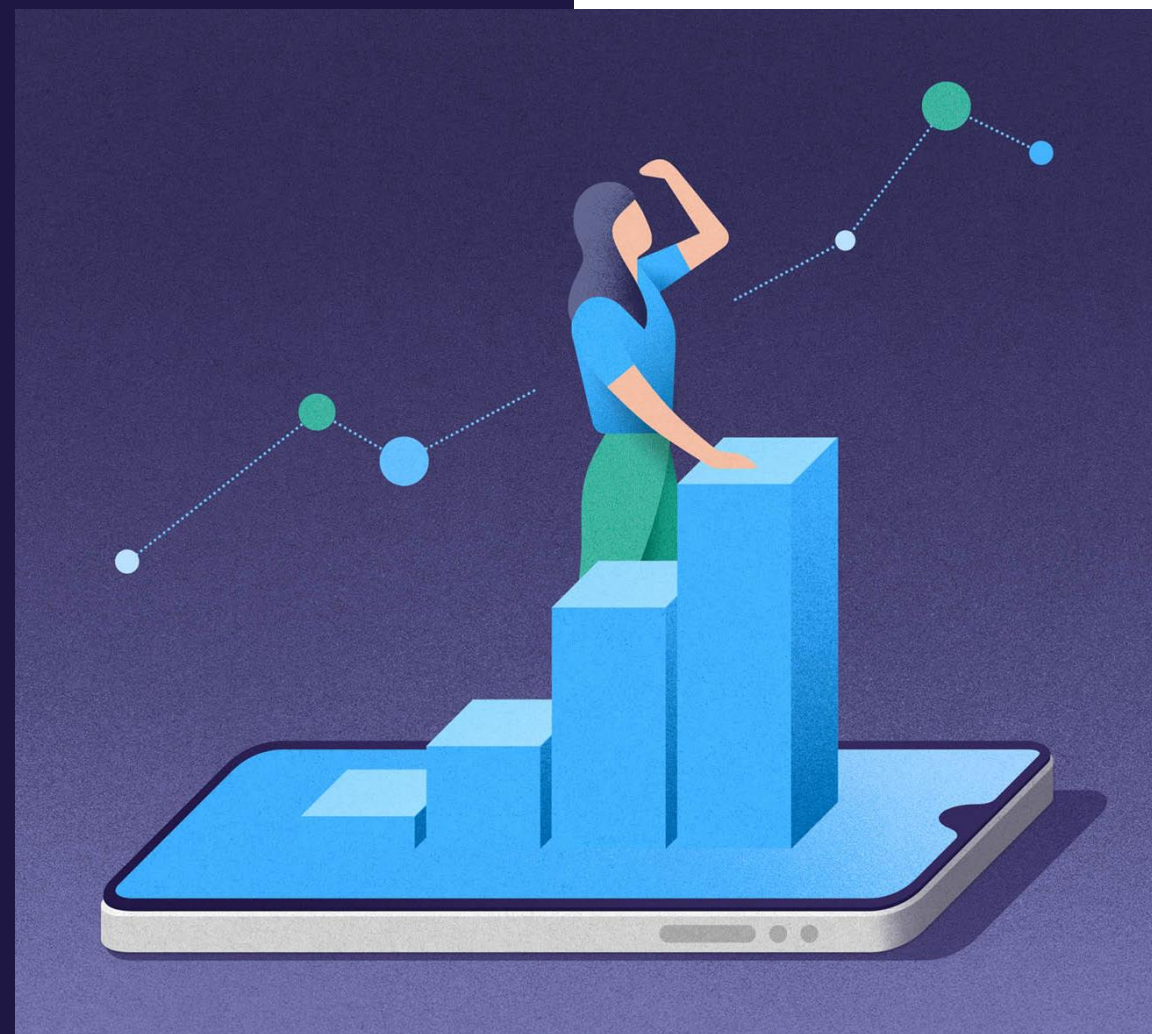


Nationale E-Government-Studie 2022

Michael Buess, DemoSCOPE AG

Pratteln, 1. November 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
- Welche elektronischen Behördenleistungen wünschen sich die Unternehmen?
- Wie hoch ist der (gestützte) Bekanntheitsgrad von EasyGov.swiss?



Inhalt

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

Studiendesign

Studiendesign

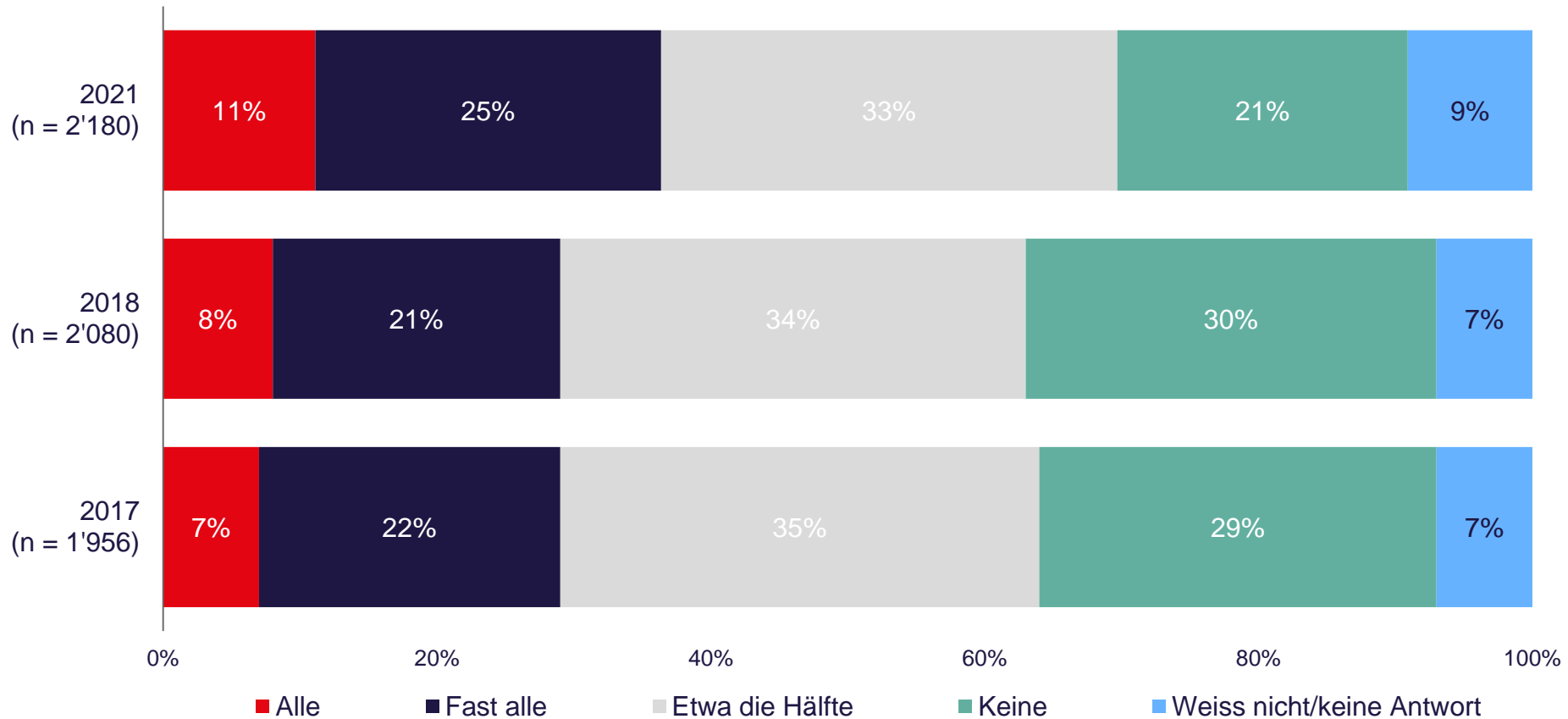
	Bevölkerung	Unternehmen	Verwaltung
Grundgesamtheit	Sprachassimilierte Wohnbevölkerung der Schweiz im Alter von 18-70 Jahren	In der Schweiz ansässige Unternehmen gemäss BUR	Bundesämter, Departemente, Kantone und Gemeinden der Schweiz
Bruttostichprobe	n=5'069 SRPH-Adressen	n=4'000 BUR-Adressen	Gemeinden: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

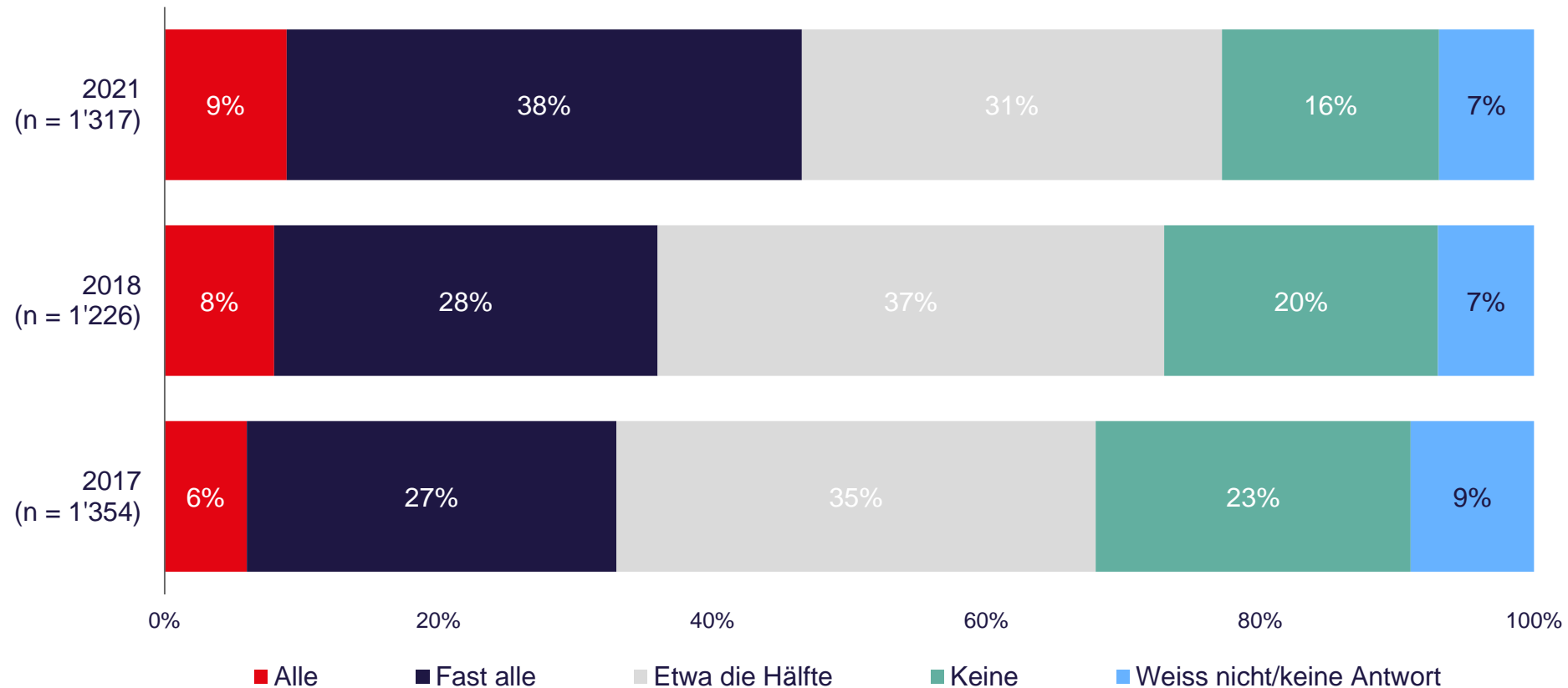
Q004b: Wie viele dieser Dienstleistungen/Geschäfte haben Sie mit den Behörden online erledigt/abgewickelt?

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)

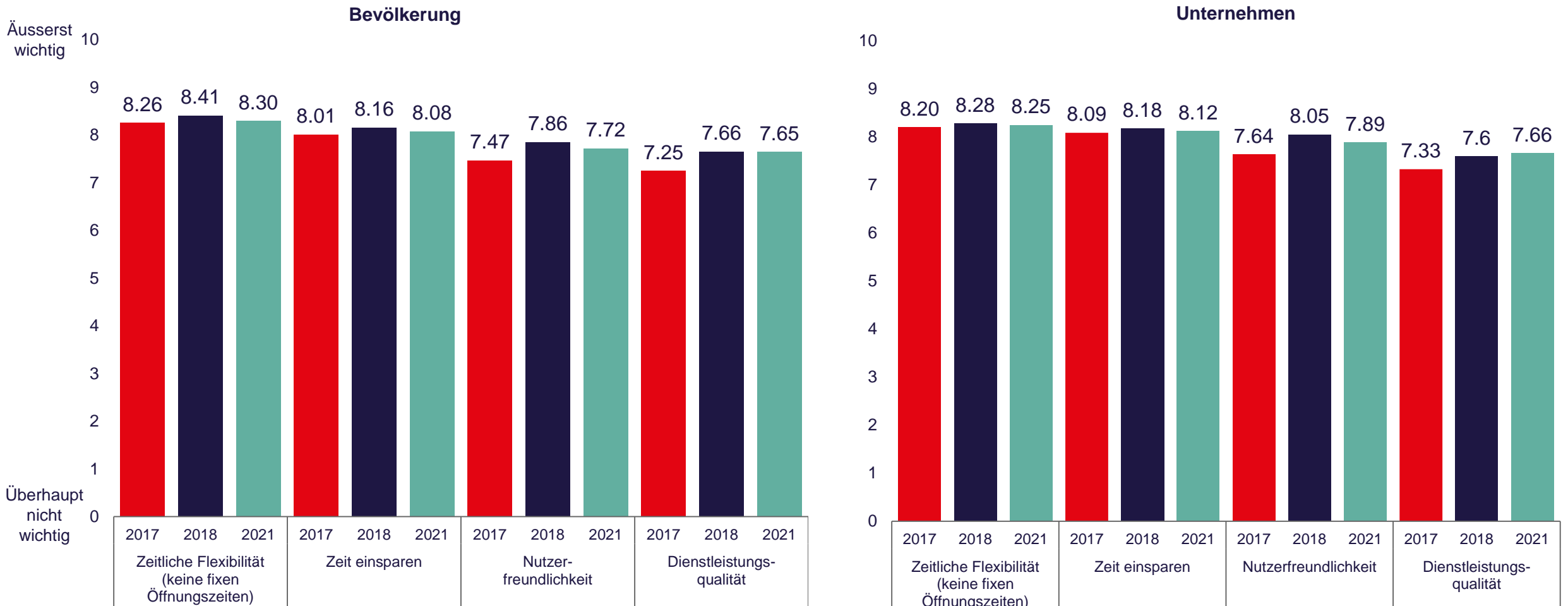
Q004b: Wie viele dieser Dienstleistungen/Geschäfte haben Sie mit den Behörden online erledigt/abgewickelt?

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

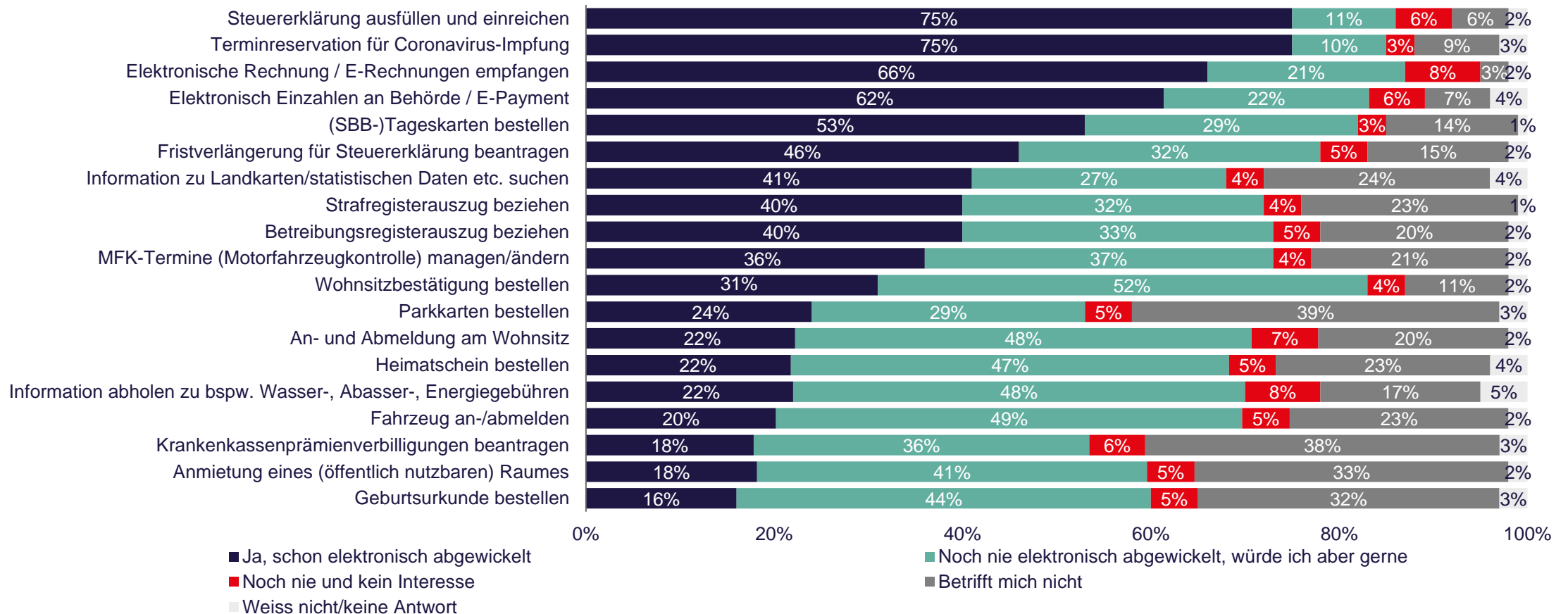
Q024: Wie wichtig auf einer Skala von 0-10 sind Ihnen die folgenden Aspekte beim Entscheid, einen Online-Dienst einer Behörde zu nutzen?



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

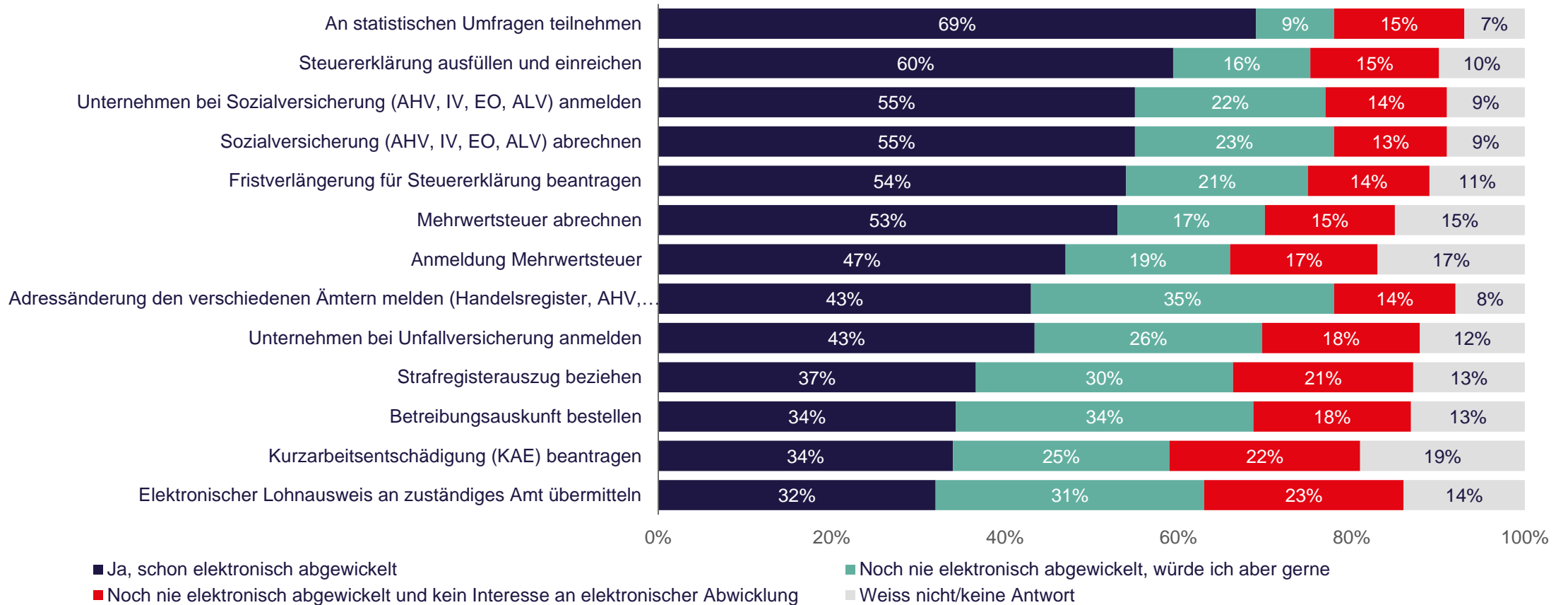
Q012a: Welche der nachfolgenden Leistungen haben Sie schon einmal online/elektronisch mit einer Behörde abgewickelt? Und welche dieser Leistungen haben Sie noch nie online abgewickelt, würden dies aber gerne am Smartphone, Tablet oder Computer tun?

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

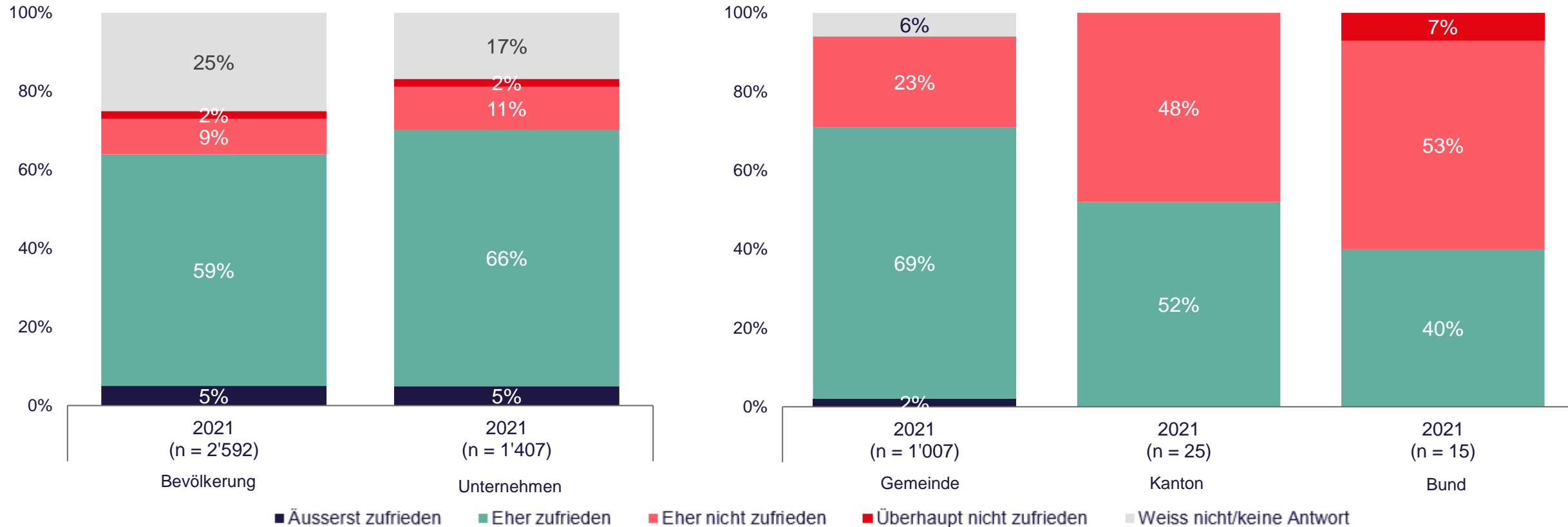
Q012a: Welche der nachfolgenden Leistungen haben Sie im Namen Ihres Unternehmens schon einmal online/elektronisch mit einer Behörde abgewickelt? Und welche dieser Leistungen haben Sie noch nie online abgewickelt, würden dies aber gerne tun?



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?

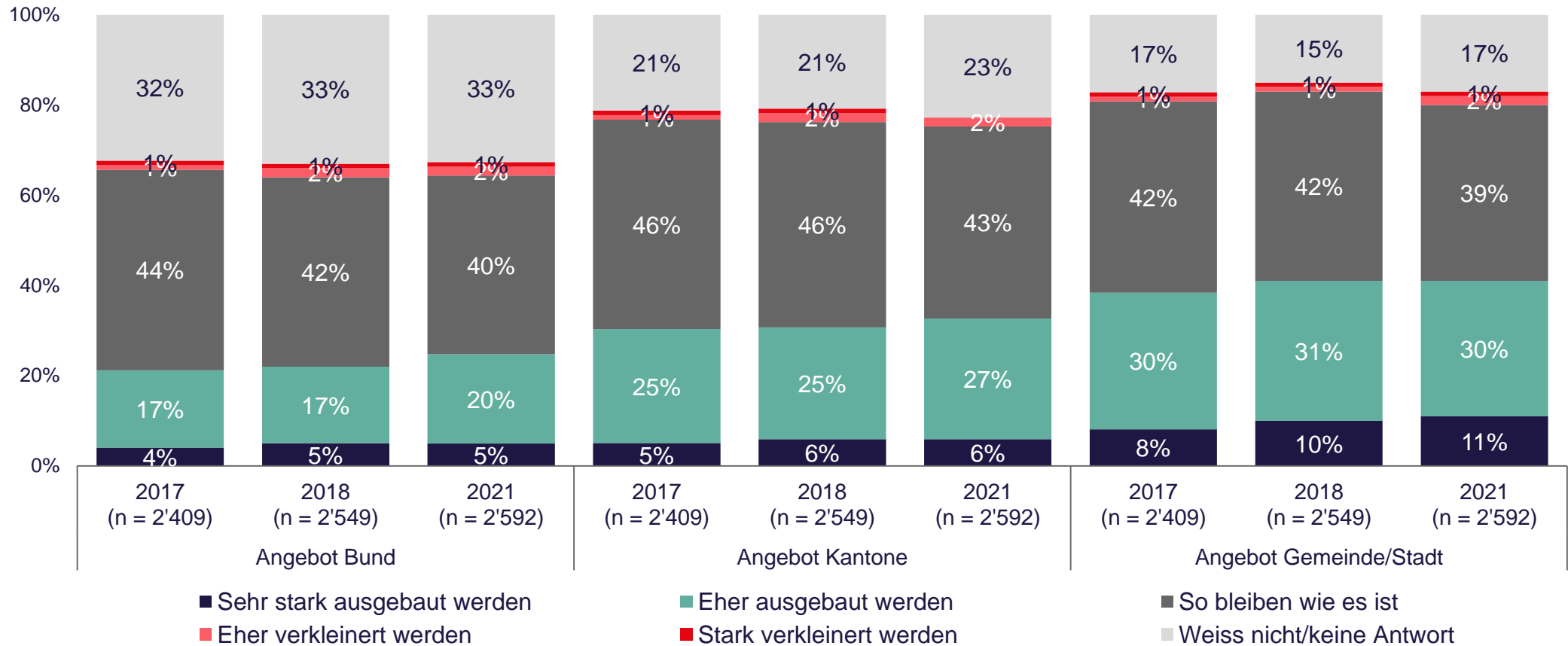
Q009: Wie zufrieden sind Sie bzw. Ihr Unternehmen generell mit dem Online-Angebot (auch E-Government-Angebot genannt) der Behörden in der Schweiz?

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

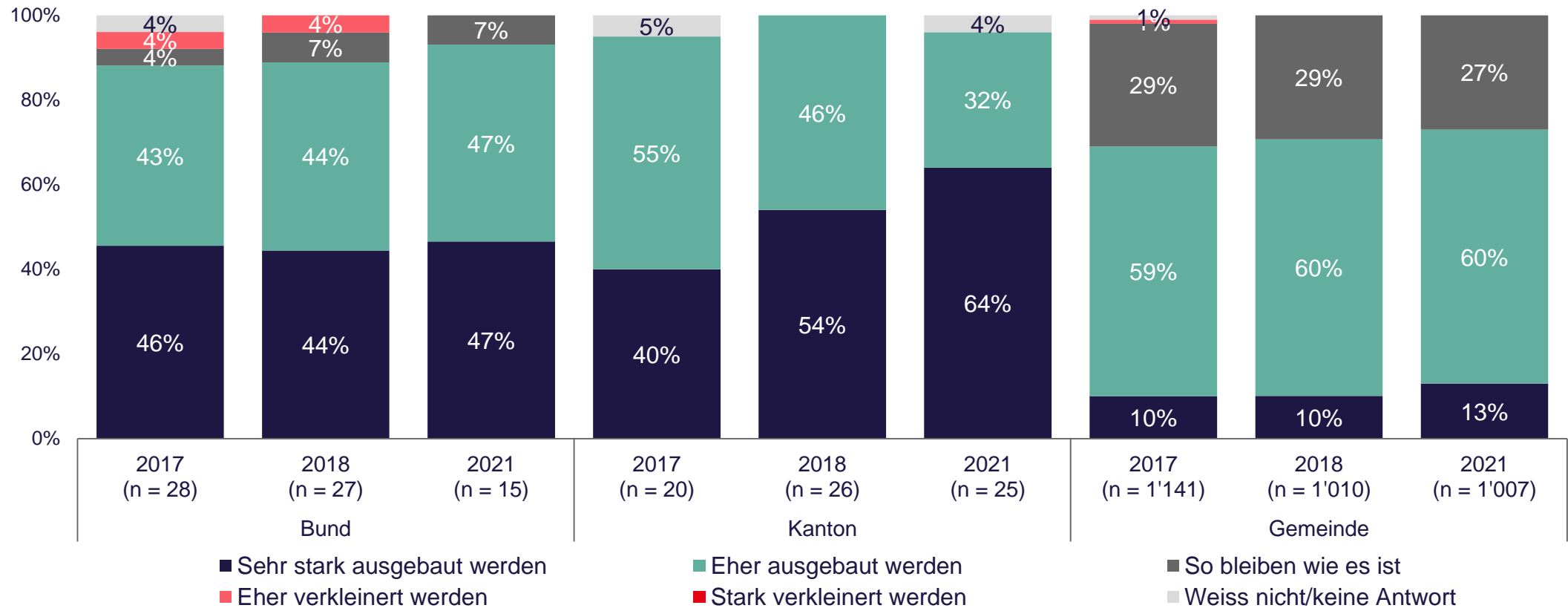
Q08a: Bezogen auf Ihre persönlichen Bedürfnisse: Müsste das Online-Angebot der Bundesverwaltung / Ihres Wohnkantons / Ihrer Wohngemeinde aus Ihrer Sicht...



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.



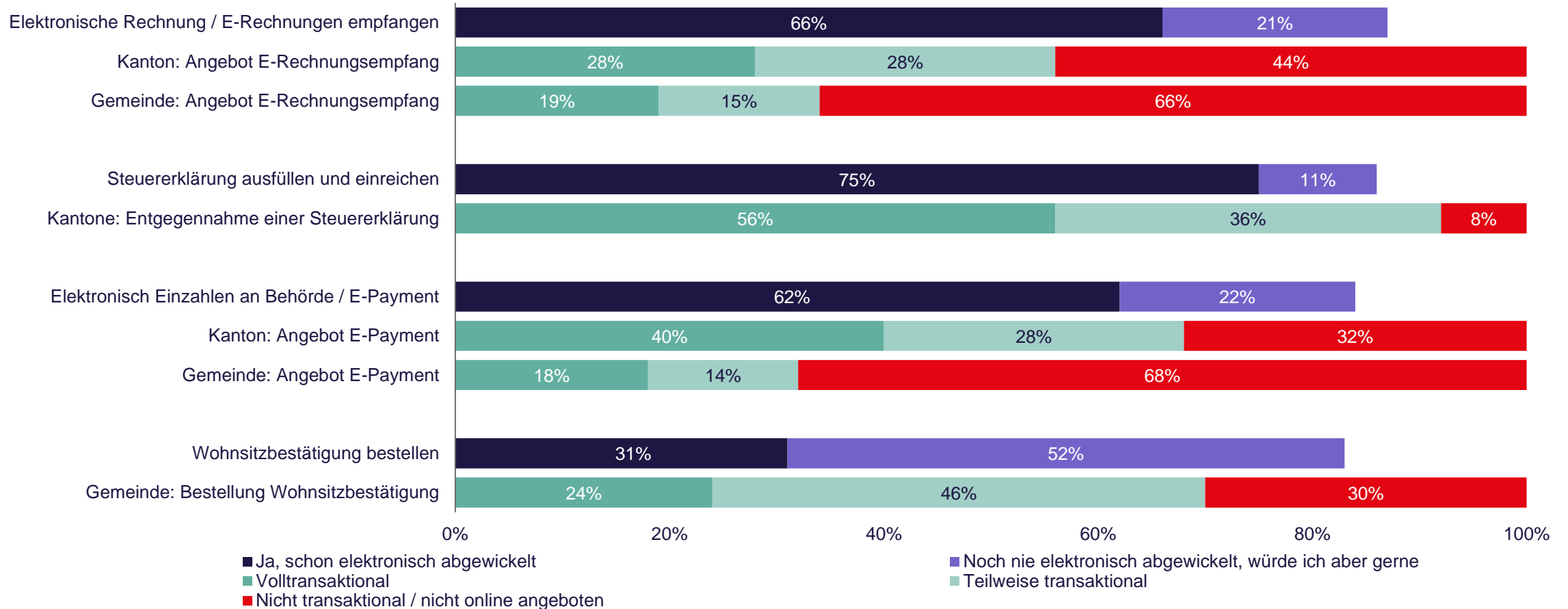
Basis: Anzahl Befragte in Klammern

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)









Digitale Verwaltung Schweiz
Administration numérique suisse
Amministrazione digitale Svizzera

Fazit




Haus der Kantone
Speichergasse 6
3003 Bern

digitale-verwaltung-schweiz.ch
administration-numerique-suisse.ch
amministrazione-digitale-svizzera.ch

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
administration-numerique-suisse.ch
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-
verwaltung-schweiz.ch)

[www.digitale-verwaltung-
schweiz.ch](http://www.digitale-verwaltung-
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
www.EasyGov.swiss

Co-Autor:

Dr. Michael Buess

Geschäftsleitender Partner

Demo SCOPE AG

Tel. +41 41 375 44 89

michael.buess@demoscope.ch
www.demoscope.ch

Danke für die Aufmerksamkeit

