

# Nationale E-Government- Studie 2022

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



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

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

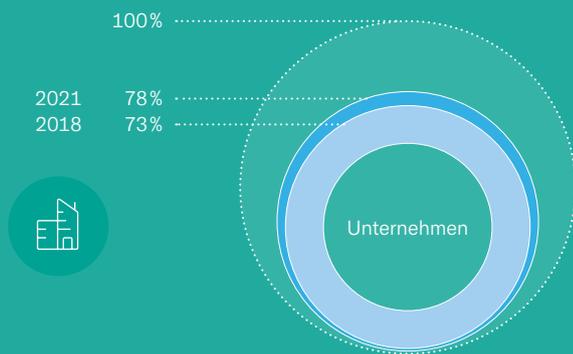
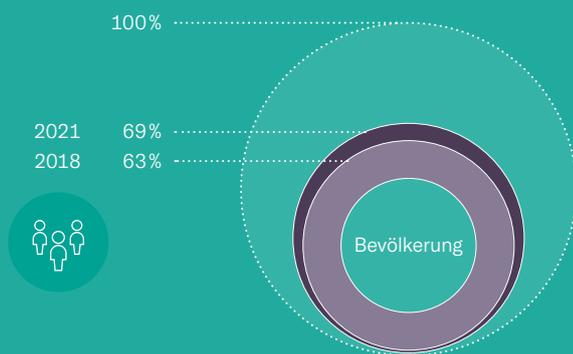
Zentrale Ergebnisse	02
Vorwort	04
Studiensteckbrief	06
Befragungsergebnisse	08
Zielgruppe Bevölkerung	08
Zielgruppe Unternehmen	14
Zielgruppe Verwaltung	17
Vergleich zwischen Nachfrage und Angebot	21
Fazit	26
Impressum	29

# Zentrale Ergebnisse

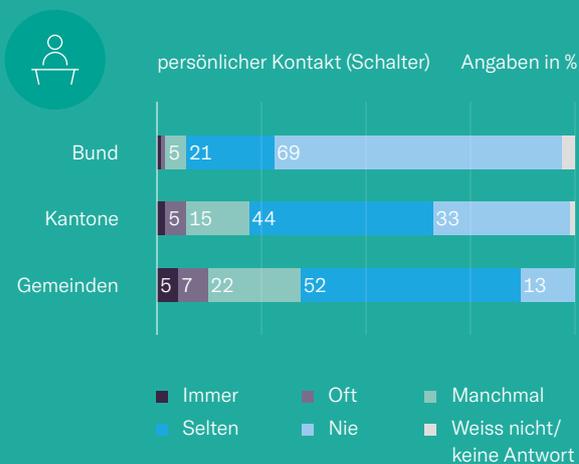
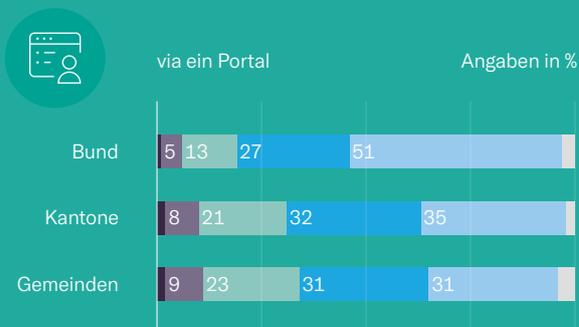
Auf allen Verwaltungsebenen nimmt der Online-Support bei der Abwicklung von Behördendiensten zu. Die schriftliche Anleitung wird weniger nachgefragt.



Die digitale Abwicklung nimmt weiter zu: Knapp 70% der Bevölkerung wickeln mindestens die Hälfte der Dienstleistungen elektronisch ab, wobei dies insbesondere die 25- bis 54-Jährigen häufiger tun. Bei den Unternehmen sind es sogar fast 80%.

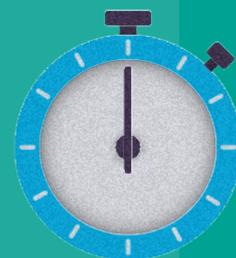


Die Bevölkerung tritt mit den Behörden zunehmend auf elektronischem Weg in Kontakt (per E-Mail oder via ein Portal). Grund ist möglicherweise die Covid-19-Pandemie. Der persönliche und schriftliche Kontakt verliert an Bedeutung.



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

Am beliebtesten bei der Bevölkerung bleibt das Ausfüllen der Steuererklärung (75% nutzen diese Online-Dienstleistung)



Bei der Nutzung von digitalen Behördendienstleistungen kritisiert die Bevölkerung insbesondere, dass es zu kompliziert sei, die richtigen Angebote der Behörden zu finden.



2021

Die Bevölkerung bevorzugt Seiten, die mit mobilen Endgeräten nutzbar sind.



Das Bedürfnis nach digitalen Behördendienstleistungen ist nach wie vor gross. Die Nachfrage nach E-Services ist dabei grösser als das Angebot, entsprechend besteht Ausbaubedarf bei Online-Angeboten auf allen Verwaltungsebenen. Dies betrifft insbesondere medienbruchfreie Leistungen, obschon diese gegenüber 2018 bereits ausgebaut wurden.

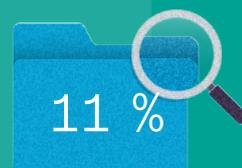
E-Partizipation ist bei der Bevölkerung noch wenig verbreitet. Digitale Mitwirkungskanäle sind in Gemeinden und Kantonen im Aufbau.

Die Behörden lancieren E-Services insbesondere aufgrund von Prozessoptimierung sowie um den Bedürfnissen der Bevölkerung nachzukommen. Die fehlenden Rechtsgrundlagen und Personalressourcen erschweren jedoch die Umsetzung digitaler Behördendienstleistungen.

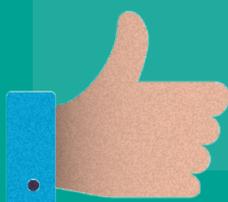


Wenig Interesse zum freien Zugang zu Daten: Lediglich eine von zehn Personen hat bereits einmal eine Dateneinsicht verlangt.

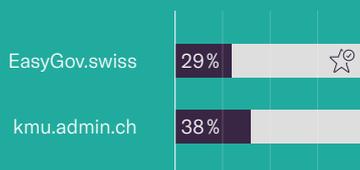
79% haben noch nie von Dateneinsicht Gebrauch gemacht.



Zufriedenheit und Vertrauen in die Verwaltung sind bei der Mehrheit der Befragten auf hohem Niveau stabil.



Rund 29% der befragten Unternehmen kennen den Online-Schalter [EasyGov.swiss](https://www.easygov.ch), beim KMU-Portal für kleinere und mittlere Unternehmen [kmu.admin.ch](https://www.kmu.admin.ch) sind es sogar 38%.



Am häufigsten nutzen Unternehmen den Online-Kanal, wenn sie an statistischen Umfragen teilnehmen oder die Steuererklärung ausfüllen und einreichen. Am beliebtesten sind Anmeldungen oder Mutationen im Handelsregister.



# Vorwort

## Digitale Behördenangebote werden intensiv genutzt

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

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

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

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

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

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



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



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

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

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

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

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

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

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

Wir wünschen Ihnen spannende Einblicke und wertvolle Erkenntnisse.

Freundliche Grüsse

Geschäftsstelle Digitale Verwaltung Schweiz (DVS)

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

Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO)

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

# 18%

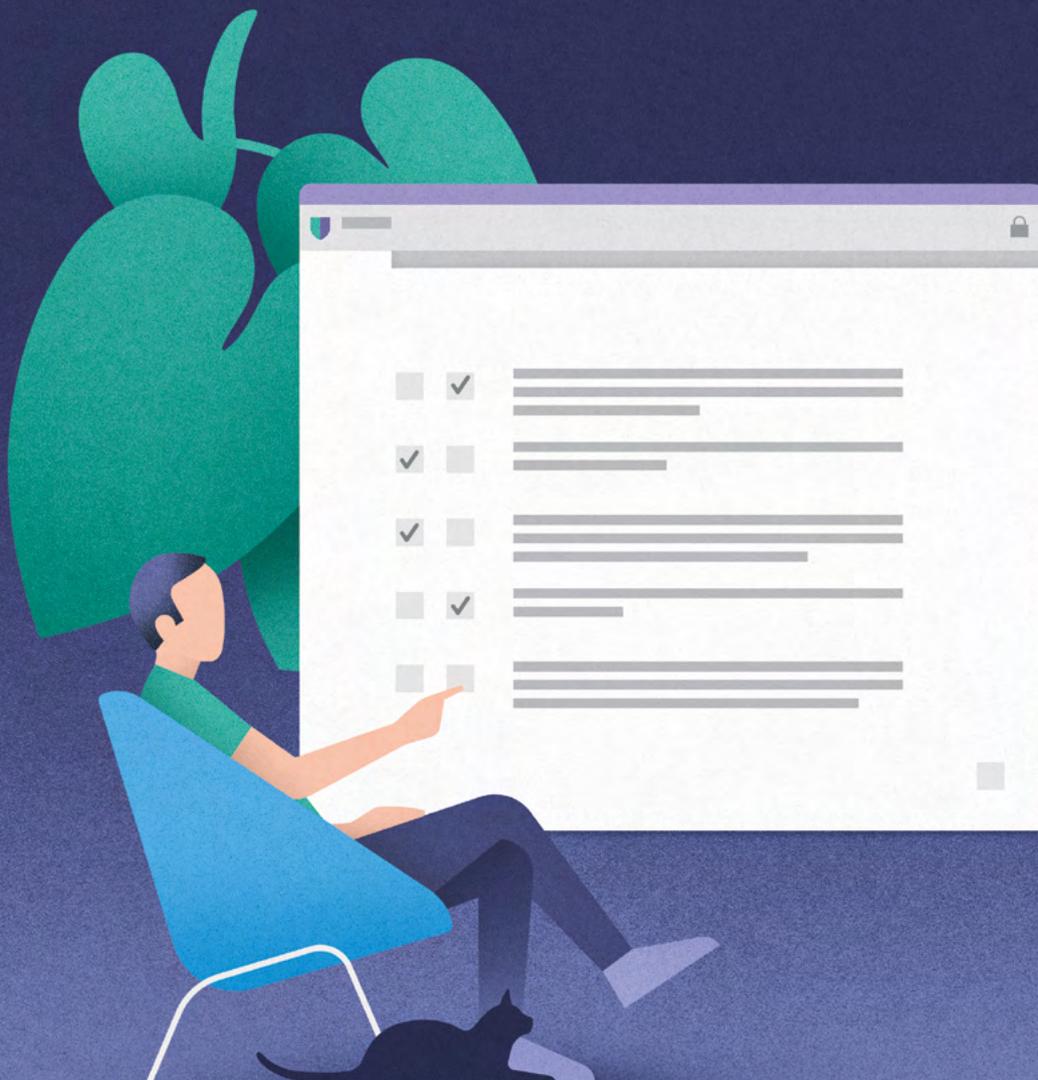
nutzten während der Corona-Krise mehr Online-Dienste als bisher. <sup>1</sup>

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

<sup>1</sup> Quelle: E-Government Monitor 2021 [initiatived21.de/egovernment-monitor](https://www.initiatived21.de/egovernment-monitor)

# Studiensteckbrief

Der vorliegende Kurzbericht ist eine Kurzfassung des Berichts zur Nationalen E-Government-Studie 2022. Er enthält eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse. Im Gesamtbericht sind neben detaillierteren Informationen zum Angebot und der Nachfrage nach elektronischen Behördenleistungen weitere Themen aufgeführt wie beispielsweise die Bekanntheit von behördlichen Webseiten oder die Analyse der vorhandenen Rechtsgrundlagen für den elektronischen Behördenverkehr.





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

Die Nationale E-Government-Studie soll alle drei Jahre wiederholt werden, um Entwicklungen über einen längeren Zeitraum aufzeigen zu können. Die vorliegende dritte Studie lancierte wiederum die Geschäftsstelle E-Government Schweiz (aktuell Geschäftsstelle Digitale Verwaltung Schweiz

DVS) und das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO). Im Rahmen der Studie wurde die Schweizer Bevölkerung, die hiesigen Unternehmen und die Verwaltung zeitgleich zur Nutzung und Umsetzung von elektronischen Behördendiensten befragt. Dabei konnten die **Zielpersonen** wählen, ob sie online oder telefonisch an der Befragung teilnehmen wollten. Während der gut achtwöchigen Feldzeit im Herbst 2021 konnten insgesamt rund 5000 Interviews realisiert werden. Zusätzlich wurden 18 Personen aus der Bevölkerung zur Nutzung und dem Stellenwert des Rechts auf Dateneinsicht (Auskunftsrecht über persönliche Daten, welche die Behörden besitzen) telefonisch befragt.



Zielgruppe	Grundgesamtheit	Gültige Interviews	Ausschöpfungsquote <sup>2</sup>
<b>Bevölkerung</b>			
Sprachassimilierte <sup>1</sup> Wohnbevölkerung der Schweiz im Alter von 18 bis 70 Jahren	5069	2619	52,7%
<b>Unternehmen</b>			
In der Schweiz ansässige und aktive Unternehmen des 2. und 3. Sektors gemäss BUR	4000	1407	37,1%
<b>Verwaltung</b>			
Alle Departemente und Ämter der Bundesverwaltung	83	15	18,1%
Alle Kantone der Schweiz	26	25	96,2%
Alle Gemeinden der Schweiz	1600	1007	62,9%
<b>Total</b>	<b>10 778</b>	<b>5073</b>	<b>47,1%</b>

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

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

<sup>2</sup> Die Ausschöpfungsquote basiert auf der Grundgesamtheit abzüglich aller nicht erreichten Adressaten (Briefe unzustellbar) und der erzielten Nettostichprobe je Zielgruppe.

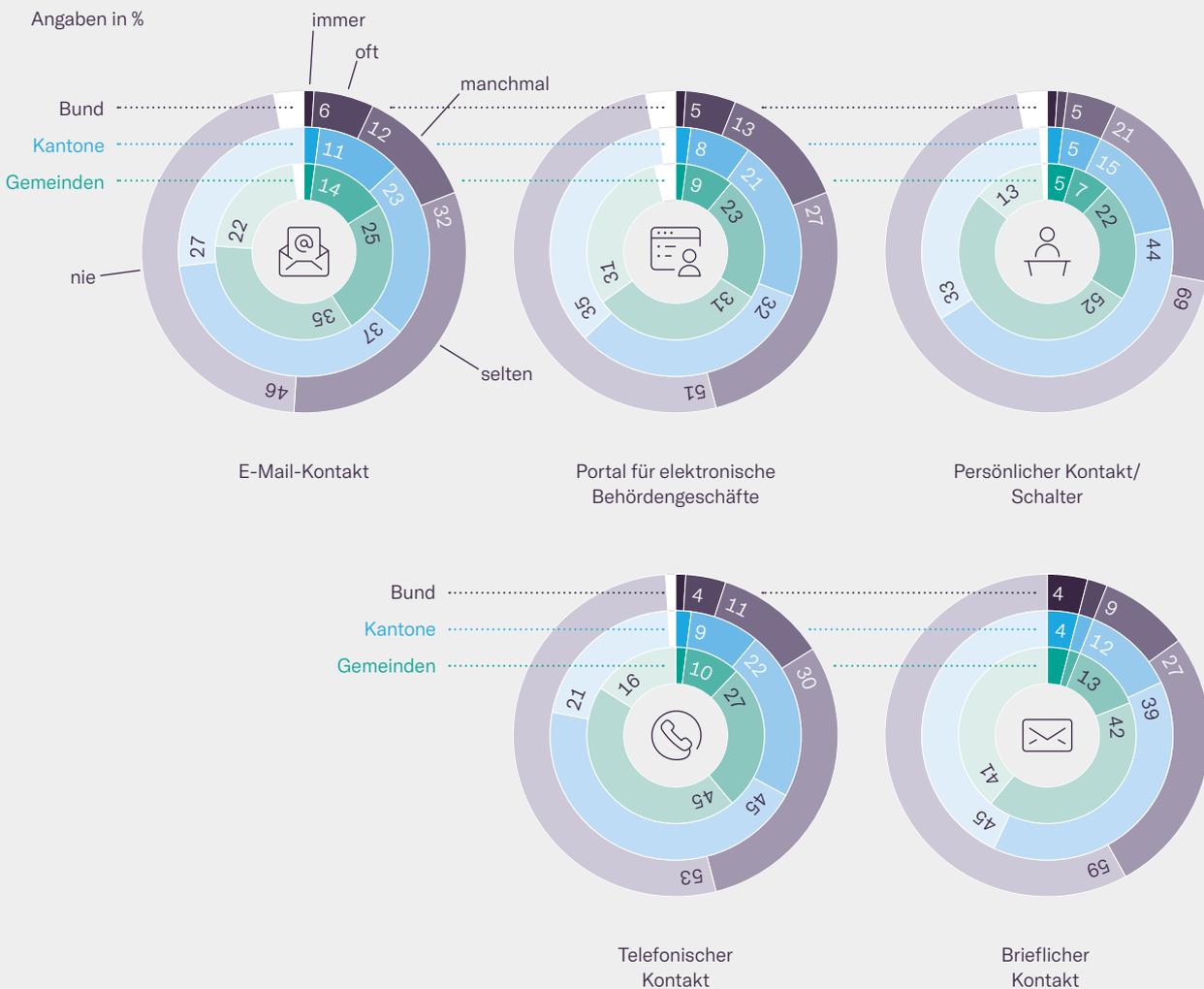
# Befragungsergebnisse

## → Zielgruppe Bevölkerung

### Kontakt mit der Verwaltung zunehmend auf elektronischem Weg

Die Bevölkerung tritt mit den Behörden vorwiegend per E-Mail, via ein Portal oder telefonisch in Kontakt. Der persönliche Kontakt mit den Behörden hat im Vergleich zu 2018 hingegen deutlich abgenommen (-4 Prozentpunkte, die immer/oft/manchmal persönlichen Kontakt hatten). Dies ist möglicherweise auf die Covid19-bedingten Schliessungen von Behördenschaltern und der Homeoffice-Pflicht zurückzuführen.

### 1. Wie oft nutzen Sie die folgenden Kontaktmöglichkeiten beim Kontakt mit Behörden?



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

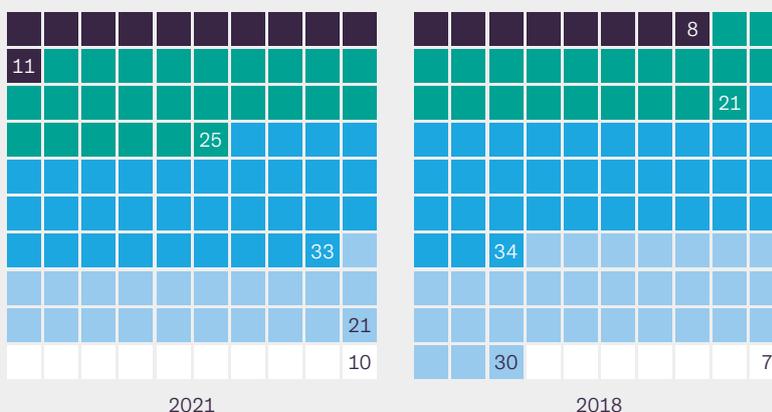
**Digitale Abwicklung nimmt insbesondere bei der jüngeren Bevölkerung zu**

Grundsätzlich nimmt die Bevölkerung Behördenleistungen eher selten aktiv in Anspruch. Fast die Hälfte der Bevölkerung nutzt eine bis zwei Dienstleistungen jährlich, 16% nutzen gar keine Dienstleistungen. Wenn Dienstleistungen in Anspruch genommen werden, geschieht dies bei über zwei Drittel der Bevölkerung in mindestens der Hälfte aller Fälle auf digitalem Weg.

Ein Drittel wickelt sogar fast alle Dienstleistungen digital ab. Ein Fünftel verzichtet auf den elektronischen Kanal bei der Abwicklung von Diensten der Behörden. Insgesamt werden Behördenleistungen – insbesondere von der jüngeren Bevölkerung (25 bis 54 Jahre) – öfter digital abgewickelt als 2018.

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

1% = 1 Kästchen / 100% = alle Kästchen



- Alle
- Fast alle
- Etwa die Hälfte
- Keine
- Weiss nicht/keine Antwort

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

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

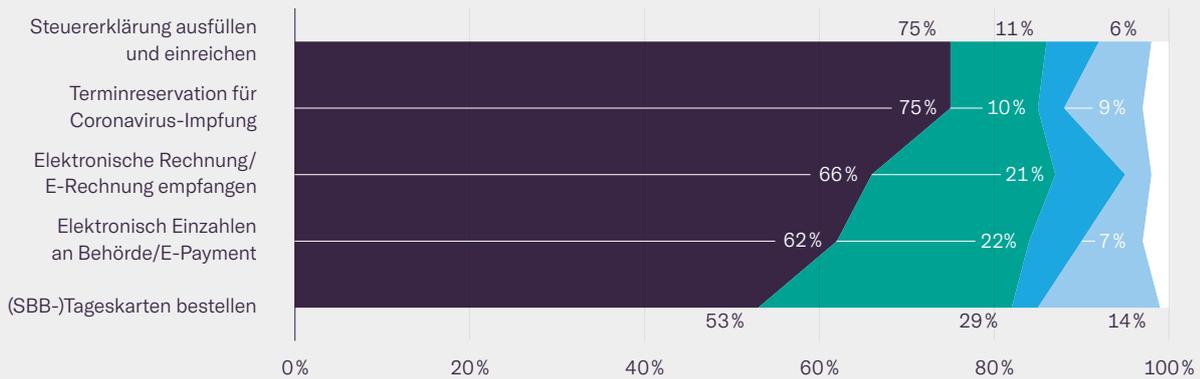
Die wichtigsten Argumente für die Nutzung des elektronischen Wegs sind nach wie vor die örtliche und zeitliche Flexibilität sowie die damit verbundene Zeitersparnis. Die weitaus am häufigsten online abgewickelte Tätigkeit ist weiterhin das Ausfüllen der Steuererklärung. Gleich viele haben online eine Terminreservation für die Covid19-Impfung vorgenommen. E-Rechnungen werden von Behörden ebenfalls häufig empfangen oder E-Payment (Zahlung mit Kreditkarte an eine Behörde) durchgeführt.

**Bedürfnis nach digitalen Behördendienstleistungen nach wie vor gross**

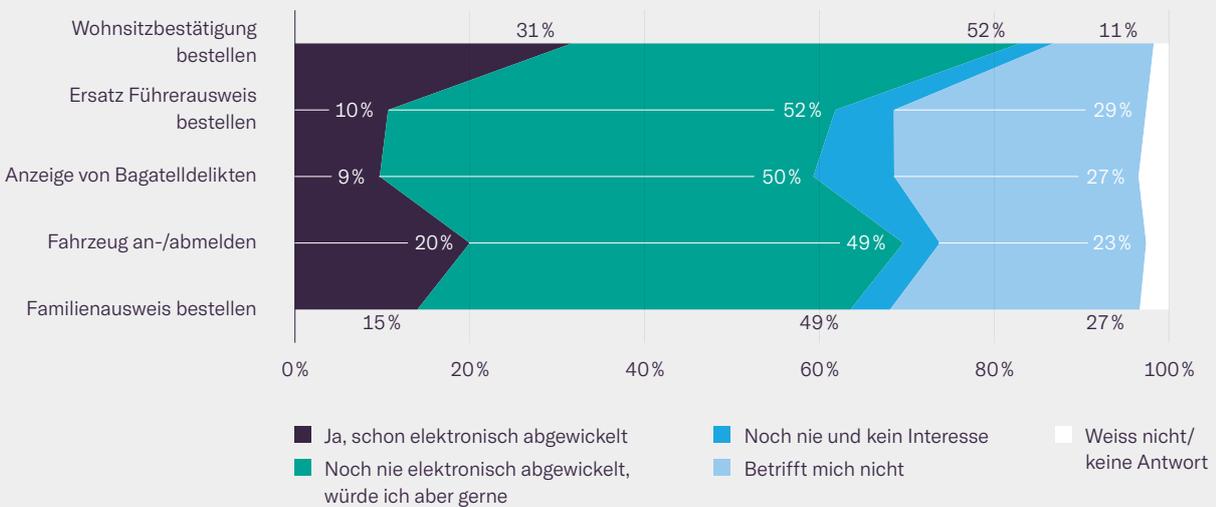
Die Befragten möchten viele Dienstleistungen, die sie bis jetzt nicht online erledigen konnten, über den elektronischen Weg nutzen. Dieses Inter-

esse besteht insbesondere bei der Bestellung einer Wohnsitzbestätigung, der An-/Abmeldung eines Fahrzeugs, der Bestellung eines Familienausweises, der Bestellung eines Ersatz-Führerausweises und der Anzeige von Bagatelldelikten.

**3. Welche der nachfolgenden Leistungen werden am häufigsten genutzt?**



**Welche der nachfolgenden Leistungen werden am häufigsten gewünscht?**



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

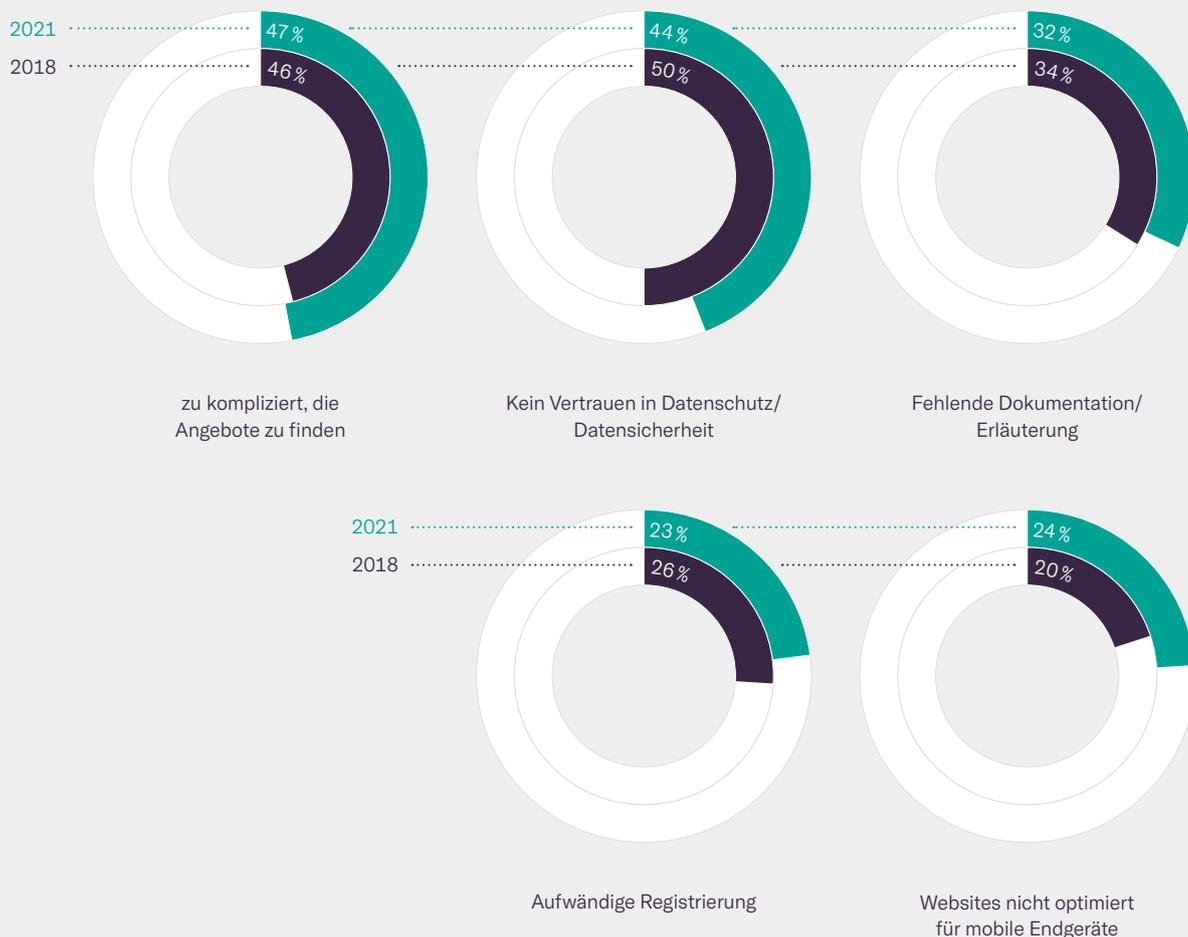
**Weniger Hindernisse bei der Nutzung von digitalen Behördendienstleistungen**

19% der Befragten – etwas weniger als 2018 – sehen Kritikpunkte beziehungsweise erschwerende Faktoren bei der Nutzung von Online-Dienstleistungen. Das grösste Hindernis ist die Schwierigkeit, die richtigen Angebote der Behörden zu finden. An zweiter Stelle steht das fehlen-

de Vertrauen in den Datenschutz und die Datensicherheit. Erschwerende Faktoren wie Alter, Sprachbarrieren usw., die die Nutzenden selbst betreffen, sind weit weniger bedeutsam. Ausserdem werden E-Services häufiger mit mobilen Endgeräten genutzt, weshalb die nicht für mobile Endgeräte optimierten Websites häufiger als Hindernis empfunden werden als noch 2018.



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



**Legende** Diese Frage wurde nur jenen Personen gestellt, die Probleme bei der Nutzung von Online-Angeboten ausgemacht hatten (2018: n= 560, 2021: n= 480).

Bei der Nutzung von digitalen Behördendienstleistungen wünschen sich die Befragten einen (raschen) Online-Support oder einen telefonischen Support, eine schriftliche Anleitung wünschen sich dagegen weniger Befragte als noch 2018. Bezüglich Telefon- und Online-Support besteht insbesondere bei den kommunalen Behörden Ausbaupotenzial, da die Gemeinden diesen seltener anbieten als die anderen zwei Verwaltungsebenen.



**E-Partizipation noch wenig verbreitet**

Zum ersten Mal wurde 2021 abgefragt, ob die Bevölkerung elektronische Kanäle zur Mitwirkung an Politik und Verwaltung in der Wohn-gemeinde oder im Wohnkanton benutzt. Dies ist lediglich bei 6% der Befragten der Fall. Ihnen

seiten Behörden sind diesbezüglich ebenfalls Bestrebungen im Gange (vgl. Abschnitt Verwal-tung). Gemäss [UN E-Government-Survey 2020](#) ist die Schweiz 2020 im Vergleich zu 2018 um 23 Ränge gestiegen und belegt mittlerweile Rang 18 von insgesamt 193 Ländern.

maintenance.un.org

**Die Bevölkerung zeigt Interesse an der elektronischen Mitwirkung.**

gegenüber stehen knapp 60%, die noch nie einen elektronischen Kanal zur politischen Partizipation benutzt haben und auch keinen Bedarf dafür haben. Gut ein Viertel hat noch nie einen elekt-ronischen Kanal benutzt, würde dies aber gerne tun beziehungsweise hat die Verwendung eines solchen Kanals zur politischen Mitwirkung in Planung. Dies zeigt, dass das Interesse an E-Par-tizipation bei der Bevölkerung vorhanden ist. Auf-

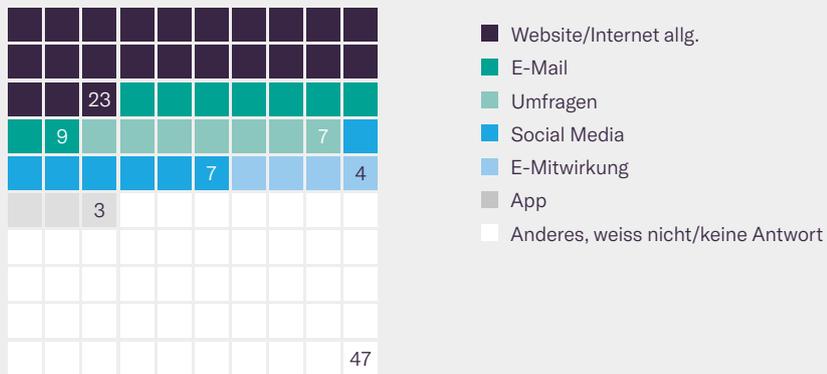
Diejenigen, die bereits einmal einen elektroni-schen Kanal zur Mitwirkung benutzt haben, taten dies hauptsächlich über eine Website (23%). Am zweithäufigsten werden E-Mails für die E-Parti-zipation verwendet, gefolgt von Online-Umfragen und Social Media.

Schweiz auf Rang 18 von 193 <sup>1</sup>

**+23** Ränge im E-Partizipationsindex

**5. Welche/n elektronischen Kanal/Kanäle haben Sie zur Mitwirkung an Politik und Verwaltung in Ihrer Wohn-gemeinde/Ihrem Wohnkanton bereits genutzt?**

1% = 1 Kästchen / 100% = alle Kästchen



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

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

2021 wurde neu das Thema Nachvollziehbarkeit zur Verwendung von persönlichen Daten in die Befragung aufgenommen. Insbesondere war von Interesse, ob die Bevölkerung vom gesetzlichen Recht auf Dateneinsicht Gebrauch macht und,

falls ja, aus welchen Gründen. Fast 80% der Be-fragten gaben an, noch nie bei der öffentlichen Verwaltung oder einem Unternehmen jemals eine Dateneinsicht angefordert zu haben. Lediglich eine von zehn befragten Personen haben vom Recht auf Dateneinsicht bereits Gebrauch ge-macht. Aus den qualitativen Interviews ergeben

<sup>1</sup> Quelle: UN eGovernment Survey 2020 [maintenance.un.org](#)

sich drei Gründe, weshalb eine Dateneinsicht angefordert wurde: Das Interesse daran, welche Daten von der öffentlichen Verwaltung und von Unternehmen über Personen gespeichert werden, Sicherheitsbedenken im Umgang mit Daten

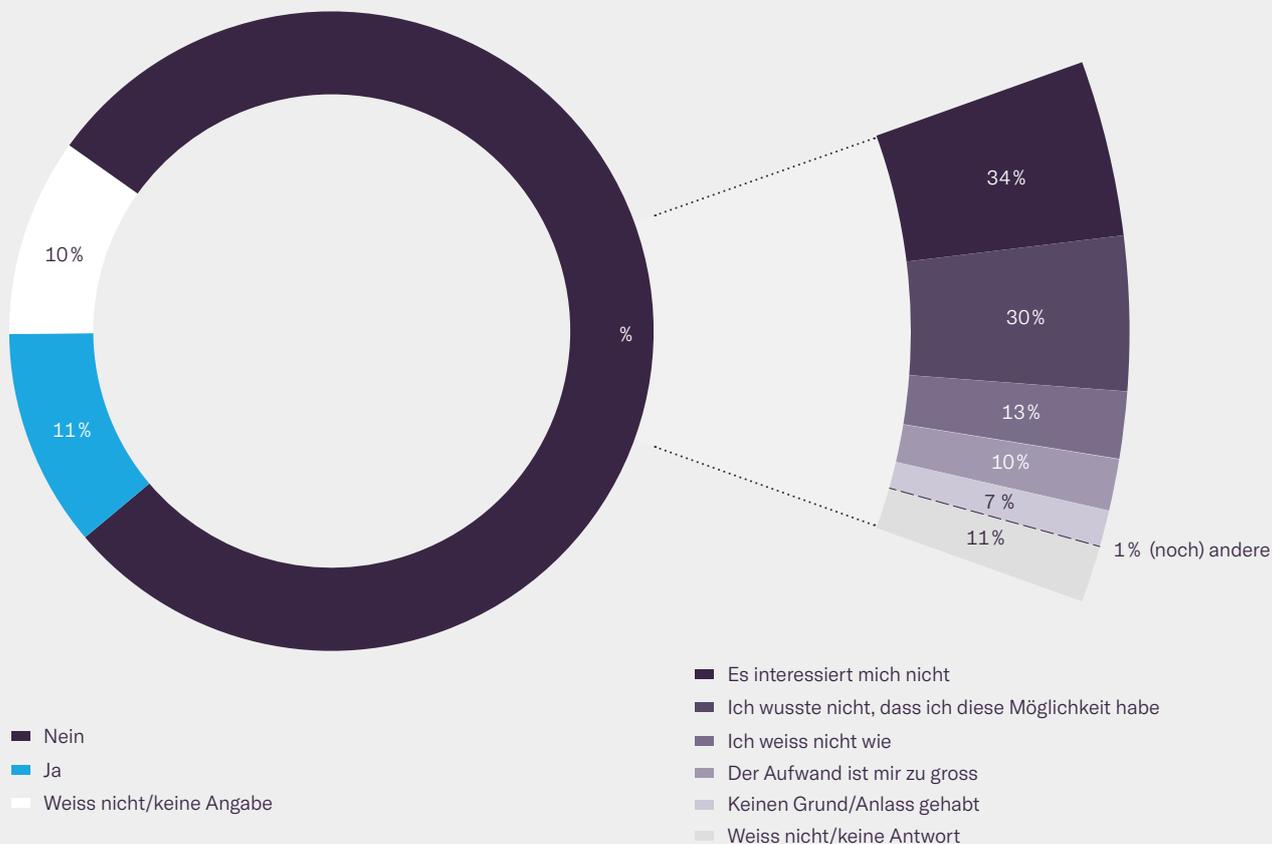
(30%) als Gründe, weshalb noch nie eine Dateneinsicht angefordert wurde. Die qualitativen Interviews zeigen zudem, dass unter Dateneinsicht häufig etwas anderes verstanden wird (z. B. die Bestellung eines Betriebsregisterauszugs).

## Geringe Nachfrage nach Dateneinsicht durch natürliche Personen.

durch private Unternehmen und/oder die Behörden oder Konflikte mit Behörden und anderen Institutionen/privaten Unternehmen. Auf der anderen Seite stehen das fehlende Interesse (34%) oder die mangelnde Kenntnis dieser Möglichkeit

Die geringe Nachfrage spiegelt sich auch in der Erhebung der Verwaltung: Die Hälfte der befragten Vertretenden von Behörden hat noch nie eine Anfrage von natürlichen Personen erhalten, die Einsicht in ihre persönlichen Daten gemäss Datenschutzgesetz beantragten. Gut ein Drittel erhielt eine bis neun Anfragen pro Jahr, bei rund 6% waren es zehn oder mehr Anfragen. Kantons- und insbesondere Bundesbehörden erhielten deutlich häufiger Anfragen zur Dateneinsicht als Gemeindebehörden.

6. Haben Sie bereits einmal bei der öffentlichen Verwaltung oder einem Unternehmen von Ihrem gesetzlichen Recht auf Dateneinsicht Gebrauch gemacht? Wenn nein, weshalb nicht?



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

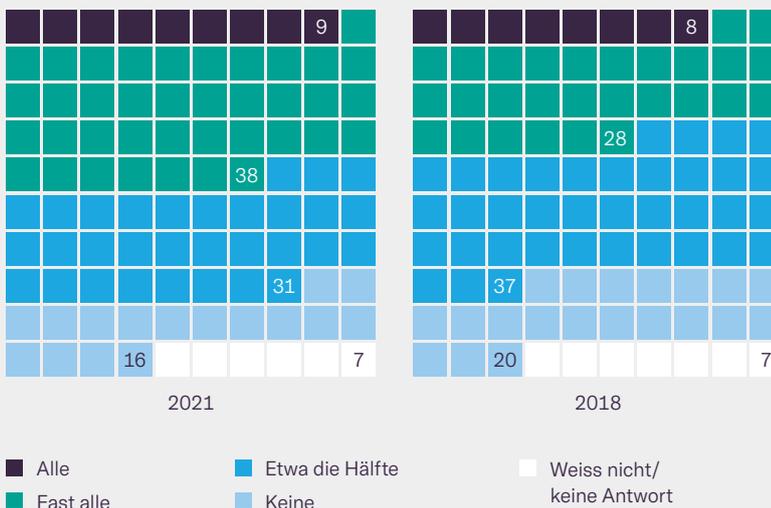
## → Zielgruppe Unternehmen

### Digitale Kontaktmöglichkeiten mit der Verwaltung gewinnen aus zeitlichen Gründen an Bedeutung

Die Unternehmen treten mit Kantons- und Gemeindebehörden hauptsächlich über E-Mail oder per Telefon in Kontakt. Der Kontakt zu den Bundesbehörden findet vorwiegend über E-Mail oder elektronische Portale statt. Die Unternehmen sind aktiver in der Inanspruchnahme von Behördendienstleistungen als die Bevölkerung: Fast die Hälfte nimmt mindestens dreimal im Jahr Behördendienstleistungen aktiv in Anspruch. Insgesamt wickeln vier von fünf Unternehmen mindestens die Hälfte der Behördendienste elektronisch ab. Knapp die Hälfte wickeln sogar fast alle Dienstleistungen digital ab. Die wichtigsten Gründe für die Bevorzugung des digitalen Wegs sind – wie bei der Bevölkerung – die zeitliche Flexibilität und die Zeitersparnis.

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

1% = 1 Kästchen / 100% = alle Kästchen



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

### Online-Angebote der Sozialversicherung immer beliebter

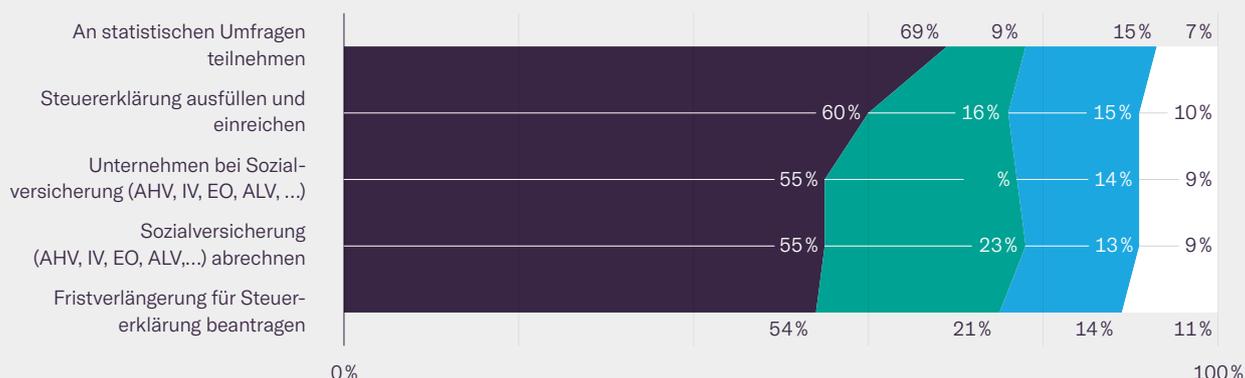
Am häufigsten haben die Unternehmen gemäss den Befragten an statistischen Umfragen teilgenommen. Fast 70% haben dies bereits auf elektronischem Weg getan. 60% haben die Steuererklärung online eingereicht. Jeweils gut die Hälfte haben Unternehmen online bei der Sozialversicherung angemeldet, die Sozialversicherung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

anmelden (+13 Prozentpunkte) und die Sozialversicherung elektronisch abrechnen (+18 Prozentpunkte) haben an Beliebtheit gewonnen.

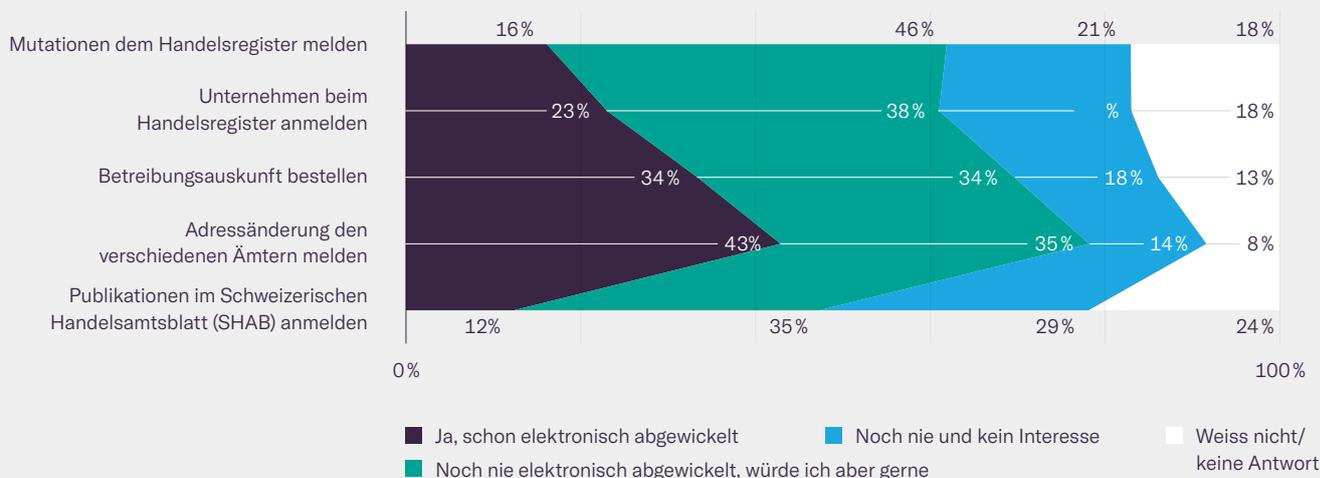
Die Mehrheit der Befragten, die eine Dienstleistung bisher nicht elektronisch abgewickelt haben, wünscht sich bei fast allen Dienstleistungen eine solche Möglichkeit. Am stärksten ausgeprägt ist dieser Wunsch – wie bereits 2018 – bei der Meldung von Mutationen ans Handelsregister, gefolgt von der Anmeldung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



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



#### Welche der nachfolgenden Leistungen wünschen sie sich online/elektronisch mit einer Behörde abzuwickeln?



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

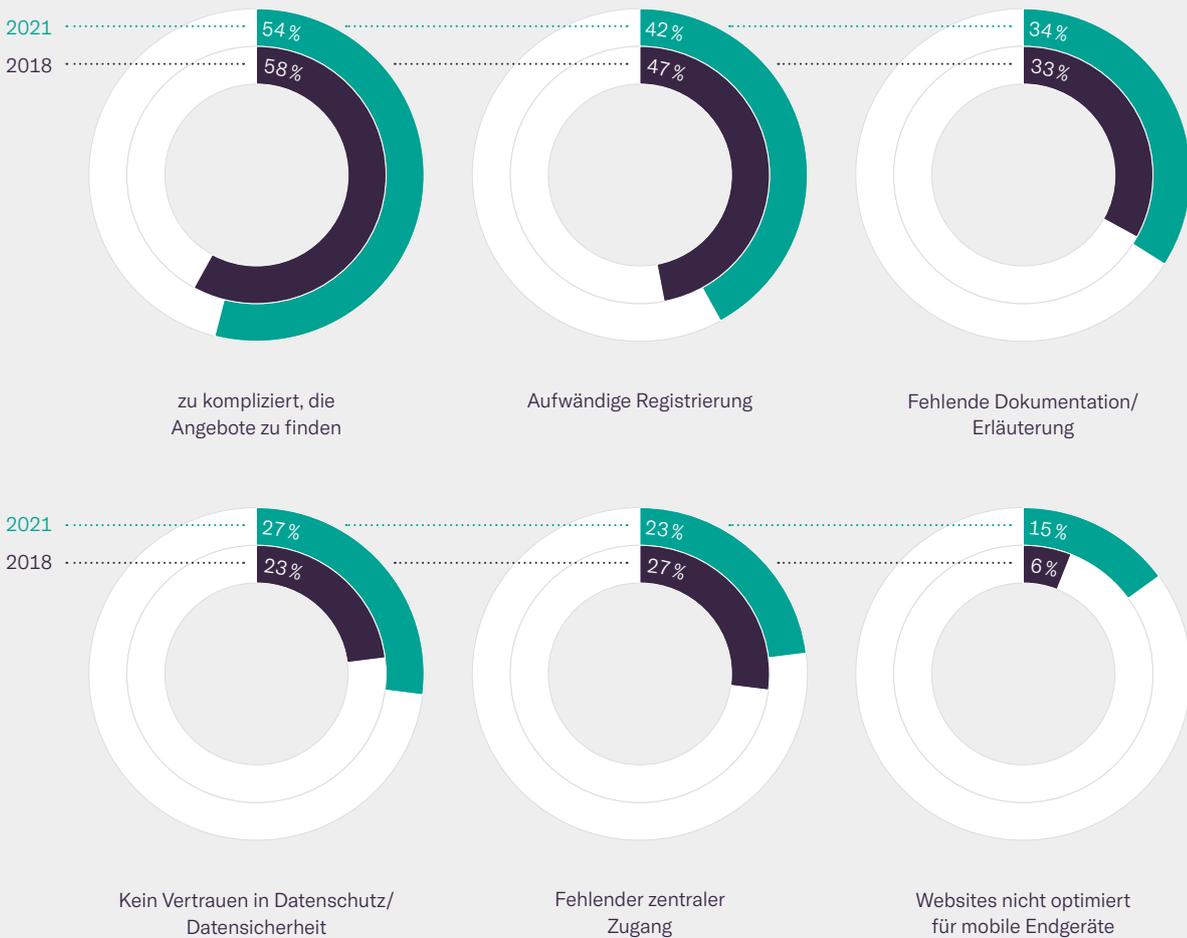
**Wenig Kritik zur Nutzerfreundlichkeit von digitalen Behördendienstleistungen**

Nur 9% der Befragten konnten bei der Nutzung von digitalen Behördendienstleistungen Kritikpunkte beziehungsweise erschwerende Faktoren ausmachen; deutlich weniger als in der Bevölkerung (19%). Als grösste Erschwernisse werden

angegeben, es sei zu kompliziert, die richtigen Angebote der Behörden zu finden und die Registrierung sei zu aufwändig. Insgesamt ist im Vergleich zu den früheren Erhebungen bei den häufigsten Kritikpunkten jedoch eine Verbesserung ersichtlich.

**54%**  
der Unternehmen finden die Angebote nicht.

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



**Legende** Diese Frage wurde nur denjenigen gestellt, die in ihrem Unternehmen Probleme bei der Nutzung von Online-Angeboten ausgemacht hatten (2018: n = 121, 2021: n = 142).

## → Zielgruppe Verwaltung

### Vielfältige Kontaktmöglichkeiten vonseiten der Behörden

Die Behörden bieten eine Kontaktaufnahme über E-Mail, per Telefon und Brief an. Auch persönliche Kontakte sind (fast) vollumfänglich möglich. Die kantonalen Behörden und die Bundesbehörden zeigen sich zudem aktiv bei der Kontaktmöglichkeit über Social Media (Kantone: 76%; Bund: 67%) oder über Online-Portale (Kantone: 76%, Bund: 53%). Der Einsatz von Apps ist im Vergleich zum Bund (13%) und zu den Gemeinden (15%) bei den Kantonsbehörden (28%) am ehesten verbreitet.

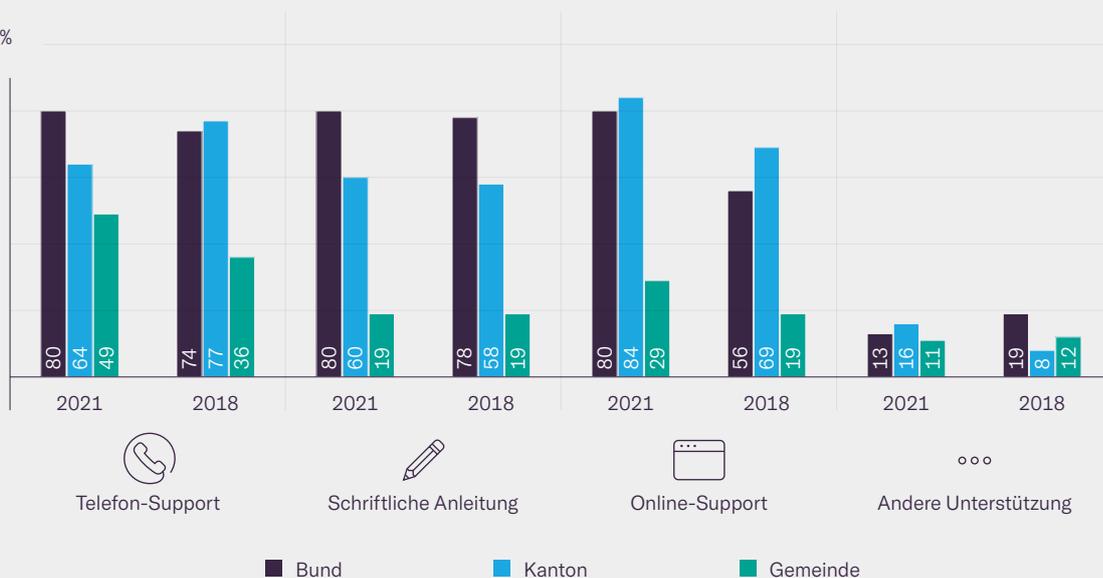
### Online-Support auf allen Verwaltungsebenen zunehmend

Die Unterstützungsleistungen von Behörden auf den drei Verwaltungsebenen gestalten sich ähnlich, was deren Reihenfolge angeht. Gemeindebehörden stellen am häufigsten einen telefonischen Support zur Verfügung, am zweithäufigsten einen Online-Support, gefolgt von einer schriftlichen Anleitung. Die Kantone stellen am häufigsten

ten einen Online-Support zur Verfügung, am zweithäufigsten einen telefonischen Support und am dritthäufigsten eine schriftliche Anleitung. Der Online-Support hat auf allen Verwaltungsebenen deutlich zugenommen: 2018 hatten erst 19% der Gemeinden, 69% der Kantone und 56% der Bundesbehörden einen Online-Support. Heute ist dieser Anteil um 10 bis 24 Prozentpunkte höher.

10. Welche Unterstützung/welchen Support bieten Sie Nutzerinnen und Nutzern Ihrer Online-Prozesse/E-Government-Angebote an? (Vergleich 2021 und 2018)

Angaben in %



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

### Volltransaktionale Leistungen zunehmend aber weiterhin ausbaufähig

Die von den Kantonen am häufigsten volltransaktional angebotenen Leistungen sind das Managen/Ändern von MFK-Terminen (84%) und die Beantragung einer Fristverlängerung für die Steuererklärung (80%). Auch die Entgegennahme einer Steuererklärung (56%), E-Payment (40%) und der Bezug des Handelsregisterauszugs (36%) werden von einer Vielzahl von Kantonen volltransaktional angeboten. Verschiedene Leistun-

gen sind bei einem grossen Teil der kantonalen Behörden mindestens teilweise transaktional möglich, so ein Fahrzeug an-/abmelden (48%) oder E-Rechnungen (56%). Im Gegensatz zu den Kantonsbehörden bieten die Gemeinden nur wenige Leistungen volltransaktional an. Am häufigsten ist dabei die Anmeldung bei der Wohn-gemeinde (39%), gefolgt von der Bestellung einer Wohnsitzbestätigung (24%) und von (SBB-) Tageskarten (20%).

### Transaktionale Dienstleistungen

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

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

#### Online Steuererklärung abwickeln



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

Die Kantons- und Gemeindebehörden werden vor allem durch die Bedürfnisse der Bevölkerung und die Möglichkeit einer Verbesserung der Dienstleistungsqualität zur Lancierung von digitalen Behördendienstleistungen motiviert, beispielsweise eines zeitlich unabhängigen Behördenschalters. Bei den Bundesbehörden steht neben dem Wunsch, den steigenden Bedürfnissen der Bevölkerung nach Online-Abwicklung nachzukommen, auch die eigene Prozessoptimierung

im Vordergrund. Diese hat aber auch bei den Gemeinden und Kantonen an Bedeutung gewonnen.

In Bezug auf die prioritären Ziele im Zusammenhang mit E-Government-Angeboten steht beim Bund und bei den Kantonen die Bereitstellung von nationalen Basisdiensten für den elektronischen Behördenverkehr im Vordergrund. Bei den Gemeinden hat das Ziel Wissen zur Digitalisierung der Verwaltung fördern und das Vertrauen stärken die höchste Priorität.

**Ausbaubedarf bei Online-Angeboten auf allen Verwaltungsebenen**

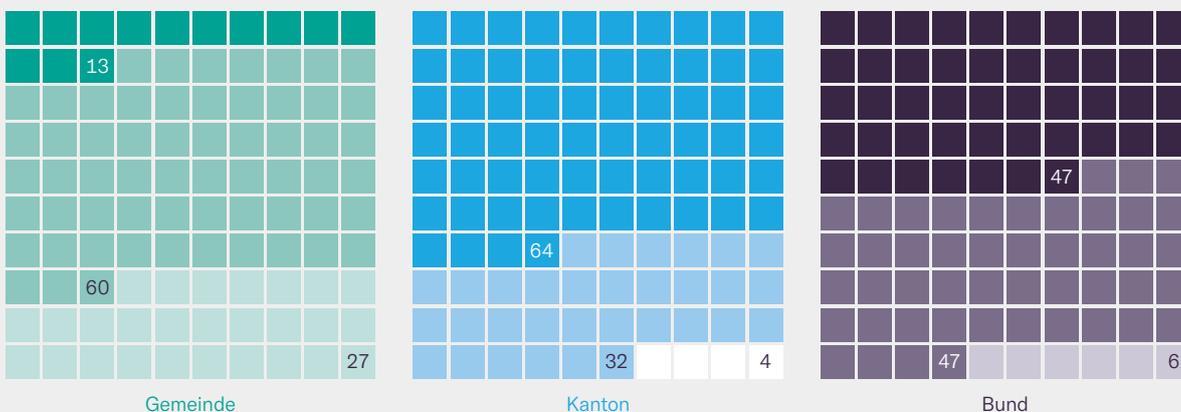
Die Befragten der Bundesverwaltung sind klar der Meinung, das Online-Angebot müsse ausgebaut werden. Knapp die Hälfte sieht sogar Bedarf an einem sehr starken Ausbau. Bei den Befragten der kantonalen Behörden zeigt sich eine noch deutlichere Präferenz für den Ausbau des Online-Angebots. Alle Personen, die sich zu dieser Frage geäußert haben, sind der Meinung, das Angebot müsse ausgebaut werden. Die **Vertretenden der Gemeindebehörden** zeigen sich zufriedener mit dem Status quo, aber auch hier wünscht sich die Mehrheit der Befragten einen Ausbau. Mit dem Ausbau des Online-Angebots erhoffen sich die Befragten der Behörden – analog zur Bevölkerung und den Unternehmen – möglicherweise eine Zeitersparnis und mehr Flexibilität. Insbesondere während der Covid-19-Pandemie waren flexible Arbeitsformen aufgrund von Quarantänen oder ausfallendem Personal gefordert.



**96% der Kantonsangestellten wollen mehr digitale Dienste.**

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

1% = 1 Kästchen / 100% = alle Kästchen



- Sehr stark ausgebaut werden
- Eher ausgebaut werden
- So bleiben wie es ist
- Weiss nicht/keine Antwort
- Sehr stark ausgebaut werden
- Eher ausgebaut werden
- So bleiben wie es ist
- Weiss nicht/keine Antwort
- Sehr stark ausgebaut werden
- Eher ausgebaut werden
- So bleiben wie es ist
- Weiss nicht/keine Antwort

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

### Fehlende Rechtsgrundlagen und Personalressourcen erschweren Umsetzung digitaler Behördendienstleistungen

Am stärksten behindert wird das Implementieren von digitalen Behördendienstleistungen gemäss den befragten Behörden durch die fehlenden Rechtsgrundlagen sowie die Personalressourcen. Beide Punkte standen bereits 2018 an erster

Kantonsbehörden mit der personellen Ausstattung für E-Government-Belange weniger zufrieden (80%) als die befragten Vertretenden der Bundesbehörden (47%) und Gemeinden (50%). IKT/ICT-Infrastruktur, Budgetrestriktionen oder den Wissensstand der Mitarbeitenden werden ebenfalls häufig als erschwerende Faktoren bei der Umsetzung von digitalen Behördendienstleistungen genannt.

Elektronische Mitwirkung an Politik und Verwaltung noch selten möglich.

12 %

Stelle. Ausserdem fällt auf, dass diese beiden Gründe insgesamt deutlich häufiger als Hindernisse wahrgenommen werden. So findet gut die Hälfte der befragten Vertretenden von Behörden, es stünden zu wenig Stellenprozent zur Verfügung. Knapp ein Drittel ist der Ansicht, dass die

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

zur Verfügung stehenden Stellenprozent für E-Government-Belange den richtigen Umfang haben. Dabei sind die befragten Vertretenden der

### Digitale Mitwirkungskanäle in Gemeinden und Kantonen noch selten

Von den befragten Vertretenden von Gemeinde- und Kantonsbehörden gaben 12% an, Mitwirkung an Politik und Verwaltung über einen elektronischen Kanal zu ermöglichen. Dieser Wert ist doppelt so hoch wie der Anteil Nutzender in der Bevölkerung. Gut ein Drittel der Befragten bietet keinen elektronischen Kanal zur Partizipation an und sieht auch keinen Bedarf dafür. Bei der Hälfte ist ein elektronischer Kanal im Aufbau oder das Interesse ist zumindest vorhanden. Die Vertretenden der Gemeinden gaben zudem häufiger als jene der Kantone an, keinen **Bedarf für einen elektronischen Partizipationskanal** zu haben. Dennoch gewinnt E-Partizipation an Bedeutung: Gemäss UN E-Government-Survey 2020 ist die Schweiz 2020 im Vergleich zu 2018 um 23 Ränge gestiegen und belegt mittlerweile Rang 18 von insgesamt 193 Ländern. Mittlerweile bieten einige Kantone und Gemeinden digitale Partizipationsmöglichkeiten an wie etwa die Stadt Luzern ([dialogluzern.ch](http://dialogluzern.ch)), Lausanne ([participer.lausanne.ch](http://participer.lausanne.ch)), die Gemeinde Wipkingen ([quartieridee.ch](http://quartieridee.ch)) oder der Kanton Genf ([participer.ge.ch](http://participer.ge.ch)). E-Government Schweiz unterstützt ausserdem E-Partizipationsprojekte im Rahmen der Strategieumsetzung.



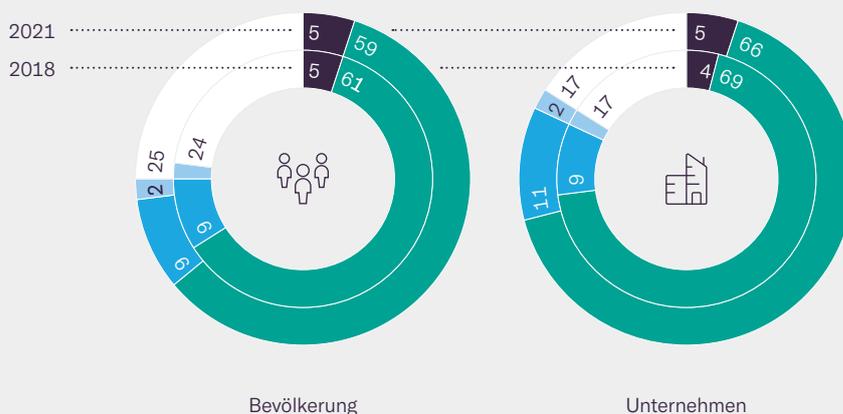
## → Vergleich zwischen Nachfrage und Angebot

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

Die Mehrheit der Nutzenden ist zufrieden mit dem E-Government-Angebot der Behörden. Aufseiten der Behörden wird die Zufriedenheit der Nutzenden positiv eingeschätzt, sie liegen mit ihrer Einschätzung also richtig. Die Mitarbeitenden der Bundesbehörden zeigen sich jedoch deutlich kritischer als diejenigen der Stellen der anderen Verwaltungsebenen. Die kommunalen Behörden schätzen die Zufriedenheit am positivsten ein.

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

Angaben in %



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

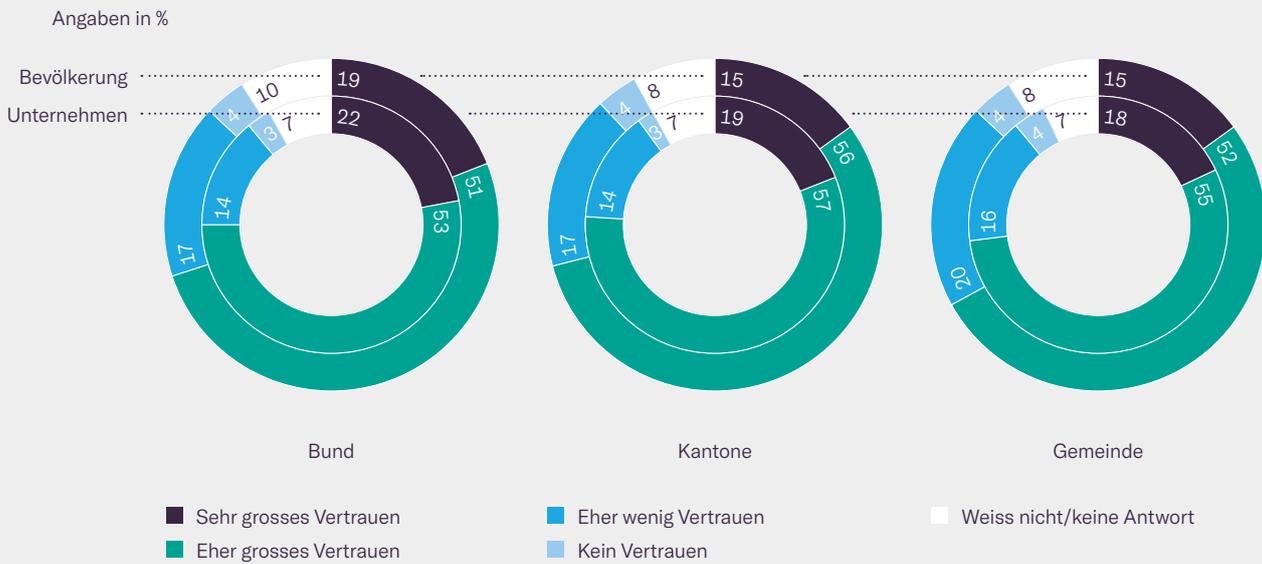
**Legende** Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen (2018: n = 2549, 2021: n = 2592), und alle Befragten von Unternehmen (2018: n = 1331, 2021: n = 1407).

Auch das Vertrauen der Bevölkerung in die Online-Dienstleistungen der Behörden wird von den Behördenvertretenden positiv eingeschätzt. Am selbstkritischsten zeigen sich hier die Vertretenden aus der Gemeinde- und Bundesverwaltung. Die Einschätzung der Befragten bei den kantonalen Behörden fällt zwar positiver aus, aber dennoch kritischer als noch 2018. Die Antworten der Bevölkerung und der befragten Unternehmen auf die Frage nach dem Vertrauen in die Online-Dienstleistungen der Behörden bezüglich Persönlichkeits- und Datenschutz bestätigen die Einschätzungen der Behörden: Etwa 70% der befragten Bevölkerung bringen den Behörden sehr grosses oder eher grosses Ver-

trauen entgegen, bei den befragten Unternehmen ist der Anteil mit 75% noch höher. Bei der Bevölkerung ist das Vertrauen gegenüber 2018 leicht angestiegen, bei den Unternehmen gab es keine Veränderung. Es gibt aber auch kritische Stim-

men zum Datenschutz respektive zur Datensicherheit, insbesondere auf Seiten der Bevölkerung, wie die Frage nach den erschwerenden Faktoren bei der Nutzung von digitalen Behördendienstleistungen zeigt.

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



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

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

Die Mehrheit der Nutzenden beurteilt das derzeitige Online-Angebot der Bundes- und Kantonsbehörden als ausreichend. Grösser ist der Ausbaubedarf der E-Services auf Ebene der Gemeinde mit einem Anteil von rund 40 % der Nutzenden, der sich einen Ausbau wünscht. Den stärksten Ausbaubedarf auf Ebene Bund sieht die Bevölkerung beim E-Voting. Bei den Bundesbehörden wurde

**Bevölkerung wünscht E-Voting für Wahlen und Abstimmungen.**

am häufigsten der Übersichtlichkeit/Benutzerfreundlichkeit der Website zugestimmt, gefolgt vom Ausbau des E-Votings und vom generellen Angebot von Online-Dienstleistungen.

Unternehmen sehen auf Ebene Bund bezüglich der digitalen Steuererklärung am meisten Ausbaubedarf. Fast gleich viele finden, dass die Bundesverwaltung alle Dienstleistungen online anbieten sollten. Die kantonalen Behörden, die Unternehmen und die Bevölkerung sehen den dringendsten Ausbaubedarf auf Ebene Kanton bei der digitalen Steuererklärung. Die Bevölkerung sieht auf Ebene

der Gemeinde beim generellen Online-Angebot, beim eUmzug<sup>1</sup>, bei der Übersichtlichkeit von Websites, allgemeinen Informationen und der digitalen Steuererklärung den grössten Ausbaubedarf. Die Unternehmen sind am häufigsten der Meinung, die Digitalisierung der Baubewilligungen und jene der Steuererklärung sollen von den kommunalen Verwaltungen ausgebaut werden.

Die derzeitige Nachfrage nach digitalen Behördendienstleistungen durch die Bevölkerung entspricht dem Angebot bei der am häufigsten online abgewickelten Tätigkeit, dem Ausfüllen der Steuererklärung.<sup>2</sup> Diese Dienstleistung wird von

fast allen befragten kantonalen Behörden zumindest teilweise transaktional angeboten. Der Blick auf einzelne Dienstleistungen wie der **elektronischen Rechnung oder E-Payment** zeigt, dass die Nachfrage bei den Nutzenden hoch ist, aber längst nicht alle Gemeinden und Kantone diese Dienstleistungen online anbieten; hier be-



steht also noch Entwicklungspotenzial. Bei der digitalen Bestellung einer Wohnsitzbestätigung fällt die Nachfrage nur wenig höher aus als das Angebot.

## E-Steuererklärung beliebt: Steuererklärung auf Papier wird zum Auslaufmodell.

<sup>1</sup> Elektronische Meldung und Abwicklung des Umzugs.

<sup>2</sup> Zur Bestimmung der Nachfrage wurden die Antwortkategorien Ja, schon elektronisch abgewickelt und Noch nie elektronisch abgewickelt, aber Wunsch nach elektronischer Abwicklung aufsummiert und so ein Total der Nachfrage je Dienstleistung errechnet.

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

Anmeldung der Sozialversicherung besteht ebenfalls Entwicklungspotenzial. Es ist jedoch anzumerken, dass das Angebot Meldung/Erfassung von Arbeitslosigkeit nicht exakt der Nachfrage nach Abrechnung oder Anmeldung der Sozialversicherung entspricht.

Gemeinden sehen Bedarf für einen starken Ausbau ihres Online-Angebots.

**13** %

## 14. Angebot vs. Nachfrage von Online-Behördendiensten

## 15. Angebot vs. Nachfrage von Online-Behördendiensten

**Nachfrage** ■ Ja, schon elektronisch abgewickelt

■ Noch nie elektronisch abgewickelt, würde ich aber gerne

**Angebot** ■ Volltransaktional (Gemeinde)  
■ Volltransaktional (Kanton)

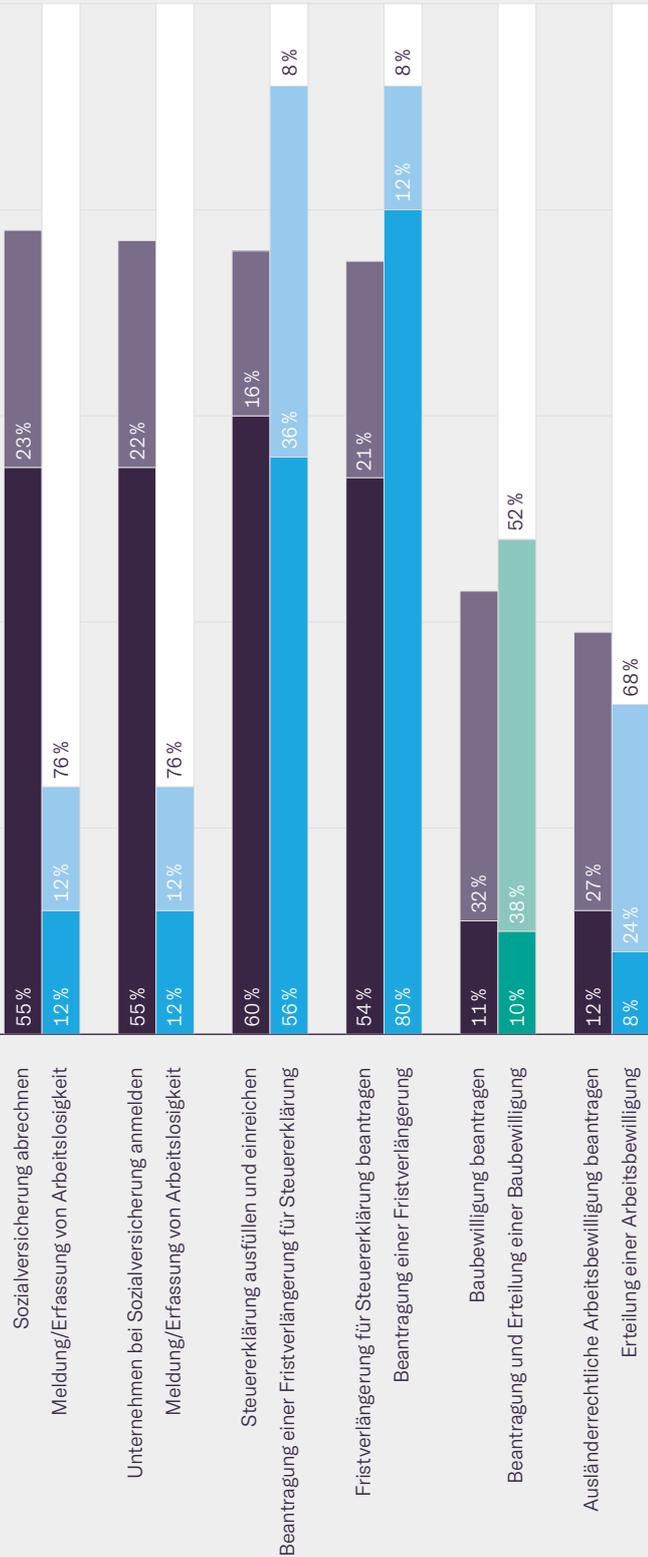
■ Teilweise transaktional ■ Nicht transaktional/nicht online angeboten  
■ Teilweise transaktional



Bevölkerung



Unternehmen



**Legende 14** Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen (n= 2592), und alle Befragten der Kantonsbehörden (n= 25) und Gemeindebehörden (n= 1007).

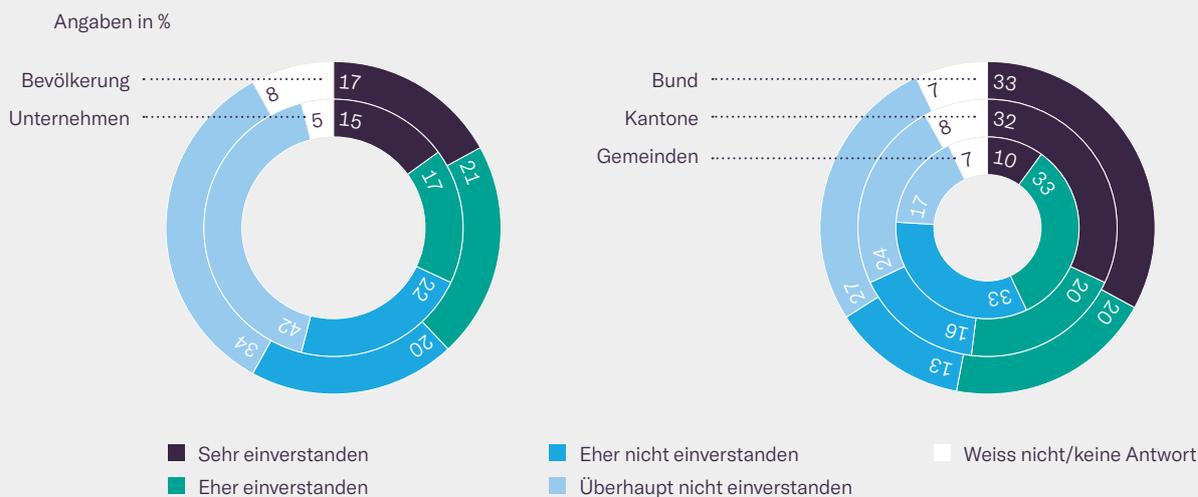
**Legende 15** Basis sind alle Befragten von Unternehmen (n= 1407) der Kantonsbehörden (n= 25) und Gemeindebehörden (n= 1007).

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

In beiden Gruppen von Nutzenden wäre mehr als die Hälfte der Befragten mit niedrigeren Gebühren für online statt analog in Anspruch genommene Dienstleistungen nicht einverstanden. Über ein Drittel zeigt sogar eine starke Ablehnung. Knapp ein Drittel wäre mit der Senkung der Gebühren einverstanden. Die Behörden stehen dieser Lösung positiver gegenüber aber auch auf der Anbieterseite sind viele nicht einverstanden mit einer Gebührensenkung für Online-Dienstleistung. Am stärksten ausgeprägt ist die Ablehnung bei den Gemeinden. Dass die befragten Nutzenden der **Verminderung der Gebühren** nicht vollumfänglich zustimmen, deutet daraufhin, dass sie nicht beabsichtigen, mehr digitale Angebote zu nutzen oder weiterhin über die Wahlfreiheit verfügen wollen, ob Dienstleistungen analog oder digital abgewickelt werden. Demgegenüber wollen die Behörden – insbesondere auf Bundesebene – als Anbietende eher den Schritt zu einer weiteren Verbreitung und Verankerung von digitalen Behörden-dienstleistungen machen.



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



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

# Fazit

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

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

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

# 69 %

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

von Dienstleistungen online 2018 als eher kritisch bewertet wurde. Dies ist möglicherweise neben der generellen zunehmenden Digitalisierung auch auf Auswirkungen der Covid19-Pandemie zurückzuführen. Nach wie vor stehen bei der Nutzung von Online-Dienstleistungen die zeitliche Flexibilität sowie die damit einhergehende Zeitersparnis im Vordergrund. Die Nutzenden kritisieren aber, es sei zu kompliziert, die richtigen Angebote der Behörden zu finden und sehen dies als grösstes Hindernis bei der Nutzung von E-Services. Ausserdem gewinnt die mobile Nutzung an Bedeutung, weshalb die nicht für mobile Endgeräte optimierten Websites im Vergleich zu 2018 häufiger als Hindernis wahrgenommen werden.

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

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

## Vier von fünf Unternehmen wickeln Behördendienste elektronisch ab.

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



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

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

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

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

Die derzeitige Nachfrage der Bevölkerung und der Unternehmen nach Online-Dienstleistungen wird durch das bestehende Angebot nur teilweise gedeckt. Der Blick auf einzelne Dienstleistungen zeigt, dass die Nachfrage bei den Nutzenden hoch ist, aber längst nicht alle Gemeinden und Kantone diese Dienstleistungen online anbieten. Die Beurteilung des Online-Angebots hängt allerdings davon ab, wie die entsprechende Frage gestellt wird. Wird das Bedürfnis, eine Dienstleistung elektronisch abzuwickeln, konkret auf einzelne Dienstleistungen bezogen abgefragt, zeigt sich ein grösseres Bedürfnis, als wenn der allgemeine Bedarf nach einem Ausbau der Online-Dienstleistungen erhoben wird. Entsprechend besteht ein Wunsch nach zusätzlichen, volltransaktionalen Dienstleistungen, die von den Behör-

den bisher nur in geringem Umfang angeboten werden. Diese Beobachtung relativiert die Ergebnisse zum tiefen allgemeinen Ausbauwunsch bezüglich Online-Dienstleistungen. Dies kommt daher, dass die Nutzenden nur Angebote beurteilen können, die sie kennen beziehungsweise

Rund 70% der Befragten vertrauen den Online-Behördendiensten.

70%

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

## Unternehmen sind online-affiner als Private.

Insgesamt sind Unternehmen vertrauter mit der Nutzung digitaler Behördendienstleistungen als private Nutzende: So wickeln über zwei Drittel der Bevölkerung mittlerweile mindestens die Hälfte der Dienstleistungen **elektronisch** ab. Bei den Unternehmen sind es sogar fast 80%. Nur ein Drittel der Bevölkerung möchte auch in Zukunft Geschäfte mit den Behörden lieber nicht online abwickeln, im Gegensatz zu den Unternehmen, die sich die Möglichkeit einer elektronischen Abwicklung etwas häufiger wünschen. Auch dass die Nutzenden einer Verminderung der Gebühren für Online-Dienstleistungen nicht vollumfänglich zustimmen, deutet darauf hin, dass sie nicht unbedingt vorhaben, diese in Zukunft vermehrt zu nutzen oder weiterhin über die Wahlfreiheit verfügen wollen, ob Dienstleistungen analog oder digital abgewickelt werden. Dennoch halten sich die Ja- und Nein-Antworten auf die Frage, ob der Wunsch bestehe, gewisse Leistungen mit den Behörden in Zukunft online abzuwickeln, die Waage. Generell hat der Anteil, die eine Online-Abwicklung in Zukunft in Betracht ziehen – insbesondere bei der jüngeren Bevölkerung – aber zugenommen. Es ist also davon auszugehen, dass das Bedürfnis nach elektronischen Behördendienstleistungen weiter steigen wird.





## Autorinnen und Autoren

Dr. Michael Buess, Demo SCOPE

Helen Amberg, MA, Interface

Chiara Büchler, BA, Interface

## Demo SCOPE AG

Klusenstrasse 17

CH-6043 Adligenswil

+41 (0)41 375 40 00

demoscope@demoscope.ch

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

## Interface Politikstudien Forschung

Beratung GmbH

Seidenhofstrasse 12

CH-6003 Luzern

+41 (0)41 226 04 26

luzern@interface-pol.ch

Rue de Bourg 27

CH-1003 Lausanne

+41 (0)21 310 17 90

lausanne@interface-pol.ch

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

## Herausgeberin

Geschäftsstelle Digitale Verwaltung Schweiz

Haus der Kantone

Speichergasse 6

CH-3003 Bern

+41 (0)58 464 79 21

info@digitale-verwaltung-schweiz.ch

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

## Auftraggeber

Geschäftsstelle E-Government Schweiz (bis 31.12.2021)

Haus der Kantone

Speichergasse 6

CH-3003 Bern

## Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO)

Direktion für Standortförderung

Ressort KMU-Politik

Holzikofenweg 36

CH-3003 Bern

+41 (0)58 462 56 56

communication@kmu.admin.ch

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

## Gestaltung

Noord GmbH

Laupenstrasse 2

CH-3008 Bern

+41 (0)31 954 27 20

agentur@noord.ch

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

## Barrierefreiheit

MyPAR GmbH

Auweg 40

CH-3627 Heimberg

+41 (0)33 534 97 00

support@mypar.ch

[mypar.ch](https://mypar.ch)

## Zitiervorschlag

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

## Hinweis

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

