



**egovernment**  
schweiz · suisse · svizzera

# Nationale E-Government-Studie 2019

Swiss eGovernment Forum 2019  
5. März 2019, Bernexpo





- E-Government Schweiz und das Staatssekretariat für Wirtschaft sind Herausgeber.
- Repräsentative Erhebung bei Bevölkerung, Unternehmen und Verwaltungen der Schweiz zum Thema E-Government.
- Zusätzlich qualitative Interviews mit 19 Privatpersonen.
- Die zweite Ausgabe am 5. März publiziert.
- Das unabhängige Meinungsforschungsinstitut DemoSCOPE hat die Studie realisiert.

# Befragungsergebnisse Bevölkerung



- Behördenkontakt primär persönlich. Digitaler Kontakt nimmt aber zu!
- Hauptargumente für den digitalen Weg sind Zeitersparnis und zeitliche Flexibilität.
- Am meisten digital genutzt wird die elektronische Steuererklärung. Wunsch nach vermehrten digitalen Abwicklungsmöglichkeiten für Behördendienstleistungen ist hoch.

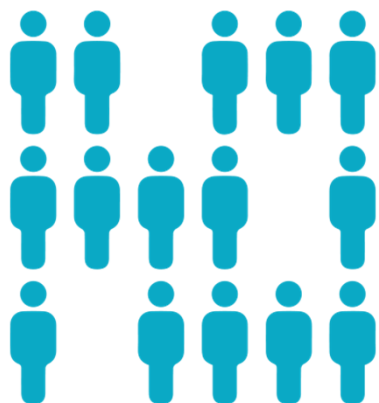
# Mehrheit der Schweizer Bevölkerung wünscht E-Voting

---



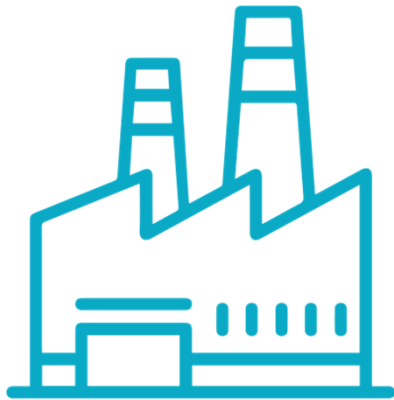
- Heute können erst 2 % des Stimmvolkes die elektronische Urne nutzen.
- 68 % sind der Ansicht, dass E-Voting allen zur Verfügung stehen sollte, 12 % möchten den Kanal nur den Stimmberechtigten mit einer Behinderung und jenen mit Wohnort im Ausland öffnen.
- 47 % würden häufiger an Wahlen und Abstimmungen teilnehmen, wenn Sie dies elektronisch (Stichwort E-Voting) erledigen könnten.

# Befragungsergebnisse Bevölkerung



- Über 60 % nutzen alle oder zumindest die Hälfte der in Anspruch genommenen Behördenleistungen digital.
- 90 % haben elektronische Behördenleistungen mit Erfolg abgewickelt. Trotzdem sehen 23 % Barrieren, die die Nutzung erschweren.
- Mangelndes Vertrauen in den Datenschutz/Datensicherheit und Schwierigkeiten die richtigen digitalen Angebote zu finden sind die grössten Hindernisse.

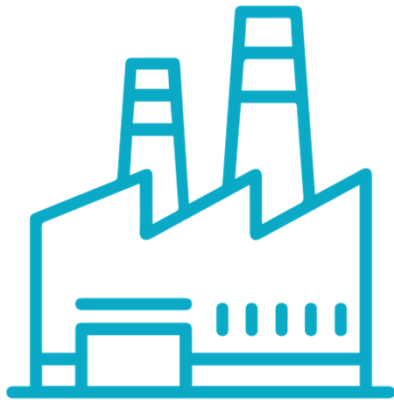
# Befragungsergebnisse Wirtschaft



- 73 % der Unternehmen nutzen alle oder zumindest die Hälfte der in Anspruch genommenen Behördenleistungen digital (höher als Bevölkerung).
- Die grosse Mehrheit der Unternehmen kann E-Services der Verwaltung ohne Probleme abwickeln.
- Nur 8 % sind auf Hindernisse gestossen, betrachten aber die Schwierigkeiten die richtigen digitalen Angebote zu finden als grösstes Hindernis.

# Befragungsergebnisse Wirtschaft

---



- Behördenkontakt häufig über E-Mail und Telefon.
- Spezifische Portale (KMU-Portal und insb. EasyGov.swiss) noch relativ wenig bekannt und genutzt.

# Befragungsergebnisse Verwaltung

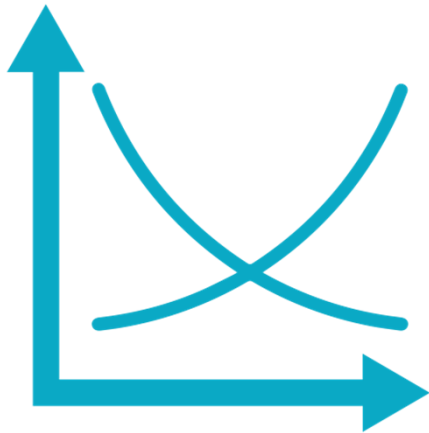


- Elektronische Portale v.a. bei den Gemeinden beschränkt vorhanden.
- Eher wenige Angebote volltransaktional vorhanden, v.a. auf Stufe Gemeinde.
- Mit E-Government wünschen die Verwaltungen aller Stufen, ihre Dienstleistungsqualität zu verbessern, den Bedürfnissen der Bevölkerung nachzukommen und die eigenen Prozesse zu optimieren.
- Fehlende personelle und finanzielle Ressourcen sowie (unklare) Rechtsgrundlagen sind wichtige Hindernisse für Erweiterung resp. Weiterentwicklung von E-Services.



# Vergleich zwischen Angebot und Nachfrage

---



- Nachfrage nach elektronischen Behördenleistungen ist **grösser** als das bei der Verwaltung verfügbare **Angebot**.
- 86 % der Befragten Verwaltungsmitarbeitenden geben an, dass ihr Online-Angebot eher stark bis sehr stark ausgebaut werden müsste.
- Das beurteilen auch die Bevölkerung und die Unternehmen so.

# Fazit



- Bevölkerung und Unternehmen sowie die Verwaltung wünschen einen Ausbau digitaler, medienbruchfreier und uneingeschränkt verfügbarer Dienstleistungen. Die Bevölkerung wünscht, dass persönliche Kontakte mit Behörden auch weiterhin möglich sind/bleiben.

# Fazit



- Bevölkerung und Unternehmen sowie die Verwaltung wünschen sich Digital first, schneller, einfacher und uneingeschränkt verfügbarer Dienstleistungen. Die Bevölkerung wünscht, dass persönliche Kontakte mit Behörden weiterhin möglich sind/bleiben.

Interaktion und  
Partizipation

# Fazit



→ Bevölkerung und Unternehmen sowie die Verwaltung wünschen sich Digital first, d.h. schneller, einfacher und uneingeschränkt verfügbarer Dienstleistungen.

Die Bevölkerung wünscht sich, dass persönliche Kontakte mit Behörden weiterhin möglich sind/bleiben. Interaktion und Partizipation

→ Bevölkerung und Unternehmen sind generell zufrieden mit dem E-Government in der Schweiz und vertrauen den E-Services der Behörden. Das Vertrauen ist aber nicht uneingeschränkt.

# Fazit



→ Bevölkerung und Unternehmen sowie die Verwaltung wünschen sich Digital first, barrierefreier und uneingeschränkt verfügbarer Dienstleistungen. Die Bevölkerung wünscht, dass persönliche Kontakte mit Behörden weiterhin möglich sind/bleiben.

→ Bevölkerung und Unternehmen sind generell zufrieden mit dem E-Government in der Schweiz und vertrauen den E-Services der Behörden. Das Vertrauen ist aber nicht universell.



- Mehrheitlich wird der Mangel an finanziellen und personellen Ressourcen der Behörden sowie fehlende/unklare Rechtsgrundlagen als Hinderungsgrund für einen weiteren Ausbau des Online-Angebots genannt.



- Mehrheitlich wird der Mangel an finanziellen und personellen Ressourcen der Behörden sowie fehlende/unklare Rechtsgrundlagen als Hinderungsgrund für einen weiteren Ausbau des Online-A

Organisation und rechtliche Grundlagen



- Mehrheitlich wird der Mangel an finanziellen und personellen Ressourcen der Behörden sowie fehlende/unklare Rechtsgrundlagen als Hinderungsgrund für einen weiteren Ausbau des Online-A

Organisation und  
rechtliche Grundlagen

- Sowohl nationale als auch internationale Erhebungen sind sich in einem einig: Für ein flächendeckendes und effizientes E-Government braucht es Basisdienste! Nämlich eine staatlich zertifizierte elektronische Identität, die von einem Grossteil der Bevölkerung genutzt wird und gemeinsame Datenregister.





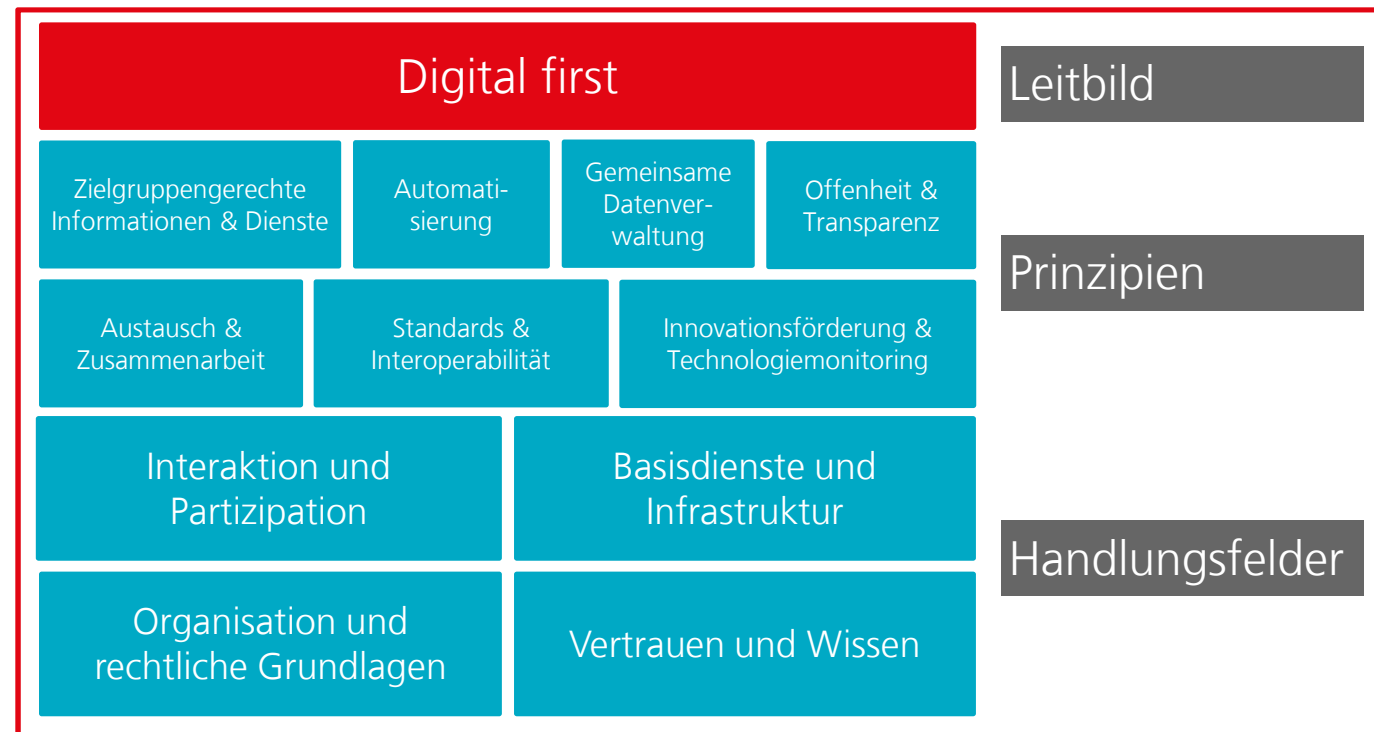
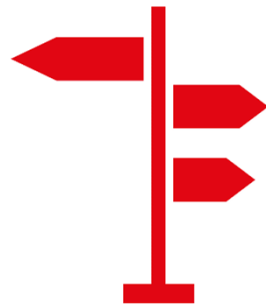
- Mehrheitlich wird der Mangel an finanziellen und personellen Ressourcen der Behörden sowie fehlende/unklare Rechtsgrundlagen als Hinderungsgrund für einen weiteren Ausbau des Online-A

Organisation und  
rechtliche Grundlagen

- Sowohl nationale als auch internationale Erhebungen sind sich in einem einig: Für ein flächendeckendes und effizientes E-Government braucht es Basisdienste! Nämlich eine staatlich zertifizierte elektronische Identität, die von Grossteil der Bevölkerung genutzt wird, sowie gemeinsame Datenregister.

Basisdienste und  
Infrastruktur

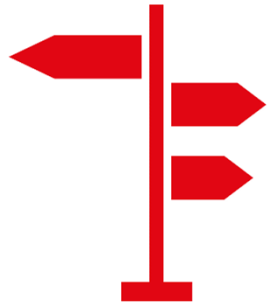
# E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023



Im Rahmen der neuen E-Government-Strategie sollen diese Herausforderungen angegangen werden

# E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023

---



## Vier strategische Ziele

1. Digitale Interaktions- und Partizipationsangebote national ausbauen
2. Nationale Basisdienste für den elektronischen Behördenverkehr bereitstellen
3. Interföderale Zusammenarbeit für die digitale Transformation verbindlich regeln
4. Vertrauen in und Wissen zur Digitalisierung der Verwaltung fördern



**egovernment**  
schweiz · suisse · svizzera

Fragen und Bemerkungen?

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Den Bericht zur Studie  
finden Sie an unserem  
Messestand oder unter  
[www.egovernment.ch](http://www.egovernment.ch)