

Monitoringbericht 2020

Datum 03.09.2020

Berichtsperiode September 2019 - August 2020

Inhaltsverzeichnis	1	Management Summary	2
	2	Einleitung	3
	2.1	Ziel und Vorgehen	3
	2.2	Aufbau des Berichts	3
	3	Überprüfung der E-Government-Entwicklung der Schweiz im Vergleich zum Ausland	4
	3.1	Quantität und Qualität von E-Services und E-Partizipation	4
	3.1.1	Angebot und Nachfrage	4
	3.1.2	Nutzung und Nutzungserlebnis	5
	3.1.3	Zufriedenheit	6
	3.2	Mobilität	7
	3.3	Infrastruktur, Humankapital und Innovationskapazität	7
	3.3.1	Telekommunikationsinfrastruktur	7
	3.3.2	Humankapital	7
	3.3.3	Innovationskapazität	8
	3.4	Basisdienste	9
	3.5	Transparenz	9
	4	E-Government-Zusammenarbeit und rechtliche Grundlagen	10
	5	Trends in der Digitalisierung	12
	5.1	E-Government-Projektrends in der öffentlichen Verwaltung	12

5.2	Technologische Trends	13
6	Anhang	13

Abbildungsverzeichnis	Abbildung 1: Indexwerte E-Government und E-Partizipation. Quelle: UN eGovernment Survey 2020	8
	Abbildung 2: Gesamtleistung der untersuchten Länder im Bereich E-Government. Quelle: EU eGovernment-Benchmark-Bericht 2020	10
	Abbildung 3: Regelung der Zusammenarbeit der Kantone und Gemeinden im E-Government. Quelle: Umfrage Geschäftsstelle E-Government Schweiz 2019	11

1 Management Summary

Ende 2019 wurde die E-Government-Strategie 2016-2019 von Bund, Kantonen und Gemeinden durch die Strategie 2020–2023 abgelöst. Das Monitoring von September 2019 bis August 2020 zeigt, dass die digitale Verwaltung der Schweiz zwar vorankommt, ihr Potenzial aber noch lange nicht ausgeschöpft ist. Das Monitoring zeigt auch, dass die zurzeit aktuelle Strategie von E-Government Schweiz ihre Gültigkeit wahrt. Sie setzt die aktuellen Trends im Bereich der digitalen Verwaltung um (z. B. Künstliche Intelligenz KI, E-Partizipation, offene Schnittstellen usw.) und fokussiert auf die wichtigen Handlungsfelder (z. B. Basisdienste und Vertrauen).

Die Schweiz besitzt die Voraussetzungen für eine fortschrittliche digitale Verwaltung. Sie hat eine hohe Innovationskraft, eine ausgebauten Breitbandinfrastruktur und eine hohe Anzahl an Internetnutzerinnen und –nutzern, sowie ein sehr hohes Humankapital. Dennoch, und trotz jährlicher Fortschritte, landet die Schweiz im «eGovernment Benchmark» der Europäischen Kommission auf den hintersten Rängen. Die Schweiz muss noch einige Hürden überwinden, um zu den europäischen E-Government-Spitzenreitern wie Malta, Estland, Österreich und Dänemark aufzuschliessen.

Die grösste Hürde bildet die Tatsache, dass in der Schweiz keine national anerkannte E-ID etabliert ist. Oft sind E-Services nicht bekannt oder die Abwicklung von online Diensten ist nicht nachvollziehbar. Zudem bestehen häufig Bedenken betreffend Datenschutz. Studien zeigen, dass die Hälfte der Bevölkerung bei der Abwicklung von Behördengeschäften den persönlichen Kontakt beim Amt vorzieht und dieser Weg als einfacher und schneller eingeschätzt wird. Die Bevölkerung ist eher bereit, E-Services abzuwickeln, wenn transparent ist, wie die Verwaltung ihre persönlichen Daten verwendet. Um das Vertrauen in die digitale Verwaltung zu stärken, sind offene, durchgängige und nutzerfreundliche E-Services notwendig, wo der Kunde im Zentrum steht.

Die Corona-Krise wird einen grossen Einfluss auf die Bereitstellung von Online-Diensten der Behörden haben und die digitale Transformation der Verwaltung beschleunigen. So äussert bereits heute ein grosser Teil der Bevölkerung den Wunsch, künftig häufiger Online-Dienste von Behörden nutzen zu wollen. Während dem Lockdown zwischen März und Mai 2020 hat sich die Anzahl elektronischer Umzugsmeldungen im Vergleich zum Vorjahr verdoppelt. E-Government Schweiz muss die Gelegenheit nutzen und das Angebot an E-Services kontinuierlich ausbauen und dabei den Kunden ins Zentrum stellen.

2 Einleitung

2.1 Ziel und Vorgehen

Im Rahmen des Monitorings schafft die Geschäftsstelle einen Überblick über den E-Government-Fortschritt in der Schweiz und vergleicht ihn mit dem Ausland. Ziel des Monitorings ist unter anderem auch, die Aktualität der E-Government-Strategie zu wahren und den Planungs- und Steuerungsausschuss über die zu setzenden Handlungsfelder für eine zielgerichtete E-Government-Entwicklung zu beraten. Der vorliegende Monitoringbericht fasst die aktuellen und relevanten Informationen aus dem Monitoring zusammen und dient den Steuerungsgremien als Grundlage für eine kundenorientierte digitale Verwaltung und einer aktuellen Strategie.

Das aktuelle Monitoring umfasst die Ergebnisse von September 2019 bis August 2020. Ihm liegen nationale und internationale Studien¹, eigene Umfragen und der Austausch mit dem E-Government-Netzwerk (z. B. Städte und Kantone) sowie der Umsetzungsplan zu Grunde. Projekte aus dem Umsetzungsplan widerspiegeln die Entwicklungstendenzen in Bezug auf aktuelle E-Government-Entwicklungen und -Herausforderungen in der Schweiz.

2.2 Aufbau des Berichts

Der vorliegende Bericht überprüft in einem ersten Schritt die Entwicklung von E-Government in der Schweiz im Vergleich zum Ausland. Insbesondere werden folgende Indikatoren zur Bemessung des E-Government-Fortschritts der Schweiz beleuchtet: E-Services und E-Partizipation, Infrastruktur, Humankapital und Innovation, Basisdienstleistungen, Mobilität und Transparenz. In einem zweiten Schritt zeigt der Bericht einen Überblick über die Regelung der behördenübergreifenden Zusammenarbeit in der Schweiz.

Der Bericht geht im Anschluss vertieft auf die Projektlandschaft und die technologischen Trends im Bereich der Digitalisierung ein.

Zum Schluss folgt eine Bewertung, ob Herausforderungen im E-Government durch die laufenden Aktivitäten ausreichend abgedeckt sind, oder ob weitere Massnahmen ergriffen werden müssen.

¹ Erhebung des Bundesamtes für Statistik (BFS) zur Internetnutzung in den Schweizer Haushalten, EU eGovernment Benchmark-Bericht, UN eGovernment-Survey, Global Innovation Index.

3 Überprüfung der E-Government-Entwicklung der Schweiz im Vergleich zum Ausland

3.1 Quantität und Qualität von E-Services und E-Partizipation

Die Schweizer Behörden sollen Geschäfte mit der Bevölkerung und den Unternehmen hauptsächlich elektronisch abwickeln. Zudem sollen sie digitale Kanäle anbieten, um die Teilnahme an politischen und administrativen Tätigkeiten zu ermöglichen. Dies ist ein Eckpfeiler der aktuellen E-Government-Strategie. Nachfolgend werden die Verfügbarkeit und die Nutzerfreundlichkeit von E-Services und E-Partizipation analysiert.

3.1.1 Angebot und Nachfrage

In früheren Befragungen äusserten die Zielgruppen das Bedürfnis, mehr Behördendienste online zu nutzen². Die Verwaltung hat diesen Wunsch erkannt. Dies zeigt sich insbesondere mit dem Ausbau des Angebots an zahlreichen Initiativen im Bereich E-Partizipation sowie einer verbesserten Nutzerorientierung.

Online-Dienste

Die untersuchten Dienstleistungen der Schweizer Behörden können fast vollständig elektronisch abgewickelt werden (CH 83 %; EU 86 %) ³. Dieser Wert hat sich in den vergangenen Jahren weiterentwickelt (CH 80 %; EU 87 %) ⁴. Fast alle untersuchten Webseiten der Schweizer Behörden bieten Online-Hilfestellung und Rückmeldeoptionen an (CH 90 %; EU 90 %); 83 % davon sind mobile-tauglich. Das ist mehr als im EU-Durchschnitt (EU 76 %). Hier hat sich die Schweiz im Vergleich zur letzten Studienrunde um 13 % verbessert. Dies sind die Ergebnisse des aktuellen «eGovernment Benchmark» der Europäischen Kommission ⁵.

Die Studie der Vereinten Nationen zu E-Government ⁶ zeigt aber, dass das Angebot an E-Services noch ausbaufähig ist. In den vergangenen zwei Jahren hat sich die Schweiz im Bereich Online-Services nicht weiterentwickelt und liegt mit einem Index-Wert von 0,83 von 1 im internationalen Vergleich auf Platz 36 von 193 (der Durchschnitt aller

² Nationale E-Government-Studie 2019; E-Government Monitor 2019

³ EU eGovernment Benchmark-Bericht 2020. Der Indikator zeigt an, ob Dienste offline (0%), nur Informationen online (50%) oder Dienste vollständig online (100%) verfügbar sind.

⁴ EU eGovernment Benchmark-Bericht 2018 (Erhebung 2016 und 2017).

⁵ Die vier zentralen Indikatoren im eGovernment Benchmark werden jährlich anhand von konkreten Lebenslagen für Unternehmen und Bevölkerung untersucht. Bei den angegebenen Werten handelt es sich um die Durchschnittswerte der Erhebung von 2018 und 2019.

⁶ UN eGovernment-Survey 2020

Länder ist 0,56). Damit hat sie einen Rang verloren. Auf den obersten Rängen befinden sich Dänemark und Singapur.

E-Partizipation

Der positive Trend im Bereich E-Partizipation der vergangenen Jahre setzt sich in der Schweiz fort. Von insgesamt 193 Ländern rückt sie von Platz 41 (Jahr 2019) auf Platz 18 (2020) vor⁷. Immer mehr Kantone und Gemeinden bieten ihren Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit, sich elektronisch an Politik und Verwaltungsgeschehen zu beteiligen. Auch E-Government Schweiz fördert seit 2016 im Rahmen der Strategieumsetzung E-Partizipationsprojekte, wie zum Beispiel ein E-Partizipationsmodul für Gemeinwesen (Gemeinde Moosseedorf, Sargans, Untereggen), eine Plattform zur Bürgerbeteiligung (Kanton Genf), die Gesamtrevision der Ortsplanung (Gemeinde Goldach), eine Digitale Community-Plattform (Stadt Winterthur), die Plattform «Quartieridee» (Stadt Zürich) und ein interkommunales Geo-Portal (Stadt Yverdon-les-Bains)⁸.

3.1.2 Nutzung und Nutzungserlebnis

Internetnutzung

Eine Umfrage des Bundesamtes für Statistik zur Internetnutzung in Schweizer Haushalten zeigt, dass innerhalb von fünf Jahren die Nutzung des Internets um ca. zehn Prozent gestiegen ist und aktuell bei 93 % liegt. In der Altersklasse zwischen 15 und 55 Jahren liegt sie sogar bei 100 %. Acht von zehn Personen nutzen das Internet über mobile Geräte. Vor zwei Jahren tat dies nur ein Viertel. Der Anteil der Internetnutzerinnen und -nutzer steigt mit zunehmendem Bildungsstand. Fast alle Privatpersonen mit einem Tertiärabschluss (98 %) nutzen das Internet, gegenüber 80 % ohne nachobligatorische Aus- oder Weiterbildung⁹.

Nutzung von E-Government-Diensten

Die elektronische Interaktion mit den Behörden etabliert sich in der Schweiz. Dies zeigt sich insbesondere bei der Kontaktaufnahme mit Behörden, wofür 75 % der Privatpersonen in den letzten 12 Monaten den elektronischen Kanal nutzten. Im internationalen Vergleich liegt die Schweiz mit dem sechsten Platz bei der Nutzung elektronischer Behördendienste deutlich über dem europäischen Durchschnitt. Oben auf der Liste befinden sich Nordische Länder wie Dänemark und Norwegen¹⁰.

⁷ UN eGovernment-Survey 2020

⁸ Die E-Partizipationsprojekte sind auf der Webseite www.egovernment.ch/de/umsetzung/innovationen/ publiziert

⁹ Erhebung des Bundesamtes für Statistik (BFS) zur Internetnutzung in den Schweizer Haushalten 2019

¹⁰ Erhebung des Bundesamtes für Statistik (BFS) zur Internetnutzung in den Schweizer Haushalten 2019. Link zur Grafik www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/aktuell/neue-veroeffentlichungen.assetdetail.11307939.html

Fast 70 % der Einwohnerinnen und Einwohner suchten im letzten Jahr in der Schweiz nach Informationen auf Webseiten der öffentlichen Verwaltung, 60 % haben Formulare heruntergeladen und ungefähr die Hälfte der Bevölkerung hat Formulare digital ausgefüllt¹¹.

Eine vergleichende Studie¹² untersucht Deutschland, Österreich und die Schweiz im Bereich E-Government und zeigt, dass 60 % (+2 % zum Vorjahr) der Schweizer Bevölkerung in den letzten 12 Monaten ein Online-Angebot der Behörden genutzt hat. Alle drei Länder verbessern sich leicht im Vergleich zum Vorjahr (Österreich: von 70 % auf 72 %; Deutschland von 48 % auf 54 %). 12 % der Befragten aus der Schweiz haben angegeben, während der Corona-Krise ihre Behördengänge vermehrt online durchgeführt zu haben, als vor der Krise. 3 % haben zum ersten Mal einen E-Service benutzt. Die Vermeidung von Behördengeschäften war aber mit 30 % die meist genannte Antwort. In Österreich ist das Ergebnis identisch, während die Werte in Deutschland tiefer liegen. Die Krise hat die Einstellungen der Menschen betreffend E-Services positiv beeinflusst. 70 % möchte auch nach der Corona-Krise öfter Online-Dienste nutzen.

Die Ergebnisse zeigen deutlich, dass die Online-Dienste der Behörden genutzt werden und der Wunsch nach mehr E-Services vorhanden ist. Die E-Services werden überwiegend als einfach, bequem (Navigation) und zuverlässig (stabile Verbindung) empfunden. Dennoch nutzen 45 % keine elektronischen Behördendienste, weil sie diese nicht kennen. Als weitere Hürden nennen je ca. 40 % der Befragten die undurchschaubare Struktur von E-Services, dass sie bezüglich des Datenschutzes besorgt sind und mögliche Konsequenzen bei unvollständiger Dateneingabe befürchten. Für die Hälfte der Befragten ist der persönliche Kontakt auf dem Amt auch in Zeiten der Digitalisierung wichtig und einfacher, da es schneller geht. Der Wunsch nach persönlichem Kontakt, aber auch die Sorgen betreffend Datenschutz, zeigen, dass das Vertrauen gegenüber der öffentlichen Verwaltung die Grundvoraussetzung für ein erfolgreiches E-Government legt.

3.1.3 Zufriedenheit

74 % (+1 % zum Vorjahr) der Bevölkerung sind mit dem Online-Angebot der Behörden zufrieden (Österreich: 79 %; Deutschland: 62 %). Die elektronische Abwicklung der Steuererklärung ist der am häufigsten benutzte E-Service und ist ein Best Practice. Fast alle Betroffenen sind mit der elektronischen Steuererklärung ihres Kantons zufrieden (91 %). Ca. 60 % der Betroffenen, die während der Corona-Krise Behördengeschäfte

¹¹ Erhebung des Bundesamtes für Statistik (BFS) zur Internetnutzung in den Schweizer Haushalten 2019

¹² E-Government Monitor 2020

digital abgewickelt haben, waren mit dem Service und der Reaktionsgeschwindigkeit der Behörden zufrieden (Deutschland: 44 %; Österreich 52 %) ¹³.

3.2 Mobilität

Nutzerinnen und Nutzer, die eine Dienstleistung aus einem anderen europäischen Land beziehen möchten, können dies in 55 % (EU: 62%) der Dienste für die Bevölkerung und in 97 % (EU: 76%) der Dienste für Unternehmen tun. Der Austausch von elektronischen Dokumenten zwischen zwei Ländern hat sich im Vergleich zur letzten Messung fast verdoppelt und liegt nun bei 90 %. In diesem Indikator ist die Schweiz sehr fortschrittlich, insbesondere wenn es um Geschäftsgründung oder Geschäftstätigkeiten geht ¹⁴.

3.3 Infrastruktur, Humankapital und Innovationskapazität

Die Studie der Vereinten Nationen zeigt, dass sich E-Government weltweit entwickelt hat. Die Schweiz verliert im E-Government-Entwicklungsindex ein Platz und nimmt Platz 16 von 193 Ländern ein (2018: Rang 15). Obwohl sie einen Rang verloren hat, verzeichnet sie eine leichte Verbesserung im Indexwert, von 0.85 auf 0.89. Diesen guten Wert verdankt die Schweiz insbesondere ihrer gut ausgebauten Telekommunikationsinfrastruktur und ihrem Humankapital (vgl. Abb. 1).

3.3.1 Telekommunikationsinfrastruktur

Im Bereich der Telekommunikationsinfrastruktur besitzt die Schweiz einen fast doppelt so hohen Indexwert 0.95 (2018: Indexwert 0.84) wie der globale (0.54). Die Schweiz verfügt weltweit über das am weitesten ausgebaute Mobilfunknetz und die höchste Dichte an Breitbandanschlüssen. Dies sind wichtige Infrastrukturen für die Ausbreitung und die Nutzung von digitalen Behördenleistungen ¹⁵.

3.3.2 Humankapital

Im Bereich Humankapital erreicht die Schweiz einen Indexwert von 0.9 von 1. Seit zehn Jahren liegt dieser Wert auf einem überdurchschnittlich hohen Niveau (globaler Durchschnitt 0.68). Auch die Umfrage vom BFS zeigt, dass Dreiviertel der Schweizer

¹³ E-Government Monitor 2020

¹⁴ EU eGovernment Benchmark-Bericht 2020

¹⁵ UN eGovernment-Survey 2020

Bevölkerung zumindest Grundkenntnisse- bis erweiterte digitale Kompetenzen besitzt. Die Schweiz befindet sich diesbezüglich im internationalen Ranking ganz weit oben¹⁶.

Das Wissen zur Digitalisierung auf Seiten der Verwaltung ist wichtig, damit E-Government-Projekte verwaltungsintern mitgetragen werden. Auch das Verständnis für neue Technologien hilft, damit Prozesse optimiert werden oder neue Arbeitsweisen entstehen können. In der Nationalen E-Government-Studie (2019) gaben knapp 20 % der Beamtinnen und Beamten an, dass fehlende digitale Kompetenzen die Umsetzung von E-Government-Angeboten erschweren.

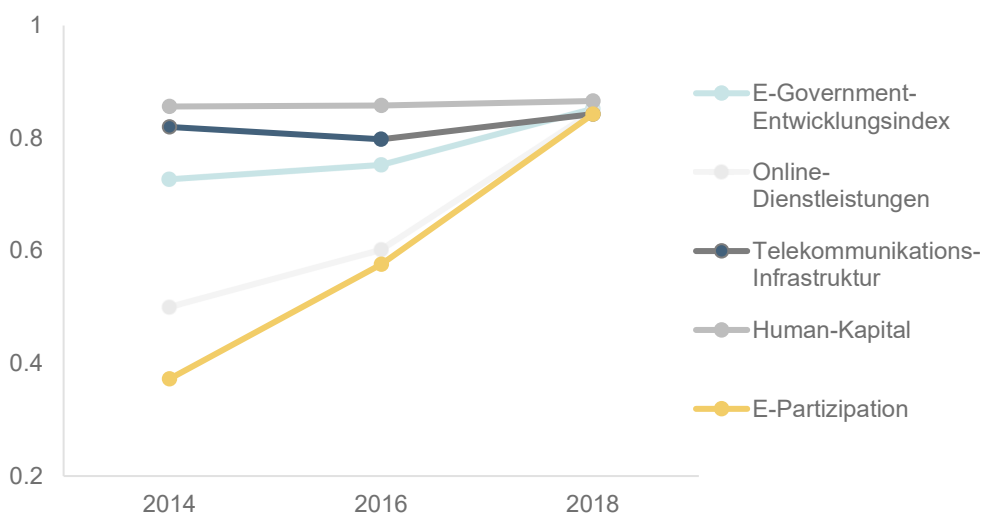


Abbildung 1: Indexwerte E-Government und E-Partizipation.
Quelle: UN eGovernment Survey 2020

3.3.3 Innovationskapazität

Die Schweiz steht nun seit einem Jahrzehnt auf Platz eins im Global Innovation Index¹⁷ (GII) 2020. Auf Platz zwei und drei folgen Schweden, die Vereinigten Staaten von Amerika (USA), das Vereinte Königreich (UK) und Niederlande. Der Index bewertet anhand von 80 Indikatoren die Innovationskraft von 131 Volkswirtschaften rund um den Globus.

Die hohe Innovationsfähigkeit verdankt die Schweiz der Höchstwerte (Rang 1 oder 2) in den Bereichen Wissen und Technologie (Patente, Publikation wissenschaftlicher Artikel

¹⁶ Erhebung des Bundesamtes für Statistik (BFS) zur Internetnutzung in den Schweizer Haushalten 2019

¹⁷ The Global Innovation Index 2020

etc.), Kreativität (z. B. internationaler Markenwert) und Reifegrad der Wirtschaft (z. B. Zusammenarbeit zwischen Privatwirtschaft und Universitäten. Besonders bei den verschiedenen Patent- und IP-bezogenen Bewertungskriterien steht die Schweiz auf Rang 1. Sie gehört gemäss der internationalen Rangliste zu den weltweit führenden Ländern bei Ausgaben für Forschung und Entwicklung und bei der Qualität der lokalen Universitäten.

3.4 Basisdienste

Die E-Government-Strategie setzt auf Basisdienste für die Etablierung von durchgängigen und nutzerfreundlichen elektronischen Behördenprozessen. Die Schweiz liegt im Ausbaustand grundlegender Basisdienste (elektronische Identität, elektronische Dokumente, authentische Quellen und digitale Post) trotz einer starken Verbesserung (+ 15 %) seit der letzten Studienrunde, deutlich hinter dem europäischen Durchschnitt (CH 36 %; EU 61 %). So ist in der Schweiz derzeit noch keine staatlich anerkannte elektronische Identität etabliert. Zudem erfolgt das Ausfüllen von Formularen mit Informationen, die den Behörden bereits bekannt sind (Once-Only) nur in 14 % (+6 %) der Dienste (EU: 57 %). Positiv zu vermerken ist, dass 56 % der Dienste das Versenden und Erhalten offizieller Dokumente über digitale Kanäle ermöglichen. Der elektronische Versand von Informationen und Dokumenten zwischen Staat und Bevölkerung oder Unternehmen, genannt der elektronische Briefkasten, wird von der Hälfte der Behörden eingesetzt. Dieser Wert hat sich um 40 % gesteigert. Er erklärt denn auch den allgemeinen Aufstieg des Indikators «Basisdienste»¹⁸.

3.5 Transparenz

In Bezug auf die Informationen zu eigenen Zuständigkeiten und Leistungen sind die Behörden in der Schweiz transparent (CH 67 %; EU 74 %). Bei der Nachvollziehbarkeit der Leistungserbringung (Ausfüllen der Formulare bis zum Erhalt der Leistung) hat sich die Schweiz nicht weiterentwickelt (CH 25 %; EU 58 %). Eine deutliche Entwicklung nach vorn (+15 %) belegt die Schweiz bei der Transparenz in Bezug auf die verwendeten Personendaten (CH 42 %; EU 65 %). Hier sollte das Umsetzungsziel «Nachvollziehbarkeit von verwendeten Personendaten» Aufwind verschaffen. Insgesamt liegt die Schweiz im Indikator «Transparenz» trotz einer Verbesserung um 5 % noch immer hinter dem EU-Durchschnitt (CH 45 %; EU 66 %). Bei unternehmensbezogenen

¹⁸ EU eGovernment Benchmark-Bericht 2020

Diensten und Informationen sind die Behörden transparenter als bei jenen für die Bevölkerung¹⁹.

Der Durchschnitt der vier Hauptindikatoren im eGovernment-Benchmark der EU repräsentiert die Gesamtleistung eines Landes im Bereich E-Government (0 % bis 100 %). Mit einer Gesamtleistung von 54 % (EU 68 %) befindet sich die Schweiz auf Rang 29 von 36. Vor zwei Jahren lag der Wert bei 47 % (EU 62 %). Die europäischen Spitzenreiter diesbezüglich sind Malta (97%), Estland (92%), Österreich (87%) und Lettland (87%). Allgemein lässt sich aber feststellen, dass alle untersuchten Länder bei der Umsetzung von E-Government-Diensten vorwärtsgehen. Die Kluft zwischen Spitzenreitern und Nachzüglern ist im Bereich «Basisdienste» am Auffälligsten (vgl. Abb. 2)²⁰.

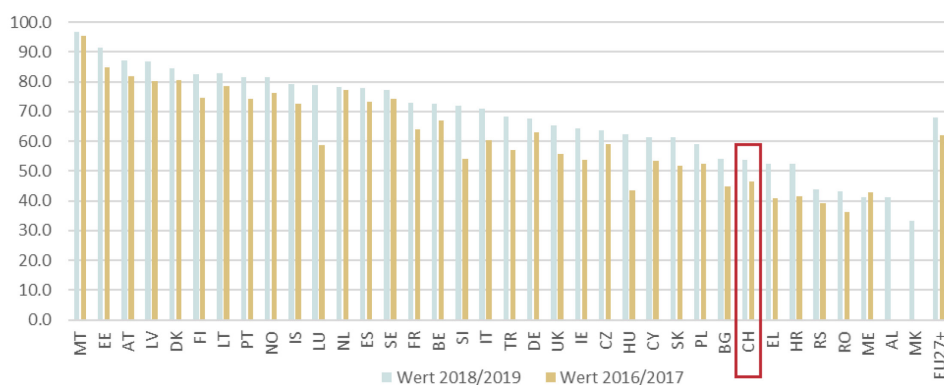


Abbildung 2: Gesamtleistung der untersuchten Länder im Bereich E-Government.
Quelle: EU eGovernment-Benchmark-Bericht 2020

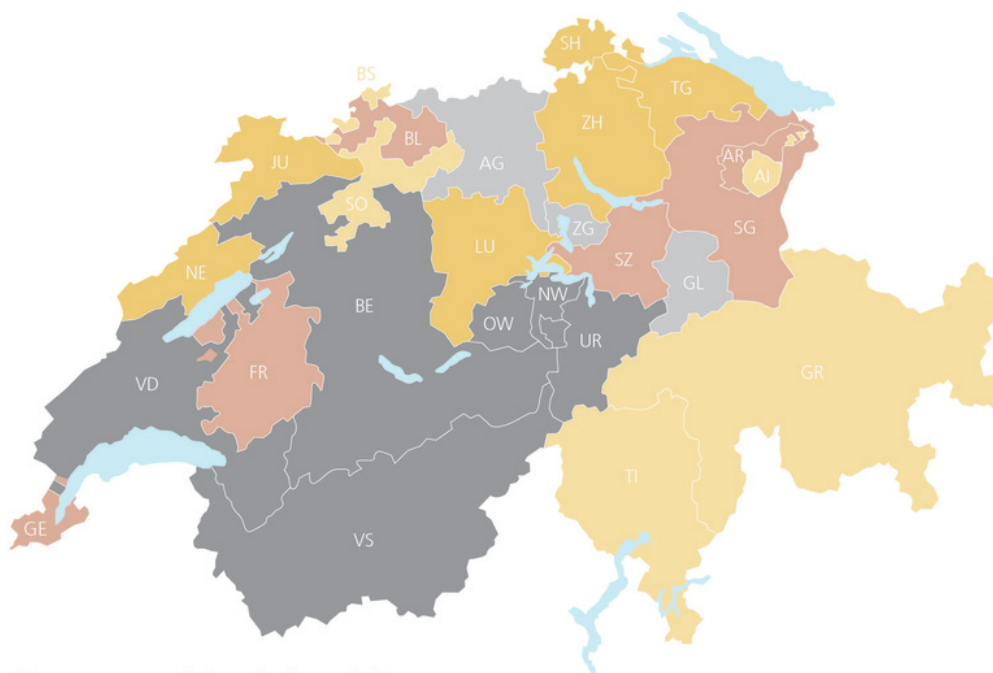
4 E-Government-Zusammenarbeit und rechtliche Grundlagen

Die E-Government-Strategie 2020-2023 setzt einen Eckpfeiler auf den behördenübergreifenden Austausch und deren Zusammenarbeit. Ein grundlegendes Ziel ist, dass Bund, Kantone und Gemeinden gemeinsam Fragen der Organisation und rechtliche Grundlagen bei der Digitalisierung der Verwaltung klären und verbindlich

¹⁹ EU eGovernment Benchmark-Bericht 2020

²⁰ EU eGovernment Benchmark-Bericht 2020

regeln. Eine Umfrage, welche die Geschäftsstelle im November 2019 bei den Kantonen durchgeführt hatte, zeigt, dass die Kantone und Gemeinden im E-Government grossenteils zusammenarbeiten. In sechs Kantonen ist sie bereits rechtlich verankert (vgl. Abb. 3).



Die Kantone und Gemeinden arbeiten im E-Government grossenteils zusammen

- Es besteht eine gemeinsame Strategie, die Kanton und Gemeinden umsetzen.
 - Die Zusammenarbeit ist nicht geregelt, aber geplant.
 - Es besteht eine gemeinsame Organisation, welche die Strategie vorantreibt.
 - Die Zusammenarbeit ist nicht geregelt.
 - Es besteht eine rechtliche Grundlage, welche die Zusammenarbeit regelt.
- Quelle: Umfrage Geschäftsstelle E-Government Schweiz 2019

Abbildung 3: Regelung der Zusammenarbeit der Kantone und Gemeinden im E-Government.
 Quelle: Umfrage Geschäftsstelle E-Government Schweiz 2019

5 Trends in der Digitalisierung

5.1 E-Government-Projektrends in der öffentlichen Verwaltung

Im Rahmen der Umsetzung der aktuellen E-Government-Strategie hat EasyGov.swiss für das Unternehmungsportal ein Architekturreview durchführen lassen. Diese Thematik wird als wichtiger Bestandteil im E-Government-Architekturboard mit Vertretern aus Bund und Kantonen, Privatwirtschaft behandelt. Das Board wurde als Ziel unter UZ14 «E-Government-Architektur für den strategischen Umsetzungsplan erarbeiten und führen» gegründet und wird vom ISB geleitet. Die Architektur soll eine bessere Koordination von E-Government und kompatiblen Schnittstellen ermöglichen. Die behördenübergreifende Zusammenarbeit ist auch die Basis für das Vorhaben «Tracking». Mit diesem «Tracking» soll die Verwendung persönlicher Daten für die Zielgruppen transparenter werden und damit die Arbeit der Verwaltungseinheiten erleichtern.

Die Volksabstimmung über das Bundesgesetz über elektronische Identifizierungsdienste (E-ID-Gesetz) wird im Frühjahr 2021 erwartet. Eine Ablehnung des Gesetzes würde die Einführung einer national anerkannten E-ID verzögern. Für eine durchgängige Prozessabwicklung und ein fortschrittliches E-Government sind, neben der E-ID, auch die gemeinsame Stammdatenverwaltung und der nationale Adressdienst bedeutend. Aufgrund von Datenhoheit und Datenschutzbedenken stossen diese aber auf politischen Widerstand.

Nach dem meist genutzten E-Service, der elektronischen Abwicklung der Steuererklärung, ist nun der digitale Umzug auf dem Weg, selbstverständlich zu werden. 15 Kantone und etwas mehr als ein Drittel der Gemeinden bieten eUmzug an. In acht Kantonen wird eUmzug noch dieses Jahr eingeführt. Wallis und Tessin haben mit dem Projekt begonnen. Der Kanton Genf plant noch keine Einführung. Etwas mehr als die Hälfte der Bevölkerung benutzt bereits eUmzug. Zwischen März und Mai 2020 wurden aufgrund eingeschränkter Öffnungszeiten der Behörden doppelt so viele elektronische Umzugsmeldungen verzeichnet als noch im Vorjahr.

Die internationalen Studien zeigen, dass die Schweizer Behörden nutzerfreundliche Webseiten und E-Services anbieten. Um dies weiter zu fördern, soll ein Monitoring aufgebaut werden, das die Qualität des Online-Angebotes von Bund, Kantonen und Gemeinden bezüglich E-Accessibility und Nutzerfreundlichkeit untersucht. Zudem soll im Rahmen des Monitorings eine nationale Übersicht über die rechtliche Entwicklung in

ausgewählten Online-Diensten, z. B. E-ID, elektronische Signatur, eindeutige Identifizierung von Personen, Register, Portale, Standards usw., erstellt werden.

5.2 Technologische Trends

Neue Technologien wie die KI, Blockchain usw. unterstützen die öffentliche Verwaltung dabei, ihre Abläufe zu vereinfachen und Prozesse zu automatisieren. Gemäss dem «eGovernment Benchmark» 2020 sind Länder, die in innovative Ansätze und neue Technologien investieren, im E-Government führend, respektive sie entwickeln sich schneller.

Im Rahmen des Monitorings werden aktuell relevante Technologien anhand von Beispielen aus Gemeinden, Kantonen und der Bundesverwaltung auf der Webseite von E-Government Schweiz vorgestellt²¹. Zudem fördert E-Government Schweiz im Rahmen des Umsetzungsplans 2020–2023 Innovationen und E-Partizipationsprojekte. Aktuell leistet E-Government Schweiz einen finanziellen Beitrag für drei Innovationsprojekte und fünf E-Partizipationsprojekte. Diese werden ebenfalls auf der Webseite aufgeführt²².

6 Anhang

Studie	Herausgeber	Gegenstand	Gebiet	Methodik
Omnibus 2019	Bundesamt für Statistik BFS	Erhebung zur Internetnutzung	Schweizer Haushalte	Repräsentative Erhebung
E-Government-Monitor 2020	fortiss und die Initiative D21	Zufriedenheit mit und Nutzung von E-Services der Behörden	Bevölkerung; DACH-Länder	Repräsentative Erhebung
eGovernment Benchmark 2020	Europäische Kommission	«Benutzerorientierung», «Transparenz», «grenzüberschreitende Mobilität von Bevölkerung	27+ EU-Länder	Mystery Shopping in 8 Lebensbereichen (z. B. Umzug)

²¹ www.egovernment.ch/de/dokumentation/trends-in-der-digitalisierung

²² www.egovernment.ch/de/umsetzung/innovationen/innovationen-und-e-partizipationsprojekte-2020/

		und Unternehmen» und «Basisdienste» im Bereich E-Government		
eGovernment Survey 2020	Vereinte Nationen	E-Partizipationsindex und E-Government-Entwicklungs-Index (= Online-Service, Telekommunikationsinfrastruktur und Humankapital)	193 Staaten	Mystery Shopping auf Verwaltungsseiten und Portalen
Global Innovation Index 2020	Cornell University, INSEAD und World Intellectual Property Organization	Innovationsleistung einer Volkswirtschaft: Humankapital, Forschung, Infrastruktur, Reifegrad des Marktes und der Unternehmen, Wissen und Technologie sowie Kreativität	130 Staaten	Synthese verschiedener Studien