



Kurzbericht zur Nationalen E-Government-Studie 2017



Adligenswil | Luzern, November 2017

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	2
1. Einleitung	4
2. Befragungsergebnisse	5
2.1 Zielgruppe Bevölkerung	5
2.2 Zielgruppe Unternehmen	6
2.3 Zielgruppe Verwaltung	7
2.4 Vergleich zwischen Nachfrage und Angebot	10
3. Fazit	13
Impressum	14

Vorwort

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

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

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

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

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

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

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

Geschäftsstelle E-Government Schweiz

Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO)



Cédric Roy
Leiter Geschäftsstelle

Martin Godel
Ressortleiter KMU-Politik

1. Einleitung

Anfang 2016 haben Bund, Kantone und Gemeinden ihre E-Government-Zusammenarbeit auf neuen Grundlagen gestartet. Seither verfolgen sie eine neue E-Government-Strategie und einen Schwerpunktplan als Umsetzungsinstrument. Im Zuge dieser Überarbeitung wurde beschlossen, eine nationale E-Government-Studie durchzuführen. Im Rahmen der Studie werden zum ersten Mal die Schweizer Bevölkerung, die hiesigen Unternehmen und die Verwaltung gleichzeitig zum Thema E-Government befragt. Die Bevölkerung und die Unternehmen bilden dabei die Seite der Nutzenden, die Verwaltung, diejenige der Anbietenden von E-Government-Dienstleistungen ab. Die Studie soll eine Grundlage für eine Überprüfung und Aktualisierung der Strategie bilden.

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

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

Grundgesamtheiten und Ausschöpfungsquoten

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

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

Der vorliegende Kurzbericht ist eine Kurzfassung des Berichts zur Nationalen E-Government-Studie 2017². Er enthält eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse der durchgeführten Befragungen zur Nachfrage und dem Angebot im Bereich E-Government in der Schweiz. Im Fazit wird darauf eingegangen, wo Handlungsbedarf besteht und wie diesem begegnet werden kann.

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

² Buess, M.; Iselin, M.; Bieri, O. (2017): Nationale E-Government-Studie 2017. E-Government in der Schweiz aus Sicht der Bevölkerung, der Unternehmen und der Verwaltung. Demo SCOPE AG/Interface Politikstudien Forschung Beratung GmbH, Adligenswil/Luzern.

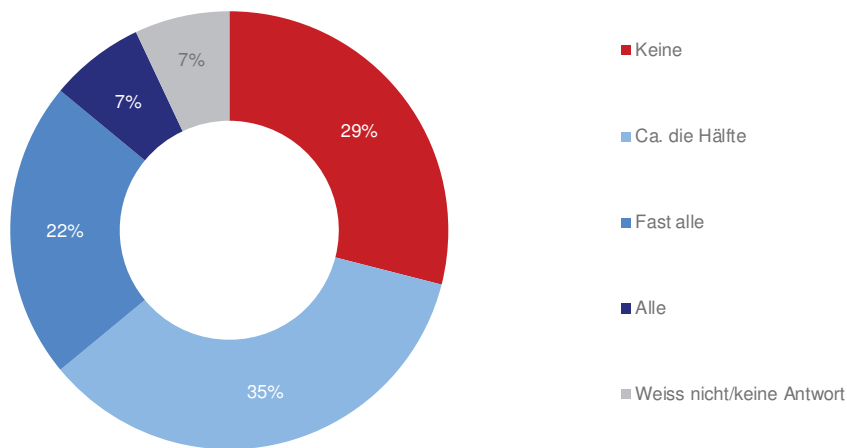
2. Befragungsergebnisse

Kapitel 2 fasst die wichtigsten Ergebnisse der Befragungen für die drei Zielgruppen zusammen. Darstellungen illustrieren eine Auswahl zentraler Ergebnisse.

2.1 Zielgruppe Bevölkerung

Mit Kantons- und Gemeindebehörden tritt die Bevölkerung vorwiegend persönlich oder telefonisch, mit Bundesbehörden auf elektronischen Wegen in Kontakt. Die Bevölkerung nimmt Behördendienstleistungen selten aktiv³ in Anspruch. 50% nutzen eine bis zwei Dienstleistungen jährlich, 20% nutzen gar keine Dienstleistungen. Wenn Dienstleistungen in Anspruch genommen werden, geschieht dies in etwa 30% der Fälle ausschliesslich auf dem digitalen⁴ Weg. Etwa gleich viele Personen nutzen zumindest die Hälfte der Dienstleistungen online.

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



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

Die wichtigsten Argumente für die Nutzung des elektronischen Wegs sind die *Zeitersparnis*⁵ und eine grössere *zeitliche Flexibilität*. Die am häufigsten online abgewickelten Tätigkeiten sind das *Ausfüllen der Steuererklärung* und die Beantragung entsprechender Fristverlängerungen. *Informationen zu Landkarten oder statistischen Daten* werden gesucht, *E-Rechnungen* empfangen und *E-Payment* durchgeführt. Die Befragten möchten viele Dienstleistungen, die sie bis jetzt nicht online erledigen konnten, über den elektronischen Weg nutzen. Dieses Interesse besteht insbesondere beim *E-Voting*, aber auch bei der *Meldung und Suche verlorener Gegenstände*, der *Bestellung von Kontrollschildern* und der *Bestellung eines Führerausweisersatzes*.

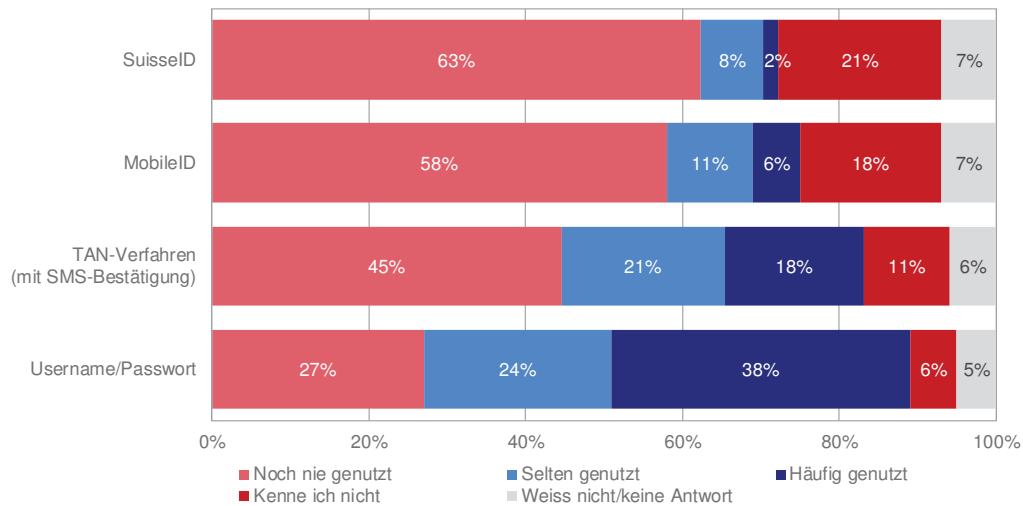
Anmelde- und Authentifizierungsverfahren mit *Usernames/Passwörtern* sind am weitesten verbreitet. *SuisseID* und *MobileID* werden kaum genutzt und geniessen wenig Vertrauen. Am zufriedensten sind die Befragten mit *TAN-Verfahren*.

³ Es wird zwischen Dienstleistungen unterschieden, die aktiv oder passiv genutzt werden. Eine aktive Inanspruchnahme ist zum Beispiel die Nutzung eines eUmzugs. Eine passive Inanspruchnahme ist die Nutzung der Müllabfuhr.

⁴ In diesem Kurzbericht werden die Begriffe digital, online und elektronisch synonym verwendet.

⁵ Antwortmöglichkeiten aus den Befragungen werden in diesem Kurzbericht kursiv dargestellt.

2. Welche der nachfolgenden Verfahren/Dienste nutzen Sie?



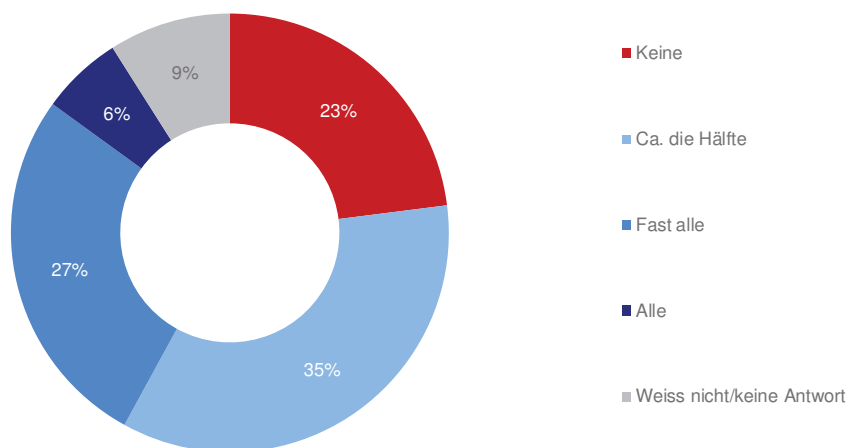
Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Bevölkerung, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen (n = 2'409).

20% der Befragten sehen Hindernisse bei der Nutzung von Online-Dienstleistungen. Die grössten Hindernisse sind das *fehlende Vertrauen in Datenschutz und die Datensicherheit*, gefolgt von der *Schwierigkeit, die richtigen Angebote der Behörden zu finden*.

2.2 Zielgruppe Unternehmen

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

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



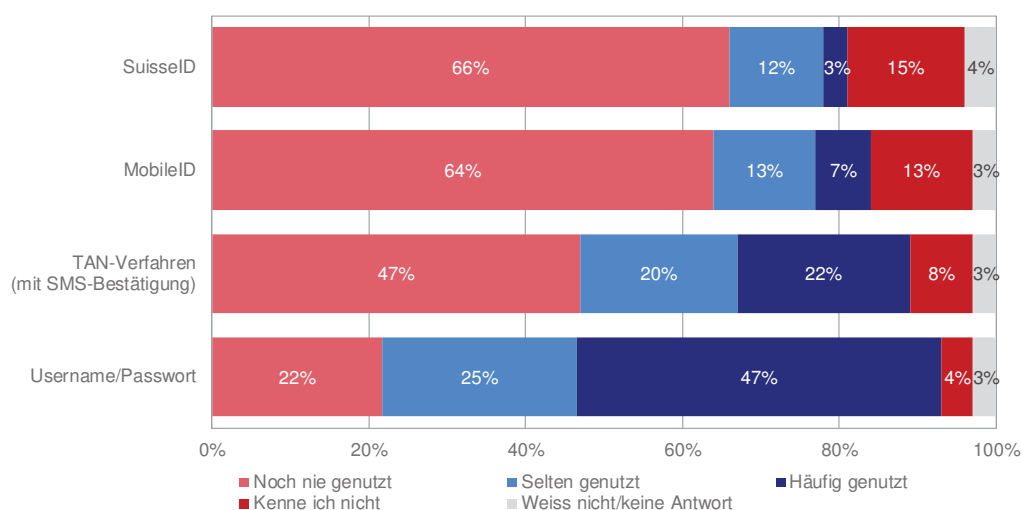
Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Unternehmen, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle Unternehmen, die Dienstleistungen von Behörden in Anspruch nehmen (n = 1'354).

Die wichtigsten Gründe für die Bevorzugung des digitalen Wegs sind, wie bei der Bevölkerung, die *zeitliche Flexibilität* und die *Zeitersparnis*. Am häufigsten haben die befragten Unternehmen

online an statistischen Umfragen von Behörden teilgenommen. Knapp die Hälfte der Unternehmen hat die *Steuererklärung online ausgefüllt und eingereicht* oder online eine *Fristverlängerung der Steuererklärung beantragt*. Mehr als ein Drittel der Unternehmen hat *Adressänderungen gemeldet*, das *Unternehmen bei der Sozialversicherung online angemeldet* oder die *Sozialversicherung elektronisch abgerechnet*. Die Mehrheit der Befragten, die eine Dienstleistung bisher nicht elektronisch abgewickelt hat, wünscht sich bei fast allen Dienstleistungen die Möglichkeit einer solchen Abwicklung. Am stärksten ausgeprägt ist dieser Wunsch bei der *Meldung von Mutationen ans Handelsregister* sowie beim *Bestellen von Betriebsauskünften* und dem *Stellen von Betriebsbegehren*.

Die Nutzung von Anmelde- und Authentifizierungsverfahren ist ähnlich wie bei der Bevölkerung: Am weitesten verbreitet sind Verfahren, die auf *Usernames/Passwörtern* beruhen. *SuisseID* und *MobileID* wurden selten genutzt, bei der *SuisseID* zeigen sich zudem die tiefsten Zufriedenheitswerte. Die Unternehmen sind mit *TAN-Verfahren* am zufriedensten.

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



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

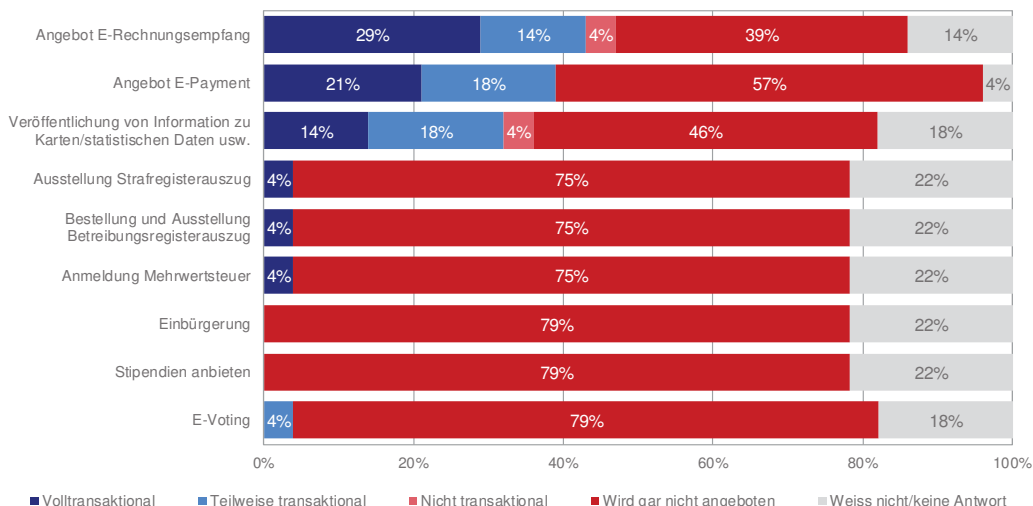
Nur 8% der Befragten sehen bei der Nutzung von Online-Angeboten Hindernisse. Das Haupthindernis besteht in der *Schwierigkeit, die richtigen Angebote der Behörden zu finden*.

2.3 Zielgruppe Verwaltung

Fast alle Behörden bieten eine Kontaktaufnahme über E-Mail, per Telefon oder Brief an. Die kantonalen Behörden zeigen sich am aktivsten bei der Kontaktmöglichkeit über Social Media oder über Online-Portale.

Bei den Online-Angeboten der Behörden muss zwischen den drei Verwaltungsebenen unterschieden werden. Bei den Bundesbehörden sind die Angebote *E-Rechnungsempfang*, *E-Payment* und *Veröffentlichung von Informationen zu Karten/statistischen Daten usw.* die drei am häufigsten vollständig oder teilweise transaktional angebotenen Leistungen. Die übrigen Leistungen werden von einer kleinen Zahl der Behörden angeboten. Dies deutet aber nicht auf einen Mangel an E-Government-Angeboten hin, da viele Dienstleistungen nicht von jeder Behörde angeboten werden müssen (z.B. *E-Voting*).

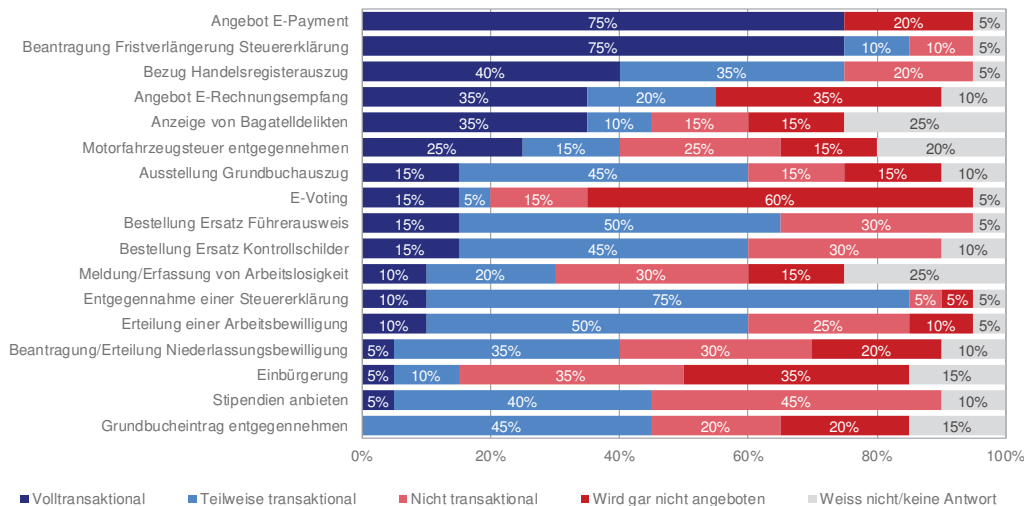
5. Welche Dienstleistungen und Leistungen Ihrer Behörde werden volltransaktional, teilweise transaktional, nicht transaktional oder gar nicht angeboten?



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

Die von den Kantonen am häufigsten volltransaktional angebotenen Leistungen sind *E-Payment* und die *Beantragung einer Fristverlängerung zur Steuererklärung*. Mehr als zwei Drittel der befragten Behörden bieten diese Leistungen medienbruchfrei an. Verschiedene Leistungen werden von einem grossen Teil der kantonalen Behörden teilweise transaktional angeboten, so die *Entgegennahme der Steuererklärung*, die *Bestellung eines Führerausweisersatzes* oder die *Ertelung einer Arbeitsbewilligung*.

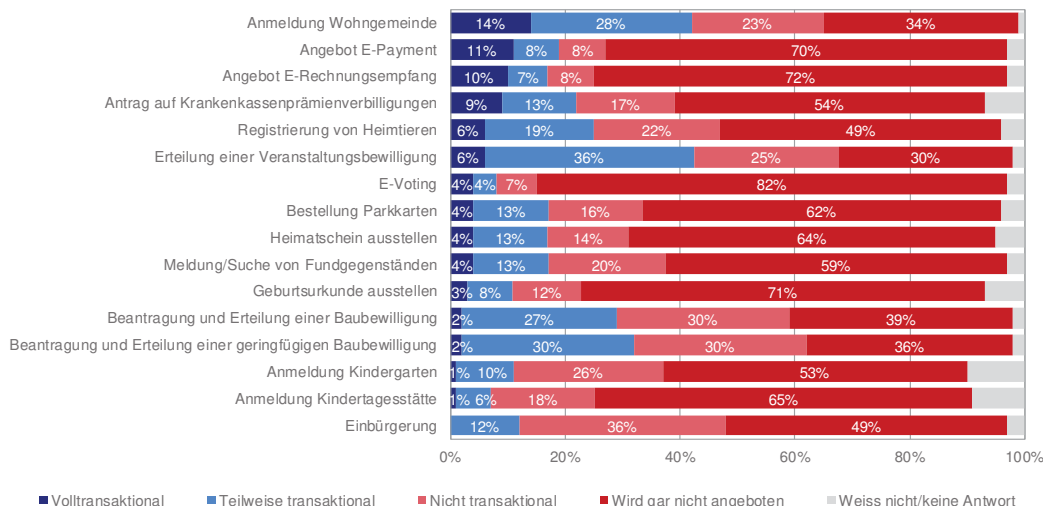
6. Welche Dienstleistungen und Leistungen Ihrer Behörde werden volltransaktional, teilweise transaktional, nicht transaktional oder gar nicht angeboten?



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

Im Gegensatz zu den Bundes- und Kantonsbehörden werden von den Gemeinden nur wenige Leistungen volltransaktional angeboten. Am häufigsten (mit 14% aller befragten Gemeinden) ist die *Anmeldung bei der Wohngemeinde* volltransaktional möglich.

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



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

Die Kantons- und Gemeindebehörden werden vor allem durch die Bedürfnisse der Nutzenden und die Möglichkeit einer *Verbesserung der Dienstleistungsqualität* zur Lancierung von Online-Angeboten motiviert. Bei den Bundesbehörden steht eher die *Prozessoptimierung* im Vordergrund.

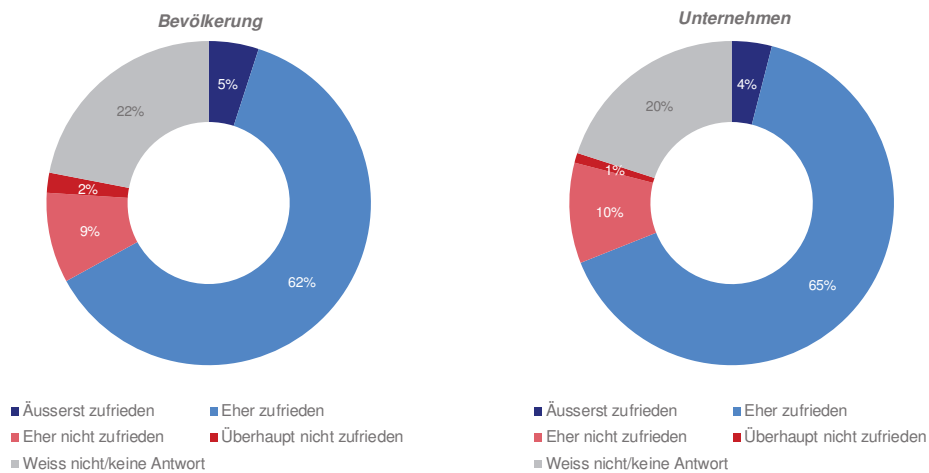
Die Bundes- und Kantonsbehörden sind klar der Ansicht, das Online-Angebot müsse ausgebaut werden. Die Gemeinden sind mit dem Status quo zufriedener, aber auch hier wünscht sich die überwiegende Mehrheit einen Ausbau.

Am stärksten behindert wird das Implementieren von Online-Angeboten gemäss den befragten Behörden durch mangelnde finanzielle, personelle und zeitliche Ressourcen. Tatsächlich stehen den Behörden wenige personelle Ressourcen für E-Government-Belange zur Verfügung, insbesondere bei den Gemeinden. Bei den Kantonen zeigt sich demgegenüber eine grosszügigere Ausstattung, was sich aber nicht in einer grösseren Zufriedenheit der kantonalen Behörden mit den verfügbaren Ressourcen niederschlägt.

2.4 Vergleich zwischen Nachfrage und Angebot

Die Mehrheit der Nutzenden ist zufrieden mit dem E-Government-Angebot der Behörden.

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



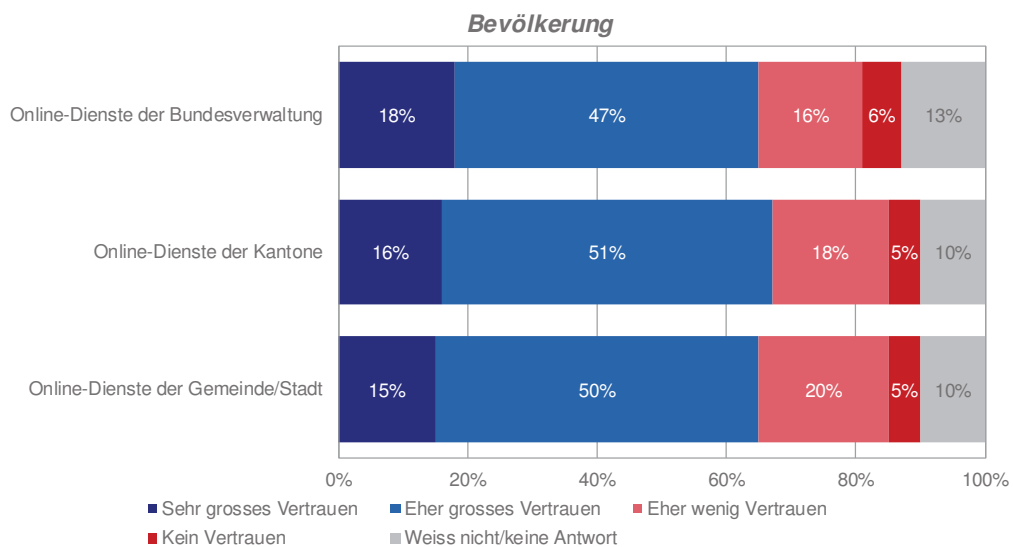
Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppen Bevölkerung und Unternehmen, Demo SCOPE AG.

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

Die Mehrheit der Nutzenden beurteilt das derzeitige Online-Angebot der Bundes- und Kantonsbehörden als ausreichend. Bei den Gemeindebehörden sehen rund 40% Ausbaubedarf, ein fast gleich grosser Anteil ist für die Beibehaltung des Umfangs des bestehenden Angebots.

Die Nutzenden zeigen mehrheitlich Vertrauen in die Online-Dienste der Behörden, auch in Bezug auf den Persönlichkeits- und Datenschutz. Das Vertrauen der Unternehmen ist für alle Verwaltungsebenen etwas grösser als dasjenige der Bevölkerung.

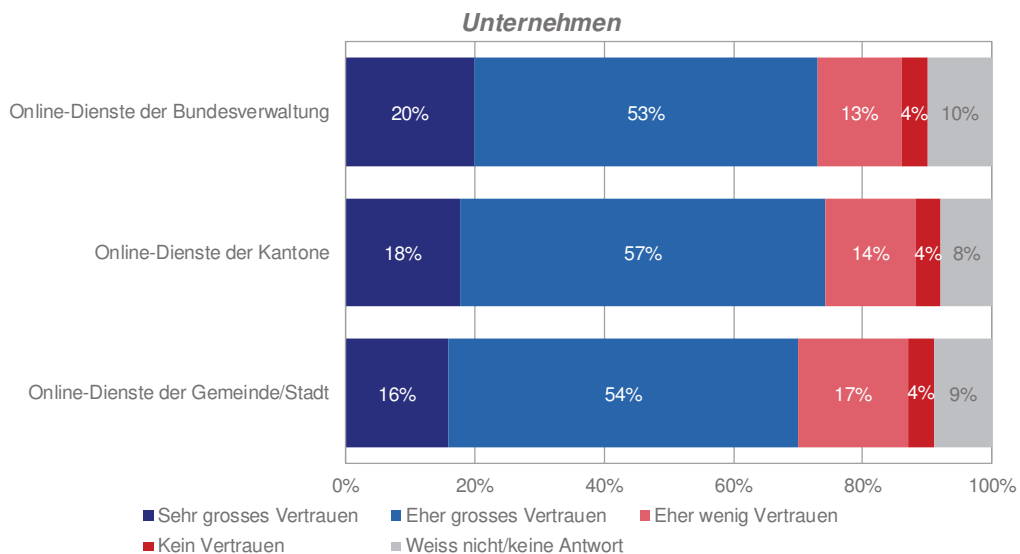
9. Wie gross ist ihr Vertrauen in die Online-Dienstleistungen der Behörden auf lokaler, kantonaler und nationaler Ebene bezüglich Persönlichkeits- und Datenschutz?



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

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

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

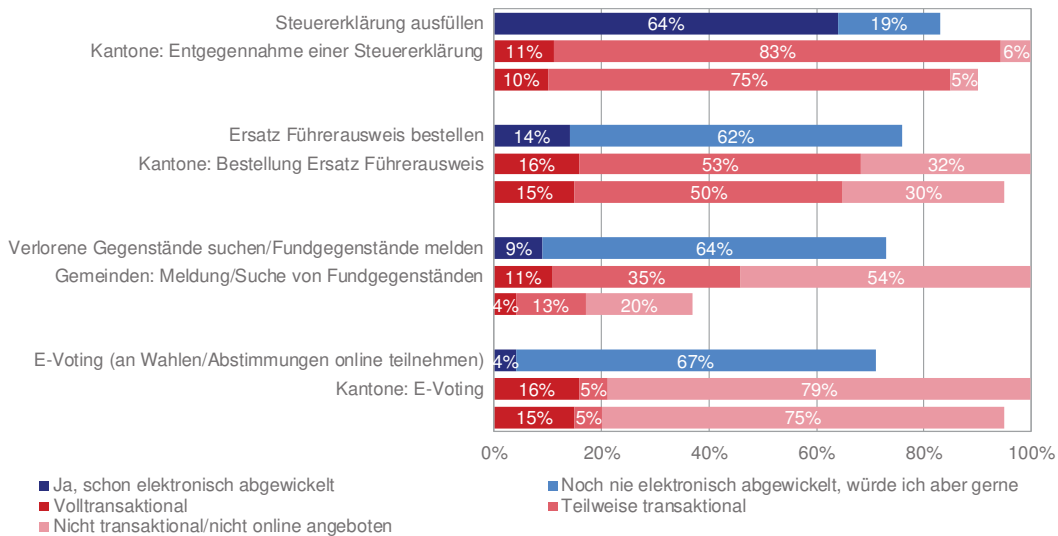


Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppe Unternehmen, Demo SCOPE AG.
 Legende: Basis sind alle Unternehmen (N = 1'479).

Die derzeitige Nutzung von Online-Angeboten durch die Bevölkerung entspricht dem Angebot von Kantons- und Gemeindebehörden⁶. Das *Ausfüllen der Steuererklärung* sollte durchgängiger werden. Bei den Gemeinden zeigt sich Nachholbedarf im Bereich *E-Payment* und *E-Rechnung*. Hinsichtlich der gewünschten zusätzlichen Online-Dienstleistungen zeigt sich, dass beim *E-Voting* (Kantone) und beim Online-Angebot für die *Meldung beziehungsweise Suche verlorener Gegenstände* (Gemeinden) das Bedürfnis der Bevölkerung derzeit nicht befriedigt ist. Die *Bestellung eines Führerausweisersatzes* ist bei rund 70% der befragten kantonalen Behörden, die diese Leistung anbieten, vollständig oder teilweise transaktional möglich. Dieses Angebot ist anscheinend in der Bevölkerung zu wenig bekannt und wird selten genutzt.

⁶ Vergleiche der Nachfrage mit Angeboten auf Ebene Bund (z.B. Betriebsregisterauszug bestellen) sind hier nicht sinnvoll, weil erstens nicht alle Bundesämter geantwortet haben und zweitens bei vielen Angeboten nur wenige Stellen oder nur eine einzige Stelle diese Leistung überhaupt anbieten soll. Der Vergleich wurde deshalb auf die Angebote der kantonalen und kommunalen Behörden beschränkt.

11. Angebot und Nachfrage der Bevölkerung nach Online-Angeboten

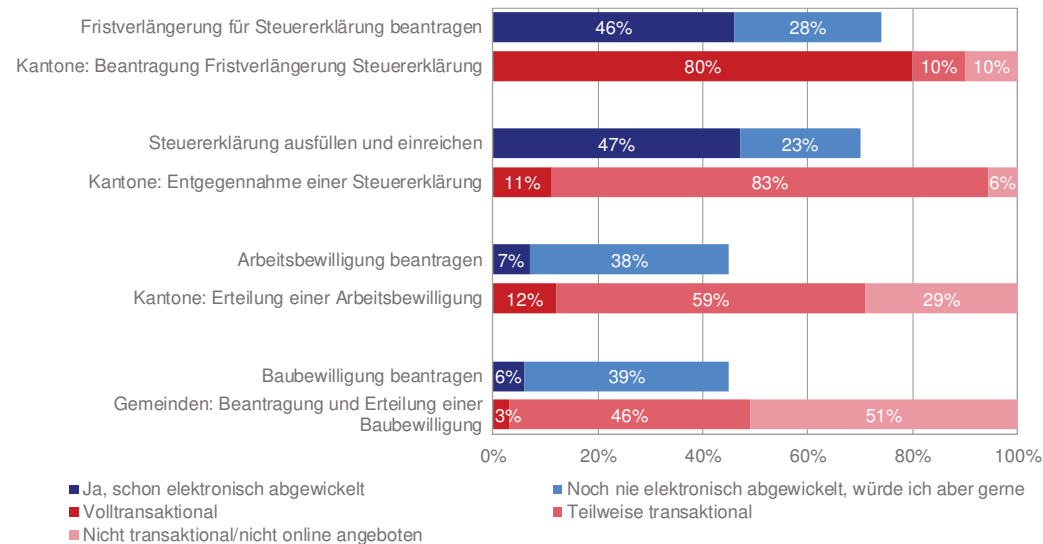


Quelle: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017, Zielgruppen Bevölkerung und Verwaltung, Demo SCOPE AG.

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

Sowohl bei der tatsächlichen als auch der gewünschten Nutzung von Online-Angeboten durch die Unternehmen scheint das Angebot der Nachfrage zu entsprechen. Potenzial für eine Weiterentwicklung besteht in der durchgängigen Ausgestaltung der Dienstleistungen. Dies gilt vor allem für das *Ausfüllen der Steuererklärung* sowie die Möglichkeit, *Arbeits- und Baubewilligungen online zu beantragen*.

12. Angebot und Nachfrage der Unternehmen nach Online-Angeboten



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

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

In beiden Gruppen von Nutzenden wäre mehr als die Hälfte mit niedrigen Gebühren für online statt nicht digital in Anspruch genommene Dienstleistungen nicht einverstanden. Über ein Drittel zeigt sogar eine starke Ablehnung. Die Behörden stehen dieser Lösung positiver gegenüber.

Dieses Ergebnis unterstreicht, dass die Nutzenden mit dem Status quo grundsätzlich zufrieden sind und nicht generell beabsichtigen, mehr digitale Angebote zu nutzen. Demgegenüber sind die Behörden als Anbietende eher daran interessiert, den Schritt zu einer weiteren Verbreitung und Verankerung von Online-Angeboten zu machen.

3. Fazit

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

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

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

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

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

Impressum

Autorinnen und Autoren

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

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

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

Auftraggeber

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

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

Zitiervorschlag

Buess, M.; Iselin, M.; Bieri, O. (2017): Kurzbericht zur Nationalen E-Government-Studie 2017.
Demo SCOPE AG/Interface Politikstudien Forschung Beratung GmbH, Adligenswil/Luzern.

Hinweis

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

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

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