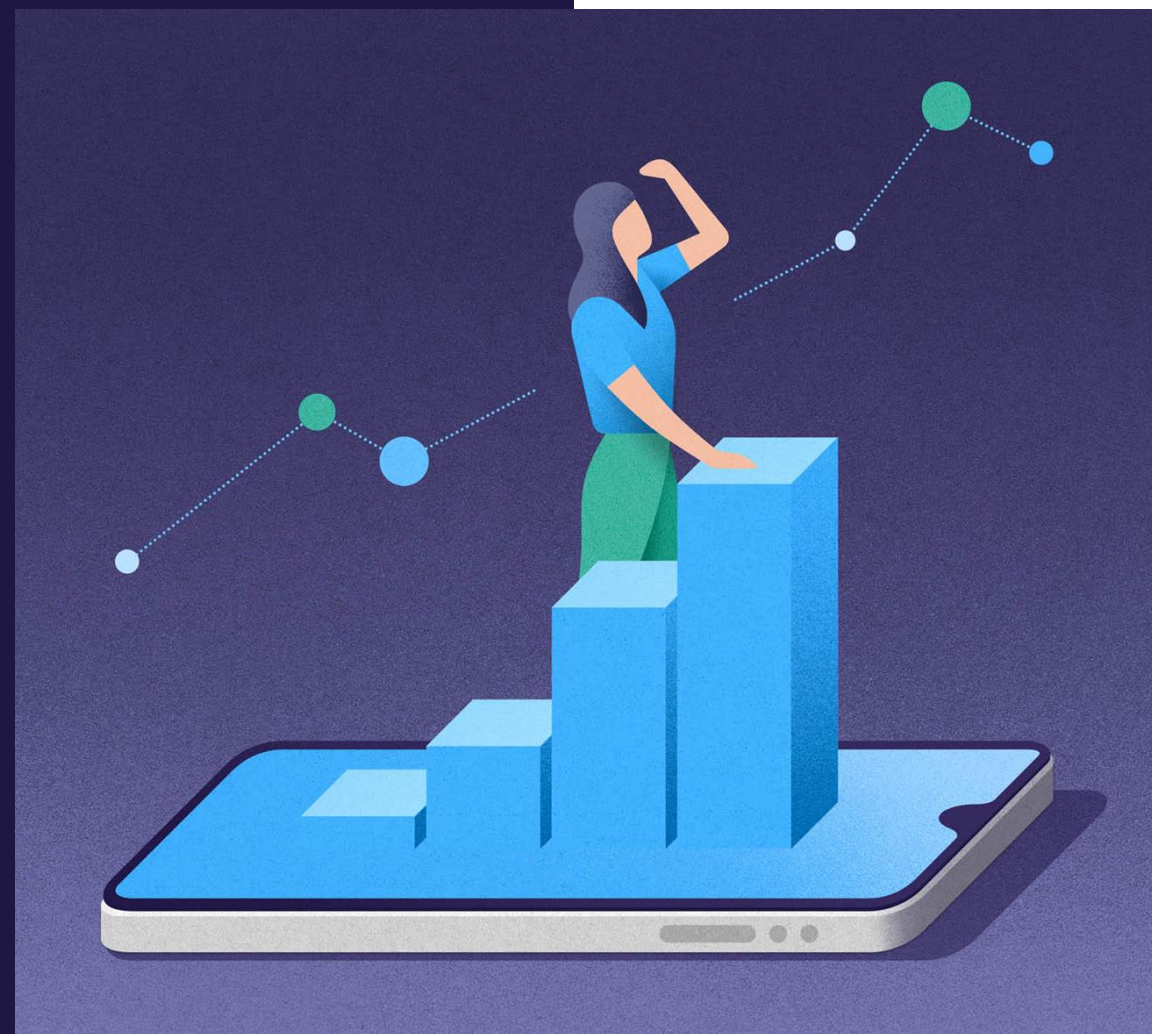


# Nationale E-Government-Studie 2022

**Michael Buess**, DemoSCOPE AG

Luzern, 27. Oktober 2022

# Einordnung der Studie



# Einordnung der Studie

- Vergleich Angebot und Nachfrage
- Best Practice-Beispiele und Lücken im Online-Angebot
- Handlungsmaßnahmen zur Etablierung des Online-Kanals
- Hürden bei Nutzung und Aufbau von Online-Angeboten
- Welche elektronischen Behördenleistungen wünschen sich die Unternehmen?



# Inhalt

- Studiendesign
- Ergebnisse
  - Nutzung von E-Services
  - Zufriedenheit mit digitalem Angebot
  - Fazit
- Fragen und Diskussion

# Studiendesign

# Studiendesign

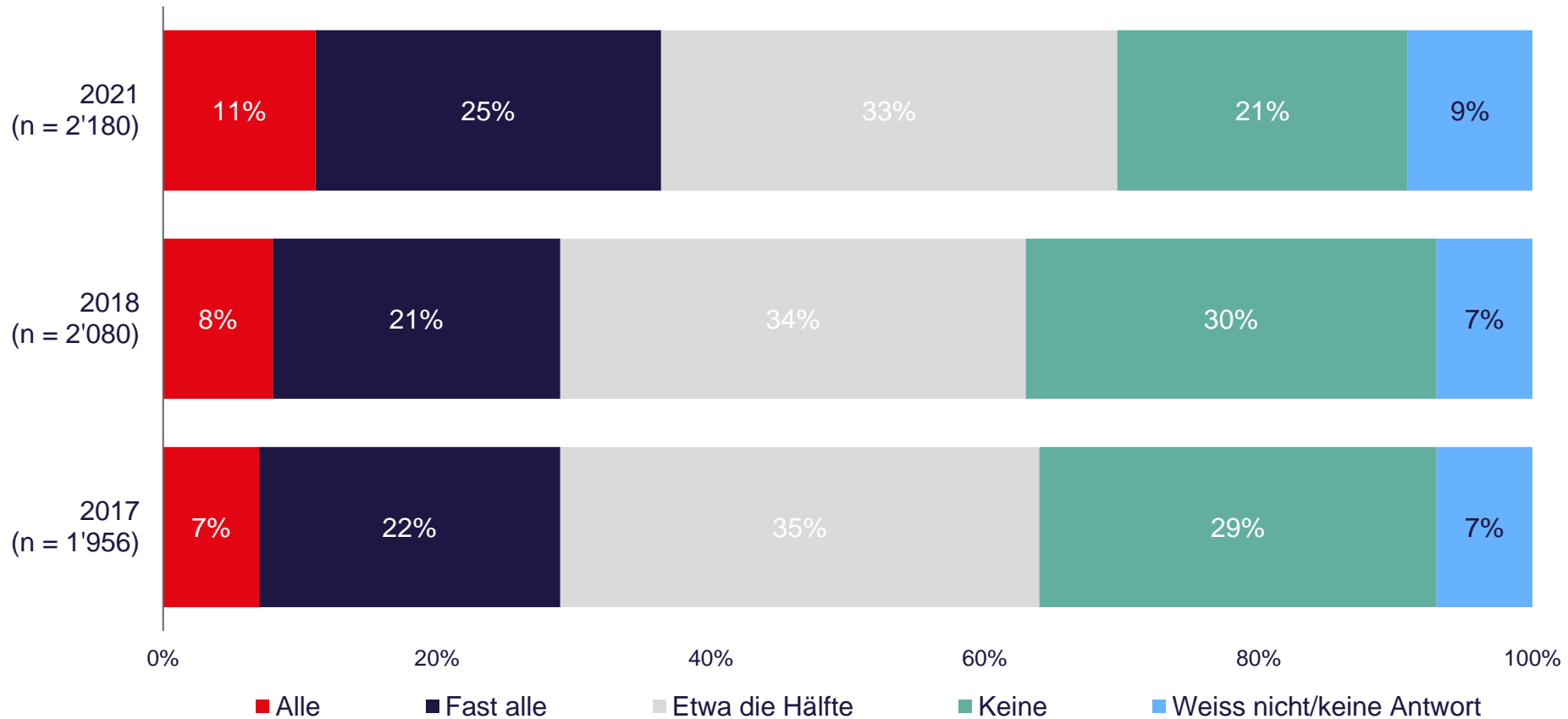
	Nachfrage		Angebot
	Bevölkerung	Unternehmen	Verwaltung
<b>Grundgesamtheit</b>	Sprachassimierte Wohnbevölkerung der Schweiz im Alter von 18-70 Jahren	In der Schweiz ansässige Unternehmen gemäss BUR	Bundesämter, Departemente, Kantone und Gemeinden der Schweiz
<b>Bruttostichprobe</b>	n=5'069 SRPH-Adressen	n=4'000 BUR-Adressen	Gemeinden: n=1'600 Kantone n=26 Bund n=83; Auftraggeber Adressen
<b>Nettostichprobe</b>	Total realisierte Interviews n = 2'619 CAWI: 2'506 CATI: 113	Total realisierte Interviews n = 1'407 CAWI: 1'388 CATI: 19	Gemeinden =1'007 (1'004 CAWI; 3 CATI) Kantone =25 CAWI Bund n=18 CAWI
<b>Ausschöpfung</b>	52.7%	37.1%	Gemeinden =62.9% Kantone =96.2% Bund n=18.1%
<b>Methode</b>	Mixed-Mode CAWI/CATI		
<b>Fragebogen</b>	Dauer ca. 20 Minuten; drei Sprachen (de, fr, it)		
<b>Feldzeit</b>	07.09. – 09.11.2021		
<b>Kontaktierung, Reminder</b>	Maximal 3x postalisch mit A-Post (AKÜ, zwei Reminder), anschliessend telefonisch		Bund/Kantone: Maximal 4x per E-Mail (AKÜ, drei Reminder) Gem.: postalisch
<b>Hotline für (technische/ inhaltliche) Rückfragen</b>	Telefonisch und Email		

# Nutzung von E-Services

# Bevölkerung: Nutzung von E-Services

Zunahme der E-Service Nutzung der Bevölkerung im Vergleich zu 2018.

69% der Bevölkerung wickelte mind. die Hälfte der Dienstleistungen/Geschäfte mit Behörden digital ab.



Basis: Anzahl Befragte in Klammern (Bevölkerung)

Q004b: Wie viele dieser Dienstleistungen/Geschäfte haben Sie mit den Behörden online erledigt/abgewickelt?

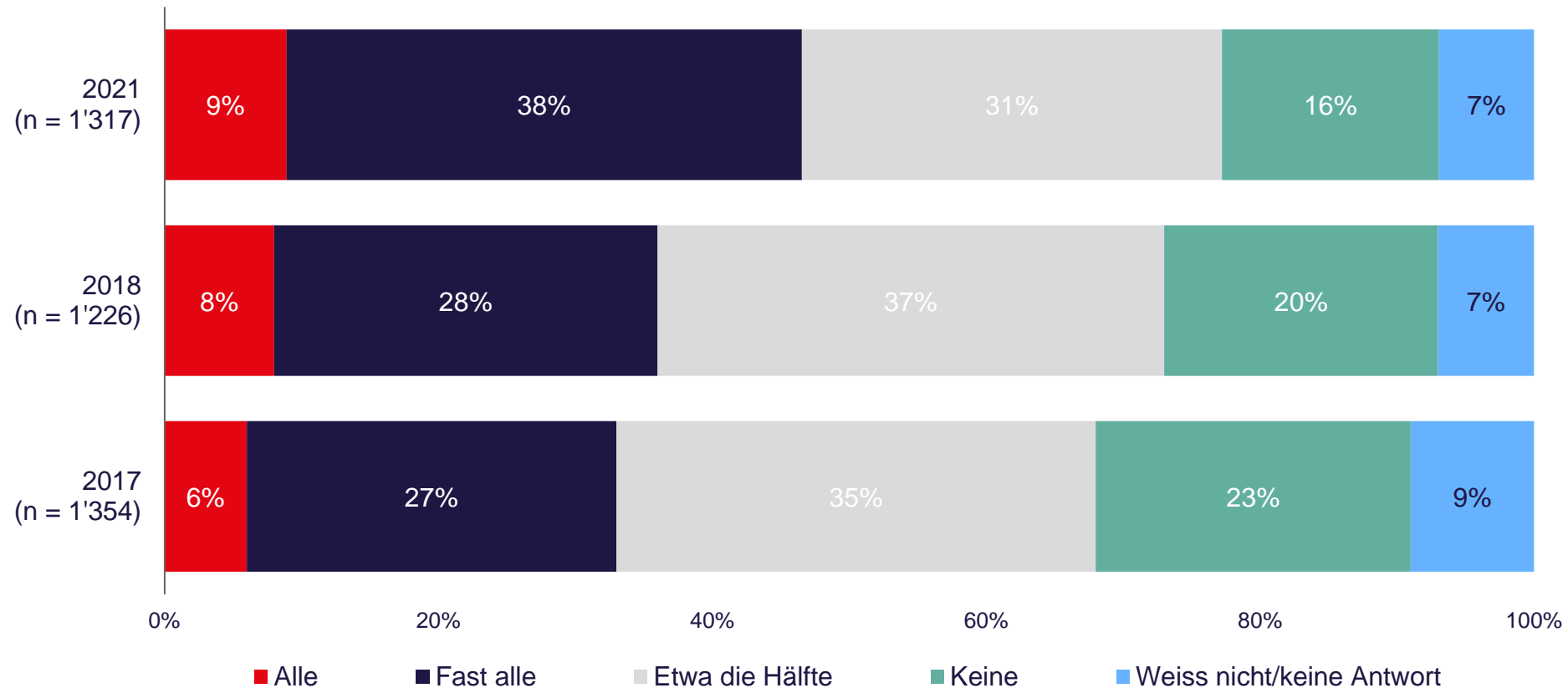
Filter: Wenn Dienstleistungen von Behörden in Anspruch genommen (Q004a <> 1)





# Unternehmen: Nutzung von E-Services

Zunahme der E-Service Nutzung auch bei den Unternehmen im Vergleich zu 2018.  
78% wickelte mind. die Hälfte der Dienstleistungen/Geschäfte mit Behörden digital ab.



Basis: Anzahl Befragte in Klammern (Unternehmen)

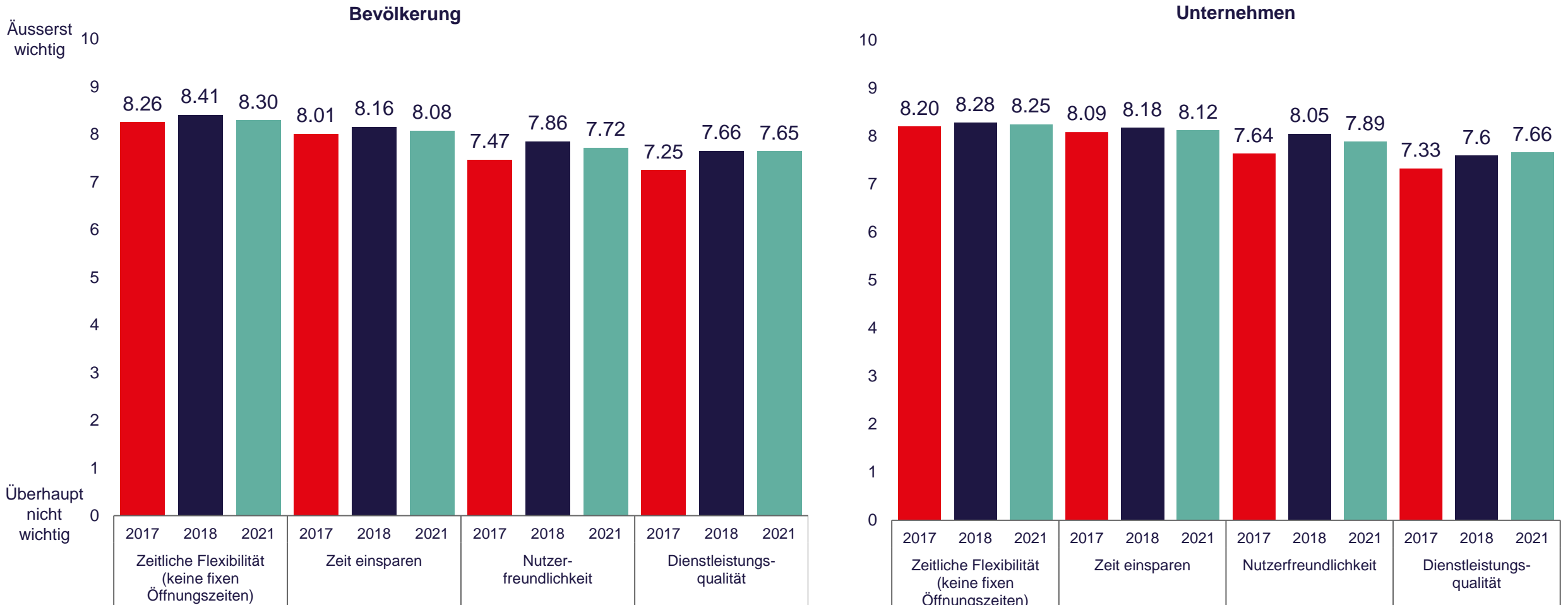
Q004b: Wie viele dieser Dienstleistungen/Geschäfte haben Sie mit den Behörden online erledigt/abgewickelt?

Filter: Wenn Dienstleistungen von Behörden in Anspruch genommen (Q004a <> 1)



# Wichtigkeit/Gründe für Nutzung von E-Services

Sowohl für Bevölkerung als auch Unternehmen ist die örtliche und zeitliche Flexibilität und die damit verbundene Zeitersparnis der wichtigste Grund für die Nutzung von E-Services.



Basis: 2017: 2'409 Befragte / 2018: 2'549 Befragte / 2021: 2'592 Befragte

Basis: 2017: 1'479 Unternehmen / 2018: 1'331 Unternehmen / 2021: 1'407 Unternehmen

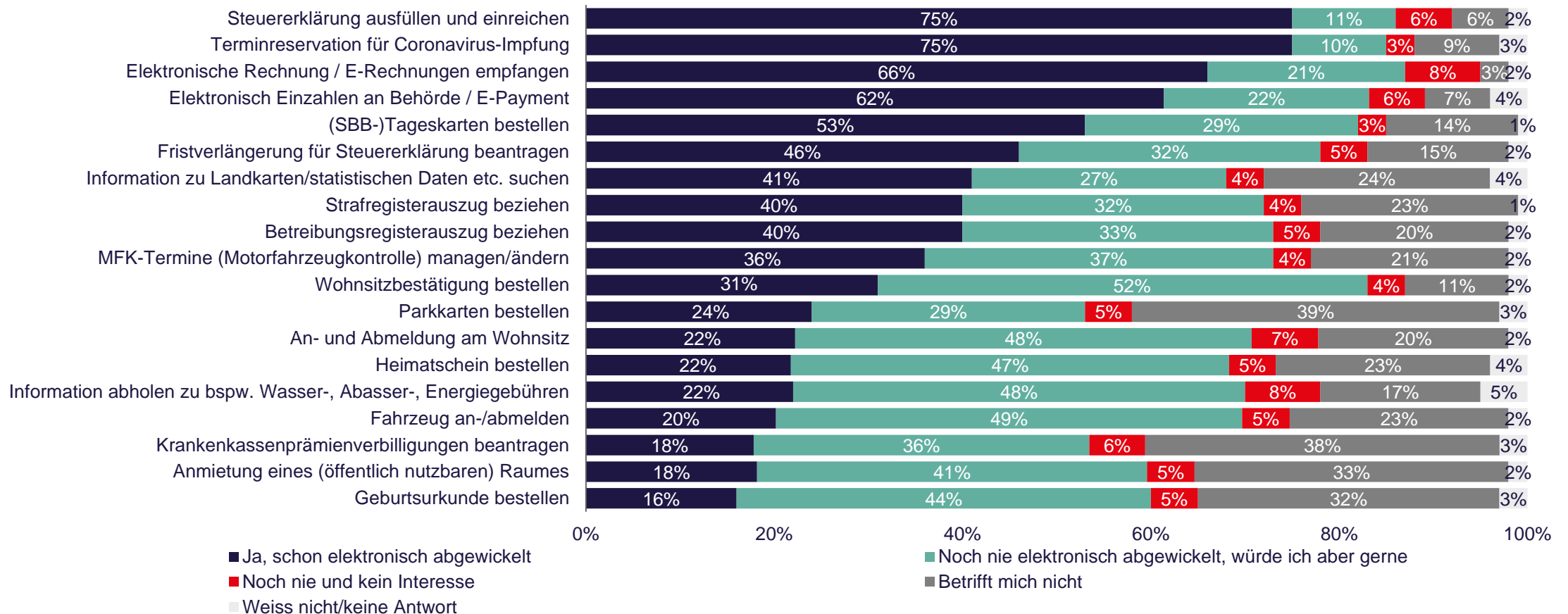
Q024: Wie wichtig auf einer Skala von 0-10 sind Ihnen die folgenden Aspekte beim Entscheid, einen Online-Dienst einer Behörde zu nutzen?



# Bevölkerung: Nutzung Angebote/Leistungen von Behörden

E-Steuererklärung ist weiterhin der meistgenutzte E-Service der Behörden.

Zunahme der Nutzung insb. bei Straf- und Betreibungsregisterauszug.



Basis: 826 Befragte => Jedes Item wurde immer nur 1/2 des Samples gezeigt

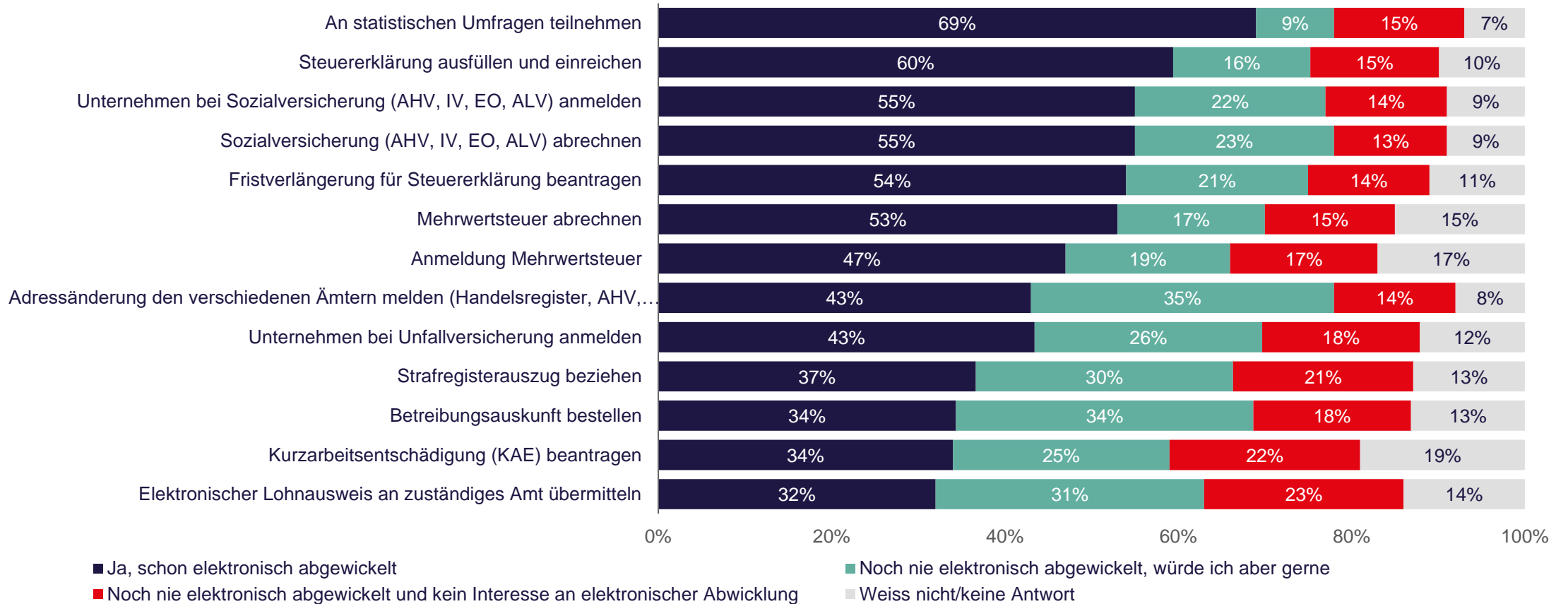
Q012a: Welche der nachfolgenden Leistungen haben Sie schon einmal online/elektronisch mit einer Behörde abgewickelt? Und welche dieser Leistungen haben Sie noch nie online abgewickelt, würden dies aber gerne am Smartphone, Tablet oder Computer tun?

Filter: Mindestens ein Geschäft mit einer Behörde online abgewickelt oder würde dies gerne in Zukunft tun (Q012z1 = 1 oder Q012z2 = 1)



# Unternehmen: Nutzung Angebote/Leistungen von Behörden

E-Steuererklärung weiterhin der meistgenutzte E-Service. Insbesondere Unternehmen online bei der Sozialversicherung anmelden (+13 Prozentpunkte) und die Sozialversicherung elektronisch abrechnen (+18 Prozentpunkte) haben an Beliebtheit gewonnen.



Basis: 1'407 Unternehmen

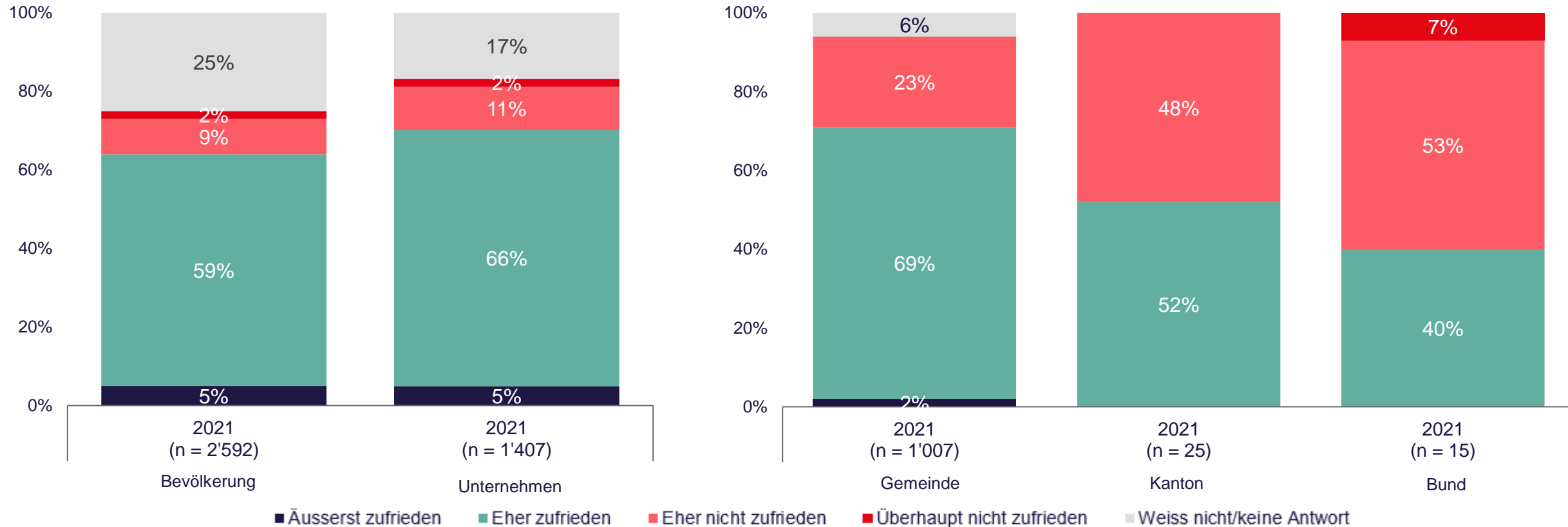
Q012a: Welche der nachfolgenden Leistungen haben Sie im Namen Ihres Unternehmens schon einmal online/elektronisch mit einer Behörde abgewickelt? Und welche dieser Leistungen haben Sie noch nie online abgewickelt, würden dies aber gerne tun?



# Zufriedenheit mit digitalem Angebot

# Zufriedenheit mit Online-Angebot

Generell zeigen Bevölkerung und Unternehmen eine relativ hohe Zufriedenheit mit dem Online-Angebot der Behörden. Behörden selber schätzen Zufriedenheit kritischer ein.



Q009: Wie zufrieden sind Sie generell mit dem Online-Angebot (auch E-Government-Angebot genannt) der Behörden in der Schweiz?

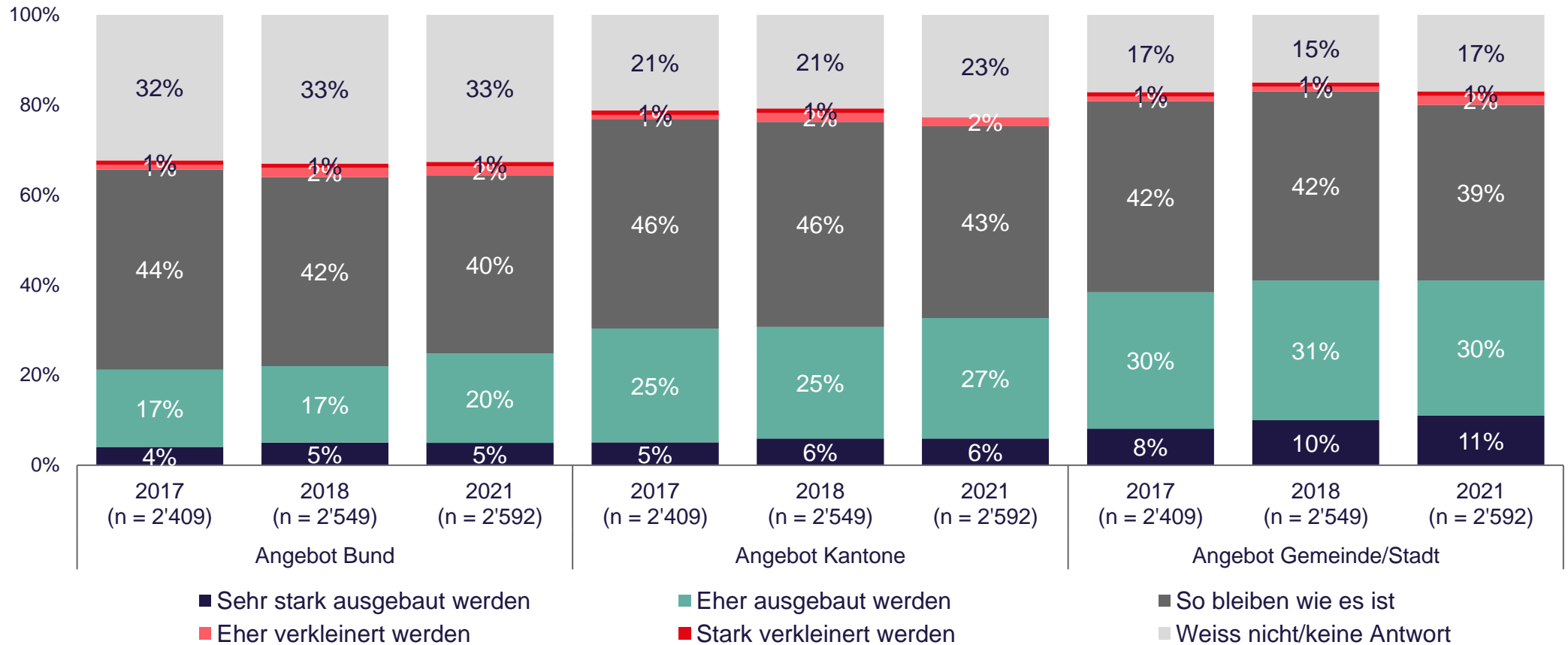
Q009: Wie zufrieden sind Sie bzw. Ihr Unternehmen generell mit dem Online-Angebot (auch E-Government-Angebot genannt) der Behörden in der Schweiz?

Q0009: Wie schätzen Sie die Zufriedenheit der Bevölkerung und Unternehmen mit dem Online-Angebot (auch E-Government-Angebot genannt) von den Behörden in der Schweiz insgesamt ein?



# Bevölkerung sieht Ausbaubedarf bei Online-Angeboten

Bevölkerung sieht weiteren und leicht steigend Ausbaubedarf bezüglich Online-Angeboten der Behörden. Ausbaubedarf besonders bezüglich den Wohngemeinden ausgeprägt.



Basis: Anzahl Befragte in Klammern

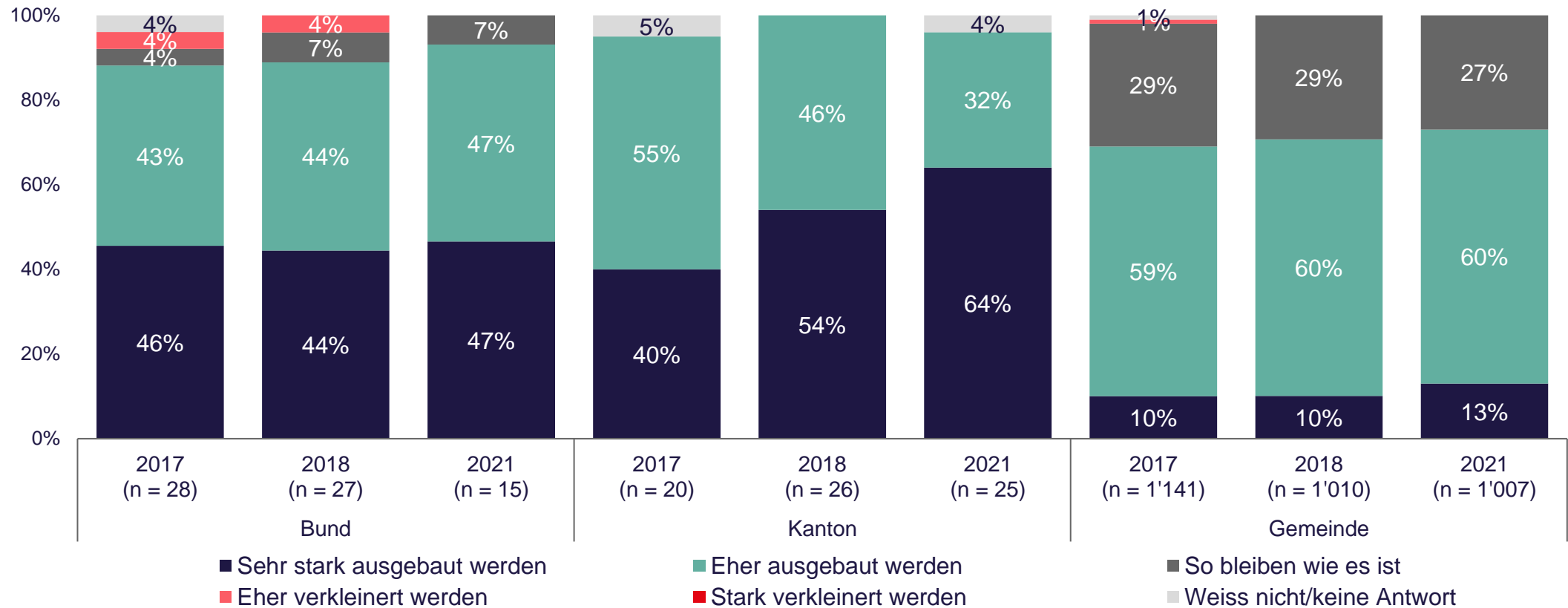
Q08a: Bezogen auf Ihre persönlichen Bedürfnisse: Müsste das Online-Angebot der Bundesverwaltung / Ihres Wohnkantons / Ihrer Wohngemeinde aus Ihrer Sicht...



# Behörden sehen Ausbaubedarf bei eigenen Online-Angeboten

Behörden sehen selber starken Ausbaubedarf bei ihren eigenen Online-Angeboten. Gemeinden sehen am wenigsten Bedarf.

Fehlende Rechtsgrundlagen und Personalressourcen werden als grösste Hindernisse gesehen.



Basis: Anzahl Befragte in Klammern

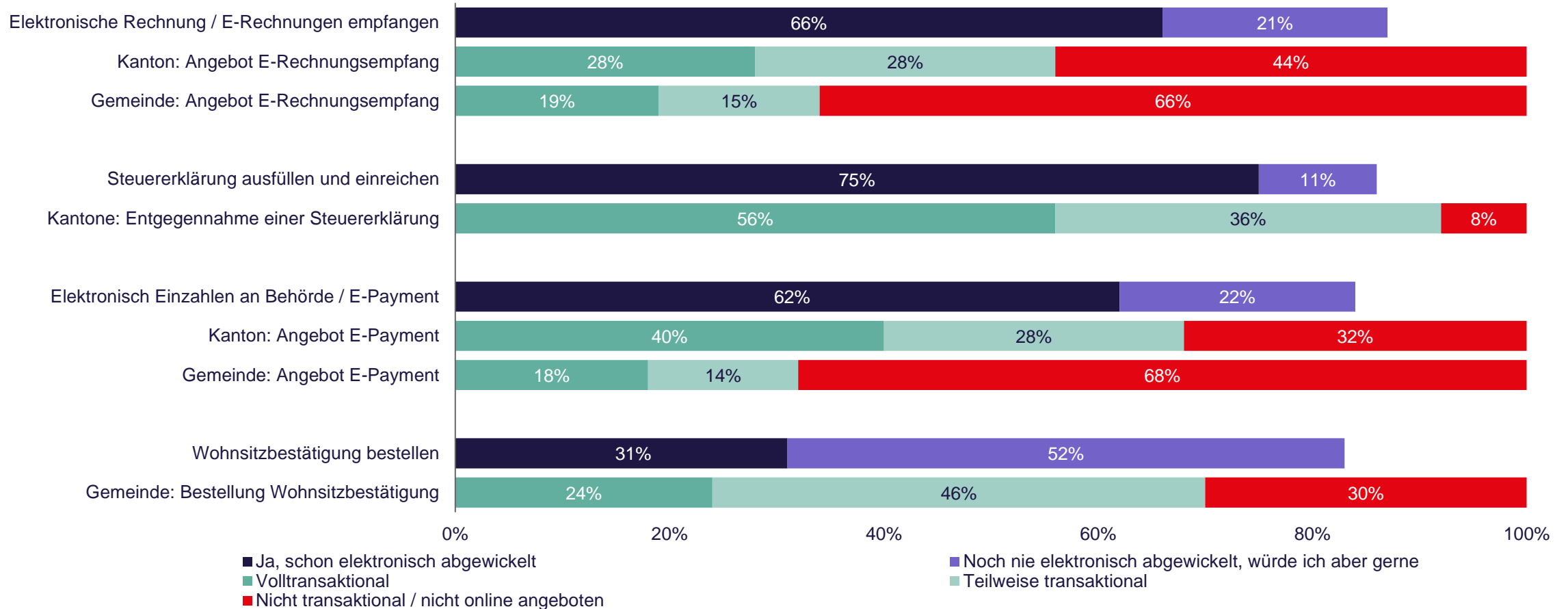
Q08a: Bezogen auf die heutigen Bedürfnisse der Bevölkerung der Schweiz: Müsste das Online-Angebot der Bundesverwaltung / der kantonalen Verwaltung / der kommunalen Verwaltung aus Ihrer Sicht...





# Angebot und Nachfrage noch nicht deckungsgleich

Ausbaubedarf wird sichtbar, wenn man sich Nachfrage und entsprechende Angebote genauer anschaut. Ähnliches Bild auch bezüglich Nachfrage der Unternehmen.







Basis: 1'032 Befragte (Gemeinde: 1'007 Befragte, Kanton: 25 Befragte)






# Fazit

# Fazit

- Nutzung von digitalen Kanälen für Kontakt und Nutzung von E-Services hat weiter zugenommen. Pandemie als zusätzlicher Beschleuniger. 
- Die Unternehmen nutzen elektronische Behördendienste ausgeprägter und häufiger als die Bevölkerung => viele E-Services werden bereits über das Portal EasyGov abgewickelt. 
- Hauptgründe für die Nutzung von E-Services sind die zeitliche/räumliche Flexibilität und die (damit verbundene) Zeitersparnis bei der Abwicklung. 
- Wichtigste Hindernisse bei der Nutzung sind das Auffinden der Angebote, fehlendes Vertrauen in den Datenschutz/die Datensicherheit sowie Hürden durch nicht für mobile Endgeräte optimierte Services/Webseiten. 

# Fazit

- Bevölkerung und Unternehmen sind grundsätzlich zufrieden mit dem bestehendem Angebot an Online-Behördenleistungen, aber ein weiterer Ausbau ist gewünscht. 
- Ob Zugriff über zentrales Portal (28%) oder einzelne Webseiten (9%) spielt für die meisten Befragten (52%) keine entscheidende Rolle, solange schnell und einfach auffindbar. 
- Gestiegene Ansprüche der Nutzerinnen und Nutzer => Angebote der Behörden vs. Privatwirtschaft: Nutzerinnen und Nutzer wünschen ähnlich einfache, mobile-freundliche und zugängliche Services vom öffentlichen Sektor wie von der Privatwirtschaft. 



Digitale Verwaltung Schweiz  
Administration numérique suisse  
Amministrazione digitale Svizzera

# Fragen und Diskussion

Haus der Kantone  
Speichergasse 6  
3003 Bern

[digitale-verwaltung-schweiz.ch](https://digitale-verwaltung-schweiz.ch)  
[administration-numerique-suisse.ch](https://administration-numerique-suisse.ch)  
[amministrazione-digitale-svizzera.ch](https://amministrazione-digitale-svizzera.ch)

## Kontakt

### **Auftraggeber:**

**Irem Kaynarca**

Projektleiterin

Geschäftsstelle Digitale  
Verwaltung Schweiz (DVS)

Tel. +41 58 46 11369

[irem.kaynarca@digitale-  
verwaltung-schweiz.ch](mailto:irem.kaynarca@digitale-<br/>verwaltung-schweiz.ch)

[www.digitale-verwaltung-  
schweiz.ch](http://www.digitale-verwaltung-<br/>schweiz.ch)

### **Auftraggeber:**

**Diobe Wyss**

Leiter MarKom, eGov für  
KMU

Staatssekretariat für  
Wirtschaft (SECO)

Tel. +41 58 467 68 25

[diobe.wyss@seco.admin.ch](mailto:diobe.wyss@seco.admin.ch)  
[www.EasyGov.swiss](http://www.EasyGov.swiss)

### **Co-Autor:**

**Dr. Michael Buess**

Geschäftsleitender Partner

Demo SCOPE AG

Tel. +41 41 375 44 89

[michael.buess@demoscope.ch](mailto:michael.buess@demoscope.ch)  
[www.demoscope.ch](http://www.demoscope.ch)

# Danke für die Aufmerksamkeit

