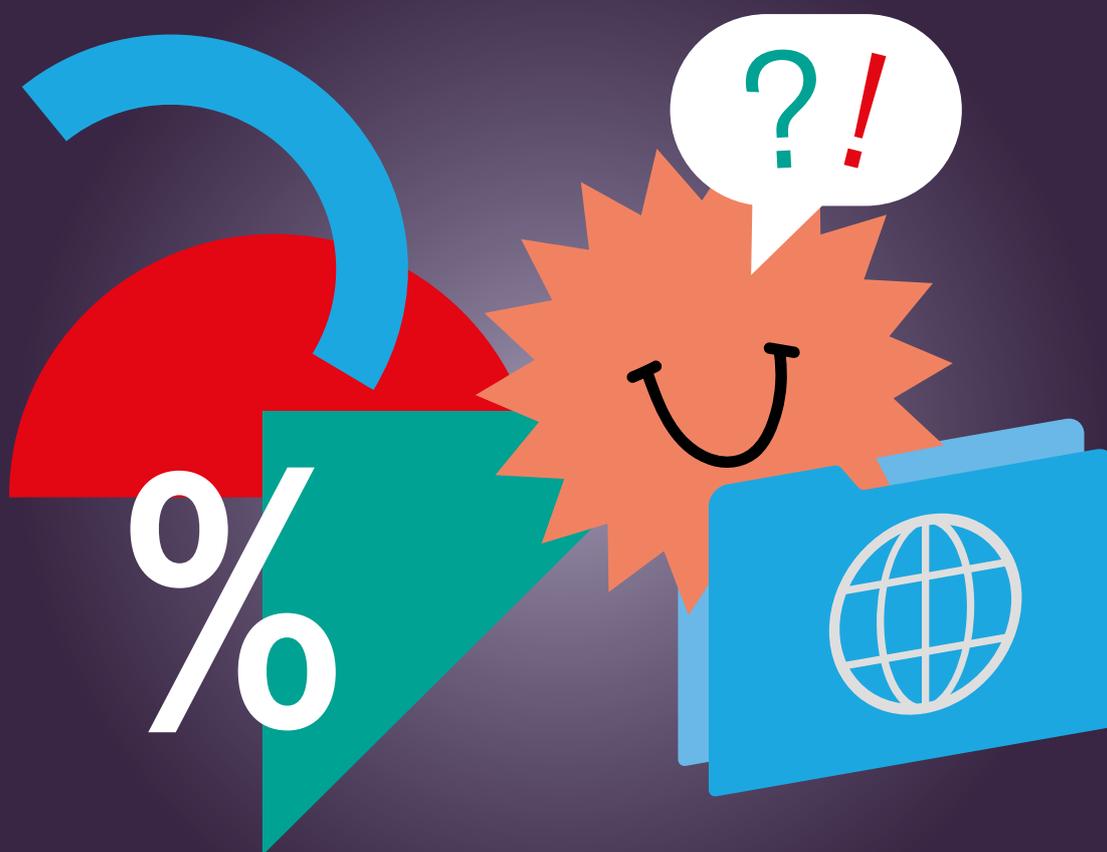


Nationale E-Government- Studie 2025

Nutzung und Umsetzung elektronischer
Behördendienste aus Sicht der Bevölkerung,
der Unternehmen und der Verwaltung



Die Digitale Verwaltung Schweiz (DVS) und das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) haben die Nationale E-Government-Studie im Jahr 2024 gemeinsam durchgeführt. Die vierte Ausgabe der Nationalen E-Government-Studie 2025 zeigt das Angebot und die Nutzung von digitalen Behördendiensten in der Schweiz. Dazu wurden die Bevölkerung, Unternehmen und Verwaltungen der Schweiz befragt. Die Studie umfasst Fragen zu Angebot, Bedürfnis und Zufriedenheit mit E-Government im Allgemeinen, Angebot und Nutzung von Kontaktmöglichkeiten von/mit Behörden, Bezug von Informationen und Durchführung von Transaktionen, Hindernissen bei der Nutzung / beim Anbieten von E-Government, Zusammenarbeit und Unterstützung im Bereich E-Government, Bekanntheit von Behörden-Websites, Prioritäten und Erwartungen im Bereich E-Government sowie zu Vertrauen in die Behörden und in deren Online-Angebote. Neu wurden 2024 zusätzlich der Wissensstand, die Nutzung und der Einsatz von generativer KI abgefragt.

Vorwort	4
Zentrale Ergebnisse	
→ Bevölkerung	6
→ Unternehmen	8
→ Verwaltung	10
→ Künstliche Intelligenz	11
Studiensteckbrief	12
Befragungsergebnisse	
→ Zielgruppe Bevölkerung	15
→ Zielgruppe Unternehmen	30
→ Zielgruppe Verwaltung	42
→ Nutzung und Einsatz von Künstlicher Intelligenz	54
Fazit	60
Impressum	63

Vorwort

Zusammenarbeit von Bund, Kantonen und Gemeinden für durchgängig digitale Behördenleistungen

Die digitale Transformation der öffentlichen Verwaltung in der Schweiz schreitet weiter voran und zeigt beachtliche Fortschritte. Die Bevölkerung schätzt zunehmend die Vorteile digitaler Behördenleistungen wie Zeitersparnis und Flexibilität, und nutzt sie immer häufiger. Das belegen die Ergebnisse der Nationalen E-Government-Studie 2025, die zum vierten Mal durchgeführt wurde, deutlich. Dienste wie die elektronische Steuererklärung oder das Beziehen von Betreibungs- und Strafregisterauszügen gehören nach wie vor zu den beliebten und vermehrt genutzten Angeboten, neu ist es auch die elektronische Autobahn-Vignette (E-Vignette).

Trotz dieser Erfolge gibt es weiterhin Herausforderungen. Ein grosses Bedürfnis der Bevölkerung ist es, digitale Behördenleistungen schnell und einfach zu finden sowie nutzen zu können. Das heisst: Neben der Verfügbarkeit der Dienste ist es immer noch nötig, deren Auffindbarkeit zu verbessern und die Angebote nutzendendefreundlich, interoperabel und medienbruchfrei zu gestalten.

Bevölkerung und Unternehmen nutzen immer mehr digitale Behördenleistungen.

Die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen föderalen Ebenen spielt eine zentrale Rolle für den Erfolg der digitalen Verwaltung. Wo früher noch Insellösungen geschaffen wurden, ist das System heute durchgängig auszulegen und bedarf einer engen Abstimmung von Bund, Kantonen und Gemeinden. So engagiert sich die Digitale Verwaltung Schweiz (DVS) in übergeordneten Vorhaben wie beispielsweise der Entwicklung und Einführung der staatlich anerkannten e-ID. Sie wird den Zugang zu digitalen Verwaltungsdiensten aller föderaler Ebenen erheblich vereinfachen. Mit der 2024 in Kraft getretenen Strategie «Digitale Verwaltung Schweiz 2024–2027» sind weitere Lücken adressiert.

Erstmals wurde in dieser Nationalen E-Government-Studie zum Thema Künstliche Intelligenz (KI) befragt. Die verstärkte Nutzung von KI wird als vielversprechender Ansatz zur Effizienzsteigerung und Optimierung von Verwaltungsprozessen wahrgenommen. Solche Hinweise sind wertvoll, zeigen sie doch auf, worauf wir fokussieren müssen und wie Verwaltungen Innovationen fördern können, um das positive Nutzenerlebnis bei digitalen Behördendiensten zukünftig zu gewährleisten – für die Schweizer Bevölkerung, für Unternehmen und für die Mitarbeitenden unserer Verwaltungen.

Wir wünschen Ihnen ein spannendes Entdecken der Nationalen E-Government-Studie 2025.



Dr. Peppino Giarritta, Beauftragter von Bund und Kantonen für die Digitale Verwaltung Schweiz



Unternehmen profitieren von E-Government-Leistungen

Die vorliegende Nationale E-Government-Studie 2025 zeigt eindrücklich, wie sich die digitale Verwaltung in der Schweiz weiterentwickelt und zunehmend an Bedeutung gewinnt. Insbesondere für Unternehmen eröffnen sich durch den Ausbau der Online-Dienste neue Möglichkeiten zur Vereinfachung ihrer administrativen Prozesse. Die Studie zeigt: Zwar wächst die Nutzung digitaler Behördendienste, doch die Zugänglichkeit und Benutzerfreundlichkeit bleiben nach wie vor zentrale Hürden. Es ist daher unerlässlich, die bestehenden digitalen Verwaltungsprozesse weiter zu vereinfachen und medienbruchfreie, durchgängige Lösungen zu schaffen. Ein zentrales Anliegen bleibt dabei der Datenschutz, dessen Stärkung entscheidend für den weiteren Ausbau des Vertrauens in diese Systeme ist.

Neben Zeitgewinn und der Unabhängigkeit von Schalteröffnungszeiten gewinnt auch die Kosteneinsparung zunehmend an Bedeutung. Besonders erfreulich ist, dass über zwei Drittel der Unternehmen (70%) bereits Vertrauen in die Online-Dienste der Behörden haben. Dies zeigt, dass die positiven Erfahrungen aus der Nutzung digitaler Angebote zu einer breiten Akzeptanz führen. Trotzdem gibt es noch Verbesserungspotenzial: So wünschen sich viele Unternehmen eine bessere Auffindbarkeit der digitalen Angebote sowie eine noch klarere Struktur der Informationen, die oft über allgemeine Suchmaschinen wie Google gesucht werden. Mit dem Online-Schalter EasyGov.swiss bietet der Bund eine zentrale Anlaufstelle, die einen beachtlichen Erfolg verzeichnen kann. Seit dem Start von EasyGov.swiss 2017 konnten die Nutzerzahlen kontinuierlich steigen, und auch die Zufriedenheit der Unternehmen mit den Online-Angeboten der Behörden ist erfreulich hoch.

Die nächsten Jahre werden entscheidend sein, um den Ausbau und die Verbesserung der digitalen Behördenleistungen voranzutreiben. Geplant sind sowohl Erweiterungen des Angebots auf EasyGov.swiss als auch gezielte Massnahmen zur Steigerung der Bekanntheit und Nutzerfreundlichkeit. Dabei ist es von zentraler Bedeutung, dass die Unternehmen nicht nur über die bestehenden Angebote informiert werden, sondern auch den konkreten Nutzen dieser digitalen Dienste für ihre tägliche Arbeit erkennen.

Die Studie verdeutlicht, dass eine kontinuierliche Weiterentwicklung des E-Governments unabdingbar ist, um den Anforderungen der Zukunft gerecht zu werden. Nur mit einer benutzerfreundlichen und effizienten digitalen Verwaltung kann die Schweiz ihre internationale Wettbewerbsfähigkeit im Bereich E-Government langfristig sichern. Wir stehen noch am Anfang eines spannenden Prozesses – einer digitalen Transformation, die das Verwaltungserlebnis für Unternehmen und Bürger gleichermaßen verbessert.



Markus Pfister, Leiter a. i. Ressort E-Government für KMU im SECO

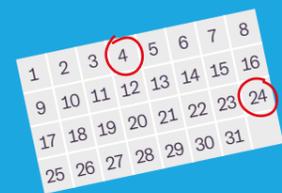
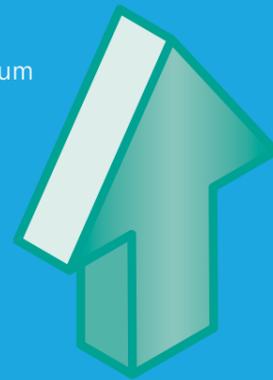
Zentrale Ergebnisse

→ Bevölkerung

Die Bevölkerung tritt mit den Behörden überwiegend auf digitalem Weg in Kontakt: am häufigsten per E-Mail, via ein Portal, Kontaktformular, Social Media oder Apps. Der persönliche Kontakt wird weiterhin geschätzt.



Dies stellt im Vergleich zum Jahr 2021 einen Anstieg um 4 Prozentpunkte dar.



Obwohl die Websites der Behörden den Befragten bekannt sind, werden diese wenig benutzt. Zwei Drittel der Befragten kennen die behördlichen Websites besuchen sie aber höchstens zweimal im Monat.

Informationen werden hauptsächlich über Suchmaschinen wie Google gesucht.



Die zeitliche Flexibilität sowie daraus resultierende Zeitersparnis bleiben die Hauptgründe für die Nutzung von E-Services. Kosteneinsparungen gewinnen an Bedeutung.

24/7

Das häufigste online erledigte Behörden-geschäft ist weiterhin das Ausfüllen der Steuererklärung (76%). Die Mitte 2023 eingeführte E-Vignette wird bereits von der Hälfte der Befragten genutzt.



Die Befragten wünschen sich zunehmend weitere digitale Dienstleistungen wie die Anzeige von Bagatelldelikten (45%), Wohnsitz- oder Fahrzeuganmeldungen (43%) sowie die Bestellung von diversen Dokumenten. Diese Dienstleistungen können teilweise bereits heute online abgewickelt werden, sind scheinbar aber noch zu wenig bekannt.

Für eine häufigere Nutzung digitaler Behördendienste sehen die Befragten vier Prioritäten:

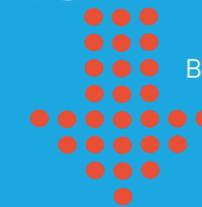


53% wünschen sich bessere Informationen darüber, welche Leistungen online verfügbar sind und wie diese genutzt werden können



wünschen sich mehr Benutzerfreundlichkeit

45% wünschen sich einen zentralen Zugriff auf digitale Behördenleistungen



40% möchten durchgängige Online-Angebote



Die Bevölkerung ist mehrheitlich zufrieden mit dem Online-Angebot der Behörden (66%).

Die Bevölkerung sieht hauptsächlich bei den Gemeinden und den Kantonen Bedarf beim Ausbau von Online-Angeboten.

Das Vertrauen in den Datenschutz hat zugenommen, bleibt aber vor allem für Befragte zwischen 55 bis 70 Jahren ein Hindernis bei der Nutzung von digitalen Behördenleistungen.



Für 53% der Bevölkerung und damit 6 Prozentpunkte mehr als 2021 ist das grösste Hindernis bei der Nutzung digitaler Behördenleistungen die schwierige Auffindbarkeit der Angebote.

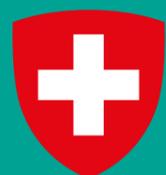
Zentrale Ergebnisse

→ Unternehmen

Unternehmen haben im Behördenkontakt ähnliche Präferenzen wie die Bevölkerung: Sie bevorzugen den Kontakt per E-Mail, gefolgt von Telefonaten und der Nutzung von Portalen. Apps und Social Media werden hingegen selten genutzt.



Die Nutzung von behördlichen Websites zur Informationssuche hat 2024 abgenommen. Mehr als 40% der Befragten greifen weniger als zweimal pro Monat darauf zu.



Die bekanntesten und am häufigsten genutzten Plattformen sind admin.ch, zefix.ch und suissetax (ESTV).

Die zentrale Plattform EasyGov.swiss hat gegenüber 2021 an Bekanntheit gewonnen (8 Prozentpunkte).

37% der befragten Unternehmen kennen den Online-Schalter für die Unternehmen EasyGov.swiss.



Insbesondere für die Teilnahme an statistischen Umfragen (71%) und das Ausfüllen der Online-Steuererklärung (64%) werden Online-Dienste genutzt.

Das Interesse an weiteren digitalen Diensten wächst, etwa für Handelsregister-Mutationen (38%), Adressänderungen oder Betriebsbegehren.

Zeitliche Vorteile sind analog zur Bevölkerung auch für Unternehmen entscheidend für die Nutzung von digitalen Behördenleistungen:



Als Hindernisse für die Nutzung von digitalen Behördendiensten nennt rund jedes zehnte Unternehmen – und damit deutlich weniger als die Bevölkerung – den Registrierungsaufwand, die schwierige Auffindbarkeit von Angeboten und das Fehlen eines zentralen Zugangs. Diese Kritikpunkte wurden im Vergleich mit 2021 häufiger geäussert.



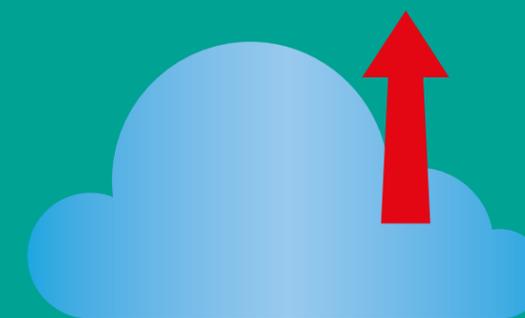
Die Mehrheit der Unternehmen ist mit den bestehenden digitalen Angeboten sehr zufrieden (68%).

Dabei zeigt sich eine leicht rückläufige Tendenz (-3 Prozentpunkte).

Das Vertrauen in Online-Dienste der Behörden bleibt insgesamt hoch (70%) und bewegt sich auf dem Niveau der Vorjahre.



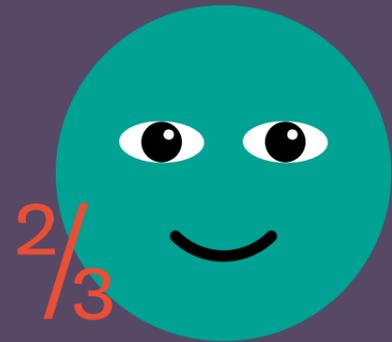
Rund 40% der Unternehmen wünschen sich einen Ausbau des Online-Angebots der Gemeinden, während für Kantone und Bund jeweils ein Drittel Bedarf sieht.



Zentrale Ergebnisse

→ Verwaltung

Die **Zufriedenheit** mit den angebotenen digitalen Behördendienstleistungen hat sich bei der Verwaltung im Jahr 2024 im Vergleich zu 2021 **verbessert**. Die Einschätzungen decken sich mit den Antworten der Bevölkerung und der Unternehmen, wo jeweils **zwei Drittel** angeben, mit dem Angebot zufrieden zu sein.



Der **Ausbau digitaler Kontaktmöglichkeiten** geht vor allem bei den **Kantonsbehörden** voran. Diese bieten zunehmend Online-Formulare, Portale und Apps an, wobei E-Mail, Kontaktformulare und Portale am häufigsten genutzt werden.



Das Angebot an digitalen Dienstleistungen hat weiter zugenommen, besonders bei den Kantonen.

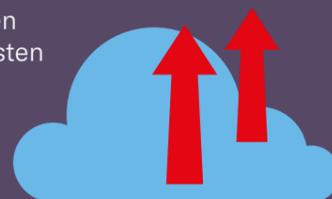


Hier werden wichtige Leistungen wie **E-Steuererklärungen** und **E-Payment** fast durchgehend medienbruchfrei angeboten.

Bund und Kantone setzen stärker auf eine **vollständig digitale, zentrale und benutzerfreundliche Umsetzung** digitaler Behördenleistungen, während die Gemeinden zurückhaltender sind. Die **Auffindbarkeit relevanter Leistungen** wird besonders von den Kantonen als wichtig erachtet. Dies entspricht den Bedürfnissen ihrer Zielgruppen.



Die Bundesbehörden (**61%**) sind am klarsten der Meinung, dass sie das Online-Angebot stark ausbauen müssen. Bei den Kantonen ist diese Präferenz weniger deutlich (**42%**). Die Gemeinden zeigen sich am zufriedensten mit dem Status quo, aber auch von ihnen wünscht sich die Mehrheit der Befragten einen Ausbau, wobei aber nur **12%** einen starken Ausbau wünschen. Die Bevölkerung und die Unternehmen sehen jedoch bei den Gemeinden am meisten Ausbaubedarf.



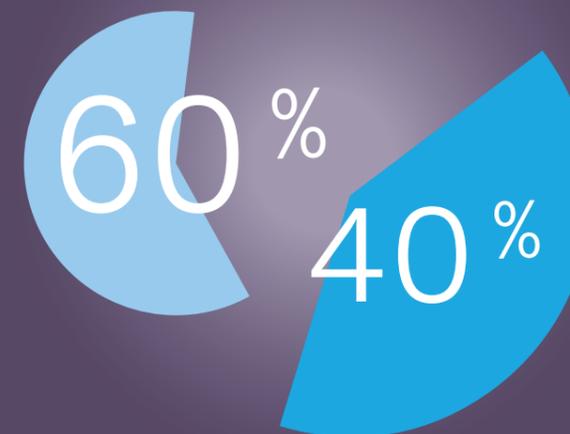
Zentrales Ziel bei Bund und Kantonen ist im E-Government-Angebot die Einführung einer staatlichen E-ID.



Die grösste Herausforderung bei der Umsetzung digitaler Dienstleistungen sind **geringe Personalressourcen**, insbesondere auf Kantons- und Gemeindeebene, sowie **fehlende Rechtsgrundlagen** auf Bundesebene.

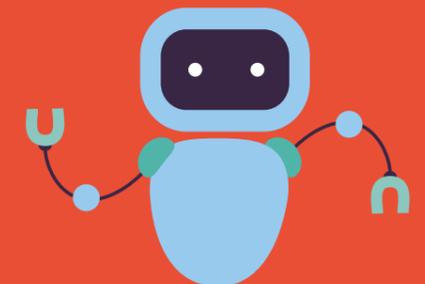
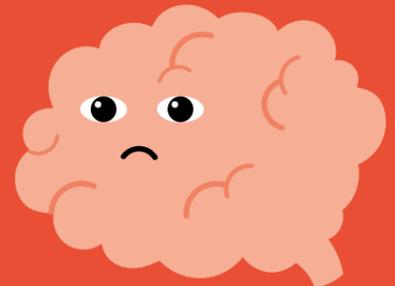


Die E-Government-Zusammenarbeit zwischen Gemeinden und Kantonen hat seit 2021 zugenommen. **Über 40% der Gemeinden** und **fast 60% der Kantone** haben mittlerweile **entsprechende Vereinbarungen**, wobei der Anteil an gesetzlich geregelten Kooperationen besonders gestiegen ist.



→ Künstliche Intelligenz

Mehr als die Hälfte der Befragten bei Behörden und Unternehmen schätzen den eigenen Wissensstand zu Künstlicher Intelligenz (KI) als gering ein. Bei der Bevölkerung liegt dieser Anteil bei knapp 50%.

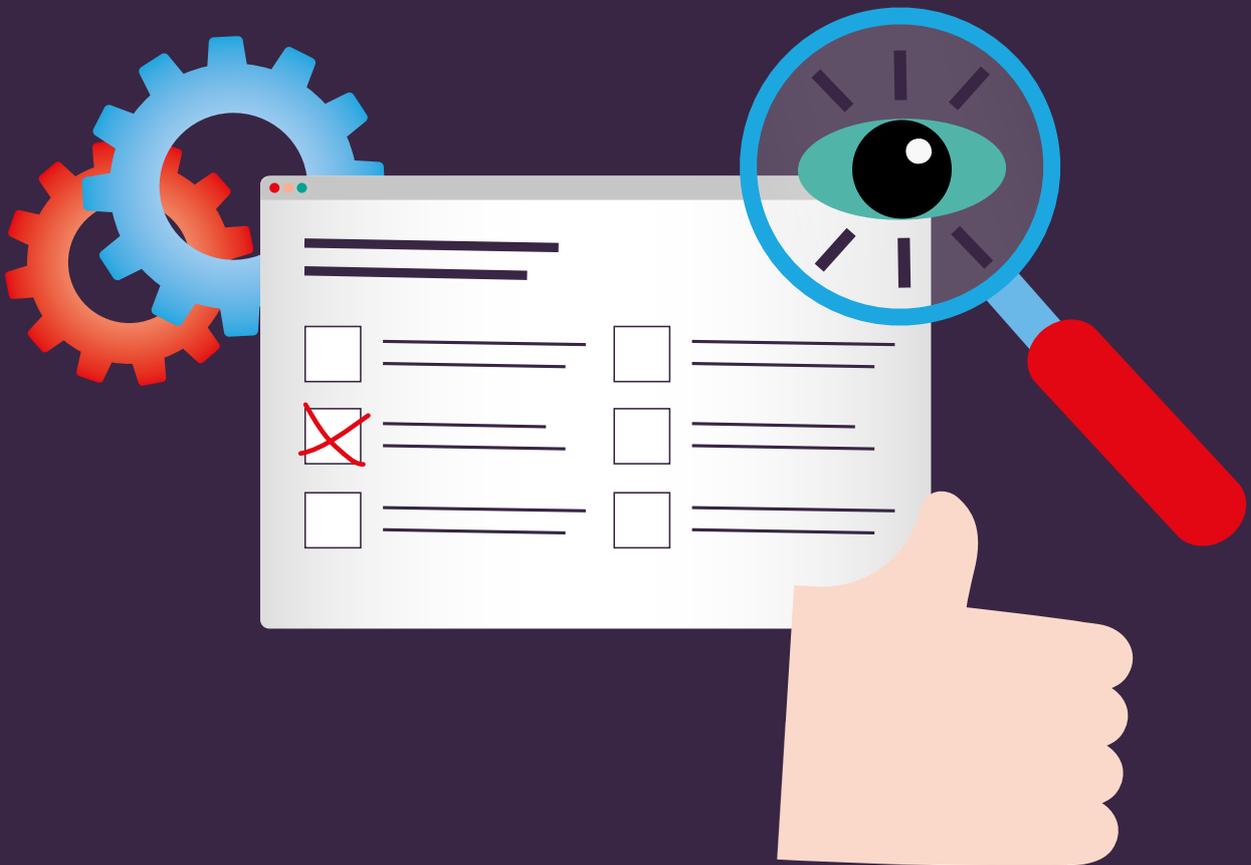


Der Einsatz von KI ist wenig verbreitet: Die Bevölkerung nutzt KI grösstenteils selten oder gar nicht, Unternehmen setzen KI überwiegend begrenzt ein.

Auf der Ebene Verwaltungen variiert der Einsatz von KI stark. In den Kantonen wird KI vermehrt in beschränktem Umfang eingesetzt. Auf Bundesebene beläuft sich dieser Anteil auf 65%. In den Gemeinden kommt bei knapp einem Viertel KI zum Einsatz.

Studiensteckbrief

Seit 2008 arbeiten Bund, Kantone und Gemeinden institutionalisiert zusammen, um E-Government in der Schweiz umzusetzen. Bis Ende 2021 waren sie in der tripartiten Organisation E-Government Schweiz koordiniert. Um den Fortschritt bei der Digitalisierung der Verwaltung weiter zu beschleunigen, haben der Bundesrat und die Kantonsregierungen per 1. Januar 2022 die Zusammenarbeitsorganisation **Digitale Verwaltung Schweiz (DVS)** geschaffen. Die DVS gestaltet die Koordination der Digitalisierungsaktivitäten von Bund, Kantonen und Gemeinden und erarbeitete die Strategie «Digitale Verwaltung Schweiz 2024–2027», die per 1. Januar 2024 in Kraft getreten ist. Die Strategie richtet sich an die öffentlichen Verwaltungen. Die Umsetzung der Strategie erfolgt gemeinsam durch Bund, Kantone, Städte und Gemeinden. Die Nationale E-Government-Studie bildet eine wichtige Grundlage für die Überprüfung und Aktualisierung der Strategie.



Die Nationale E-Government-Studie wird seit 2018 alle drei Jahre wiederholt, um Entwicklungen über einen längeren Zeitraum aufzeigen zu können. Das E-Government-Umfeld ist stark von neuen Entwicklungen und einem sich wandelnden Verhalten bei der Nutzung von digitalen Technologien und Angeboten geprägt. Die Vergleichbarkeit der Erkenntnisse über die Zeit ist daher für diese Studie zentral. Für die Studie werden, die von der Strategie hauptsächlich betroffenen Zielgruppen (Bevölkerung, Unternehmen, Verwaltung) zum Thema E-Government und zum Stand der Umsetzung in den von der Strategie betroffenen Bereichen befragt.

Die Fragen, die die Studie beantworten soll beziehungsweise die Themen, die sie abdecken soll, leiten sich aus der bestehenden Strategie und weiteren Erkenntnisinteressen der Auftraggebenden ab. Folgende Hauptthemen beziehungsweise übergeordnete Fragestellungen wurden identifiziert. Anschliessend wurden die zielgruppenspezifischen Fragestellungen in den Fragebogen integriert:

- E-Government generell: Angebote, Bedürfnisse und Zufriedenheit
- Angebot und Nutzung von Kontaktmöglichkeiten von/mit Behörden
- Bezug von Informationen und Durchführung von Transaktionen

- Angebot und Nutzung von E-Government-Dienstleistungen
- Spezifische Angebote und deren Nutzung (Basismodule, Authentifizierung, Standards, digitale Signatur)
- Hindernisse bei der Nutzung / beim Anbieten von E-Government
- Zusammenarbeit und Unterstützung im Bereich E-Government
- Bekanntheit von Behörden-Websites
- Prioritäten und Erwartungen im Bereich E-Government
- Vertrauen in Behörden und Online-Angebote von Behörden
- Wissensstand, Nutzung und Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI)

Im Rahmen der Studie wurden die Schweizer Bevölkerung, die Unternehmen und die Verwaltung zeitgleich zur Nutzung und Umsetzung von digitalen Behördendiensten befragt. Die **Zielpersonen** wählten, ob sie online oder telefonisch an der Befragung teilnehmen wollten. Während der gut zehnwöchigen Feldzeit im Spätsommer und Herbst 2024 haben 5 344 Personen an der Befragung teilgenommen. Nach der Bereinigung der Befragungsdaten (z.B. Löschung von Interviews mit hohem Anteil an fehlenden Antworten) verblieb eine zielgruppenübergreifende Nettostichprobe von 5 019 Personen (vgl. folgende Darstellung).

Zielgruppe	Grundgesamtheit	Gültige Interviews	Ausschöpfungsquote ²
Bevölkerung			
Sprachassimilierte ¹ Wohnbevölkerung der Schweiz im Alter von 18 bis 70 Jahren	5 926	2 112	36 %
Unternehmen			
In der Schweiz ansässige und aktive Unternehmen des 2. und 3. Sektors gemäss BUR	4 000	1 492	37 %
Verwaltung			
Alle Departemente und Ämter der Bundesverwaltung	74	23	31 %
Alle Kantone der Schweiz	26	24	92 %
Alle Gemeinden der Schweiz	2 130	1 368	64 %
Total	12 156	5 019	

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

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

² Die Ausschöpfungsquote basiert auf der Grundgesamtheit abzüglich aller nicht erreichten Adressaten (Briefe unzustellbar) und der erzielten Nettostichprobe je Zielgruppe.

Zusätzlich dazu wurden in **vertiefenden Interviews** 14 Personen aus der Bevölkerung zum digitalen Informationszugang bei der Verwaltung befragt. Dazu wurden die Zielpersonen gebeten,

entlang von drei Life- beziehungsweise Business-Szenarien online bestimmte Informationen zu recherchieren:

- Szenario 1 (Life-Szenario)
Suche nach Informationen zum Führerausweis für Wohnmobile über 3,5 Tonnen
- Szenario 2 (Life-Szenario)
Recherche zu Informationen zum Wechsel vom Militär- in den Zivildienst
- Szenario 3 (Business-Szenario)
Recherche zur Anstellung von ausländischen Arbeitskräften

Die Zielpersonen wurden anhand der quantitativen Befragung ermittelt und telefonisch und/ oder per E-Mail kontaktiert. Die Darstellung unten gibt eine Übersicht über die Stichprobe für die qualitativen Interviews. Die angestrebte ausgeglichene Verteilung nach Sprachregion, Geschlecht und Alter wurde erreicht.

14 durchgeführte Interviews

Szenario 1	Szenario 2	Szenario 3	DE	FR	IT	♂	♀	Durchschnitts Alter	minimal Alter	maximal Alter
5	4	5	10	3	1	7	7	50	29	71

Quelle Darstellung INTERFACE, basierend auf Interviews INTERFACE

Legende Szenario 1 = Führerschein Wohnmobil
Szenario 2 = Informationen Wechsel zu Zivildienst
Szenario 3 = Anstellung ausländische Arbeitskräfte

Über die zwei nachfolgenden QR-Codes können der detaillierte technische Bericht der Studie bzw. der Datenerhebung, sowie der anonymisierte Datensatz (im Rahmen von Open Government Data) online bezogen werden.

→ Studiendaten



→ Technischer Projektbericht



Befragungsergebnisse

→ Zielgruppe Bevölkerung

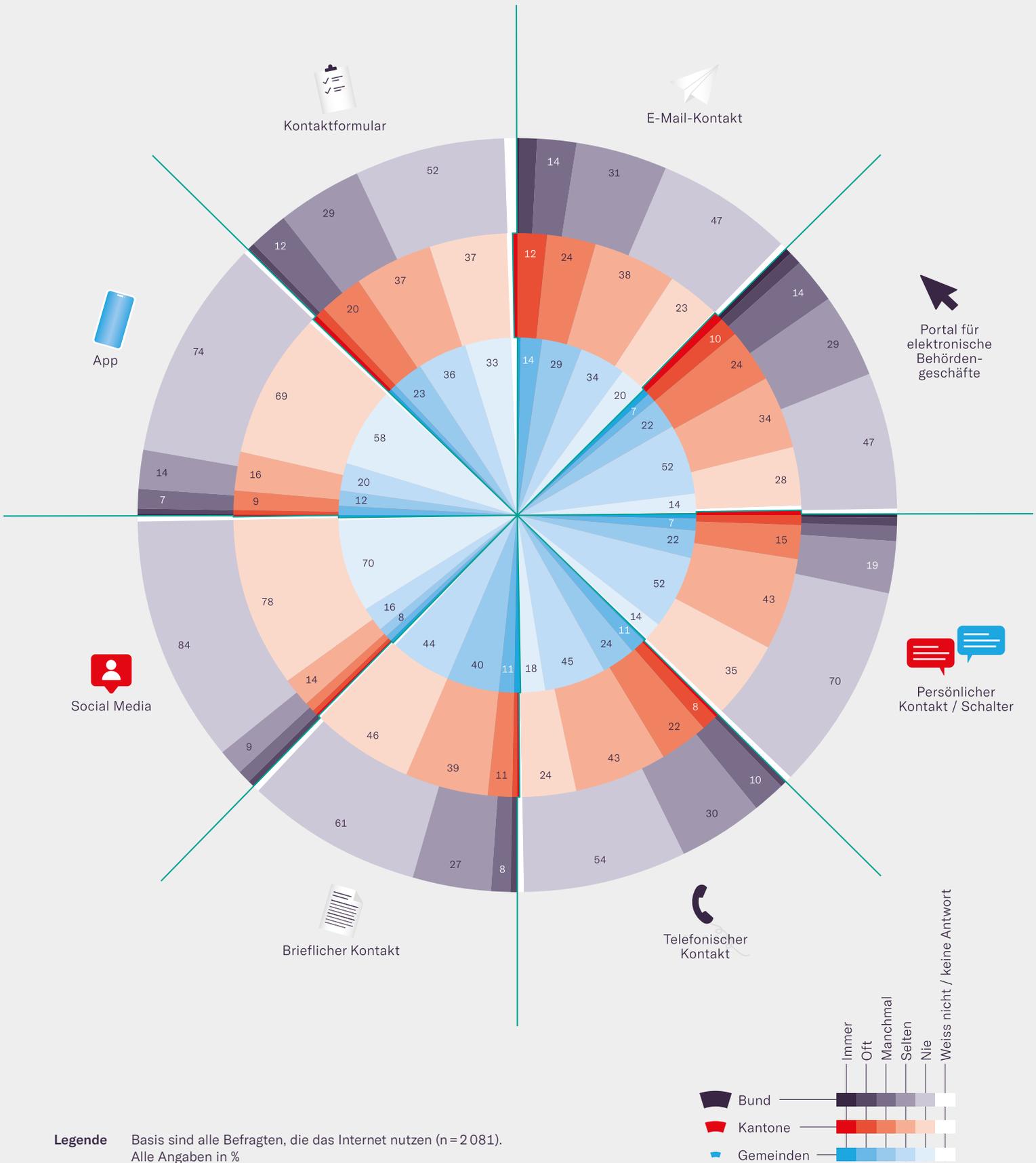
Nachfolgend werden die Ergebnisse aus der Bevölkerungsbefragung präsentiert. Wo sinnvoll, wird ein Vergleich der Ergebnisse aus der aktuellen Studie mit den Vorjahresergebnissen aus den Jahren 2018 und 2021 vorgenommen. Zudem werden die quantitativen Ergebnisse mit den Erkenntnissen aus den qualitativen Interviews mit der Bevölkerung ergänzt.

Bevölkerung nutzt vielfältige Kanäle für Behördenkontakt

Die Bevölkerung kontaktiert die Behörden hauptsächlich per E-Mail, via Portale für digitale Leistungen, via Kontaktformular oder telefonisch (vgl. Darstellung 1). Ebenfalls eher beliebt ist der persönliche Kontakt, beispielsweise am Schalter. Häufig wird auch der Kontakt via Formular, der 2024 zum ersten Mal als Kategorie zur Auswahl steht, aufgenommen. Im Vergleich zu 2021 ist die Kontaktaufnahme via E-Mail beliebter geworden, die telefonische und persönliche Kontaktaufnahme dagegen etwas unbeliebter. In den Vertiefungsinterviews zeigt sich jedoch, dass die Mehrheit der Interviewpartner/-innen es bevorzugt, direkt bei einer Behörde anzurufen, falls wichtige Informationen nicht online ermittelt werden können. Es sind dabei keine Unterschiede zwischen den jüngeren und den älteren Befragten auszumachen.

Keine oder nur sehr geringfügige Veränderungen zeigen sich bei den anderen Kontaktmöglichkeiten. Insbesondere die Befragten unter 24 Jahren bevorzugen den Kontakt via E-Mail oder über Portale. Sie nutzen deutlich weniger häufig als die älteren Personen den Schalter und nehmen selten telefonisch Kontakt auf. Social Media oder Apps nutzen alle Altersgruppen für Behördenkontakte wenig.

1. Wie oft nutzen Sie die folgenden Kontaktmöglichkeiten beim Kontakt mit Behörden?



Im Vergleich mit den Vorjahren greifen auch 2024 wenige Befragte pro Monat zur Informationssuche auf eine behördliche Website zu. Rund 67 % der Befragungs-Teilnehmenden greifen zweimal pro Monat oder seltener auf eine Behörden-Website zu. Gar nie konsultieren 12 % der Befragten eine behördliche Website. Der Anteil der Befragten, die mehr als zweimal pro Monat eine solche Website konsultieren, liegt bei knapp 20 %. Die Befragten aus dem Tessin greifen dabei häufiger auf eine Behörden-Website zu als die Deutsch- und Westschweizer/-innen. Mit Blick auf die Altersgruppen zeigt sich weiter, dass die unter 24-Jährigen bei der Informationssuche weniger häufig Websites von Gemeinden, Kantonen oder dem Bund besuchen.

Aus den Vertiefungsinterviews geht weiter hervor, dass die Mehrheit der Befragten Informationen in einem ersten Schritt über die gängigen Suchmaschinen wie Google suchen. Die Interviewten haben nur in einzelnen Fällen direkt auf Behörden-Websites zugegriffen. Herausfordernd bei der Recherche zu den verschiedenen Szenarien war für die Befragten einerseits, zielführende Suchbegriffe zu definieren. Andererseits zeigt

sich, dass die Suche nicht zwingend zu den Behörden-Websites führt, sondern zu diversen anderen Informations-Websites, die in der Schweiz oder im Ausland gehostet werden. Es war darum für die Mehrheit der Befragten eher anspruchsvoll, zielführende Informationen zu finden. Wenn Behörden-Websites aufgerufen wurden, war es für die Befragten zudem häufig schwierig, sich auf den Websites zurechtzufinden. Dabei zeigen sich keine Unterschiede bei den Websites der Kantone und denen des Bundes (es wurden keine Websites von Gemeinden konsultiert). Auch bei den Befragten zeigen sich keine wesentlichen Unterschiede bezüglich Alter oder beruflicher Tätigkeit: Jüngere Befragte konnten sich nicht besser orientieren als ältere Befragte. Personen, die auch beruflich mehrheitlich am PC arbeiten, fanden die verlangten Informationen nicht wesentlich schneller als andere Befragten.

Die Befragten, die zur Informationssuche auf behördliche Websites zugreifen, tun dies am liebsten mit einem stationären Computer, Laptop oder Notebook (66 %) oder mit einem Smartphone (64 %). Deutlich weniger beliebt ist die Verwendung von Tablets (22 %).

Informationen werden hauptsächlich über Google gesucht.

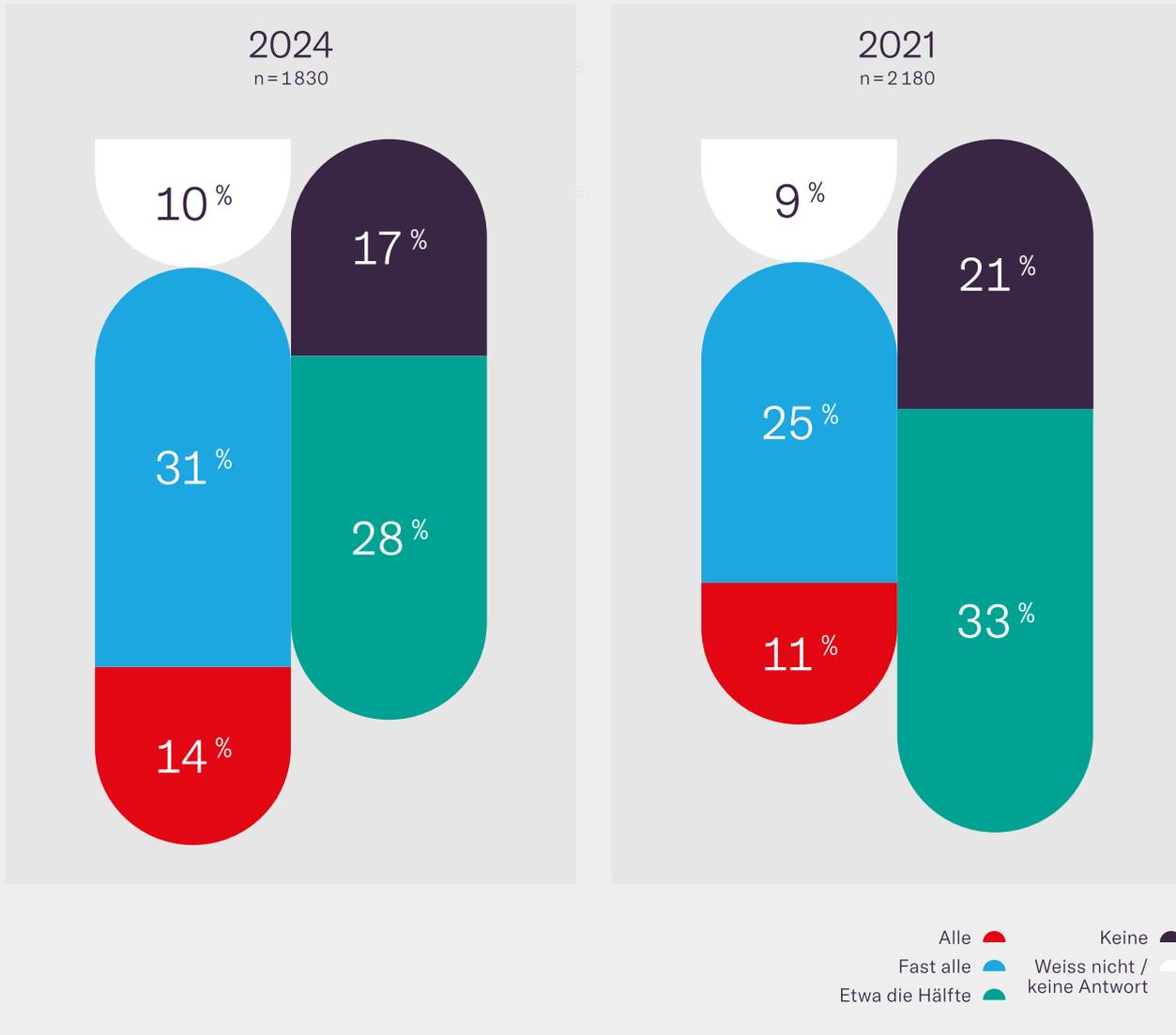
Digitale Abwicklung von Dienstleistungen nimmt zu

Die Bevölkerung nutzt immer häufiger Dienstleistungen von Behörden online: Im Vergleich zu den Jahren 2021 und 2018 hat sich der Anteil der Personen, die alle oder fast alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen online abgewickelt haben, weiter erhöht. So nimmt fast die Hälfte der Befragten (45 %) alle oder fast alle Dienstleistungen online in Anspruch (+9 %).

73 %

der Bevölkerung erledigen mindestens die Hälfte der Behördendienste online.

2. Wie viele der Dienstleistungen von Behörden, die Sie in Anspruch nehmen, werden online erledigt / abgewickelt?



Legende Basis sind alle Befragten, die angegeben, dass sie Dienstleistungen von Behörden in Anspruch genommen haben.

Zeitfaktoren wichtig für Entscheid zur digitalen Leistungsabwicklung

Die wichtigsten Argumente für die Nutzung des digitalen Wegs sind nach wie vor die örtliche und zeitliche Flexibilität sowie die damit verbundene Zeitersparnis. Dies ist den Befragten unter 54 Jahren wichtiger als den älteren Personen. Ins-

gesamt wurden 2024 die Kosteneinsparung und die generelle Präferenz für eine Online-Abwicklung auf einer Skala von 0 bis 10 (2024: 7, 2021: 6.7) wichtiger bewertet als in der Vergangenheit. Gleich wichtig wie in den Vorjahren ist den Befragten, dass es transparente Abläufe und nutzerfreundliche Online-Dienste gibt. Im Vergleich zu 2021 werden ökologische und soziale Gründe für die digitale Leistungsabwicklung nicht mehr so stark gewichtet. So wurden die Senkung des Papierverbrauchs (2024: 6.8, 2021: 7.2) und die Barrierefreiheit (2024: 6.4, 2021: 6.5) 2024 weniger wichtig bewertet als noch 2021.

Zeitliche Flexibilität und Zeitersparnis bleiben Hauptgründe für Nutzung von E-Services.

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

	2024 (n = 2 106)	2021 (n = 2 592)
1.	Zeitliche Flexibilität (keine fixen Öffnungszeiten) (8.6)	Zeitliche Flexibilität (keine fixen Öffnungszeiten) (8.3)
2.	Zeit einsparen (8.3)	Zeit einsparen (8.1)
3.	Nutzerfreundlichkeit (7.9)	Nutzerfreundlichkeit (7.7)
4.	Verbesserte Dienstleistungsqualität (ab 2024) (7.3)	Dienstleistungsqualität (7.7)
5.	Transparente Abläufe (7.4)	Transparente Abläufe (7.4)
6.	Kosten einsparen (7.4)	Kosten einsparen (7.1)

Legende Die Zahlen in Klammern repräsentieren den Mittelwert zur Einschätzung der Wichtigkeit dieser Aspekte auf einer Skala von 1 bis 10 (überhaupt nicht wichtig bis äusserst wichtig).

Bekanntheit Websites und Portale bleibt unverändert

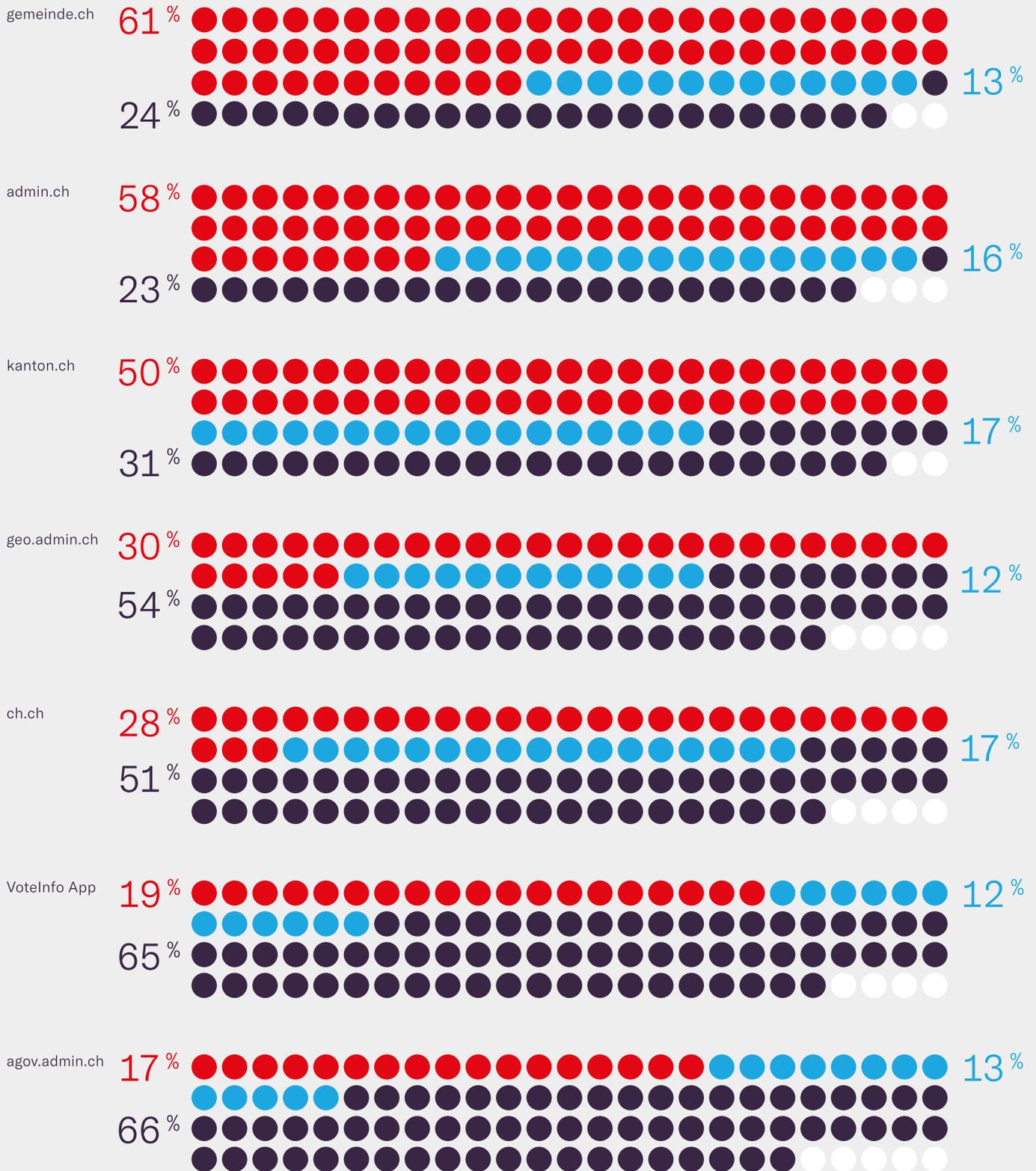
Zu den **bekanntesten Websites** gehören die Websites der Behörden auf allen föderalen Ebenen. Bekannt sind sie jeweils mindestens zwei Dritteln der Befragungs-Teilnehmenden. Die Websites von Bund, Kantonen und Gemeinden hat mindestens die Hälfte der Befragten auch bereits einmal genutzt. Es zeigt sich, dass die Befragten, die jünger als 54 Jahre alt sind, die Website des Bundes admin.ch häufiger kennen und bereits genutzt haben als die älteren Befragten. Die Websites der Gemeinden sind dagegen den Befragten über 54 Jahren bekannter. Zudem haben mehr ältere Befragte angegeben, dass sie die Website ihrer Wohngemeinde bereits einmal besucht oder genutzt haben. Bei den kantonalen Websites zeigen sich nur geringfügige Unterschiede bei den Altersgruppen.

Eher bekannt ist zudem auch das Geoportal des Bundes, eine Plattform für Karten und andere raumbezogene Informationen, Daten und Dienste sowie die Website ch.ch. Die weiteren Websites kennen die Befragten mehrheitlich nicht bezie-

hungsweise die Angebote werden nur von einem kleinen Anteil genutzt. Interessant ist, dass knapp die Hälfte der 18- bis 24-Jährigen das Geoportal kennt und ein Drittel der Befragten die Website auch bereits genutzt hat. Bei den 25- bis 54-Jährigen kennen die Website noch 43%, bei den älteren Befragten weniger.

Im Vergleich zu den Vorjahren zeigt sich, dass bei den vier bekanntesten und am häufigsten genutzten Websites keine grösseren Veränderungen eingetreten sind. Sie sind seit 2018 nicht wesentlich bekannter oder unbekannter geworden. AGOV.admin.ch, das Behördenlogin der Schweiz, das den Zugang zu digitalen Behördendiensten (z. B. für die E-Steuererklärung) auf allen Verwaltungsebenen vereinfacht, ist bei 30% der Befragten bekannt. AGOV.admin.ch ist allerdings erst seit Anfang 2024 in einzelnen Kantonen im Einsatz. Mit dem Ausfüllen der Steuererklärung Anfang 2025 ist zu erwarten, dass AGOV.admin.ch weiter an Bekanntheit gewinnen wird.

3. Kennen Sie diese Websites / Portale / Apps und haben Sie diese bereits schon einmal genutzt / besucht?



- Ja, kenne ich und habe ich auch schon besucht / genutzt
- Ja, kenne ich, habe ich aber noch nie besucht / genutzt
- Nein, kenne ich nicht
- Weiss nicht / keine Antwort

Legende Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen (n=2 106). Die Grafik ist nicht abschliessend.

76 %

füllen die Steuererklärung online aus.

Bedürfnis nach digitalen Behördendienstleistungen nach wie vor gross

Die weitaus am häufigsten online abgewickelte Tätigkeit ist weiterhin das **Ausfüllen der Steuererklärung**. **E-Rechnungen** werden von Behörden ebenfalls häufig empfangen beziehungsweise **E-Payments** (digitales Einzahlen an eine Behörde) getätigt.

Die Befragten möchten viele Dienstleistungen, die sie bis jetzt nicht online erledigt haben, über den digitalen Weg abwickeln. Dieses Interesse besteht insbesondere bei der **Anzeige von Bagatelldelikten** (z. B. **Velodiebstahl**). Weiter besteht dieses Interesse auch bei **An-/Abmeldung des Wohnsitzes**, der **An-/Abmeldung eines Fahrzeugs**, der **Bestellung eines Ersatz-Führerausweises** und der **Bestellung eines Familienausweises**.

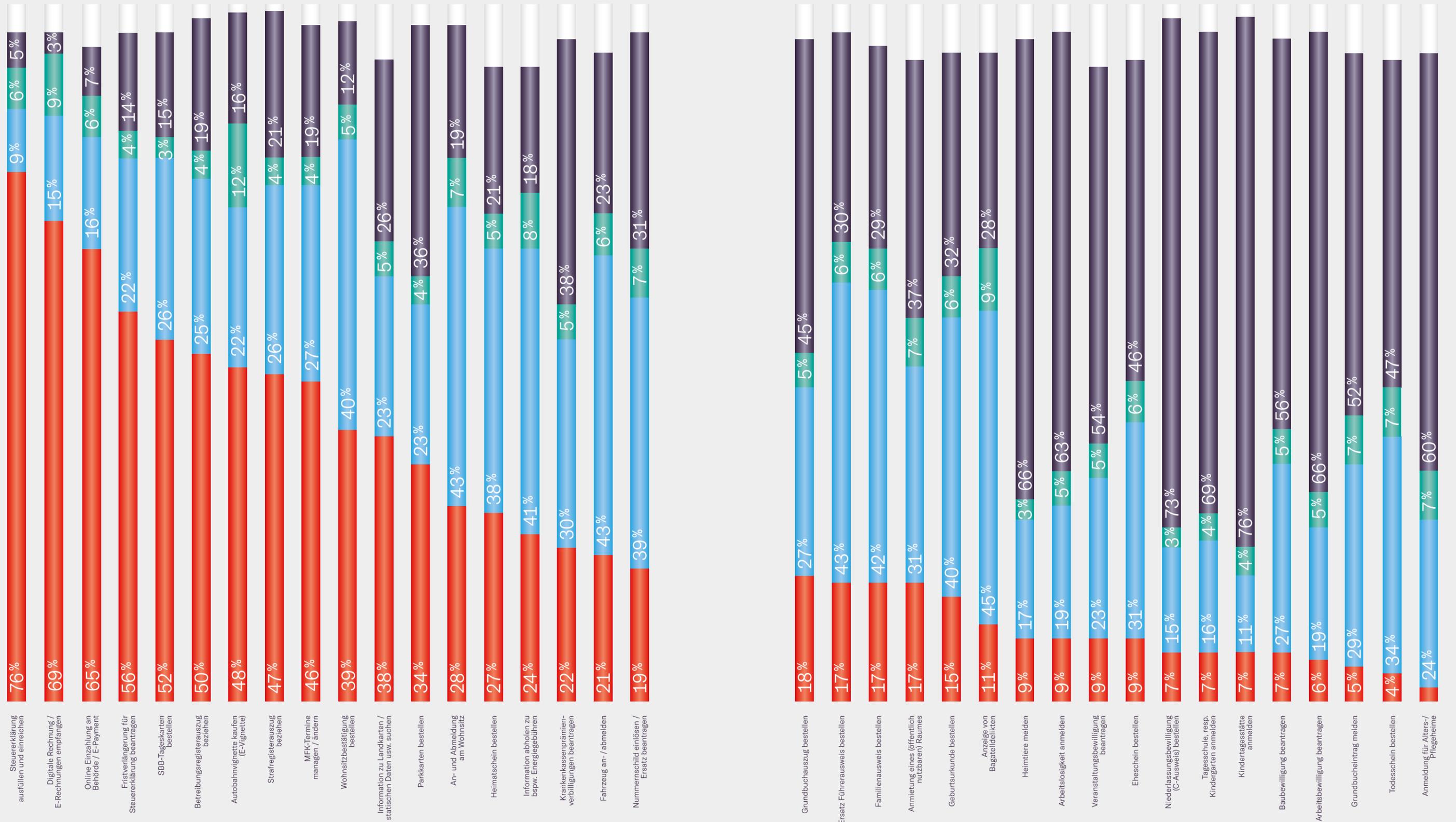
Häufiger als noch 2021 haben die Befragten beispielsweise schon einmal online einen Betriebsregisterauszug (2021: 40%) oder einen Strafregisterauszug (2021: 40%) bezogen. Seit August 2023 kann zudem die Autobahnvignette online gekauft werden, dieses Angebot hat knapp die Hälfte der Befragten bereits genutzt.

50 %

der Befragten nutzen die 2023 eingeführte E-Vignette.

Mit Blick auf bestimmte Lebensereignisse, die die Befragten als in naher Zukunft eintretend beurteilt haben, zeigt sich, dass das Deklarieren und Bezahlen von Steuer, das Abstimmen und Wählen, das Beantragen eines Passes oder einer ID für die Mehrheit der Befragten relevant ist. Die Nachfrage nach digitalen Leistungen in diesen Bereichen wird daher voraussichtlich nicht abreißen.

4. Welche der nachfolgenden Leistungen werden am häufigsten genutzt / am häufigsten gewünscht?



Legende Diese Frage wurde nur jenen Personen gestellt, die angaben, mindestens einmal ein Geschäft mit einer Behörde online abgewickelt zu haben oder dies in Zukunft gerne tun zu wollen. Die abgefragten Leistungen wurden gesplittet (n = 750–805).

■ Ja, schon elektronisch abgewickelt
■ Noch nie elektronisch abgewickelt, würde ich aber gerne
■ Noch nie elektronisch abgewickelt und kein Interesse
■ Betrifft mich nicht
■ Weiss nicht / keine Antwort

Bei der Nutzung von digitalen Behördendienstleistungen wünschen sich im Vergleich mit den Vorjahren mehr Befragte einen **telefonischen Support** (54%; 2021: 46%) oder **einen Online-Support (per Chat, E-Mail, Kontaktformular)** (51%; 2021: 46%). Weniger Befragte wünschen sich dagegen eine **schriftliche Anleitung** (31%; 2021: 30%). Insbesondere die Bundesbehörden und die Gemeinden bieten häufig telefonischen Support an und kommen dem Bedürfnis der Bevölkerung damit nach (vgl. Seite 45).

Damit die Befragten in Zukunft häufiger Behördenleistungen online nutzen, sind aus ihrer Sicht vor allem zwei Faktoren entscheidend:

- **Bessere Informationen**
53% der Befragten wünschen sich bessere Informationen darüber, welche Leistungen überhaupt online verfügbar sind und wie diese genutzt werden können.
- **Höhere Benutzerfreundlichkeit**
52% sehen Verbesserungsbedarf bei der Benutzerfreundlichkeit. Dazugehörige Massnahmen sind beispielsweise die Verwendung einer einfachen und verständlichen Sprache, das Bereitstellen hilfreicher Anleitungen und die Entwicklung intuitiver Abläufe.

Zusätzlich wünschen sich 45% der Befragten einen zentralen Zugang. Gemäss der Strategie Digitale Verwaltung Schweiz 2024–2027 soll das durch die Integration bestehender Plattformen erreicht werden (gemeinsame Serviceplattformen). Dies würde auch die Auffindbarkeit der Angebote verbessern, was 39% der Befragten für notwendig erachten. Beide Wünsche decken sich mit den Ergebnissen aus den Vertiefungsinterviews. Ein Vorbild für ein solches Angebot ist EasyGov.swiss, der Online-Schalter für Unternehmen. Diese Plattform ermöglicht es Unternehmen verschiedene Bewilligungs-, Antrags- und Meldeverfahren online abzuwickeln.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die **medienbruchfreie Umsetzung**. 40% der Befragten betonen, dass die Online-Angebote durchgängig digital verfügbar sein müssen, ohne dass Nutzende zwischen verschiedenen Medien wechseln müssen.

Hindernisse bei der Nutzung von digitalen Behördenleistungen bleiben bestehen

Es ist **zu kompliziert, die digital angebotenen Behördenleistungen** zu finden. Das wird als grös-

tes Hindernis bei der Nutzung von Angeboten genannt. Im Vergleich zu den Vorjahren, ist der Anteil der Befragten, die dies angegeben haben, weiter gestiegen und liegt jetzt bei über der Hälfte. Es zeigt sich, dass dieses Hindernis für die Deutschschweizer Befragten ein grösseres Hindernis darstellt als für die restliche Schweiz: Rund 56% der Deutschschweizer/-innen haben dieses Hindernis angegeben. In der Westschweiz waren es 44% und im Tessin 33%. Keine Unterschiede gibt es zwischen den Altersgruppen.

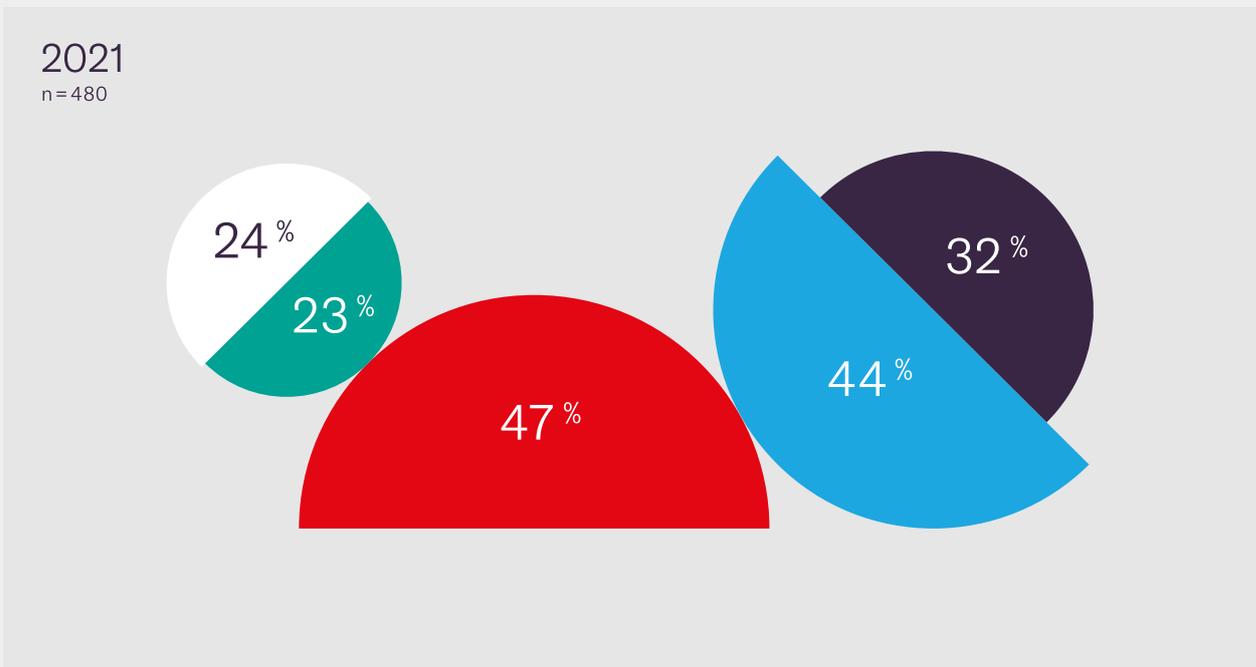
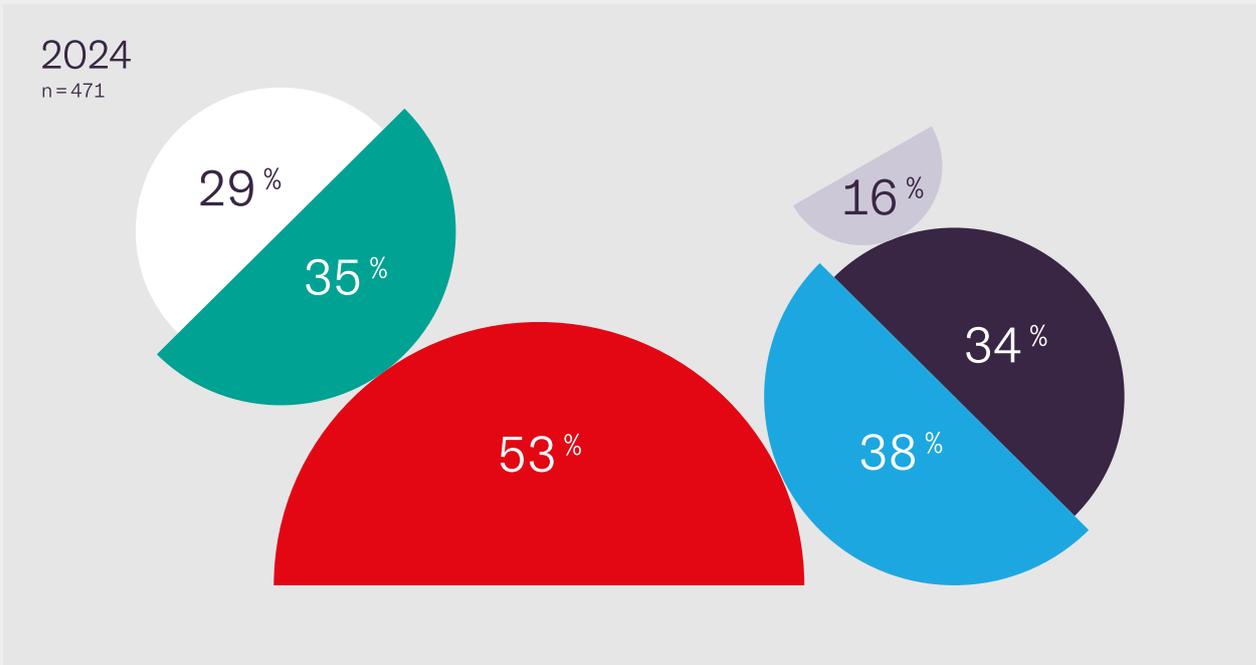
Zugenommen hat das **Vertrauen in den Datenschutz** beziehungsweise die Datensicherheit. Allerdings ist fehlendes Vertrauen noch immer eines der häufigsten Hindernisse. Hier zeigt sich, dass die Befragten, die mehr als 55 Jahre alt sind, deutlich kritischer sind als die jüngeren Befragten: Knapp die Hälfte der 55- bis 70-Jährigen hat kein Vertrauen in den Datenschutz, bei den 17- bis 24-Jährigen sind es 28% und bei den 25- bis 54-Jährigen liegt der Anteil bei 34%. Im Tessin ist das Vertrauen in den Datenschutz höher als in den anderen Regionen.

Kritischer als in den Vorjahren bewerten die Befragten zudem den **Registrierungsaufwand, fehlende Dokumentationen und Erläuterungen zu den Angeboten und für mobile Endgeräte nicht optimierte Websites**. Der Registrierungsaufwand wird dabei mit steigendem Alter der Befragten tendenziell kritischer bewertet. Fehlende Dokumentationen und Erläuterung sind vor allem für die 65- bis 70-Jährigen ein Problem. Wenig überraschend ist, dass es für 40% der unter 24-Jährigen hinderlich ist, wenn die Websites nicht für Smartphones optimiert sind. Auch rund ein Drittel der Befragten zwischen 25 und 54 Jahren gibt dies an. Zwischen den Sprachregionen zeigen sich für diese Faktoren nur geringfügige Unterschiede.

Datenschutz-Bedenken gegenüber Behörden nehmen ab.

Fehlende Informationen zum Datenschutz sind ebenfalls hinderlich bei der Nutzung von digitalen Behördenleistungen. Es zeigt sich, dass dieser Faktor mit steigendem Alter der Befragten kritischer bewertet wird. Während nur 4% der unter 24-Jährigen darin ein Hindernis sehen, sind es bei den über 55-Jährigen bis zu 23%.

5. Was erschwert Ihnen die Nutzung von E-Government-Angaben der Behörden am meisten?



- Zu kompliziert, die richtigen Angebote der Behörden zu finden ●
- Kein Vertrauen in Datenschutz / Datensicherheit ●
- Registrierung ist zu aufwändig ●
- Fehlende Dokumentation / Erläuterungen dazu, wie die Prozesse funktionieren ●
- Für mobile Endgeräte nicht optimierte Webseiten ●
- (Fehlende) Informationen zum Datenschutz ●

Legende Diese Frage wurde nur Personen gestellt, die angaben, dass es aus ihrer Sicht Hindernisse oder Probleme bei der Nutzung von E-Government-Angeboten oder digitalen Behördenleistungen gibt.

Online-Angebot bei Gemeinden und Kantonen trotz hoher Zufriedenheit weiter ausbauen

Die Bevölkerung sieht hauptsächlich bei den Gemeinden und den Kantonen Bedarf beim Ausbau von Online-Angeboten (vgl. Darstellung 6). 36% der Befragten sind der Meinung, dass ihr Wohnkanton das Angebot ausbauen müsste, für die Wohngemeinden geben dies sogar 44% der Befragten an. Bezugnehmend auf den Bund sind nur 27% der Befragten dieser Meinung.

Die Bevölkerung ist mehrheitlich zufrieden mit dem Online-Angebot der Behörden. So geben zwei Drittel der Befragten an, dass sie eher oder sogar äusserst zufrieden damit sind. 11% der Befragten sind eher nicht oder überhaupt nicht zufrieden. Die Zufriedenheit der Bevölkerung mit dem Online-Angebot ist seit der Befragung im Jahr 2018 konstant geblieben.

66%

der Bevölkerung sind zufrieden mit dem Online-Angebot der Behörden.

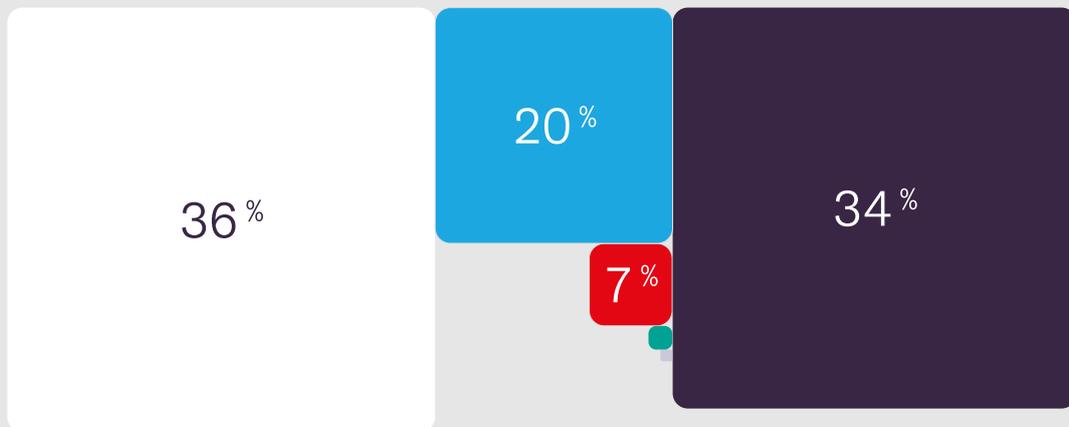
Bevölkerung ist gegen reduzierte Gebühren für die Online-Abwicklung behördlicher Dienstleistungen

Obwohl Kosteneinsparungen ein immer wichtigerer Faktor für die Nutzung von digitalen Behördenleistungen wird (vgl. Seite 18), ist die Mehrheit der Befragten dagegen, dass der Staat von Privatpersonen und Unternehmen geringere Gebühren verlangen soll, wenn diese eine behördliche Dienstleistung über das Internet abwickeln. 55% der Befragten haben sich damit nicht oder eher nicht einverstanden gezeigt. Dieser Anteil ist seit 2018 stabil. Damit einverstanden oder eher einverstanden sind knapp 40% der Befragten. Die restlichen Teilnehmenden konnten sich zu diesem Thema nicht äussern.

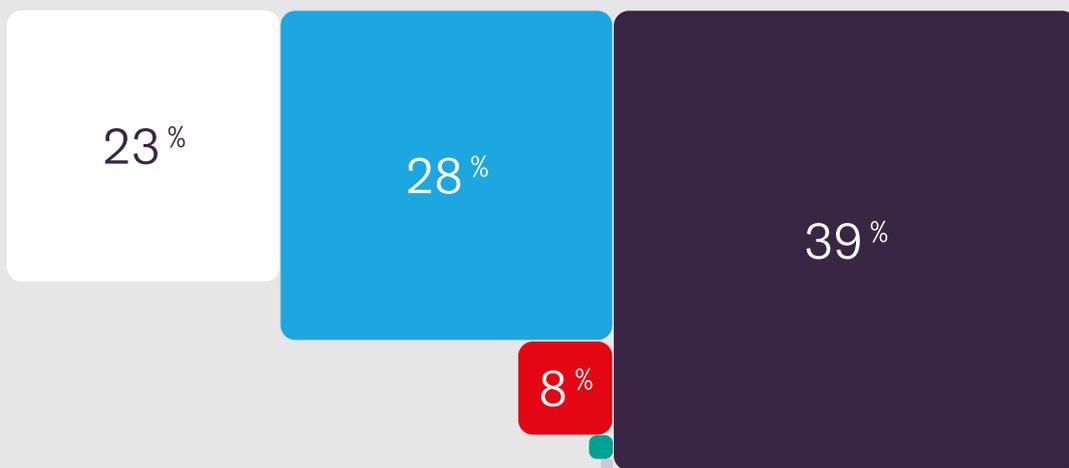
Die Befragten in der Westschweiz haben die Reduktion dabei deutlich häufiger abgelehnt als die Befragten in der Deutschschweiz und im Tessin. 61% der Befragten in der Westschweiz sind überhaupt nicht einverstanden, dass der Staat geringere Gebühren verlangen soll. In der Deutschschweiz haben dies 33% der Befragten angegeben, im Tessin 10%. Generell war die Zustimmung für geringere Gebühren im Tessin am höchsten.

6. Müsste das Online-Angebot der Behörden aus Ihrer Sicht ausgebaut werden?

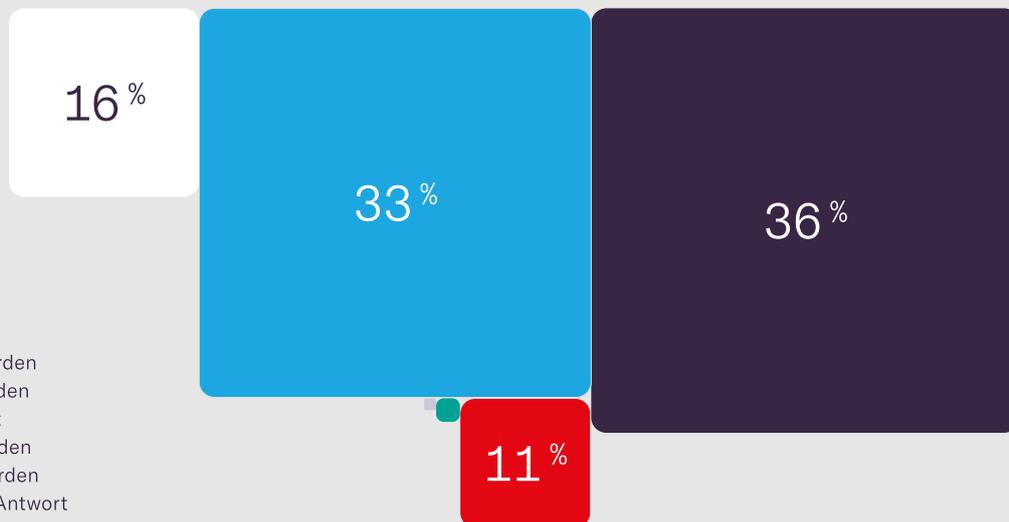
Bund



Kantone



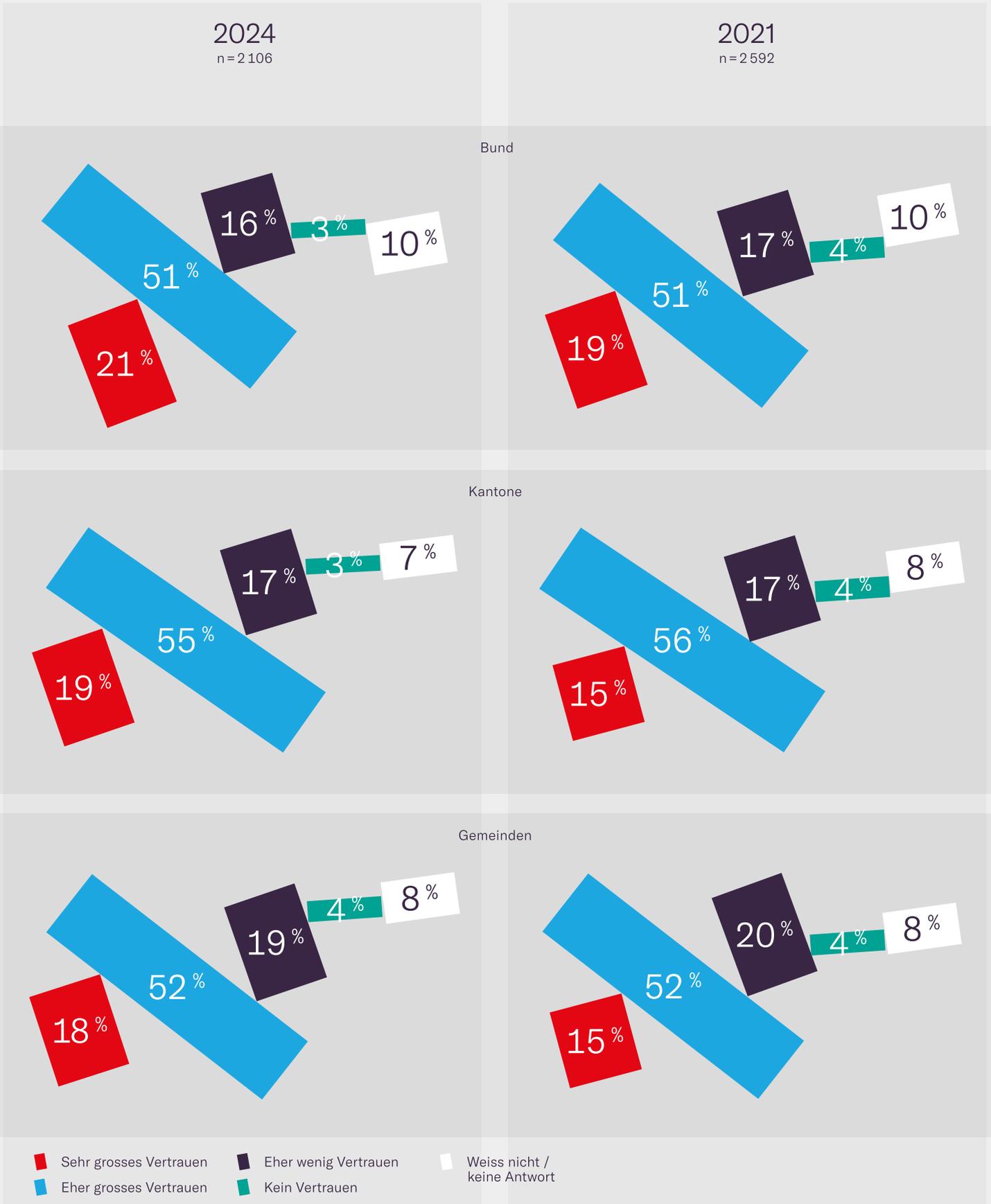
Gemeinden



- Stark ausgebaut werden
- Eher ausgebaut werden
- So bleiben wie es ist
- Eher verkleinert werden
- Stark verkleinert werden
- Weiss nicht / keine Antwort

Legende Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen.
2024 (n = 2 106)

7. Wie gross ist Ihr Vertrauen in die Online-Dienste der Behörden auf lokaler, kantonaler und nationaler Ebene bezüglich des Persönlichkeits- und Datenschutzes?



Legende Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen.

Vertrauen in Online-Dienste der Behörden ist hoch und steigt weiter

Das Vertrauen der Bevölkerung in die Online-Dienste der Behörden auf allen föderalen Ebenen entwickelt sich positiv. Während die Befragten insgesamt vor allem den Diensten der kantonalen Behörden vertrauen, zeigt sich auch, dass das Vertrauen in die Angebote von Bund und Gemeinden steigt. Am wenigsten vertrauen die Befragten nach wie vor den Angeboten von Gemeinden und Städten. Zwischen den Altersgruppen und den Sprachregionen zeigen sich dabei nur geringfügige Unterschiede.

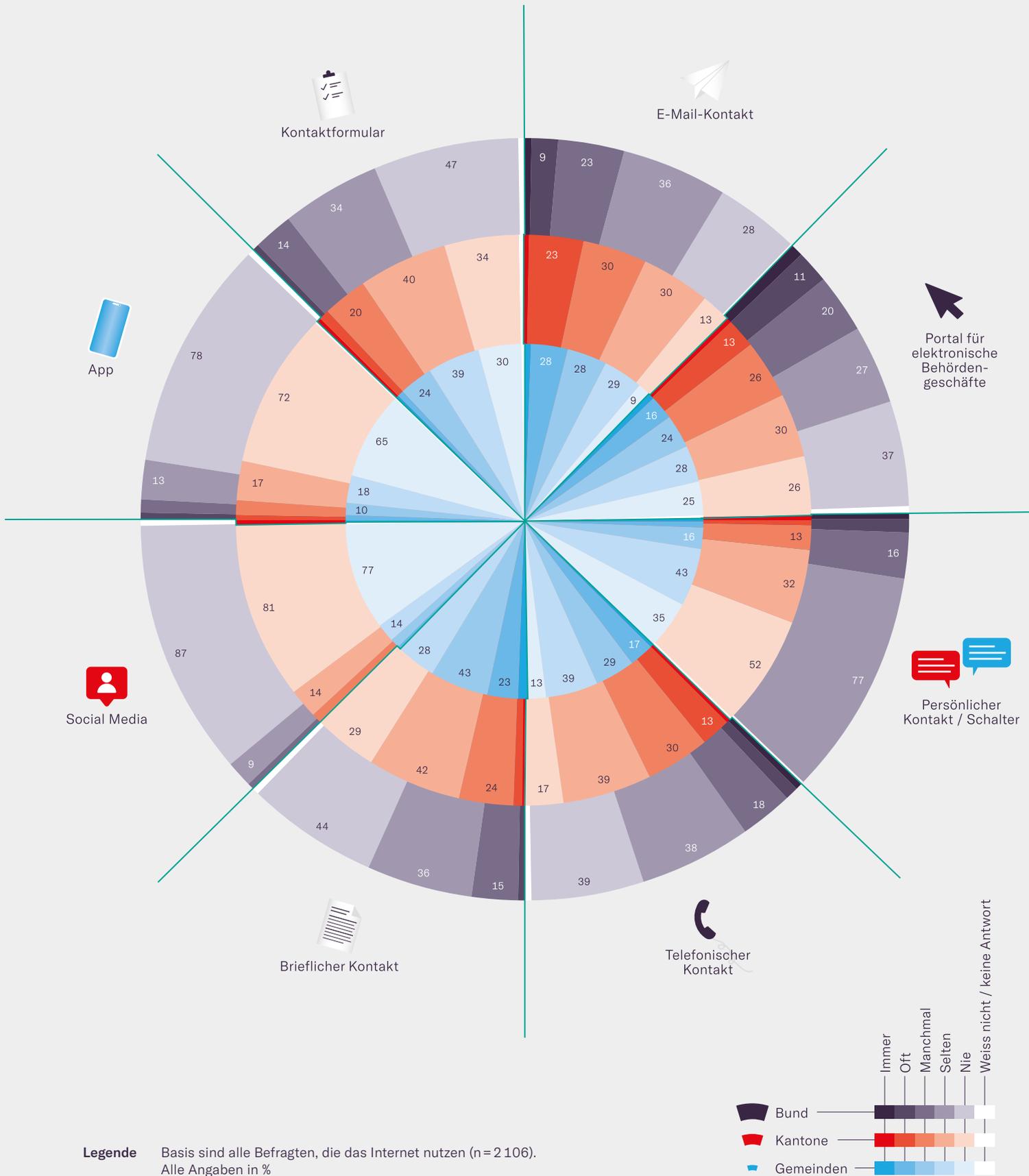
→ Zielgruppe Unternehmen

Nachfolgend werden die Ergebnisse aus der Befragung der Unternehmen präsentiert. Wo sinnvoll, wird ein Vergleich der Ergebnisse aus der aktuellen Studie mit den Vorjahresergebnissen aus den Jahren 2018 und 2021 vorgenommen.

E-Mail, Telefon und Portale sind wichtige Kanäle für den Behördenkontakt

Die Unternehmen haben überwiegend per **E-Mail** Kontakt mit den Behörden. **Telefonischer Kontakt** und Kontakt über **Portale** ist bei den Unternehmen ebenfalls beliebt. Insbesondere Kontakte zwischen Unternehmen und den Gemeinden laufen häufig über diese Kanäle ab. Kontaktformulare werden ebenfalls relativ häufig genutzt, vor allem diejenigen der Gemeinden. Gleiches gilt für den brieflichen Kontakt. Wenig Anklang finden bei den Unternehmen offenbar Apps und Social Media-Kontaktmöglichkeiten.

8. Wie oft nutzen Sie die folgenden Kontaktmöglichkeiten mit den Behörden?



Legende Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen (n=2106). Alle Angaben in %

Digitale Abwicklung von Dienstleistungen auch bei Unternehmen zunehmend

Die Unternehmen nutzen digitale Behördenleistungen immer häufiger. Dies zeigt sich im Zeitverlauf: 2018 wickelten noch etwas mehr als ein Drittel der Unternehmen alle oder fast alle Dienstleistungen, die sie von den Behörden in Anspruch genommen haben, online ab. 2021 waren es bereits 47% und 2024 sind es mit 54% bereits über die Hälfte der Unternehmen. Weitere 24% der befragten Unternehmen haben zudem etwa die Hälfte der beanspruchten Dienstleistungen online abgewickelt. Bei der Bevölkerung zeigt sich dieselbe Entwicklung – mittlerweile nimmt knapp die Hälfte der Befragten (45%) alle oder fast alle Dienstleistungen online in Anspruch.

Im Vergleich mit den Vorjahren greifen 2024 mehr Befragte weniger als zweimal pro Monat oder nie zur Informationssuche auf eine behördliche Website zu. Knapp über 40% der Teilnehmenden gibt an, seltener als zweimal pro Monat zuzugreifen. 2021 haben dies mit 39% weniger Unternehmen angegeben. Gar nie greifen 10% der Befragten zur Informationsbeschaffung auf behördliche Websites zu – auch hier ist im Vergleich zu 2021 ein Anstieg zu verzeichnen. 2021 haben dies 6% der Unternehmen angegeben. Nur 23% der Befragten nutzen dreimal oder häufiger pro Monat Websites der Behörden. In den Vorjahren hat dies jeweils rund ein Drittel der Befragten angegeben. Interessant ist, dass insbesondere Befragte in der italienischsprachigen Schweiz häufiger als die Deutsch- und Westschweizer/innen auf die Websites von Behörden zugreifen. So geben 46% beziehungsweise 41% der Deutsch- und Westschweizer Befragten an, weniger als ein- bis zweimal pro Monat auf eine Behörden-Website zuzugreifen, im Tessin geben dies nur 22% an.

Etablierte Online-Angebote der Behörden bei Unternehmen beliebt

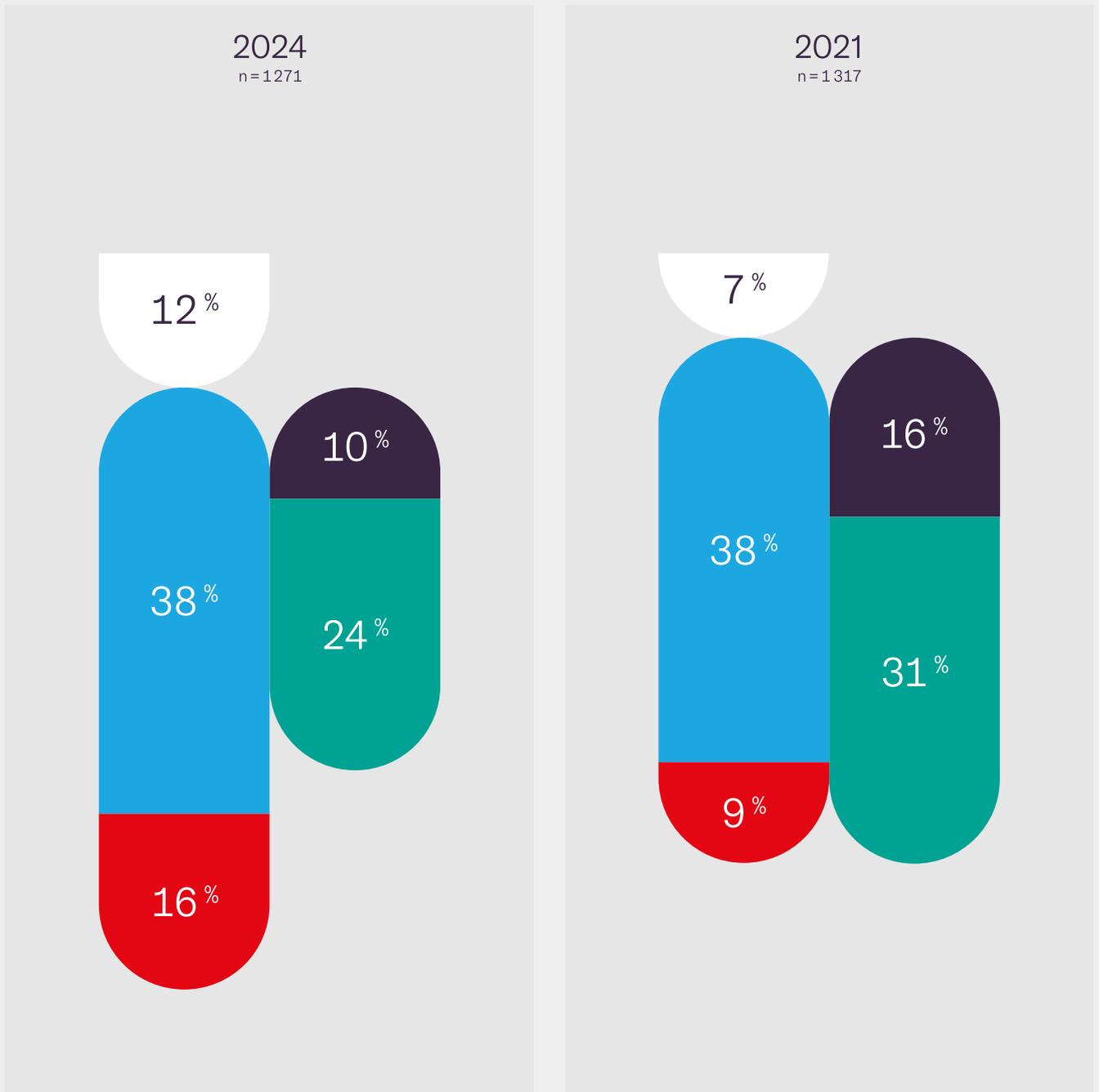
Welches sind nun die bekanntesten und am häufigsten genutzten Online-Angebote bei den Unternehmen? Am häufigsten haben die Unternehmen gemäss den Befragten an **statistischen Umfragen teilgenommen**. Über 70% haben dies bereits auf digitalem Weg getan. 64% haben die **Steuererklärung online eingereicht**. Knapp 60% der Unternehmen haben die **Sozialversicherungen online abgerechnet** oder eine **Fristerstreckung für die Steuererklärung beantragt**. Häufig genutzt haben die Unternehmen auch die **Online-Anmeldung bei den Sozialversicherungen** oder die **Abrechnung der Mehrwertsteuer**. Im Vergleich mit der letzten Erhebung im Jahr 2021 ist der Anteil an online abgewickelten Leistungen leicht gestiegen oder konstant geblieben.

Die Unternehmen haben vor allem Interesse daran, in Zukunft **Mutationen im Handelsregister online zu melden** und **Adressänderungen bei verschiedenen Ämtern oder für den Fahrzeugausweis online abzuwickeln**. Auch die **Anmeldung des Unternehmens beim Handelsregister**, die **Beantragung von Kontrollschildern und Fahrzeugausweisen** oder das **Stellen von Betriebsbegehren** würden Unternehmen in Zukunft gerne vermehrt online abwickeln. Auf der Plattform EasyGov.swiss sind all diese Behördengänge – mit Ausnahme der Behördengänge beim Strassenverkehrsamt – bereits heute online möglich. Offenbar kennen viele Unternehmen das Angebot auf EasyGov.swiss (noch) nicht, auch wenn sich die Bekanntheit der Plattform seit 2021 erhöht hat (vgl. Seite 36).

Was bedeutet das für das Angebot an digitalen Behördenleistungen? Die Unternehmen mussten zusätzlich angeben, welche Leistungen in der Geschäftstätigkeit der Unternehmen in Zukunft relevant sein werden. Dabei zeigt sich, dass die **Steuerdeklaration und -bezahlung** (46%) sowie die allgemeine **Nutzung von Informationen der Behörden** (44%) in naher Zukunft besonders wichtig sein werden. Diese Leistungen werden bereits digital angeboten. Weiter sind zudem **Neueinstellungen** (29%), **Finanztransaktionen** (24%) und **Betreibungen** (20%) relevante Ereignisse. Insbesondere das Stellen von Betriebsbegehren, welche auf EasyGov.swiss bereits seit dem Jahr 2019 digital möglich sind, würden die Unternehmen häufiger nutzen.

78%
 der Unternehmen erledigen mindestens die Hälfte der Behördendienste online.

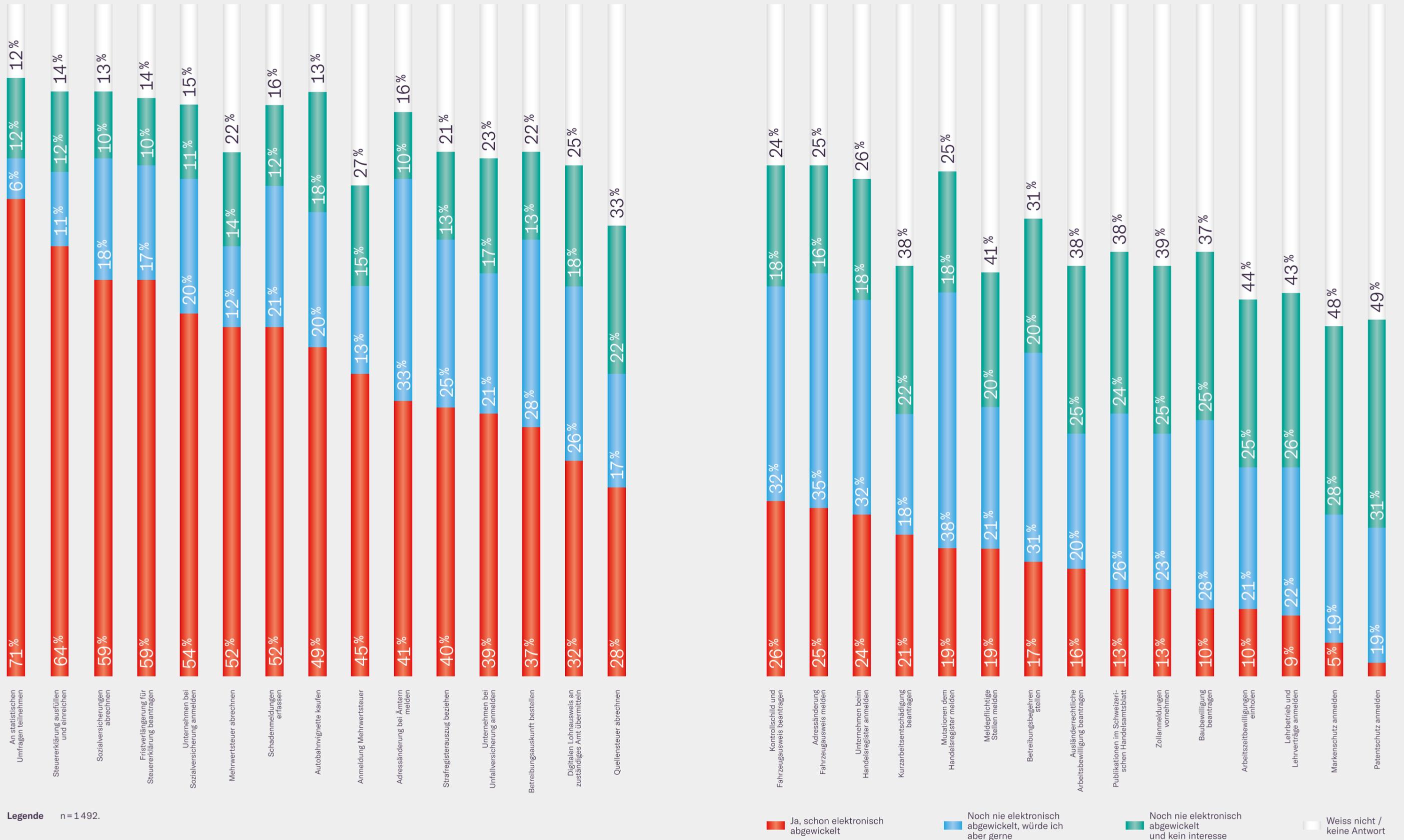
9. Wie viele dieser Dienstleistungen / Geschäfte haben Sie mit den Behörden online erledigt / abgewickelt?



- Alle ●
- Fast alle ●
- Etwa die Hälfte ●
- Keine ●
- Weiss nicht / keine Antwort ●

Legende Diese Frage wurde nur Personen gestellt, die angaben, dass sie mindestens einmal pro Jahr eine Dienstleistung von Behörden in Anspruch genommen beziehungsweise ein Geschäft mit einer Behörde abgewickelt haben.

10. Welche der nachfolgenden Leistungen haben Sie im Namen Ihres Unternehmens schon einmal online mit einer Behörde abgewickelt oder wünschen sie sich abzuwickeln?



Legende n = 1492.

Zeitfaktoren für Nutzungsentscheid auch bei Unternehmen zentral

Für die Unternehmen sind beim Nutzungsentscheid für Online-Dienste der Behörden vor allem die zeitlichen Faktoren entscheidend. So wird das **Einsparen von Zeit** und die **zeitliche Flexibilität (keine fixen Öffnungszeiten)** auf einer Skala von 0 bis 10 als am wichtigsten bewertet. Im Vergleich zu den Vorjahren sind diese Faktoren sogar noch wichtiger geworden. Eher wichtiger wird den Unternehmen **die Optimierung von Prozessen** beim Entscheid für die Nutzung eines Online-Dienstes sowie **transparente Abläufe**. **Kosteneinsparungen** sind ebenfalls als wichtiger bewertet worden. Es zeigt sich, dass der finanzielle Spargedanke, insbesondere für Unterneh-

men in der italienischsprachigen Schweiz, relevant ist: sie bewerten diesen Faktor mit 8.2 von 10 Punkten, in der Deutsch- und Westschweiz wird dieser Faktor mit 7.3 von 10 Punkten bewertet. Die **generelle Präferenz der Befragten Unternehmen für die Online-Abwicklung** wurde seit 2018 als immer wichtiger bewertet. Weniger wichtig wurde seit 2018 die **(verbesserte) Dienstleistungsqualität** bewertet. Hier ist ein Vergleich mit den Vorjahren aber schwierig, weil die Bezeichnung der Kategorie in der aktuellen Befragung von Dienstleistungsqualität in verbesserte Dienstleistungsqualität geändert wurde.

Wie wichtig auf einer Skala von 0 bis 10 sind aus Sicht Ihres Unternehmens die folgenden Aspekte beim Entscheid, einen Online-Dienst einer Behörde zu nutzen?

	2024 (n=1 492)	2021 (n=1 407)
1.	Zeit einsparen (8.4)	Zeitliche Flexibilität (keine fixen Öffnungszeiten) (8.3)
2.	Zeitliche Flexibilität (keine fixen Öffnungszeiten) (8.3)	Zeit einsparen (8.1)
3.	Nutzerfreundlichkeit (8)	Nutzerfreundlichkeit (7.9)
4.	Optimierung von Prozessen (7.7)	Dienstleistungsqualität (7.7)
5.	Transparente Abläufe (7.5)	Optimierung von Prozessen (7.5)
6.	Kosten einsparen (7.4)	Transparente Abläufe (7.4)

Legende Die Zahlen in Klammern repräsentieren den Mittelwert zur Einschätzung der Wichtigkeit dieser Aspekte auf einer Skala von 1 bis 10 (überhaupt nicht wichtig bis äusserst wichtig).

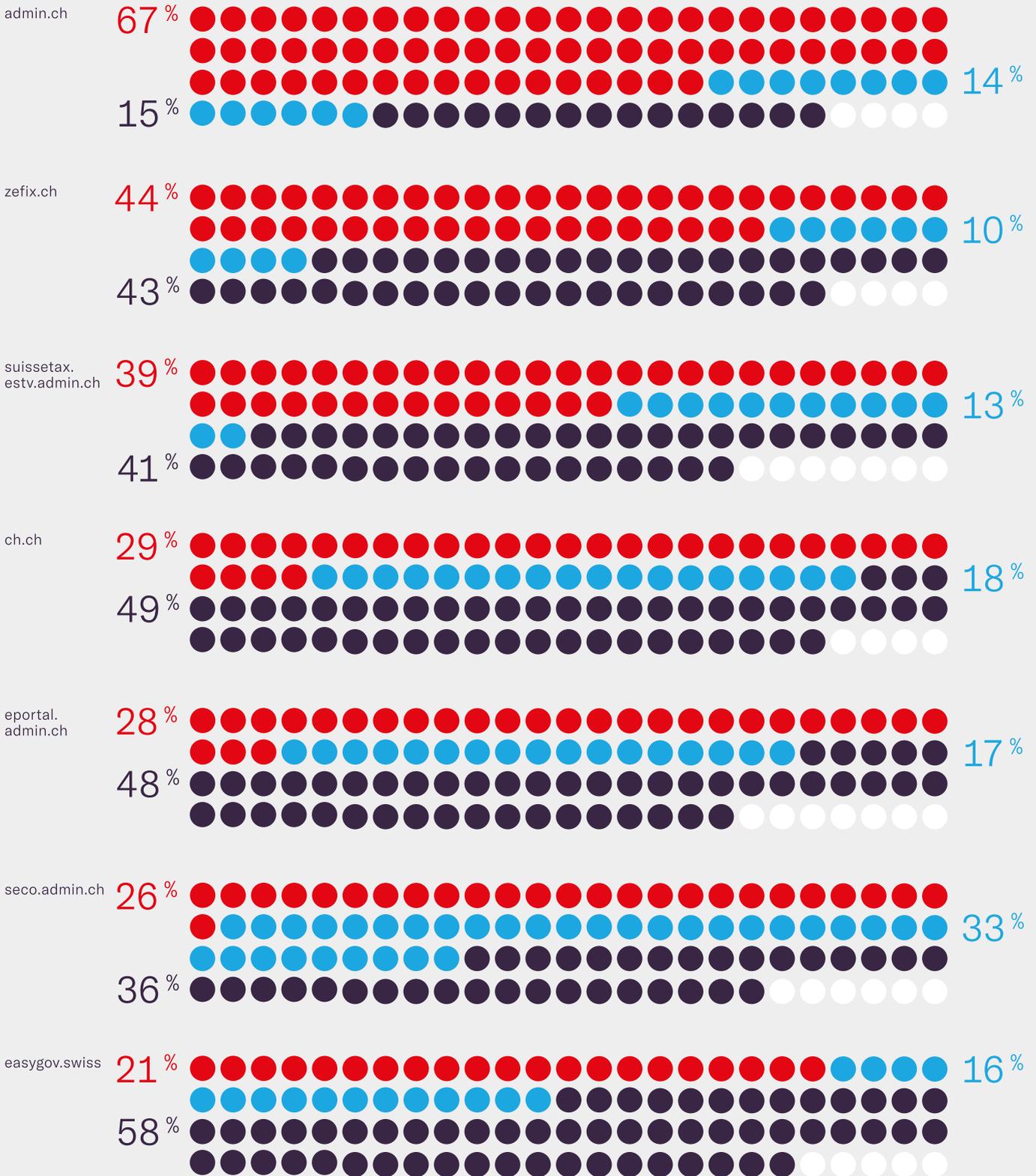
Bekanntheit Websites und Portale bei Unternehmen

Die Unternehmen in der ganzen Schweiz kennen vor allem die zentrale Website des Bundes admin.ch, und zwei Drittel der Befragten hat die Website auch bereits einmal besucht oder genutzt (vgl. Darstellung 11). Ansonsten haben die Unternehmen vor allem zefix.ch, der zentrale Firmenindex, und suissetax, das Portal der Eidgenössischen Steuerverwaltung (ESTV), bereits genutzt. Sehr bekannt ist auch die Website des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO).



Die Plattform EasyGov.swiss, der Online-Schalter für Unternehmen, kennen knapp 40% der Unternehmen. Von den Unternehmen, die die Seite kennen, hat sie etwa die Hälfte bereits einmal genutzt. Seit 2021 hat die Bekanntheit von EasyGov.swiss zudem um rund 8% zugenommen.

11. Kennen Sie diese Websites / Portale / Apps und haben Sie diese bereits schon einmal genutzt / besucht?



● Ja, kenne ich und habe ich auch schon besucht / genutzt
 ● Ja, kenne ich, habe ich aber noch nie besucht / genutzt
 ● Nein, kenne ich nicht
 ● Weiss nicht / keine Antwort

Legende n=1492
 Die Grafik ist nicht abschliessend.

Hindernisse bei der Nutzung von digitalen Behördenleistungen

10% der Unternehmen haben bei der Nutzung von digitalen Behördendienstleistungen Hindernisse festgestellt (vgl. Darstellung 12). Das sind deutlich weniger als in der Bevölkerung. Hinderlich sind aus Sicht der Unternehmen insbesondere die folgenden Aspekte:

- Neu ist, dass das grösste Hindernis der **hohe Registrierungsaufwand** für die Unternehmen ist. Dieses Hindernis wurde 2024 deutlich häufiger genannt als noch in den Vorjahren.
- Als nach wie vor hinderlich beurteilen die Unternehmen, dass es **zu kompliziert sei, die richtigen Angebote der Behörden zu finden**.
- Stark kritisiert wird ein **fehlender zentraler Zugang zu den Angeboten der Behörden**. Dies stimmt mit der Beobachtung aus der Befragung der Bevölkerung und den geführten Vertiefungsinterviews mit der Bevölkerung überein.

Die weiteren Aspekte wurden im Vergleich zu den Vorjahren ebenfalls kritischer beurteilt. Verglichen mit den früheren Erhebungen ist generell festzustellen, dass es bei den häufigsten Kritikpunkten seit 2021 keine für die Unternehmen wahrnehmbaren Verbesserungen gab.

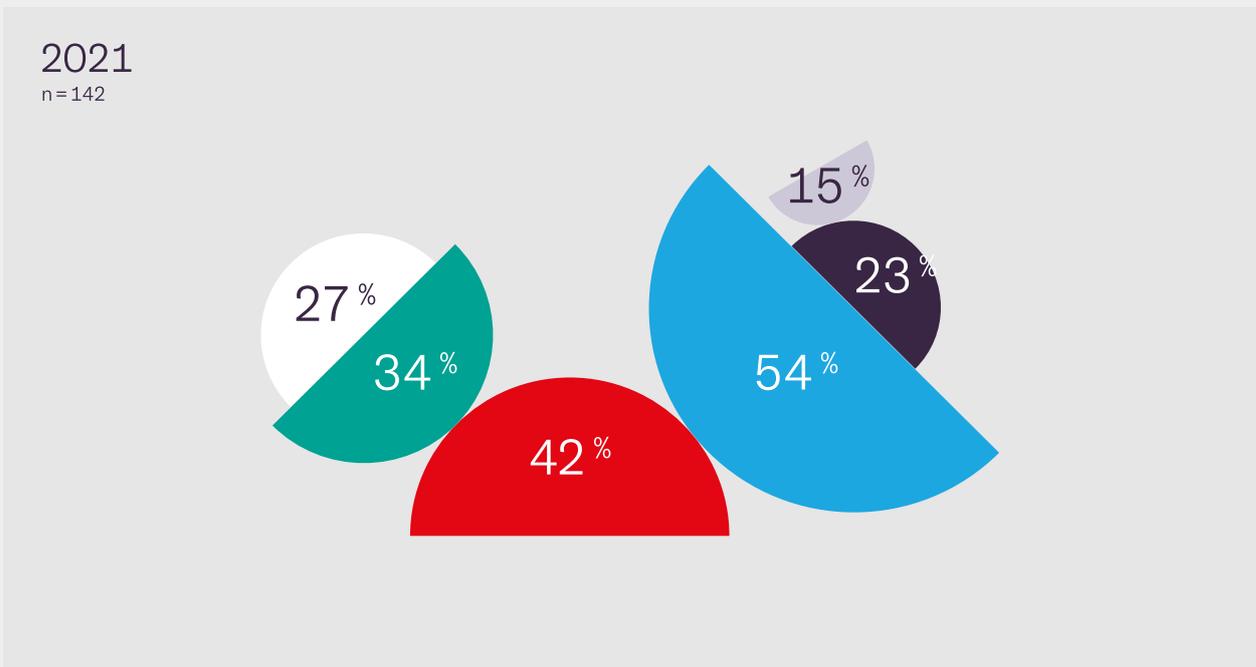
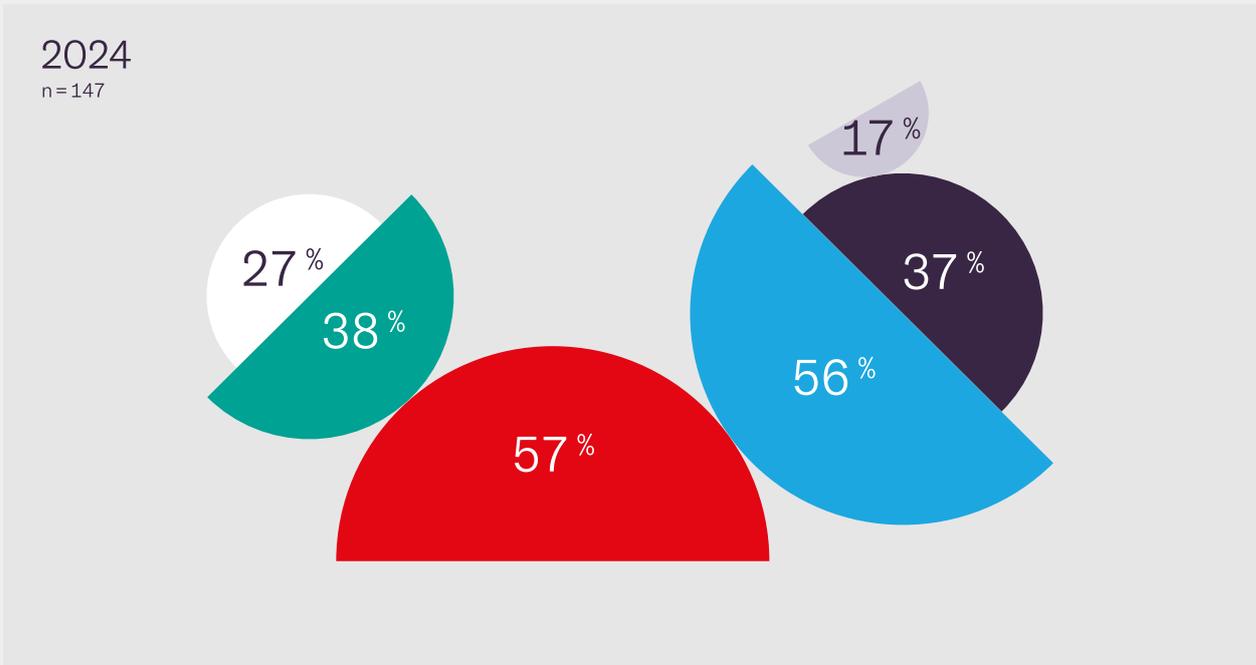
Benutzerfreundlichkeit und Klarheit über online verfügbare Leistungen erhöhen

Damit die Unternehmen Behördenleistungen häufiger digital beziehungsweise online abwickeln, braucht es aus Sicht rund der Hälfte der Befragten eine **hohe Benutzerfreundlichkeit**. Die Hälfte der Deutschschweizer Unternehmen gibt dies an, in der Westschweiz und dem Tessin sind es jeweils knapp 40%. Knapp 40% aller Unternehmen geben zudem jeweils an, dass **bessere Informationen** dazu, welche Leistungen überhaupt online bezogen oder abgewickelt werden können, nötig sind beziehungsweise dass sie sich **Zugriff auf alle Angebote an einer zentralen Stelle** (diesen Ansatz verfolgt EasyGov.swiss für die Unternehmen) und nicht über verschiedene Websites und Portale wünschen. Dies wird von den Deutsch- und Westschweizer Unternehmen häufiger gewünscht (38% bzw. 39%) als von den Unternehmen im Tessin (30%). 36% der Unternehmen wünschen sich eine **bessere Auffindbarkeit der relevanten Behördenleistungen**. 28% geben an, dass eine komplett **medienbruchfreie Umsetzung** nötig wäre, damit sie häufiger digitale Behördenleistungen beziehen würden.

Unternehmen trotz hoher Zufriedenheit mit geteilten Meinungen beim Ausbau des Online-Angebots der Behörden

Knapp 40% der Unternehmen sind der Meinung, dass das Angebot der Gemeinden weiter ausgebaut werden soll. Bei den Kantonen sehen 35% der Befragten Bedarf für einen Ausbau, beim Bund sind es 24%. Was das Online-Angebot von Bund und Kantonen betrifft, sind jeweils knapp 40% der Unternehmen der Meinung, dass das Angebot der Behörden so bleiben soll, wie es heute ist. Ein Abbau oder eine Verkleinerung wird bei allen föderalen Ebenen von 5% oder weniger der Befragten begrüsst.

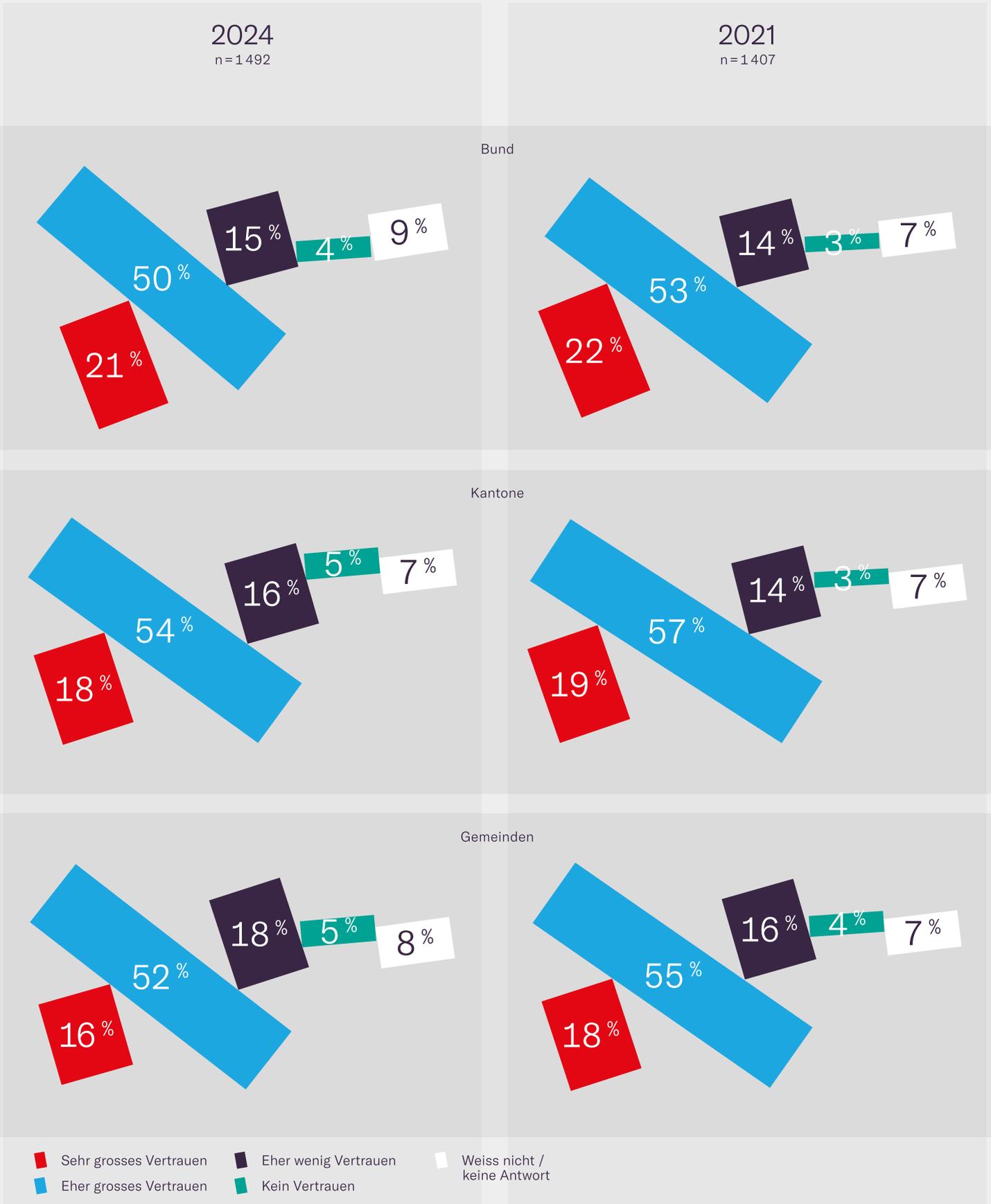
12. Was erschwert Ihnen / Ihrem Unternehmen die Nutzung von E-Government-Angeboten der Behörden am meisten?



- Registrierung ist zu aufwändig ●
- Zu kompliziert, die richtigen Angebote der Behörde zu finden ●
- Fehlende Dokumentation / Erläuterungen wie die E-Government-Angebote genutzt werden können / wie die Prozesse funktionieren ●
- Fehlender zentraler Zugang zu Angeboten der Behörden ●
- Kein Vertrauen in Datenschutz / Datensicherheit ●
- Für mobile Endgeräte nicht optimierte Webseiten ●

Legende Diese Frage wurde nur Personen gestellt, die angaben, dass es aus ihrer Sicht Hindernisse oder Probleme bei der Nutzung von E-Government-Angeboten oder digitalen Behördenleistungen gibt.

13. Wie gross ist Ihr Vertrauen in die Online-Dienste der Behörden auf lokaler, kantonaler und nationaler Ebene bezüglich des Persönlichkeits- und Datenschutzes?



Legende Basis sind alle Befragten, die das Internet nutzen.

68%

sind zufrieden mit dem Online-Angebot der Behörden.

Die Mehrheit der befragten Unternehmen zeigt sich zufrieden mit dem Online-Angebot der Behörden. Insgesamt 68% geben an, eher zufrieden (63%) oder sogar äusserst zufrieden (5%) zu sein. Auf der anderen Seite sind 12% der Unternehmen eher unzufrieden oder überhaupt nicht zufrieden. Die Zufriedenheit der Unternehmen mit dem Online-Angebot der Behörden ist vergleichbar mit den Ergebnissen der Vorjahre. Zwar stieg die Zufriedenheit zwischen 2018 und 2021 leicht an, doch 2024 liegt sie wieder tiefer. Dies ist möglicherweise auch auf steigende Erwartungen der Unternehmen an das Online-Angebot der Behörden zurückzuführen.

Auch Unternehmen sind gegen reduzierte Gebühren

Wie die Bevölkerung sind auch die Unternehmen mehrheitlich dagegen, dass der Staat von Unternehmen und Privatpersonen geringere Gebühren verlangt, wenn diese behördliche Dienstleistungen über das Internet abwickeln. Knapp 60% der Befragten waren mit geringeren Gebühren nicht oder überhaupt nicht einverstanden. Im Vergleich zu den Vorjahren hat sich diese Haltung bei den Unternehmen nicht verändert.

Die Westschweizer Unternehmen lehnen geringere Gebühren klar ab. 78% der Befragten haben angegeben, dass sie mit geringeren Gebühren überhaupt nicht einverstanden wären. In der Deutschschweiz (33%) und im Tessin (20%) ist die Ablehnung deutlich tiefer. Dieser Unterschied zwischen den Sprachregionen ist auch bei der Zielgruppe Bevölkerung klar erkennbar (vgl. Seite 26).

Vertrauen in die Online-Dienste der Behörden leicht rückläufig

Grundsätzlich haben die Unternehmen grosses oder eher grosses Vertrauen in die Online-Dienste der Behörden. Dies geben rund 70% der Befragten für die Online-Dienste von Bund, Kantonen und Gemeinden an. Es ist aber auch so, dass

Die Mehrheit der Unternehmen vertraut den Online-Diensten.

der Anteil Unternehmen, die eher wenig oder kein Vertrauen in die lokalen, kantonalen und nationalen Behörden haben, seit 2018 leicht angestiegen ist. Generell ist das Vertrauen der Unternehmen in die Online-Dienste der Behörden auf allen Ebenen in der italienischsprachigen Schweiz leicht höher als in der Deutsch- und Westschweiz.

→ Zielgruppe Verwaltung

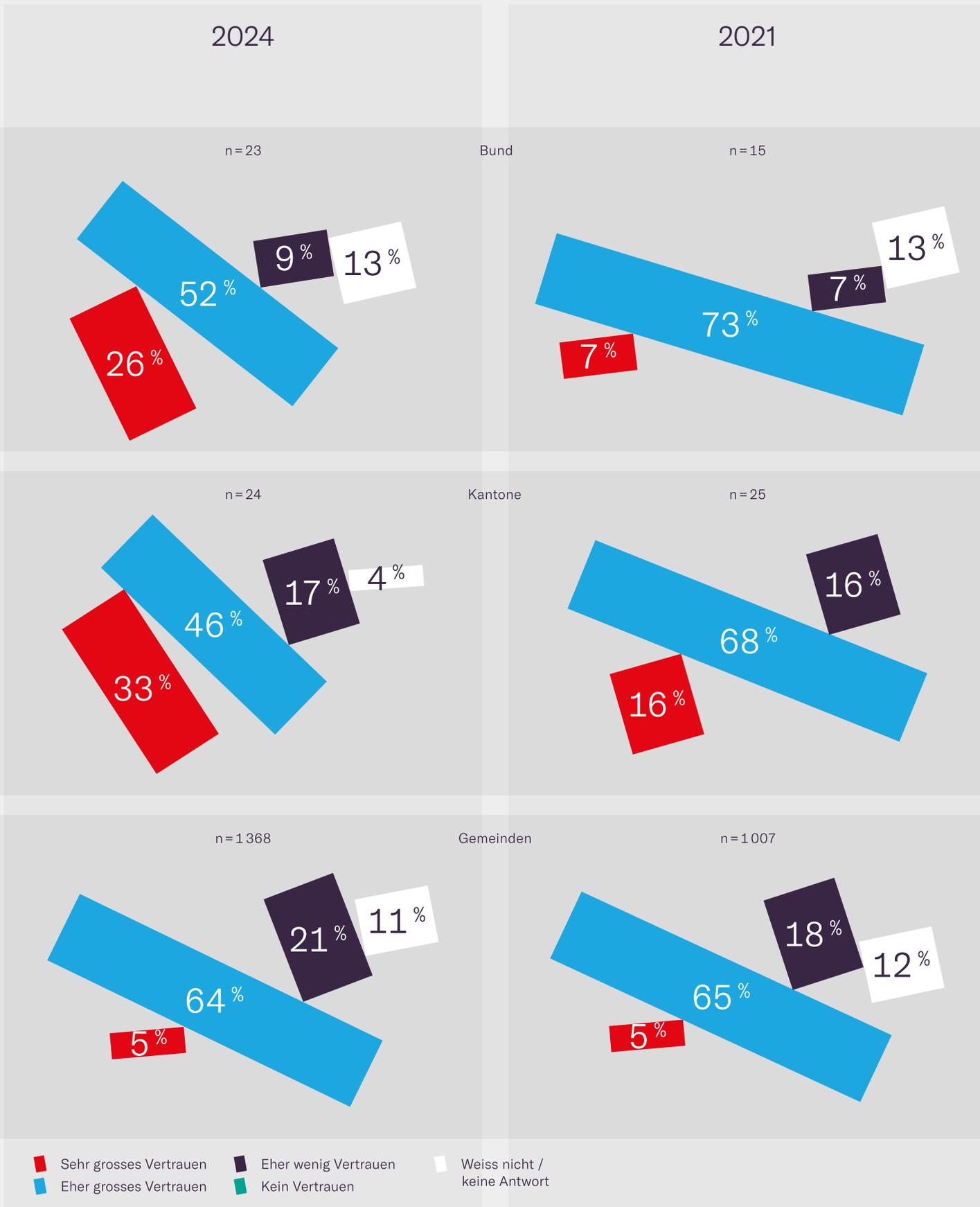
Nachfolgend werden die Ergebnisse aus der Befragung der Bundesstellen, Kantone und Gemeinden präsentiert. Wo sinnvoll, wird ein Vergleich der Ergebnisse aus der aktuellen Studie mit den Vorjahresergebnissen aus den Jahren 2018 und 2021 sowie mit den Antworten aus der Bevölkerung und den Unternehmen vorgenommen.

Zufriedenheit und Vertrauen wird weiterhin als hoch eingeschätzt

Auf allen drei Verwaltungsebenen wird die Zufriedenheit der Bevölkerung mit digitalen Behördenleistungen nach einem Rückgang im Jahr 2021 im Jahr 2024 wieder positiver eingeschätzt. Die Mitarbeitenden der Bundesbehörden zeigen sich weiterhin deutlich kritischer als jene der Kantone und der Gemeinden. Die kantonalen Behörden schätzen die Zufriedenheit am positivsten ein. Hier sind fast 75% der Befragten der Ansicht, die Bevölkerung sowie die Unternehmen seien mit dem E-Government-Angebot in der Schweiz zufrieden. In den Gemeinden beläuft sich dieser Anteil auf 70%. Die Einschätzung der Behörden deckt sich mit den Aussagen der Nutzenden. Rund zwei Drittel der Befragten aus der Bevölkerung und von Unternehmen sind zufrieden mit dem E-Government-Angebot der Behörden.

Auch das Vertrauen der Bevölkerung in die Online-Dienstleistungen der Behörden wird von den Behördenvertretenden positiv eingeschätzt. Am selbstkritischsten zeigen sich hier die Vertretenden aus den Gemeinden. Die Einschätzung der Befragten bei den kantonalen Behörden und den Bundesbehörden fällt zwar insgesamt positiver aus, aber dennoch hat der Anteil kritischer Stimmen gegenüber 2021 zugenommen (vgl. Darstellung 13). Die Antworten der Bevölkerung und der befragten Unternehmen auf die Frage nach dem Vertrauen in die Online-Dienstleistungen der Behörden bezüglich Persönlichkeits- und Datenschutz bestätigen die Einschätzungen der Behörden (vgl. Seite 29 und 41): Rund 70% der befragten Bevölkerung und der befragten Unternehmen bringen den Behörden sehr grosses oder eher grosses Vertrauen entgegen.

14. Wie gross schätzen Sie das Vertrauen der Bevölkerung in Online-Dienstleistungen Ihrer Behörde ein? Hat die Bevölkerung aus ihrer Sicht ...?



Legende Basis sind alle Befragten der Behörden.

Digitale Kontaktmöglichkeiten bei Kantonsbehörden weiter ausgebaut

Mit allen Behörden kann **telefonisch, per E-Mail** oder **per Brief** Kontakt aufgenommen werden. Nahezu alle kommunalen und kantonalen Behörden betreiben zudem **einen Schalter**, während ein Drittel der Bundesbehörden über einen Schalter verfügen. 2021 belief sich dieser Anteil noch auf 80%. **Kontaktformulare, Portale für digitale Behördengeschäfte** sowie **Social Media** werden von einer Mehrheit der kantonalen Behörden angeboten – von der Bevölkerung genutzt werden jedoch hauptsächlich E-Mails, die Kontaktformulare und die Portale. Dennoch werden die drei Kontaktmöglichkeiten im Vergleich zu 2021 von den kantonalen Behörden mittlerweile häufiger angeboten. Apps sind bei den Bundesbehörden (26%) im Vergleich zu Kantonsbehörden (21%) und Gemeinden (15%) am meisten verbreitet.

Angebot an Online-Leistungen hat weiter zugenommen

Nahezu alle abgefragten Dienstleistungen werden von mehr als der Hälfte der kantonalen Behörden zumindest teilweise in digitaler Form angeboten. Im Vergleich zu 2021 hat dieser Anteil zudem weiter zugenommen. Die von den Kantonen am häufigsten durchgängig digital (d. h. ohne Medienbruch) angebotenen Leistungen sind **die Beantragung einer Fristverlängerung für die Steuererklärung** (83%), die **Entgegennahme einer Steuererklärung** (67%) sowie die **Verwaltung / Änderung von MFK-Terminen** (67%). Auch **E-Payment** (50%), der **Bezug des Handelsregisterauszugs** (38%), der **Empfang von E-Rechnungen** (33%) sowie die **Bestellung eines Ersatz-Führerausweises** (33%) werden von einer Vielzahl der Kantone medienbruchfrei angeboten.

E-Steuererklärung in allen Kantonen verfügbar

Weitere Leistungen werden von einem grossen Teil der kantonalen Behörden grundsätzlich digital, aber teilweise mit Medienbrüchen angeboten, so etwa die **Einlösung eines Nummernschilds** oder die **Beantragung eines Ersatznummernschilds** (63%), die **Ausstellung eines Grundbuchauszugs** (51%) oder die **An-/Abmeldung eines Fahrzeugs** (46%).

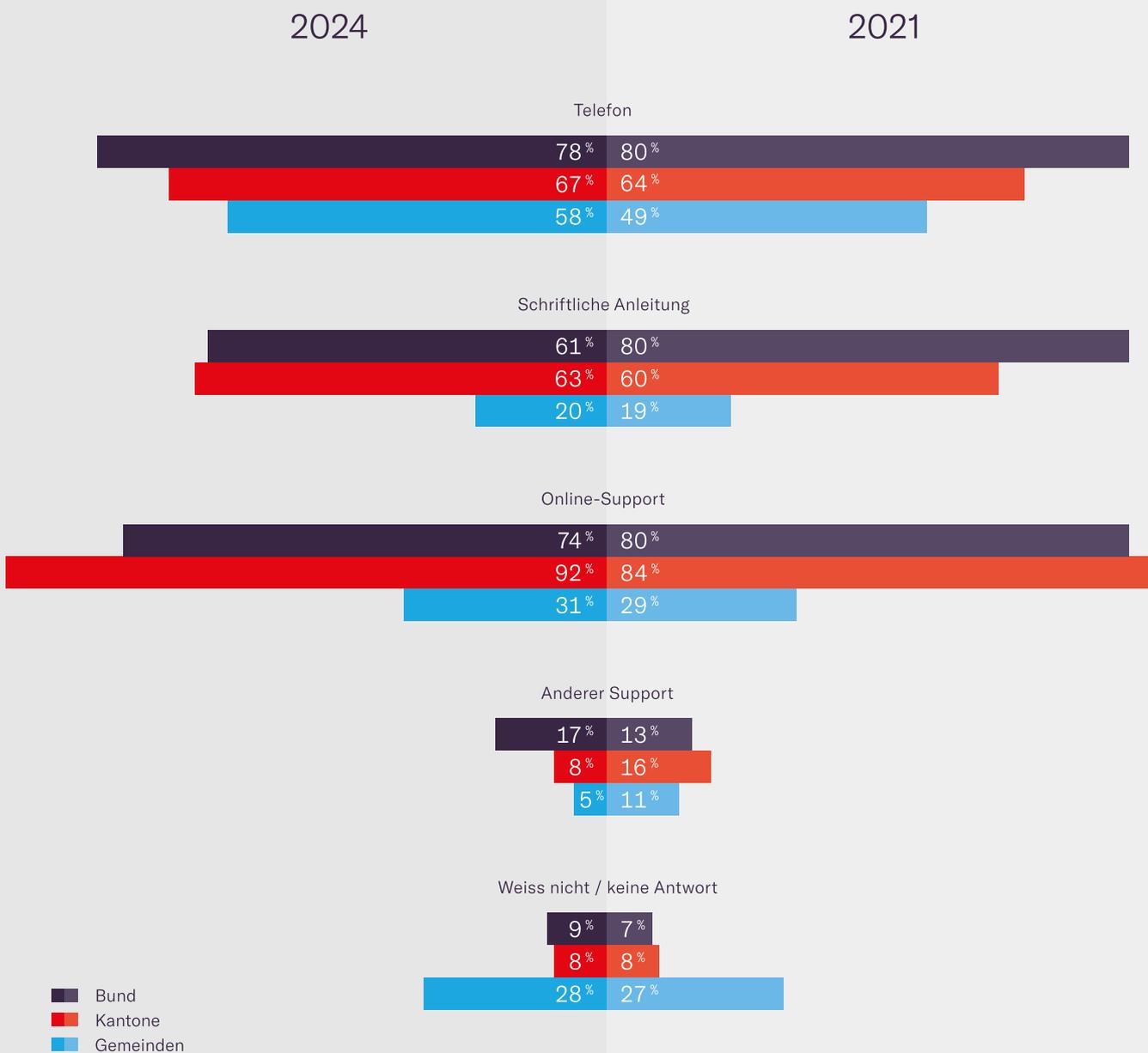
Im Gegensatz zu den Kantonsbehörden bieten die Gemeinden weniger Dienstleistungen digital an. Am häufigsten ist die **Anmeldung bei der Wohngemeinde** (39%), gefolgt vom **E-Rechnungsempfang** (23%), der **Bestellung einer Wohnsitzbestätigung** (19%) und von **E-Payment** (18%). Eine Zunahme der digitalen Angebote seit 2021 ist bei den Gemeinden im Vergleich zu den Kantonsbehörden nicht ersichtlich. Zwischen den verschiedenen Gruppen von Gemeinden bestehen bezüglich dieser vier Angebote folgende Unterschiede:

- Die **Anmeldung bei der Wohngemeinde** wird in Deutschschweizer Gemeinden sowie in städtischen und intermediären Gemeinden in allen Sprachregionen häufiger medienbruchfrei angeboten.
- Die **Bestellung einer Wohnsitzbestätigung** ist in grösseren Gemeinden häufiger medienbruchfrei möglich als in kleineren Gemeinden.
- Der **Empfang von E-Rechnungen** und **E-Payment** wird in den Tessiner Gemeinden häufiger medienbruchfrei angeboten.

Werden Angebot und Nachfrage der digitalen Behördenleistungen gegenübergestellt, ergibt sich ein ähnliches Bild wie 2021: Die am häufigsten online abgewickelte Tätigkeit ist das Ausfüllen der Steuererklärung. Die Steuererklärungen werden von fast allen Kantonen digital angeboten. Bei der Bestellung einer Wohnsitzbestätigung, der E-Rechnung oder dem E-Payment zeigt sich hingegen, dass die Nachfrage der Nutzenden hoch ist, aber insbesondere die Gemeinden noch kein digitales Angebot haben.

Die Nachfrage der Unternehmen nach digitalen Dienstleistungen wie Fristverlängerung oder Ausfüllen / Einreichen der Steuererklärung wird durch das Angebot der Behörden vollständig abgedeckt. Gleiches gilt für die Beantragung einer Baubewilligung, wobei die Nachfrage der Unternehmen nach diesem Angebot deutlich geringer ist. Bei der Beantragung der Arbeitsbewilligung sowie bei der Abrechnung von oder der Anmeldung bei den Sozialversicherungen übersteigt die Nachfrage nach Online-Dienstleistungen das Angebot.

15. Welche Unterstützung bieten Sie Nutzenden Ihrer E-Government-Angebote / digitalen Behördenleistungen an?



Legende Basis sind alle Befragten der Behörden auf Ebene Bund, Kantone und Gemeinden
2024 Gemeinden n=1 368, Kantone n=24, Bund n=23
2021 Gemeinden n=1 007, Kantone n=25, Bund n=15

Behörden fördern Nutzung digitaler Behördenleistungen mit Telefon- und Online-Support sowie komplett medienbruchfreien Leistungen

Insgesamt sind Unterstützungsleistungen zur Nutzung digitaler Behördenleistungen bei den kantonalen Behörden am weitesten verbreitet (vgl. Darstellung 15). Dabei bietet die Mehrheit der kantonalen Behörden einen Online-Support an. Dieser wurde zudem seit 2021 weiter ausgebaut (+ 8 Prozentpunkte). An zweiter Stelle steht die telefonische Hotline und an dritter Stelle schriftliche Anleitungen. Bun-

desbehörden und die Gemeinden bieten am häufigsten eine telefonische Hotline zur Unterstützung an – was dem Bedürfnis der Bevölkerung und der Unternehmen entspricht (vgl. Seite 21). Online-Support und schriftliche Anleitungen sind bei den Bundesbehörden hingegen rückläufig.

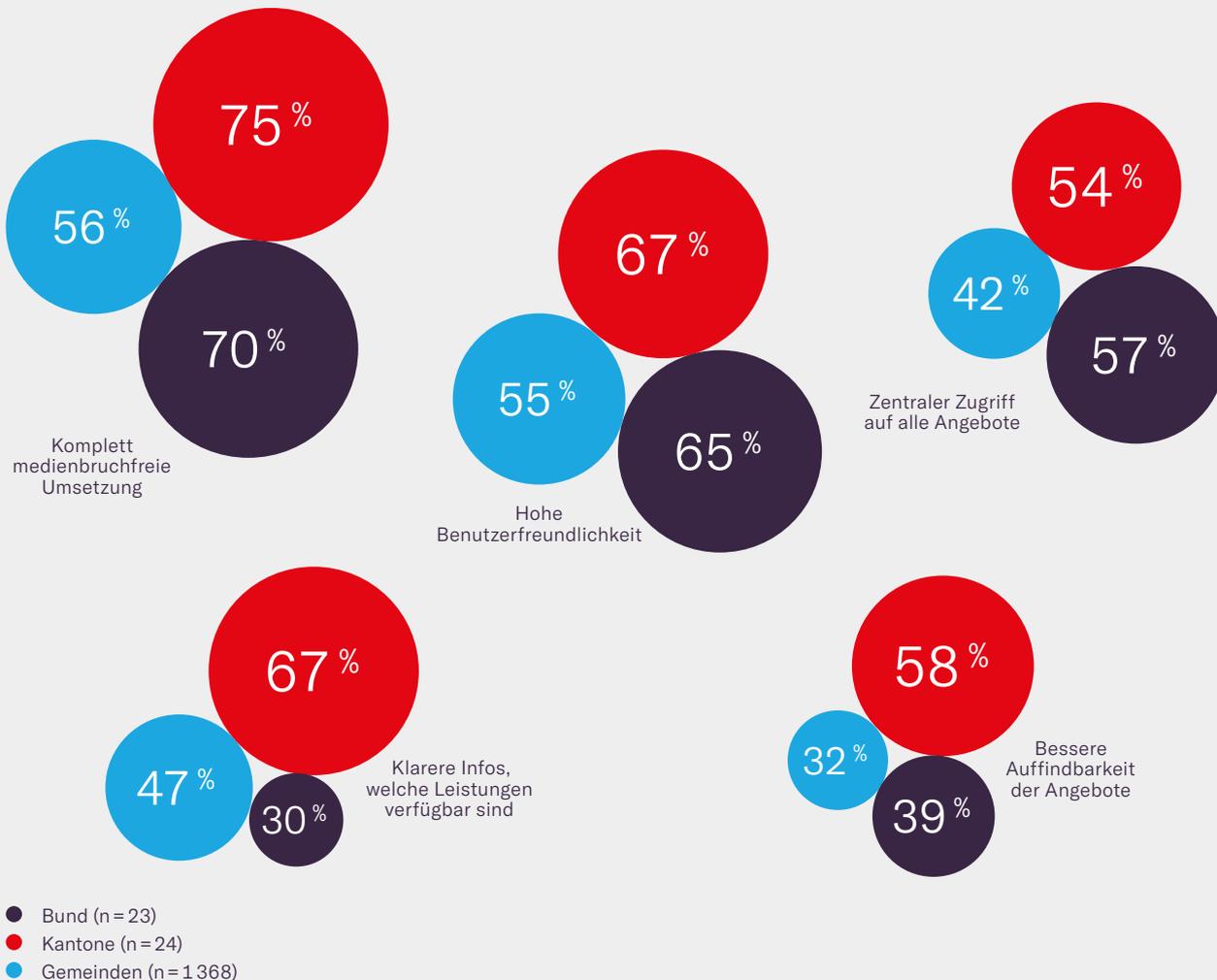
Im Gegensatz zur Bevölkerung und zu den Unternehmen, die eine hohe Benutzerfreundlichkeit und Information als zentral für die Nutzung digitaler Behördenleistungen erachten, sollten aus Sicht der Behörden insbesondere **medienbruchfreie Prozesse** umgesetzt werden (vgl. Darstellung 16). Vor allem Bund (70%) und Kantone (75%)

Benutzerfreundlichkeit und die bessere Information über die online verfügbaren Leistungen. Letzteres ist für die Kantone (67%) deutlich wichtiger als für den Bund (47%) und die Gemeinden (30%). Auch die **Auffindbarkeit relevanter Leistungen** ist für die Kantone (58%) von grösserer Bedeutung, während der Bund (39%) und die Gemeinden (32%) diesen Bedarf geringer einschätzen. Insgesamt scheinen die Kantone und der Bund stärker auf eine vollständig digitale, benutzerfreundliche und zentrale Umsetzung von Online-Dienstleistungen zu setzen, während die Gemeinden eher zurückhaltend sind.

Behörden wünschen mehr medienbruchfreie Prozesse.

heben diesen Aspekt besonders hervor. An zweiter und dritter Stelle stehen für alle Behörden die

16. Was müsste aus Ihrer Sicht seitens Ihrer Behörde (stärker) umgesetzt werden, damit Bevölkerung und Unternehmen (mehr/häufiger) digitale Behördenleistungen online beziehen, beziehungsweise abwickeln würden?



Legende Basis sind alle Befragten der Behörden auf Ebene Bund, Kantone und Gemeinden. Die Grafik ist nicht abschliessend.

Zustimmung zu reduzierten Gebühren nimmt ab

Die Behörden stehen einer Einführung von geringeren Gebühren, wenn eine behördliche Dienstleistung über das Internet abgewickelt wird, positiver gegenüber als die Bevölkerung und die Unternehmen. Aber auch auf der Anbieterseite sind viele nicht einverstanden mit einer Gebührensenkung für Online-Dienstleistungen: Weniger als die Hälfte der Gemeinden und der Bundesbehörden sind einverstanden, in den Kantonen sind es knapp die Hälfte, die eine solche Lösung befürworten. Insbesondere auf Bundesebene hat der Anteil, der einer Reduktion der Gebühren zustimmt, im Vergleich zu den früheren Erhebungen weiter abgenommen: 2018 waren noch 63% mit dem Vorschlag einverstanden, 2021 53% und 2024 sind es noch 35%. In den Gemeinden und Kantonen sind mit 39% und 46% etwa gleich viele Befragte mit der Gebührensenkung einverstanden.

Klarer Bedarf nach Ausbau des Online-Angebots auf Ebene Bund

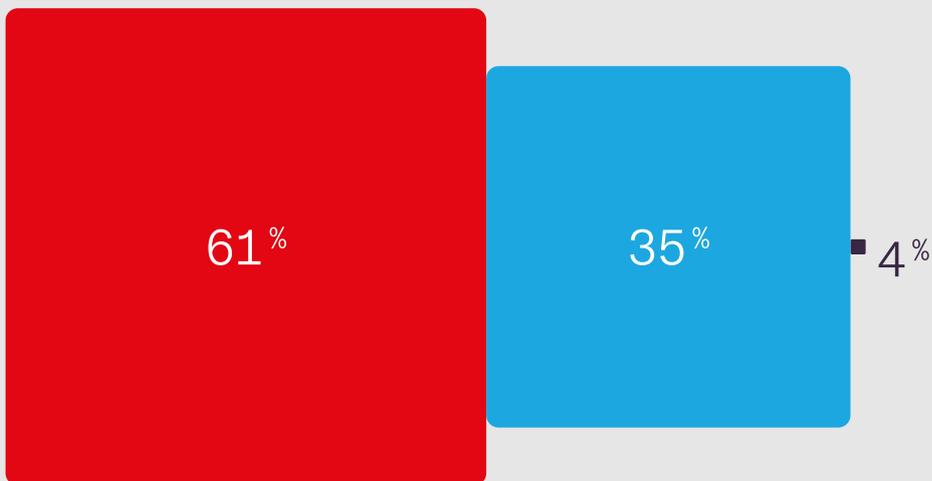
Die Befragten der Bundesverwaltung sind klar der Meinung, das Online-Angebot müsse ausgebaut werden (vgl. Darstellung 17). 61% sieht sogar Bedarf nach einem sehr starken Ausbau. Bei den Befragten der kantonalen Behörden zeigt sich eine weniger deutliche Präferenz für den Ausbau des Online-Angebots. 42% der Befragten, die sich zu dieser Frage geäußert haben, sind der Meinung, das Angebot müsse stark ausgebaut werden. Die Vertretenden der Gemeindebehörden zeigen sich zufriedener mit dem Status quo, aber auch hier wünscht sich die Mehrheit der Befragten (72%) einen Ausbau. Im Vergleich zu 2021 ist

Trotz grösstem Ausbaubedarf an digitalen Diensten bei den Gemeinden, sehen diese dafür am wenigsten Bedarf.

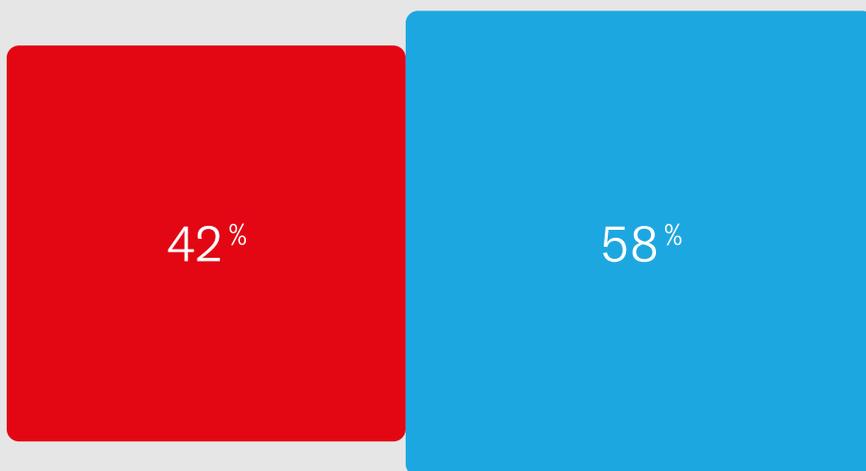
man insbesondere aufseiten der Bundesverwaltung vermehrt der Ansicht, dass das Angebot stark ausgebaut werden müsse, während die befragten Kantone sich zufriedener zeigen als bei der letzten Befragung. Die Meinung in den Gemeinden bleibt unverändert.

17. Bezogen auf die heutigen Bedürfnisse der Bevölkerung der Schweiz: Müsste das Online-Angebot der Behörden aus Ihrer Sicht...

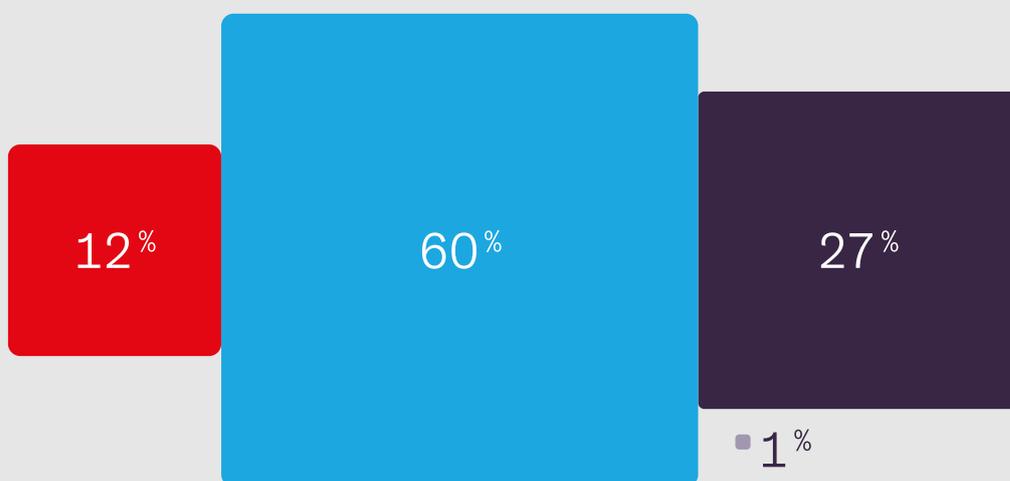
Bund
n=23



Kantone
n=24



Gemeinden
n=1368



- Stark ausgebaut werden
- Eher ausgebaut werden
- So bleiben wie es ist
- Eher verkleinert werden
- Stark verkleinert werden
- Weiss nicht / keine Antwort

Legende Basis sind alle Befragten der Behörden auf Ebene Bund, Kantone und Gemeinden.

Verbesserung der Dienstleistungsqualität und Bedürfnisse der Bevölkerung zentral für die Digitalisierung

Auf allen drei Verwaltungsebenen stehen dieselben sechs Gründe für die Lancierung von digitalen Behördendienstleistungen im Vordergrund (vgl. Darstellung 17). Die Reihenfolge der Gründe unterscheidet sich aber: Während bei den Bundesbehörden und den Gemeinden die Verbesserung der Dienstleistungsqualität die Hauptmotivation ist, steht dieser Grund bei den kantonalen Behörden an zweiter Stelle. Bei den kantonalen Behörden ist es die Hauptmotivation, den steigenden Bedürfnissen der Bevölkerung nach Online-Abwicklung nachzukommen. Die eigene Prozessoptimierung hat ebenfalls auf allen drei Verwaltungsebenen hohe Priorität. Die Reihenfolge der Gründe hat sich gegenüber den früheren Erhebungen nicht wesentlich verändert.

In Bezug auf die prioritären Ziele im Zusammenhang mit E-Government-Angeboten steht bei Bund und Kantonen die Einführung der staatlich anerkannten E-ID im Vordergrund. Bei den Gemeinden steht dieses Ziel an zweiter Stelle. Höchste Priorität hat in den Gemeinden das Ziel, digitale Behördenleistungen schweizweit gemeinsam auszubauen. Auch der barrierefreie Zugang zu Behördenleistungen wird auf allen drei Verwaltungsebenen als sehr wichtig erachtet.

Bund und Kantone priorisieren die Einführung der E-ID.

Wie wichtig sind die folgenden Gründe für Ihre Behörde bei der Lancierung (neuer) E-Government-Aktivitäten oder -Dienstleistungen?

	Bund (n = 23)	Kantone (n = 24)	Gemeinden (n = 1 368)
1.	Dienstleistungsqualität verbessern (8.6)	Den steigenden Bedürfnissen der Bevölkerung nach Online-Abwicklung nachkommen (9.0)	Dienstleistungsqualität verbessern (7.9)
2.	Den steigenden Bedürfnissen der Bevölkerung nach Online-Abwicklung nachkommen (8.3)	Dienstleistungsqualität verbessern (8.9)	Optimierung von Prozessen (7.8)
3.	Optimierung von Prozessen (8.2)	Optimierung von Prozessen (8.7)	Zusammenarbeit zwischen Behörden vereinfachen (7.7)
4.	Zeit einsparen (8.2)	Zeitlich unabhängigen Behördenschalter einrichten (8.6)	Den steigenden Bedürfnissen der Bevölkerung nach Online-Abwicklung nachkommen (7.6)
5.	Zusammenarbeit zwischen Behörden vereinfachen (8.0)	Zusammenarbeit zwischen Behörden vereinfachen (8.5)	Zeitlich unabhängigen Behördenschalter einrichten (7.5)
6.	Zeitlich unabhängigen Behördenschalter einrichten (7.9)	Zeit einsparen (8.5)	Zeit einsparen (7.4)

Legende Basis sind alle Befragten der Behörden. Die Zahlen in Klammern repräsentieren den Mittelwert zur Einschätzung der Wichtigkeit dieser Ziele auf einer Skala von 1 bis 10 (überhaupt nicht wichtig bis äusserst wichtig).

Geringe Personalressourcen als Haupthindernis für die Umsetzung digitaler Behördenleistungen

Das Implementieren von digitalen Behördenleistungen kann durch verschiedene Faktoren erschwert werden (vgl. folgende Darstellung). Analog zu den Vorjahren stehen beim Bund die fehlenden Rechtsgrundlagen und bei Kantonen

sich gleichzeitig eine vergleichsweise geringe Unzufriedenheit: 33% der Gemeinden gaben an, dass die Ressourcen, die ihnen zur Verfügung stehen, genau richtig sind. Bei Bund und Kantonen beläuft sich dieser Anteil auf gut 20%.

Fehlende personelle Ressourcen und Rechtsgrundlagen bremsen die Behörden.

und Gemeinden die geringen Personalressourcen an oberster Stelle. Dies deckt sich mit der Einschätzung zu den zur Verfügung stehenden Stellenprozenten für E-Government-Belange: So sind die befragten Vertretenden der Kantonsbehörden mit der personellen Ausstattung am wenigsten zufrieden (79% sind nicht zufrieden). Die befragten Vertretenden der Bundesbehörden (57%) und der Gemeinden (50%) finden etwas weniger häufig, es stünden zu wenig Stellenprozente zur Verfügung. Bei den Gemeinden zeigt

Ein weiterer erschwerender Faktor für die Umsetzung digitaler Behördenleistungen sind auf allen drei Verwaltungsebenen Budgetrestriktionen. Die IKT/ICT-Infrastruktur steht bei den Bundesbehörden zwar an vierter Stelle, wird aber mit 35% deutlich weniger häufig als Hindernis genannt als in der letzten Erhebung (2021: 53%). Die Kantone und Gemeinden schätzen diesen Faktor im Vergleich zum Wissensstand der Mitarbeitenden als weniger relevant ein.

Was erschwert Ihnen die Umsetzung von E-Government-Angeboten / digitalen Behördenleistungen am meisten?

	Bund (n = 23)	Kantone (n = 24)	Gemeinden (n = 1 368)
1.	Rechtsgrundlagen (65%)	Personalressourcen (83%)	Personalressourcen (56%)
2.	Personalressourcen (61%)	Rechtsgrundlagen (71%)	Zeitaufwand (49%)
3.	Budgetrestriktionen (61%)	Wissenstand der Mitarbeitenden (58%)	Budgetrestriktionen (40%)
4.	IKT/ICT-Infrastruktur (im Unternehmen) (35%)	Budgetrestriktionen (58%)	Rechtsgrundlagen (34%)
5.	Zeitaufwand (35%)	Zu starre interne Abläufe (54%)	Wissenstand der Mitarbeitenden (33%)
6.	(Fehlende / falsche) Strategien (30%)	Haltung der politischen Instanzen (46%)	IKT/ICT-Infrastruktur (im Unternehmen) (31%)
7.	Wissenstand der Mitarbeitenden (26%)	IKT/ICT-Infrastruktur (im Unternehmen) (33%)	(Fehlende / falsche) Strategien (20%)

Legende Basis sind alle Befragten der Behörden. Die Zahl in Klammer repräsentiert der Anteil Befragten, die diesen Faktor als Hindernis genannt haben (Mehrfachantworten möglich).

Gesetzlich geregelte E-Government-Zusammenarbeit von Gemeinden und Kantonen nimmt zu

Im Jahr 2024 haben über 40% der Gemeinden und knapp 60% der Kantone eine Vereinbarung zur E-Government-Zusammenarbeit. Dieser Anteil ist sowohl bei den Gemeinden (+ 7 Prozentpunkte) also auch bei den Kantonen (+ 15 Prozentpunkte) gegenüber 2021 deutlich angestiegen. Die Zunahme ist insbesondere auf den höheren Anteil der gesetzlich geregelten Zusammenarbeit zurückzuführen: Auf Gemeindeebene basiert die Zusammenarbeit in 10% der Fälle auf gesetzlichen Grundlagen (2021: 5%). Von den kantonalen Verantwortlichen gab ein Drittel an, dass eine gesetzliche Zusammenarbeitsvereinbarung besteht (2021: 24%). Die übrigen Werte fallen ähnlich hoch aus wie 2021: In 17% der Kantone beziehungsweise 16% der Gemeinden besteht eine gemeinsame Strategie, die von Kanton und Gemeinden umgesetzt wird, oder eine

gemeinsame Organisation. In 7% der befragten Gemeinden ist eine Regelung der Zusammenarbeit geplant. 13% verfügen über keine entsprechende Zusammenarbeitsvereinbarung. Auf kantonaler Ebene gibt es in je 13% der Fälle eine gemeinsame Strategie oder eine gemeinsame Organisation. Ein Drittel plant eine gemeinsame Zusammenarbeit. Während 2021 noch 20% der befragten Kantonsbehörden angaben, dass keine Zusammenarbeitsvereinbarung besteht, sind es 2024 nur noch 8%.

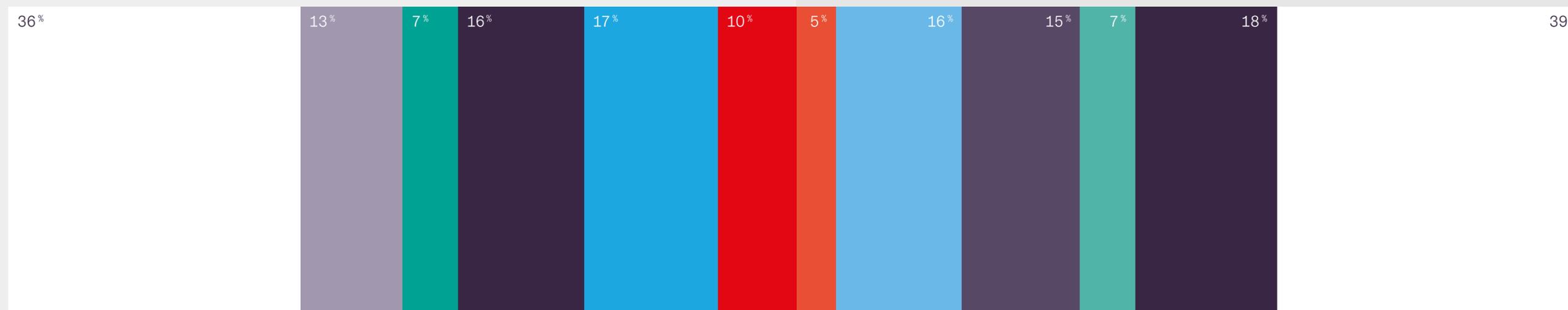
Auf Seiten der Gemeinden zeigt sich, dass knapp ein Drittel der Befragten nicht beantworten kann, ob eine Vereinbarung mit dem Kanton besteht. Offenbar ist das Bewusstsein für die Zusammenarbeit bei vielen Gemeinden daher gering.

18. Gibt es in Ihrem Kanton / in Ihrer Gemeinde eine Vereinbarung zwischen dem Kanton und den Gemeinden zur E-Government-Zusammenarbeit?

Gemeinden

2024
n=1368

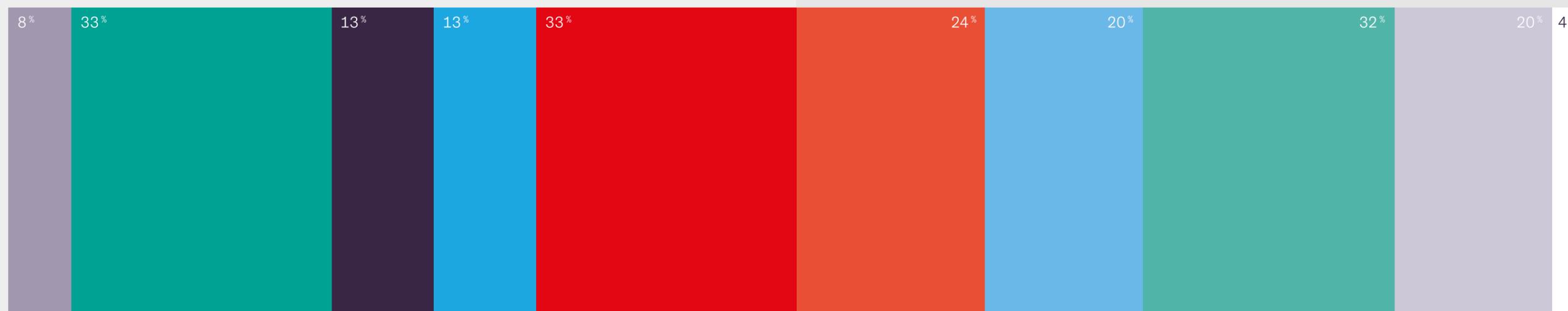
2021
n=1007



Kantone

2024
n=24

2021
n=25



- Ja, auf gesetzlicher Basis.
- Ja, es besteht eine gemeinsame Strategie, die Kantone und Gemeinden umsetzen.
- Ja, es besteht eine gemeinsame Organisation.
- Nein, die Zusammenarbeit ist nicht geregelt, aber geplant.
- Nein, die Zusammenarbeit ist nicht geregelt.
- Weiss nicht / keine Antwort

→ Nutzung und Einsatz von Künstlicher Intelligenz

Bei der Befragung 2024 wurden die Zielgruppen erstmals zum Thema Künstliche Intelligenz (KI) befragt. Nachfolgend werden ausgewählte Ergebnisse aus der Befragung dargestellt. Eine ausführliche Berichterstattung zum Thema KI folgt in einem separaten Schwerpunktbericht³.

Wissensstand zu Künstlicher Intelligenz tief

Alle drei befragten Zielgruppen schätzen ihren eigenen Wissensstand bezüglich der Fähigkeiten und Anwendungsmöglichkeiten von generativer Künstlicher Intelligenz (KI) wie ChatGPT, Lensa, Midjourney, Gemini⁴ tief ein. So geben mehr als die Hälfte der Befragten aus der Verwaltung und den Unternehmen an, über keine oder geringe Kenntnisse oder Fähigkeiten im Umgang mit KI zu verfügen. In der Bevölkerung liegt dieser Anteil mit 47% etwas tiefer. Gleichzeitig gibt knapp ein Viertel der Bevölkerung an, gute bis umfassende Kenntnisse in der Anwendung von KI zu haben, in der Verwaltung sind es 17% und in den Unternehmen 16%.

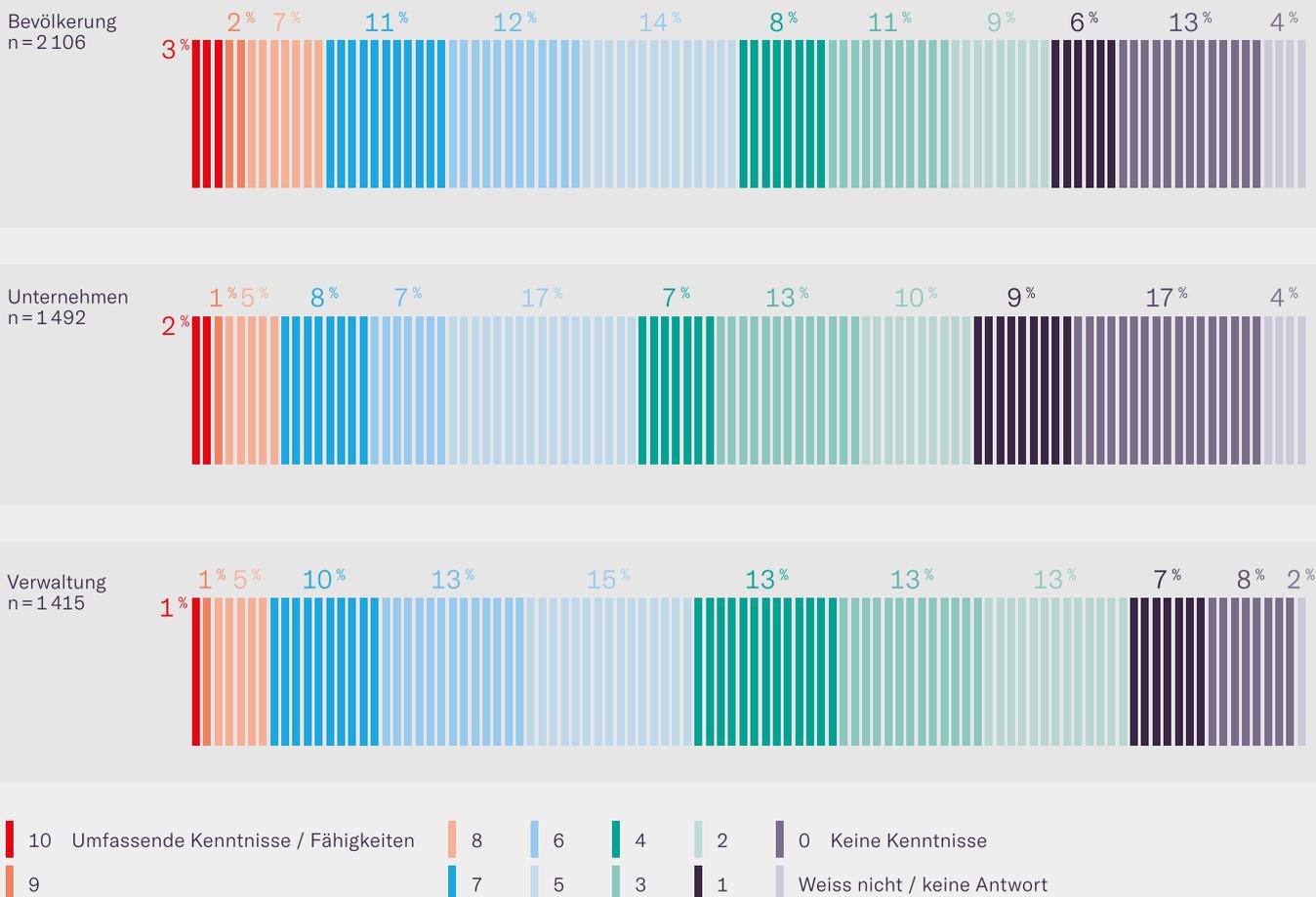
Die Hälfte der Bevölkerung nutzt KI selten bis gar nicht.

Innerhalb der Verwaltung zeigen sich deutliche Unterschiede: Während von den Befragten in kantonalen Verwaltungen über 63% gute bis umfassende Kenntnisse oder Fähigkeiten im Umgang mit KI angeben, sind es beim Bund 38% und bei den Gemeinden 16%. Dabei ist jedoch zu beachten, dass die Anzahl der befragten Personen auf Kantons- und Bundesebene gering ist und die Einschätzung daher stark von den einzelnen Befragten abhängt.

³ Dieses Thema wird vonseiten der Geschäftsstelle Digitale Verwaltung Schweiz in einem Schwerpunktbericht vertieft behandelt.

⁴ Den Befragten wurde eine Definition von generativer künstlicher Intelligenz (generative KI) eingeblendet. Diese lautete wie folgt: Generative künstliche Intelligenz umfasst einen Bereich der künstlichen Intelligenz, der sich auf die Erzeugung von Inhalten konzentriert. Am bekanntesten sind dabei wohl sogenannte Sprachmodelle oder LLMs (Large Language Models, wie z. B. der Chatbot von ChatGPT). Der Hauptunterschied der generativen KI zu früheren Modellen liegt vor allem in ihrem Anwendungsbereich. Obwohl ein LLM weiterhin darauf abzielt, das nächste Wort in einem Satz vorherzusagen, ermöglicht diese Fähigkeit den Einsatz in der Führung von Konversationen, dem Umformulieren von Texten, dem Stellen von Datenbankanfragen oder sogar dem Ziehen scheinbar logischer Schlüsse. Trotz feststellbarer kognitiver Fähigkeiten ist es wichtig, Gen KI von allgemeiner künstlicher Intelligenz (AGI) abzugrenzen. AGI gilt als erreicht, wenn ein Modell die kognitiven Fähigkeiten des Menschen generell übertrifft.

19. Wie bewerten Sie persönlich Ihren eigenen Wissensstand bezüglich Fähigkeiten und Anwendungsmöglichkeiten von generativer KI? (von 1–10)



Legende Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen (n = 2 106), alle Befragten von Unternehmen (n = 1 415) und der Verwaltung (n = 1 492).

Nutzung und Einsatz von KI wenig verbreitet

Die Nutzung von KI respektive deren Einsatz in der Verwaltung deckt sich mehrheitlich mit der Einschätzung zum Wissensstand. In der Bevölkerung haben 47% bisher noch nie KI im privaten Alltag verwendet, 14% nutzen KI regelmässig und knapp 40% setzen KI selten oder gelegentlich ein. In zwei Dritteln der befragten Unternehmen wird KI bisher noch gar nicht eingesetzt. Knapp ein Viertel nutzt KI-Anwendungen in beschränktem Umfang und 3% setzen diese bereits in grösserem Umfang ein.

Auf der Ebene Verwaltungen variiert der Einsatz von KI stark. In den Kantonen wird KI überwiegend (83%) erst wenig beziehungsweise in beschränktem Umfang eingesetzt. Auf Bundesebene beläuft sich dieser Anteil auf 65%. In den Gemeinden kommt bei knapp einem Viertel KI zum Einsatz.⁵ Auf allen drei Verwaltungsebenen wird KI jedoch noch nicht in grösserem Umfang

eingesetzt. Entsprechend gibt es in den Unternehmen (9%) und in der Verwaltung (5%) nur selten Strategien zum Einsatz von KI.

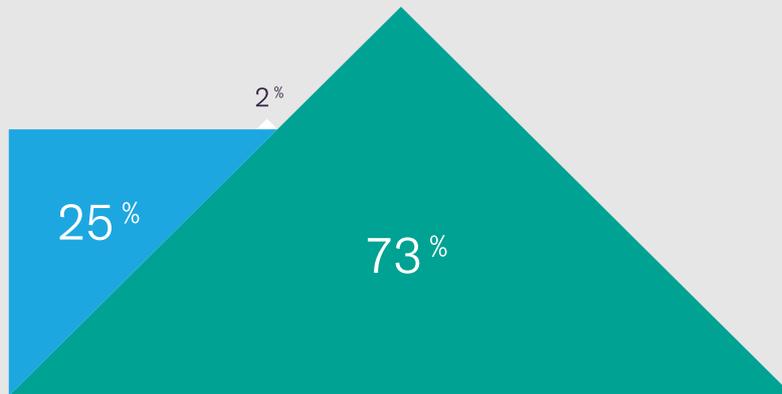
Als Haupthindernis für den Einsatz von KI wird von den Behörden vor allem der Mangel an personellen Ressourcen genannt. 65% der befragten Bundesbehörden und 75% der befragten Kantonsbehörden sehen dies als Haupthindernis, bei den Gemeinden sind es 38%. Komplexe oder langwierige Beschaffungsprozesse oder das Fehlen der notwendigen rechenstarken Infrastruktur werden von deutlich weniger Befragten genannt.

⁵ Es ist darauf hinzuweisen, dass die Befragung in den Kantonen direkt an die E-Government-Verantwortlichen gerichtet wurde, für die Bundesämter und Gemeinden konnten keine Direktverantwortlichen ermittelt werden. Daher wurde die Befragung von anderen Vertretenden ausgefüllt.

20. Setzt Ihre Behörde / Ihr Unternehmen bereits generative KI-Technologien beziehungsweise -Anwendungen ein? Nutzen Sie in Ihrem privaten Alltag bewusst generative KI-Technologien beziehungsweise -Anwendungen?

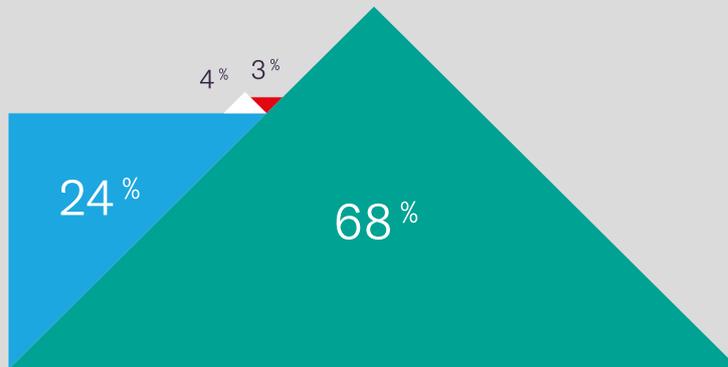
Verwaltung

n=1415



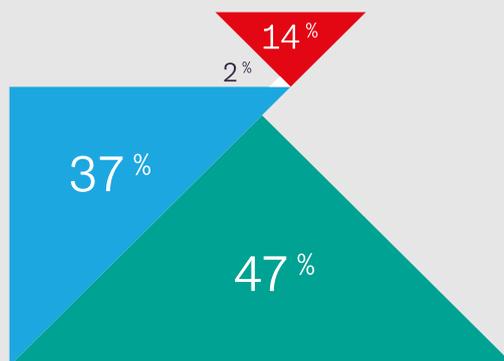
Unternehmen

n=1492



Ja, bereits in grösserem Umfang ▲
 Ja, aber erst wenig / in beschränktem Umfang ▲
 Nein, bisher noch gar nicht ▲
 vv ▲

Bevölkerung



Ja, regelmässig ▲
 Ja, gelegentlich / selten ▲
 Nein, bisher noch nie / nicht ▲
 Weiss nicht / keine Antwort ▲

Legende Basis sind alle befragten Personen, die das Internet nutzen (n=2106), alle Befragten von Unternehmen (n=1415) und der Verwaltung (n=1492).

In Unternehmen und in der Verwaltung kommt KI überwiegend für interne Prozesse zum Einsatz. Allerdings zeigt sich, dass KI in der Verwaltung häufiger ausschliesslich intern eingesetzt wird, während Unternehmen KI fast gleich häufig intern und extern (z. B. im Kontakt mit oder für Angebote an Kunden/-innen) nutzen. Sowohl die Verwaltung als auch die Unternehmen setzen KI hauptsächlich ein, um Zeit zu sparen. Die Verbesserung der Dienstleistungsqualität, die Automatisierung von Prozessen und Kosteneinsparungen sind weitere relevante Gründe, wobei letzterer in Unternehmen höher gewichtet wird als in der Verwaltung. Des Weiteren nutzen Unternehmen KI häufiger, um ihre Leistungsvielfalt zu erweitern, den steigenden Bedürfnissen der Kunden/-innen nach KI-Anwendungen nachzukommen und ihr Image zu verbessern, während in der Verwaltung die Vereinfachung der Zusammenarbeit der Behörden relevanter ist.

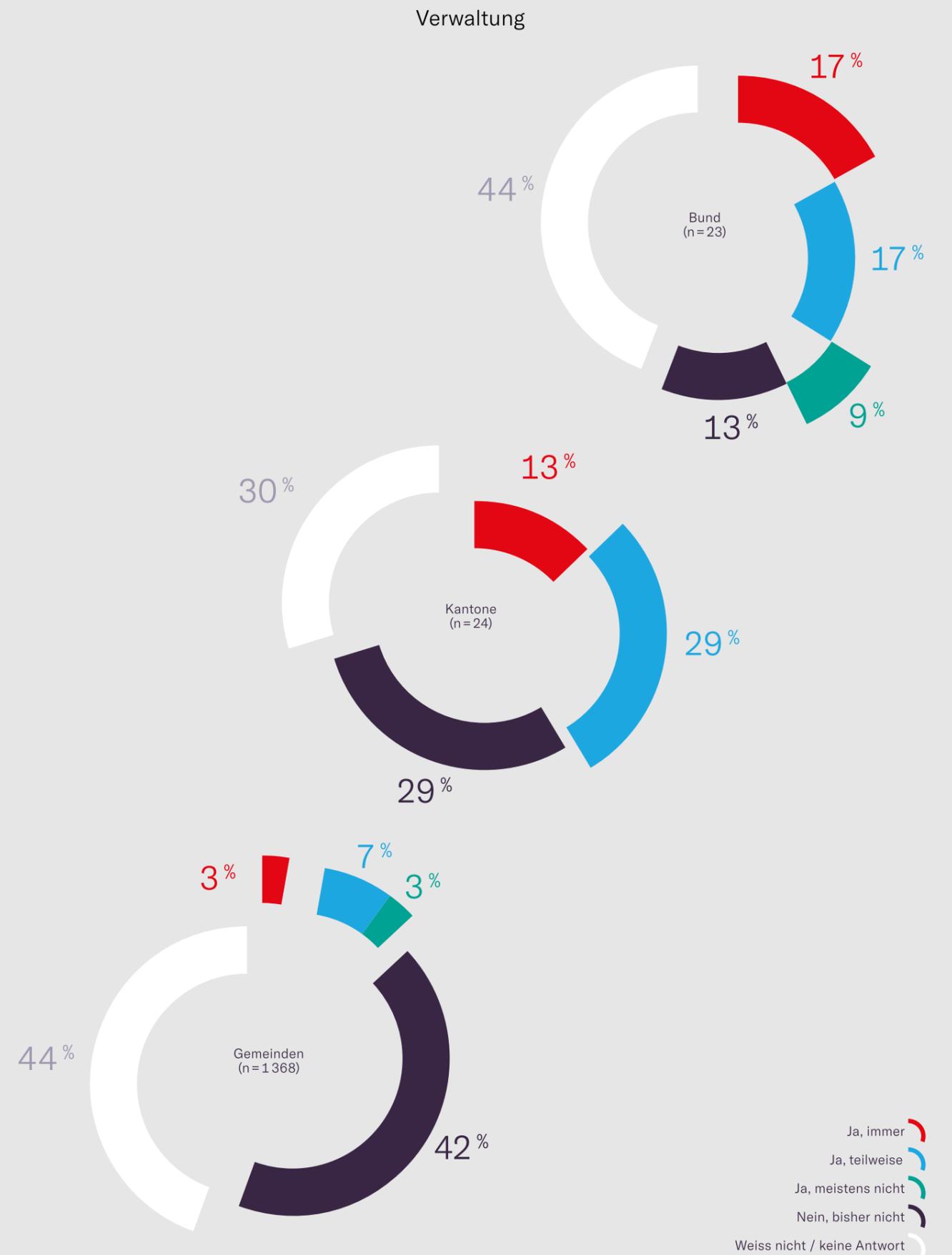
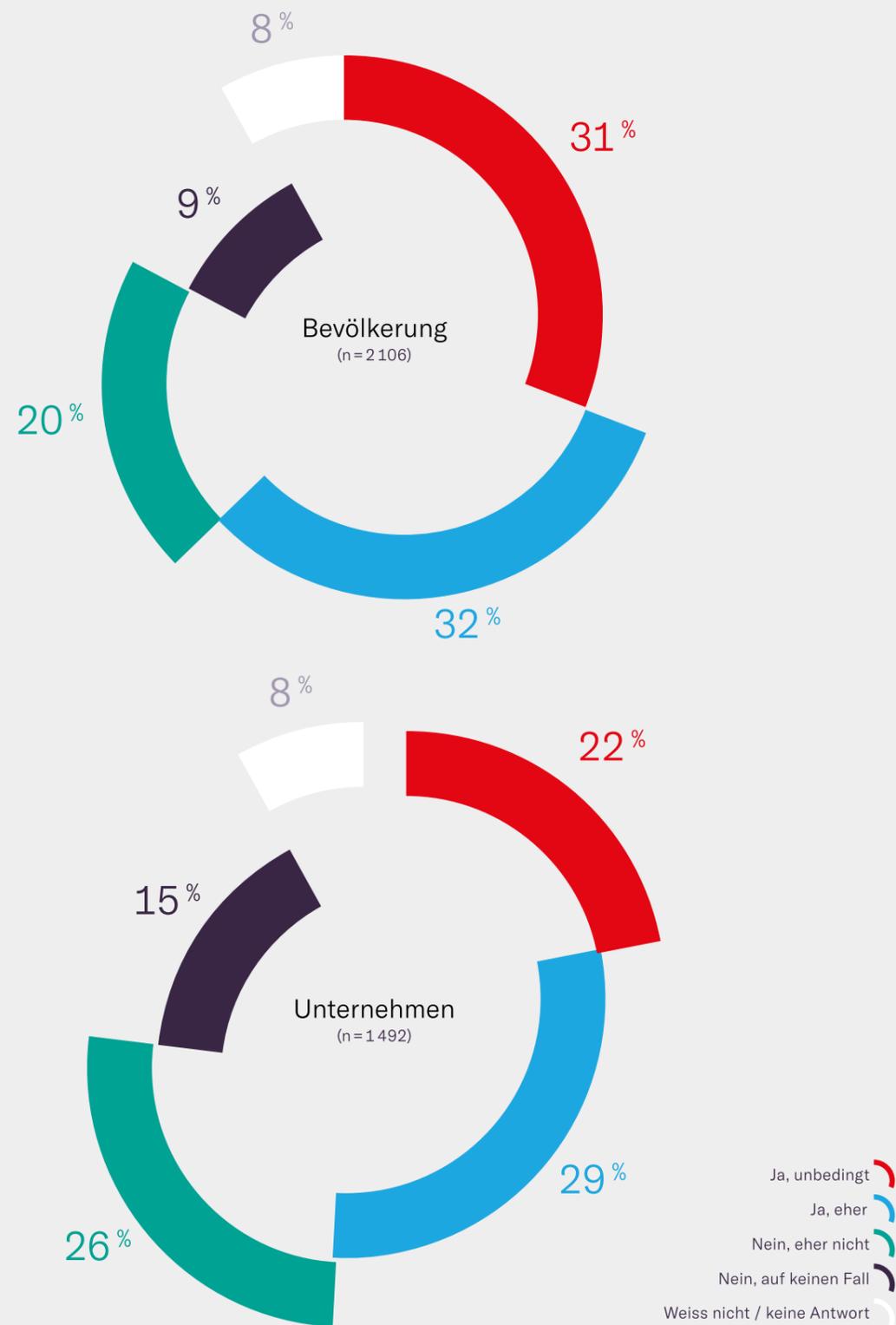
Behörden und Unternehmen nutzen KI überwiegend für interne Prozesse, hauptsächlich zur Zeitersparnis.

Die Bevölkerung ist in Bezug auf den Einsatz von KI in der öffentlichen Verwaltung geteilter Meinung. 40% der Befragten ist der Ansicht, dass KI nur dort eingesetzt werden sollte, wo ein klarer Mehrwert für die Bevölkerung entsteht. 23% fin-

det, KI soll nur in Ausnahmefällen oder wo zwingend notwendig eingesetzt werden und 17% findet, die Verwaltung sollte komplett auf den Einsatz von KI verzichten. 9% findet, KI sollte in der Verwaltung überall dort, wo sie nützlich ist, eingesetzt werden. Weitere 12% äussern sich nicht zu dieser Frage.

Knapp zwei Drittel der Bevölkerung und rund die Hälfte der Unternehmen möchten einbezogen und aktiv informiert werden, wenn die zuständigen Behörden KI-Systeme entwickeln und einsetzen (vgl. Darstellung 21). Ebenfalls jeweils zwei Drittel der Bevölkerung und der Unternehmen möchte zudem mitentscheiden können, wo und wie Behörden KI-Anwendungen einsetzen dürfen. Gleichzeitig geben nur 3% der Befragten aus der Verwaltung an, dass es schon einmal Widerstand aus der Bevölkerung oder von den Unternehmen gegeben hat, wenn die Behörde ein KI-System einsetzen wollte. Allerdings ist zu beachten, dass diese Frage von über der Hälfte der Befragten aus der Verwaltung nicht beantwortet werden konnte. Auch der Anteil der Behörden, die die Bevölkerung oder Unternehmen aktiv in den Entwicklungs- und Implementierungsprozess von KI-Anwendungen einbeziehen, ist gering: Am häufigsten können sich die Bevölkerung oder die Unternehmen in den Kantonen beteiligen (42%), gefolgt vom Bund (34%) und den Gemeinden (10%). Auch bei dieser Frage liegt der Anteil der Befragten aus der Verwaltung, die diese Frage nicht beantworten konnten, zwischen 30% und 44% (vgl. Darstellung 20).

21. Möchten Sie als betroffene Zielgruppe von den Behörden gerne einbezogen und aktiv informiert werden, wenn die entsprechenden Behörden KI-Systeme entwickeln und einsetzen? Werden die betroffenen Zielgruppen durch Ihre Behörde aktiv in den Entwicklungsprozess von KI-Anwendungen einbezogen?



Legende Anzahl Befragte in Klammern

Fazit

Die aktuelle Studie zeigt, dass E-Government für die Bevölkerung, die Unternehmen und die Behörden in der Schweiz weiter an Bedeutung gewinnt. So werden 2024 Behördenleistungen noch häufiger als in den Vorjahren digital genutzt und angeboten. Die **Hauptkanäle für die Kontaktaufnahme** durch die Bevölkerung und die Unternehmen sind dabei nach wie vor E-Mail, Portale und der klassische Telefonanruf. Vor allem in der Bevölkerung werden auch Kontaktformulare genutzt und der persönliche Kontakt am Schalter bleibt bei der Bevölkerung beliebt. Dass der persönliche Kontakt mit den Behörden noch immer geschätzt wird, zeigen auch andere Studien⁶. Insbesondere Jüngere bevorzugen digitale Kanäle wie E-Mail und Portale, Ältere nutzen häufiger den Schalter. Social Media und Apps spielen generell eine untergeordnete Rolle für die Bevölkerung und die Unternehmen, auch wenn sie von den Behörden – insbesondere auf Bundesebene – häufiger angeboten werden. Die Verwaltungen bieten nach wie vor alle diese Kontaktmöglichkeiten an, auch wenn insbesondere das Angebot an bedienten Schaltern abgenommen hat.

Bevölkerung und Unternehmen bevorzugen zunehmend digitale Kanäle für den Behördenkontakt.

Die Websites von Bund, Kantonen und Gemeinden sind durchaus bekannt. Die **Nutzung behördlicher Websites** bleibt im Vergleich zu den Vorjahren aber unverändert tief, so greifen knapp 70% nur selten darauf zu. Dies dürfte unter anderem damit zusammenhängen, dass die Befragten nur teilweise wahrnehmen, dass sie sich auf einer behördlichen Website bewegen beziehungsweise dies für sie nur eine geringe Relevanz hat. Das hat sich auch in den Vertiefungsinterviews gezeigt. Die Unternehmen kennen und nutzen vor allem Websites des Bundes [admin.ch](https://www.admin.ch). Zudem werden einzelne Angebote, wie EasyGov.swiss, das als so genanntes One-Stop-Government konzipiert ist, zunehmend bekannter. In der Bevölkerung zeigen sich Unterschiede je nach Alter: Personen, die jünger als 54 Jahre sind, kennen die Websites des Bundes häufiger. Personen, die älter als 54 Jahre alt sind, kennen die Websites ihrer Wohngemeinden häufiger. Die kantonalen Websites sind allen Befragten gleich bekannt.

70%

nutzen behördliche Websites nur selten.

Informationen suchen Bevölkerung und Unternehmen nicht in erster Linie über behördliche Websites. In den Vertiefungsinterviews wurde klar, dass die Bevölkerung vor allem über die klassischen Suchmaschinen nach Informationen «googelt». Dabei ist es wichtig, dass die Suchenden die richtigen Suchbegriffe verwenden und die angezeigten Websites richtig beurteilen können beziehungsweise sich darauf zurechtfinden. Insgesamt wollen die Nutzenden einfach und schnell die relevanten Informationen finden und auf die Online-Dienste zugreifen. Was bedeutet das für die Angebote der Behörden? Vermutlich wird es in Zukunft wichtiger werden, die Behörden-Websites auf diese Suchstrategien auszurichten, wenn die Nutzungszahlen erhöht werden sollen. Zudem sollten bessere Informationen bereitgestellt werden, welche Leistungen verfügbar sind und wie diese genutzt werden können. Dies erfordert eine aktive Kommunikation seitens der Behörden.

⁶ Jahn, Sandy; Avigur-Wigand, Rinat; Krcmar, Helmut; Dassler, Lukas; Jäger, Ina; Paul, Linda; Pleger, Sarah (2024): eGovernment Monitor 2024. Initiative D21 e.V., Technische Universität München und Kantar GmbH: Berlin, Garching bei München und München.

Es zeigt sich, dass es weiterhin ein klares Bedürfnis für digitale Angebote der Behörden gibt. Rund die Hälfte der Befragten in der Bevölkerung und den Unternehmen erledigen alle oder fast alle Behördengänge online, im Vergleich mit den Vorjahren ist das ein klarer Anstieg bei beiden Zielgruppen. Die wichtigsten **Entscheidungsfaktoren für die Nutzung** sind für beide Zielgruppen die flexible zeit- und ortsunabhängige Nutzung sowie die damit verbundene Zeitersparnis.

Werden **Angebot und Nachfrage** der digitalen Behördenleistungen gegenübergestellt, zeigt sich wie bereits 2021, dass sich die Bevölkerung und die Unternehmen teilweise mehr Online-Dienste wünschen, als die Behörden tatsächlich anbieten. So zeigt sich bei der Bestellung einer Wohnsitzbestätigung, der E-Rechnung oder dem E-Payment, dass die Nachfrage der Nutzenden hoch ist, aber insbesondere die Gemeinden noch kein digitales Angebot haben. Hingegen wird die am häufigsten von der Bevölkerung und den

Bevölkerung möchte mehr Online-Dienste, als die Behörden anbieten.

Unternehmen online abgewickelte Tätigkeit – das Ausfüllen der Steuererklärung – von allen Kantonen digital angeboten.

Was wünschen sich Bevölkerung und Unternehmen in Zukunft von den Behörden? Der Wunsch, Bagatelldelikte wie Velodiebstähle online anzeigen zu können, besteht bei der Bevölkerung auch 2024 unverändert. Über die Seite Suisse ePolice – der Schweizer Online-Polizeiportal für die Anzeige von Bagatelldelikten – ist das bereits möglich. Das Angebot scheint aber (noch) nicht bekannt genug zu sein. Zudem kann vermutet werden, dass der persönliche Kontakt zu den (Polizei-)Behörden bei wichtigen Anliegen noch immer bevorzugt wird. Diese Vermutung trifft auch auf weitere Behördenleistungen zu. Auch die An-/Abmeldung des Wohnsitzes oder von Fahrzeugen sind Beispiele für Angebote, die sich die Bevölkerung wünscht. Die Unternehmen wünschen sich die Möglichkeit, Mutationen im Handelsregister digital zu melden sowie Adressänderungen bei verschiedenen Ämtern oder für den Fahrzeugausweis digital vornehmen zu können.

Bevölkerung und Unternehmen wünschen sich hohe Benutzerfreundlichkeit und einen zentralen Zugang zu Behördenleistungen.

Trotz zunehmender digitaler Kompetenzen der Zielgruppen und eines umfangreichen Angebots seitens der Behörden, sehen viele Befragte noch Hindernisse bei der Nutzung digitaler Angebote der Verwaltung. Erstens ist der Registrierungs-aufwand hoch. Zweitens ist es gemäss den Zielgruppen kompliziert, die richtigen Angebote zu finden und drittens, fehlt ein zentraler Zugang zu den Angeboten der Behörden. Von der Bevölkerung wurde dies insbesondere auch in den Vertiefungsinterviews betont. Viertens ist vor allem für die Bevölkerung das trotz Verbesserung noch tiefe Vertrauen in den Datenschutz und/oder die Datensicherheit hinderlich. Nicht für Smartphones optimierte Websites sind fünftens vor allem für jüngere Befragte ein Hindernis.

Welche konkreten Verbesserungen könnten nun eingeführt werden, um diese Hindernisse zu überwinden? Es ist nachvollziehbar, dass für beide Zielgruppen eine hohe Benutzerfreundlichkeit sehr wichtig ist und auch die Informationen über verfügbare Online-Services optimiert werden müssten. Zudem braucht es medienbruchfreie Prozesse und idealerweise zentrale Zugänge zu Behördenleistungen durch die Integration bestehender Plattformen (One-Stop-Government) für digitale Behördenleistungen. Eine solche gibt es mit EasyGov.swiss für Unternehmen bereits. Es zeigt sich aber, dass die Mehrheit der Unternehmen EasyGov.swiss noch nicht als zentrale Anlaufplattform wahrnimmt, auch wenn die Bekanntheit seit 2021 deutlich gestiegen ist. Für den weiteren Erfolg der digitalen Verwaltung spielt die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen föderalen Ebenen eine zentrale Rolle. Die Strategie «Digitale Verwaltung Schweiz 2024–2027» gibt eine klare Richtung und konkrete Schritte vor, um diese Zusammenarbeit weiter zu fördern und medienbruchfreie Prozesse zu etablieren. Projekte wie das Behörden-Login AGOV, das den Zugang zu digitalen Behördenleistungen vereinfacht, zeigen bereits, wie effektiv diese Zusammenarbeit sein kann. AGOV ist ein erster Schritt in Richtung eines One-Stop-Government, bei dem die Bürgerinnen und Bürger nur noch ein Login für den Zugang zu verschiedenen digitalen Dienstleistungen benötigen. Auch die Einführung der staatlich anerkannten

e-ID soll Vorteile wie die Durchgängigkeit von Dienstleistungen oder einen einfacheren Zugang zu Dienstleistungen bringen.

Reduzierte Gebühren für Online-Dienste werden von allen drei Zielgruppen mehrheitlich abgelehnt. Sie würde aus Sicht der Mehrheit der Befragten keine wesentliche Verbesserung bringen. Offen ist aber, ob die Zielgruppen empfänglicher wären, wenn die Frage anders gestellt würde, nämlich: Würden Sie die Leistungen eher in Anspruch nehmen, wenn Sie dabei von reduzierten Gebühren profitieren könnten? Denn die Kosteneinsparung wird immer mehr zu einem motivierenden Faktor, wenn die Befragten eine digitale Behördenleistung wahrnehmen.

Die Behörden nehmen die Verbesserungswünsche der Zielgruppen wahr und wollen in Zukunft stärker auf diese reagieren. So soll vor allem die Benutzerfreundlichkeit, die medienbruchfreie Prozesse zumindest teilweise mit einschliesst, erhöht werden. Die Kantone haben die Bedürfnisse der Bevölkerung und der Unternehmen dabei am besten erkannt: Sie sehen nämlich die Verbesserung der Informationen und die Auffindbarkeit derselben als besonders wichtige Aufgabe für die Zukunft.

Die **Zufriedenheit** mit dem aktuellen Angebot der Behörden ist trotz der genannten Hindernisse und Verbesserungspotenziale bei den Zielgruppen hoch und im Zeitverlauf stabil. Auch die Behörden schätzen dies so ein. Zwischen den föderalen Ebenen zeigen sich aber auch wichtige Unterschiede: Die Bevölkerung und die Unternehmen sehen trotzdem Ausbaupotenzial. Insbesondere bei den Gemeinden besteht Aufholbedarf. Im Gegensatz zu den Kantonsbehörden bieten die Gemeinden weniger Dienstleistungen digital an. Ebenso ist bei den Gemeinden keine Zunahme der digitalen Angebote seit 2021 ersichtlich – im Unterschied zu den kantonalen Behörden. Generell sehen die Bundesbehörden im Vergleich zu 2021 vermehrt Ausbaupotenzial für ihr Angebot. Die Kantonsvertretenden sind eher zufriedener, die Gemeinden sind gleich zufrieden wie 2021. Insbesondere die Haltung der Gemeinden überrascht: Die Gemeinden können die Nachfrage der Bevölkerung nach digitalen Leistungen 2024 mit ihrem Angebot noch nicht decken, sehen aber gleichzeitig am wenigsten einen starken Ausbaubedarf. Dies dürfte unter anderem an den beschränkten fachlichen und

personellen Ressourcen liegen. Aber auch daran, dass der persönliche Kontakt am Schalter in den Gemeinden nach wie vor geschätzt wird und die Wege zur Gemeindeverwaltung kürzer sind.

Das **Vertrauen** in Online-Dienste nimmt weiter zu, was eine gute Voraussetzung für die Nutzung von digitalen Behördenleistungen ist. Besonders hoch ist das Vertrauen in kantonale Angebote. Am wenigsten vertrauen die Befragten nach wie vor den Angeboten von Gemeinden und Städten. Insbesondere auch die kritische Einschätzung zum Datenschutz und zur Datensicherheit bestätigen dieses Ergebnis weiter. Die Gemeinden haben zudem auch selbstkritisch angegeben, dass sie das Vertrauen in ihre Behörden geringer einschätzen. Insgesamt haben alle Behörden erkannt, dass der Anteil an kritischen Stimmen seit dem Jahr 2021 leicht zugenommen hat. Die Gründe dafür müssen offengelassen werden. Das Ergebnis ist aber – vor allem vor dem Hintergrund weiterer möglicher Verbesserungs- oder Ausbauschritte – zu beachten.

Schliesslich ist KI in der Verwaltung 2024 noch wenig verbreitet und der Einsatz variiert stark. Vor allem die Kantone setzen KI vermehrt ein, wenn auch in beschränktem Umfang. Generell ist nicht klar, was die Zielgruppen unter generativer KI und deren Einsatz verstehen. Darum ist es schwierig, hier weiterführende Aussagen zur Verwendung von KI im E-Government-Bereich zu machen. Das Thema muss im Zeitverlauf gezielter untersucht werden.

Die Studie zeigt, dass E-Government in der Schweiz weiterhin an Bedeutung gewinnt, jedoch mit einigen Herausforderungen konfrontiert ist. Trotz einer steigenden Nutzung digitaler Behördendienste bleibt die Zugänglichkeit und Benutzerfreundlichkeit ein zentrales Hindernis. Vor allem der teils hohe Aufwand bei der Registrierung und die unübersichtliche Struktur der Angebote erschweren die Nutzung. Für die Zukunft erscheint es wichtig, die digitalen Verwaltungsprozesse zu vereinfachen, medienbruchfreie Prozesse zu schaffen und den Datenschutz zu stärken, um das Vertrauen in die Systeme weiter auszubauen. Nur durch eine kontinuierliche Weiterentwicklung und eine benutzerorientierte Herangehensweise kann die Schweiz ihre digitale Verwaltung international konkurrenzfähig halten und in Zukunft eine führende Position im Bereich E-Government erreichen.

Impressum

Autorinnen und Autoren

Dr. Michael Buess, DemoSCOPE
Helen Amberg, MA, INTERFACE
Chiara Büchler, MA, INTERFACE

DemoSCOPE AG

Klusenstrasse 17
CH-6043 Adligenswil
Tel +41 (0)41 375 40 00
demoscope@demoscope.ch
demoscope.ch

INTERFACE Politikstudien

Forschung Beratung AG
Seidenhofstrasse 12
CH-6003 Luzern
Tel +41 (0)41 226 04 26

Rue de Bourg 27
CH-1003 Lausanne
Tel +41 (0)21 310 17 90
luzern@interface-pol.ch
interface-pol.ch

Herausgeberin und Auftraggebende

Geschäftsstelle Digitale Verwaltung Schweiz (DVS)
Haus der Kantone
Speichergasse 6
CH-3003 Bern
+41 (0)58 464 79 21
info@digitale-verwaltung-schweiz.ch
digitale-verwaltung-schweiz.ch

Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO)
Direktion für Standortförderung
Ressort KMU-Politik
Holzikofenweg 36
CH-3003 Bern
+41 (0)58 462 56 56
communication@kmu.admin.ch
seco.admin.ch

Gestaltung

wapico AG
Lorrainestrasse 15a
CH-3013 Bern

Rue des Pilettes 1
CH-1700 Freiburg

+41 (0)31 330 28 30
info@wapico.ch
wapico.ch

Hinweis

Dieser Bericht wurde im Auftrag der Geschäftsstelle Digitale Verwaltung Schweiz und des SECO verfasst. Für den Inhalt sind alleine die Auftraggebenden verantwortlich.

