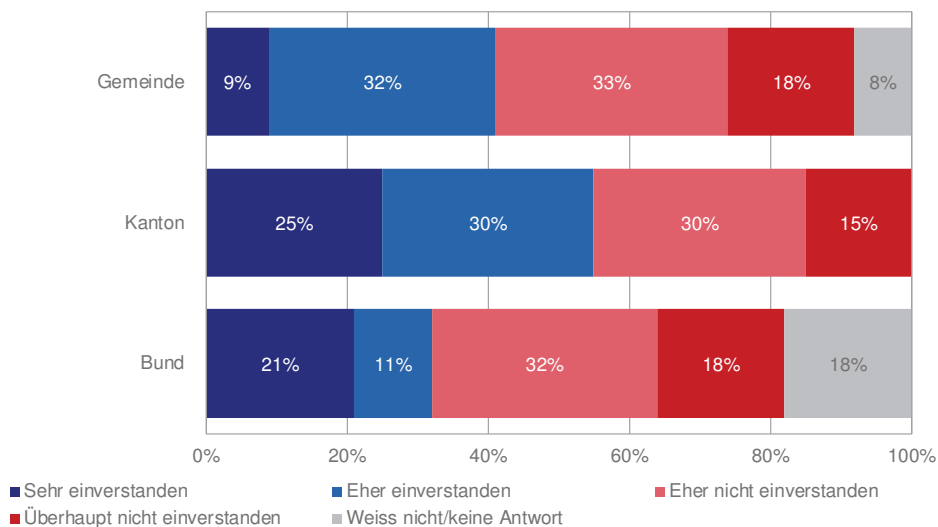
Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppen Bevölkerung und Unternehmen, Demo SCOPE AG.

Legende: Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen (n = 2'409) und alle Unternehmen (N = 1'479).

Knapp über die Hälfte beider Gruppen wäre mit einer solchen Regelung nicht einverstanden. Über ein Drittel zeigt sogar eine starke Ablehnung. Die Gruppe der Befürworter/innen teilt sich in zwei fast gleich grosse Gruppen, die jeweils *sehr* oder *eher* mit einer solchen Lösung *einverstanden* 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 58% der Befragten aus der Westschweiz damit *überhaupt nicht einverstanden*, gegenüber 29% in der Deutschschweiz und 16% in der italienischen Schweiz.

Die Seite der Anbietenden beurteilt diese Frage wie in Darstellung 48 ersichtlich.

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



Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Verwaltung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle befragten Behörden auf Ebene Bund (N = 28), Kantone (N = 20) und Gemeinden (N = 1'141).

Die Behörden stehen einer solchen Lösung positiver gegenüber als die Bevölkerung und die Unternehmen. Dies trifft insbesondere für die Befragten der Kantone zu. Die Mehrheit der Befragten der Kantonsbehörden wäre mit dem Vorschlag einverstanden, während auf den anderen beiden Verwaltungsebenen jeweils die Mehrheit der Befragten den Vorschlag ablehnt.

Der Vergleich zwischen den Nutzenden und den Anbietenden zeigt, dass die Zielgruppen der Weiterentwicklung und weiteren Verankerung von E-Government eine unterschiedliche Bedeutung zumessen. Eine Gebührenminderung für online in Anspruch genommene Dienstleistungen wäre für die Nutzenden ein starker Anreiz, die Dienstleistungen auf diesem Weg zu nutzen. Dass sie dieser Aussicht eher skeptisch gegenüberstehen, unterstreicht, dass sie nicht beabsichtigen, mehr digitale Angebote zu nutzen. Demgegenüber wollen die Behörden als Anbietende eher den Schritt zu einer weiteren Verbreitung und Verankerung von Online-Angeboten machen.

3. Fazit

Das Angebot an durchgängig online verfügbaren Dienstleistungen ist bei den Behörden der Schweiz insgesamt noch wenig entwickelt. Es zeigen sich Unterschiede zwischen den föderalen Ebenen und den einzelnen Kantonen: Gemeindebehörden bieten im Vergleich zu den Kantons- und Bundesbehörden am wenigsten volltransaktionale Dienstleistungen an. Grosse und urbane Kantone haben ein umfangreicheres Angebot an elektronischen Behördendienstleistungen als kleinere, ländlich geprägte Kantone.

Aus Sicht der Behörden verhindern vor allem fehlende personelle, zeitliche und finanzielle Ressourcen die Lancierung von digitalen Angeboten. Auch die bestehenden Rechtsgrundlagen stellen teilweise ein Hindernis dar. Ein Anknüpfungspunkt besteht auf Ebene der Behörden deshalb bei der Verankerung des Themas E-Government in Strategien, Leitbildern, Stellenplänen usw. sowie der expliziten Bereitstellung von ausreichenden Ressourcen für diese Aktivitäten. Für die Ausbreitung von E-Government-Angeboten fehlt es zudem an grundlegenden, gemeinsam nutzbaren Schlüsselinfrastrukturen, wie beispielsweise einem staatlich anerkannten elektronischen Identifizierungsmittel (E-ID)²³.

Die derzeitige Nachfrage der Bevölkerung und insbesondere der Unternehmen nach Online-Dienstleistungen wird durch das bestehende Angebot auf den ersten Blick gut gedeckt. Die Behörden, insbesondere auf Ebene Bund und Kantone, sehen sogar einen grösseren Bedarf für einen allgemeinen Ausbau des Angebots als die Nutzenden. 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 dieses viel deutlicher, als wenn der allgemeine Bedarf nach einem Ausbau der Online-Dienstleistungen erhoben wird. Diese Beobachtung relativiert teilweise die Ergebnisse zum Bedarf nach zusätzlichen Online-Dienstleistungen, wobei die Nutzenden natürlich nur Angebote beurteilen können, die sie kennen beziehungsweise deren Existenz sie sich vorstellen können. Generell besteht ein Wunsch nach zusätzlichen, volltransaktionalen Dienstleistungen, die von den Behörden bis jetzt nur in geringem Umfang angeboten werden. Dieses zusätzliche Nutzungspotenzial sollte ausgeschöpft werden.

Bestehende Online-Angebote sind den Befragten oft zu wenig bekannt. Zusätzlich verhindern Bedenken hinsichtlich des Daten- und Persönlichkeitsschutzes eine breitere Nutzung, was auch mit der Vielzahl von Benutzernamen und Passwörtern und damit mit dem Fehlen eines einheitlichen Identifikationsverfahrens zusammenhängt. Diese Ergebnisse bestätigen den Bedarf nach sicheren und zuverlässigen Verfahren zur Identifikation und nach verstärkten Aktivitäten der Behörden, um bestehende Bedenken hinsichtlich Daten- und Persönlichkeitsschutz von Online-Dienstleistungen auszuräumen. Im Sinne einer nutzerorientierten Prozessoptimierung sollte die Verwaltung transparenter machen, wie sie Personendaten verwendet und wie genau die digitalen Prozesse ablaufen. Bei den Unternehmen bestehen vor allem Schwierigkeiten, die passenden Angebote der Behörden zu finden. Es bietet sich also eine übersichtliche Darstellung und gezielte Bekanntmachung von (bestehenden) Angeboten bei den Unternehmen an.

²³ 2016 wurde ein Konzept für staatlich anerkannte elektronische Identifizierungsmittel (E-ID) erarbeitet. Demnach soll sich der Staat auf die Definition der rechtlichen Rahmenbedingungen und die Bereitstellung von Identitätsdaten konzentrieren. Der Bundesrat beschäftigt sich ebenfalls mit dem Thema der elektronischen Identität. Er will rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen für die Anerkennung von elektronischen Identifizierungsmitteln und deren Anbieter schaffen. Im Februar 2017 wurde die Vernehmlassung zu einem Bundesgesetz über anerkannte elektronische Identifizierungseinheiten (E-ID-Gesetz) eröffnet.

Aus Sicht der Nutzenden lässt sich festhalten, dass ein Bedürfnis nach Behördendienstleistungen besteht, die orts- und zeitunabhängig in Anspruch genommen werden können, die schnell und einfach verfügbar sind und deren Sicherheit jederzeit gewährleistet ist.

Darstellungsverzeichnis

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	Gründe Nutzung digitale Behördendienstleistungen
Darstellung 8	Hindernisse Nutzung digitale Behördendienstleistungen
Darstellung 9	Gewünschte Unterstützungsleistungen
Darstellung 10	Bekanntheit/Nutzung von Webseiten
Darstellung 11	Nutzung von Anmelde- und Authentifizierungsverfahren

Unternehmen

Darstellung 12	Nutzung Kontaktmöglichkeiten Bundesbehörden
Darstellung 13	Nutzung Kontaktmöglichkeiten Kantonsbehörden
Darstellung 14	Nutzung Kontaktmöglichkeiten Gemeindebehörden
Darstellung 15	Anteil digitaler Abwicklung von Behördendienstleistungen
Darstellung 16	Nutzung Behördendienstleistungen (1)
Darstellung 17	Nutzung Behördendienstleistungen (2)
Darstellung 18	Gründe Nutzung digitale Behördendienstleistungen
Darstellung 19	Hindernisse Nutzung digitale Behördendienstleistungen
Darstellung 20	Bekanntheit/Nutzung von Webseiten
Darstellung 21	Nutzung von Anmelde- und Authentifizierungsverfahren

Verwaltung

Darstellung 22	Angebot Kontaktmöglichkeiten
Darstellung 23	Dienstleistungsangebot Bundesbehörden
Darstellung 24	Dienstleistungsangebot Kantonsbehörden
Darstellung 25	Dienstleistungsangebot Gemeindebehörden
Darstellung 26	Angebot Unterstützungsleistungen
Darstellung 27	Hindernisse Angebot digitale Dienstleistungen Bundesbehörden
Darstellung 28	Hindernisse Angebot digitale Dienstleistungen Kantonsbehörden
Darstellung 29	Hindernisse Angebot digitale Dienstleistungen Gemeindebehörden
Darstellung 30	Verfügbare Stellenprozente für E-Government
Darstellung 31	Gründe Angebot digitale Dienstleistungen Bundesbehörden
Darstellung 32	Gründe Angebot digitale Dienstleistungen Kantonsbehörden
Darstellung 33	Gründe Angebot digitale Dienstleistungen Gemeindebehörden
Darstellung 34	Anpassungsbedarf Angebot Bundesverwaltung
Darstellung 35	Anpassungsbedarf Angebot Kantonsverwaltung
Darstellung 36	Anpassungsbedarf Angebot Gemeindeverwaltung

Vergleich Angebot – Nachfrage

Darstellung 37	Einschätzung Zufriedenheit Nutzende mit E-Government-Angebot
Darstellung 38	Zufriedenheit Nutzende mit E-Government-Angebot
Darstellung 39	Einschätzung Vertrauen Bevölkerung in Online-Dienstleistungen
Darstellung 40	Vertrauen der Bevölkerung in Online-Dienstleistungen
Darstellung 41	Vertrauen der Unternehmen in Online-Dienstleistungen
Darstellung 42	Gegenüberstellung Angebot und Nachfrage Bevölkerung
Darstellung 43	Gegenüberstellung Angebot und Nachfrage Unternehmen
Darstellung 44	Anpassungsbedarf Angebot Bundesverwaltung (Nutzersicht)
Darstellung 45	Anpassungsbedarf Angebot Kantonsverwaltung (Nutzersicht)
Darstellung 46	Anpassungsbedarf Angebot Gemeindeverwaltung (Nutzersicht)
Darstellung 47	Beurteilung Nutzende geringere Gebühren Online-Dienstleistungen
Darstellung 48	Beurteilung Verwaltung geringere Gebühren Online-Dienstleistungen

Impressum

Autorinnen und Autoren

Dr. Michael Buess, DemoSCOPE
Dipl. Soz. Milena Iselin, Interface
Dr. Oliver Bieri, Interface

Demo SCOPE AG
Klusenstrasse 17/18
CH-6043 Adligenswil
Tel +41 (0)41 375 40 00
demoscope@demoscope.ch
www.demoscope.ch

Interface Politikstudien Forschung Beratung GmbH
Seidenhofstrasse 12
CH-6003 Luzern
Tel +41 (0)41 226 04 26
interface@interface-politikstudien.ch
www.interface-politikstudien.ch

Auftraggeber

Geschäftsstelle E-Government Schweiz
Schwarztorstrasse 59
CH-3003 Bern
Tel +41 (0)58 464 79 21

Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO)
Direktion für Standortförderung
Ressort KMU-Politik
Holzikofenweg 36
CH-3003 Bern
Tel +41 (0)58 462 56 56

Zitiervorschlag

Buess, M.; Iselin, M.; Bieri, O. (2017): Nationale E-Government-Studie 2017. 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 dem SECO verfasst. Für den Inhalt ist allein der Auftragnehmer verantwortlich.

Geschäftsstelle E-Government Schweiz
Schwarztorstrasse 59
CH-3003 Bern
Tel +41 (0)58 464 79 21

Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO)
Direktion für Standortförderung
Ressort KMU-Politik
Holzikofenweg 36
CH-3003 Bern
Tel +41 (0)58 462 56 56