

# Monitoringbericht 2022

Datum 23. September 2022

Berichtsperiode September 2021 - August 2022

Inhaltsverzeichnis	Management Summary	2
	1 Einleitung	3
	1.1 Ausgangslage	3
	1.2 Vorgehen	3
	2 Quantität, Nutzungsintensität und Qualität	4
	2.1 Quantität elektronischer Behördendienste: Mit Blick auf die Nachfrage, die flächendeckende Verfügbarkeit und das Onlineangebot im Ausland ist noch erheblicher Ausbaubedarf in der Schweiz vorhanden	4
	2.2 Nutzungsintensität: Die Nutzung des Onlineangebots nimmt stetig zu	4
	2.3 Qualität des Angebots: Die Qualität der digitalen Behördendienste ist zufriedenstellend, die Ansprüche der Kunden steigen aber	6
	3 Technologische Voraussetzungen für die Erbringung durchgängiger Onlinedienste	7
	3.1 Basisdienste: Bei der Abwicklung von E-Services sind vorausgefüllte Formulare und elektronische Identitäten noch selten im Einsatz	7
	3.2 Transparenz: Die Nachvollziehbarkeit der Datennutzung und der Leistungserbringung steigt. Jedoch ist die Nachfrage nach Dateneinsicht in der Schweiz aufgrund des hohen Vertrauens gegenüber den Behörden tief	8
	4 Fazit und Ausblick	9

## Management Summary

Das Monitoring zum Stand der digitalen Verwaltung bezüglich Qualität, Quantität und Nutzungsintensität ist, gemäss der «Öffentlich-rechtlichen Rahmenvereinbarung über die Digitale Verwaltung Schweiz», eine Aufgabe der Digitalen Verwaltung Schweiz (DVS). Es bildet eine Grundlage für die Erarbeitung der Strategie und des Umsetzungsplans DVS sowie für die Weiterentwicklung des Leistungsangebots zuhanden der Gremien der DVS. Zudem informiert es die breite Öffentlichkeit über den Stand der digitalen Verwaltung auf nationaler und internationaler Ebene.

Der vorliegende Monitoringbericht ist ein Zwischenbericht und fasst aktuelle und wesentliche Beobachtungen von September 2021 bis August 2022 aus nationalen und internationalen Studien, die wichtige Indikatoren zur Bemessung des Fortschritts der digitalen Verwaltung untersuchen, zusammen. Zudem beinhaltet der Bericht Handlungsmassnahmen für die Weiterentwicklung der digitalen Verwaltung.

Aus den Erhebungen der unterschiedlichen Studien ergibt sich (Kapitel 2), dass das Onlineangebot an Behördenleistungen in der Schweiz im Vergleich zum Ausland und zur bestehenden Nachfrage nicht flächendeckend verfügbar und vielfach noch ausbaufähig ist. Das bestehende Onlineangebot der Behörden wird genutzt und ist mehrheitlich zufriedenstellend. Jedoch steigen die Ansprüche der Nutzerinnen und Nutzer stetig an. Sie wünschen sich einen schnellen und einfachen Zugang auf digitale Behördendienste, der ohne Medienbrüche und unkompliziert abgewickelt werden kann. Die Studien zeigen Entwicklungsbedarf bei den technischen Voraussetzungen auf (Kapitel 3): Vorausgefüllte Formulare und elektronische Identitäten, die einen Online-dienst nutzerfreundlicher machen und den Aufwand der Behörden und User reduzieren, sind bisher selten im Einsatz. Was die Nachvollziehbarkeit der Leistungserbringung (z. B. Dauer und Fortschritt der Services) sowie den Umgang mit persönlichen Daten angeht, entwickeln sich die Behörden gut – wobei hier der Informationsbedarf der Nutzerinnen und Nutzer noch tief ist.

Um mit der digitalen Transformation in Gesellschaft und Wirtschaft Schritt zu halten und sich im internationalen Ranking besser zu positionieren, braucht es eine gemeinsame Anstrengung aller Staatsebenen. Es lassen sich folgende Handlungsempfehlungen ableiten (Kapitel 4):

(1) Nutzerinnen und Nutzer von digitalen Behördendiensten müssen bei der Gestaltung ins Zentrum gestellt werden. (2) Onlinedienste der Behörden sollten zentral und einfach zugänglich gestaltet werden. (3) Mit interoperablen Datensystemen sollen die Behörden den Aufwand für die Nutzerinnen und Nutzer beim Abwickeln von digitalen Behördendiensten reduzieren und die Datenqualität steigern, indem bspw. persönliche Daten automatisch vorausgefüllt werden. (4) Für eine kohärente Digitalisierung auf allen drei Staatsebenen ist die Einführung der E-ID ein wesentlicher Meilenstein.

Die Beobachtungen aus dem Bereich Monitoring zeigen, dass die Behörden bei der Digitalisierung ihrer Leistungen nicht im Alleingang erfolgreich sein können. Die Digitale Transformation der Verwaltung erfordert die Zusammenarbeit innerhalb und zwischen Behörden sowie die kontinuierliche Einbindung der Wirtschaft und der Bevölkerung.

## 1 Einleitung

### 1.1 Ausgangslage

Die Digitale Verwaltung Schweiz (DVS) koordiniert und fördert die digitale Transformation der Behörden auf allen drei Staatsebenen. Das Monitoring zum Stand der digitalen Verwaltung bezüglich Quantität, Nutzungsintensität und Qualität von Behördenleistungen ist eine Aufgabe der DVS gemäss der «Öffentlich-rechtlichen Rahmenvereinbarung über die Digitale Verwaltung Schweiz». Die Ergebnisse aus dem Monitoring dienen den Gremien der DVS als Basis zur Überprüfung und Entwicklung der geltenden E-Government-Strategie 2020-2023 und des 4-jährigen Strategiezyklus sowie der rollenden Umsetzungsplanung. Auch dient das Monitoring den Fachpersonen und der Öffentlichkeit als Informationsgrundlage über den Fortschritt der Digitalen Verwaltung in der Schweiz.

### 1.2 Vorgehen

Der vorliegende Monitoringbericht ist ein kurzer Zwischenbericht und fasst aktuelle und wesentliche Informationen aus den Monitoringaktivitäten von September 2021 bis August 2022 zusammen. Die Aktivitäten umfassen nebst der Mitwirkung an relevanten Studien auch die Koordination und Analyse der Ergebnisse aus den Studien sowie auch die Durchführung der Nationalen E-Government-Studie. Ab 2023 wird der Bericht jeweils im ersten Jahresquartal veröffentlicht. Die Informationslandschaft bildet sich aus nationalen und internationalen Studienergebnissen mit dem Fokus auf die Digitale Verwaltung. In der folgenden Tabelle werden die Studien aufgeführt, die wichtige Indikatoren zur Bemessung des Fortschritts der Digitalen Verwaltung untersuchen (insbesondere zur Messung der Qualität, Quantität und Nutzungsintensität des Onlineangebots, aber auch technologische Voraussetzungen für ein durchgängiges Onlineangebot).

Tabelle 1: Beschreibung und Auswertung der Indikatoren

Studie	Gegenstand und Messindikatoren
Nationale E-Government-Studie <sup>1</sup>	Nutzung und Verfügbarkeit von elektronischen Behördenleistungen.
Studie eGovernment MONITOR <sup>2</sup>	Zufriedenheit mit und (mobile) Nutzung von elektronischen Behördenleistungen, Nutzungsbarrieren.
eGovernment Benchmark-Bericht <sup>3</sup>	Untersucht, inwiefern die Onlineangebote der Verwaltung die «Nutzerfreundlichkeit», «Transparenz», «grenzüberschreitende Mobilität für die Bevölkerung und die Unternehmen» sowie «Basisdienste» erfüllen.

<sup>1</sup> Die Nationale E-Government-Studie 2022 wird gemeinsam von der DVS und dem SECO alle drei Jahre herausgegeben. Die dritte Ausgabe der Nationalen E-Government-Studie 2022 zeigt das Angebot und die Nutzung von elektronischen Behördendiensten in der Schweiz. Während acht Wochen im Herbst 2021 konnten insgesamt rund 5'000 Personen aus Bevölkerung, Unternehmen und Verwaltungen der Schweiz befragt werden.

<sup>2</sup> Die Studie eGovernment MONITOR liefert jährlich ein umfassendes Lagebild zur Nutzung und Akzeptanz digitaler Verwaltungsangebote in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Aus der Schweiz wurden ca. 1'000 Personen, die das Internet privat nutzen, befragt. Die Befragung fand im Frühling 2022 statt.

<sup>3</sup> Der eGovernment Benchmark-Bericht der Europäischen Kommission bewertet jährlich digitale Verwaltungsservices anhand von vier Indikatoren (Nutzerorientierung, Transparenz, Mobilität und Basisdienste). Für das Jahr 2022 wurden diese in 35 Ländern (27 EU-Mitgliedstaaten sowie Island, Norwegen, Montenegro, Serbien, Schweiz, Türkei, Albanien und Mazedonien) untersucht. Mystery Shopper besuchten zwischen Juli und August 2021 und im Oktober 2020 über 14'000 Websites in neun Lebensbereichen, die sich auf wichtige Bereiche der Verwaltung beziehen. Seit der letzten Erhebung im Vorjahr kam es zu Veränderungen bei den Erhebungsmodalitäten. Die Zahl der abgefragten Services hat sich geändert, neue Indikatoren (Transparenz der Leistungsgestaltung) und eine neue Lebenslage (Gesundheit) wurden hinzugefügt.

## 2 Quantität, Nutzungsintensität und Qualität

### 2.1 Quantität elektronischer Behördendienste: Mit Blick auf die Nachfrage, die flächendeckende Verfügbarkeit und das Onlineangebot im Ausland ist noch erheblicher Ausbaubedarf in der Schweiz vorhanden

Diverse Studien zeigen, dass **die Ansprüche der Kunden an digitale Behördendienste steigen**. Es kommt öfters vor, dass Onlineangebote nicht bekannt, zu kompliziert oder gar nicht vorhanden sind. Entsprechend besteht **Ausbaubedarf** bei Onlineangeboten auf allen Verwaltungsebenen. Dies betrifft insbesondere durchgängige (ohne Medienbrüche) Leistungen, obschon diese gegenüber 2018 bereits ausgebaut wurden.<sup>4</sup> Um ihre Leistungsprozesse zu optimieren und den Bedürfnissen der Kunden zu entsprechen, möchte die Mehrheit der Behörden ihre Online-Dienste bedienungsfreundlich ausbauen.

Dazu einige Zahlen und Fakten:

- **64 % der kantonalen Behörden und 47 % der Bundesbehörden** wünschen einen sehr starken Ausbau ihres digitalen Angebots. Die **Gemeinden** erkennen einen weniger ausgeprägten Ausbaubedarf (**nur 13 %** erkennen sehr starken Ausbaubedarf). Den grössten Entwicklungsbedarf erkennen die User jedoch auf Gemeindeebene.
- **Jüngere und in Städten lebende Befragte** wünschen sich häufiger einen Ausbau der E-Services als ältere und auf dem Land lebende Befragte. Häufiger einen Ausbau wünschen sich auch jene, die öfter das **Internet nutzen**.
- Die **fehlenden Rechtsgrundlagen und Personalressourcen** erschweren die Umsetzung digitaler Behördendienstleistungen. Nur in 20 % der Kantone bestehen für einzelne Dienste oder Leistungen Rechtsgrundlagen, erst 28 % der Kantone verfügen über eine umfassende Rechtsgrundlage.

### 2.2 Nutzungsintensität: Die Nutzung des Onlineangebots nimmt stetig zu

Die **Nutzung** von elektronischen Behördendiensten **nimmt** gemäss den aktuellsten Befragungen **zu**<sup>5</sup>. Es zeigen sich u. a. Stadt-Land- und altersbedingte Unterschiede in der Nutzung.

Dazu einige Zahlen und Fakten:

- Gemäss der DACH-Studie<sup>6</sup> haben **61 % (+1 %)** der Schweizer Bevölkerung in den letzten 12 Monaten ein **Onlineangebot der Behörden genutzt**. Der Wert **stagniert** und befindet sich zwischen Deutschland 54 % (+2 %) und Österreich 72 % (-4 %).
- Die Mehrheit der Personen, die einen Online-Behördengang durchgeführt haben, tun dies wieder. Auch Offlinenutzer zeigen ein sehr grosses **Interesse am Online-Kanal**<sup>7</sup>.

<sup>4</sup> Nationale E-Government-Studie 2022

<sup>5</sup> eGovernment MONITOR 2022 und Nationale E-Government-Studie 2022

<sup>6</sup> eGovernment MONITOR 2022

<sup>7</sup> eGovernment MONITOR 2022

- Die nationale Befragung<sup>8</sup> zeigt einen etwas tieferen, aber durchaus positiven Wert. **52 % (+5 % im Vergleich zu 2018)** der Befragten mit Internetzugang hat bereits Geschäfte mit Behörden **online abgewickelt**. Bei 38 % (- 8 % im Vergleich zu 2018) war dies bis jetzt nicht der Fall. Knapp 70% der Bevölkerung wickeln mindestens die Hälfte der Behördendienste elektronisch ab. Bei den Unternehmen sind es sogar fast 80%.
- Der Anteil der Befragten, die bereits online Geschäfte mit Behörden abgewickelt haben, ist in der **Deutschschweiz (52%)** und **der Romandie (55%)** deutlich höher als im **Tessin (32%)** – dies, obwohl das Angebot in allen Landesteilen ähnlich ist.
- **53% der Städterinnen und Städter** haben schon einmal einen digitalen Behördendienst in Anspruch genommen. Bei der **Landbevölkerung sind es 47%**.
- **Am häufigsten nutzen die 25- bis 54-Jährigen** (55 %) digitale Behördendienste, gefolgt von den 55- bis 64-Jährigen (49%). Fast alle untersuchten Studien zeigen, dass die **mobile Nutzung hoch ist und stets wächst**.
- Die **Unternehmen** nutzen elektronische Behördendienste **ausgeprägter und häufiger als die Bevölkerung**. Vier von fünf Unternehmen erledigen mindestens die Hälfte ihrer Behördengeschäfte online. Dank einem laufend ausgebauten Angebot und dem gestiegenen Bekanntheitsgrad wickeln immer mehr Unternehmen ihre Bewilligungs-, Antrags- und Meldeverfahren über EasyGov.swiss ab.<sup>9</sup>
- **Für 52 %** der Bevölkerung spielt es keine Rolle, wie sie auf Onlinedienste der Behörden zugreifen können, solange dies **schnell und unkompliziert** funktioniert.<sup>10</sup>
- **Ein Drittel der Befragten wünscht ein zentrales Behördenportal**, das alle E-Services der Behörden (Bund, Kantone und Gemeinden) gesammelt anbietet.<sup>11</sup>
- Gemäss dem eGovernment MONITOR **suchen mehr als die Hälfte der Befragten über eine Suchmaschine nach Behördendiensten**. Bei den 16-34-jährigen sind es sogar zwei Drittel. Vor allem diese Altersgruppe gelangt weniger über die Internetseite der Behörde an das Onlineangebot.<sup>12</sup>

#### Meistgenutzte E-Services:

- Die **E-Steuerklärung** ist nach wie vor der meistgenutzte E-Service der Schweizer Behörden.<sup>13</sup> 75 % der Steuerzahlerinnen und Steuerzahler füllen ihre Steuererklärung online aus.
- Einen **Strafregisterauszug oder einen Betreibungsregisterauszug** haben 2021 40 % der Befragten elektronisch bestellt. Im Jahr 2018 lag dieser Wert noch unter 30 %.<sup>14</sup>

#### Meistgewünschte E-Services:

<sup>8</sup> Nationale E-Government-Studie 2022

<sup>9</sup> Nationale E-Government-Studie 2022

<sup>10</sup> Nationale E-Government-Studie 2022

<sup>11</sup> Nationale E-Government-Studie 2022

<sup>12</sup> eGovernment MONITOR 2022

<sup>13</sup> eGovernment MONITOR 2022 und Nationale E-Government-Studie 2022

<sup>14</sup> Nationale E-Government-Studie 2022

- 52 % der Befragten wünschen sich die **E-Wohnsitzbestätigung**, aber nur 31% der Befragten haben diese bereits online beantragt, obwohl 70% der berechtigten Behörden den Dienst online anbieten.
- Eine ähnliche Schlussfolgerung zieht der eGovernment MONITOR. 58 % der Befragten haben schon einmal eine Wohnsitzbestätigung beantragt. Davon taten dies 26 % Prozent online. 23 % haben ihren Antrag offline gestellt und wissen nicht von der digitalen Möglichkeit. Wie beide Studien zeigen, sind nach wie vor viele E-Services der Behörden **zu wenig bekannt oder schlecht auffindbar** (s. auch 2.3).
- Ebenfalls ca. die Hälfte der Befragten wünschen eine elektronische Abwicklung beim **Bestellen des Ersatz-Führerausweises**, bei der **Anzeige von Bagatelldelikten**, beim **An- und Abmelden des Fahrzeugs** und beim **Bestellen des Familienausweises**.<sup>15</sup>

2.3 Qualität des Angebots: Die Qualität der digitalen Behördendienste ist zufriedenstellend, die Ansprüche der Kunden steigen aber

Die Analyse von Schweizer Behördenwebseiten zeigt, dass sich die Behörden bereits stark an den Nutzerinnen und Nutzer von digitalen Behördendiensten (User) orientieren. Gemäss dem eGovernment Benchmark-Bericht sind **83 %** (ØEU: 88 %) der untersuchten Portale **nutzerzentriert**. Nutzerzentrierte Portale sind bspw. EasyGov.swiss oder eUmzugCH oder auch die Webseiten der Stadt Zürich oder Stadt Lausanne. Eine gute Leistung erbringt aber die Steuerverwaltung (www.estv.admin.ch). Auf diesem Portal kann der Prozessfortschritt einer Leistung (Deklaration der MWST, Antrag auf die Erstattung der MWST oder Einspruch gegen die MWST-Entscheidung) verfolgt werden. Der User bekommt eine Zustellungsmitteilung und eine Information über die Prozessdauer. Hier ist es auch möglich, elektronische Dokumente einzureichen resp. zu erhalten. Durch die Wiederverwendung von bereits verfügbaren Daten werden Dienste proaktiv bereitgestellt, ohne dass der Benutzer etwas dafür tun muss.

Die Befragten aus der Bevölkerung und Wirtschaft sind mit den E-Services **mehrheitlich zufrieden** (Bevölkerung 64 %, Unternehmen 73 %). Diese Werte haben aber im Vergleich zu 2018 um zwei Prozentpunkte abgenommen. Die gefallene Zufriedenheit dürfte mit den generell **gestiegenen Erwartungen der Nutzenden** gegenüber digitalen Behördendienste zusammenhängen. E-Services der Privatwirtschaft sind oft bedienungsfreundlicher und kommen den steigenden Bedürfnissen der User besser entgegen als jene der Verwaltung. Die Behörden sollten von der Konzipierung bis zur Betriebssetzung digitaler Dienste **die Kunden miteinbeziehen**.

Dazu einige Zahlen und Fakten:

- Für die **Nutzerzentrierung** ist es vielversprechend, dass **mehr als acht von zehn untersuchten Behördendienste online** (ØEU: 87 %) und **96 %** (ØEU: 92 %) **kompatibel auf mobilen Endgeräten** verfügbar sind.<sup>16</sup>

<sup>15</sup> Nationale E-Government-Studie 2022

<sup>16</sup> eGovernment Benchmark-Bericht EU 2022

- Rund **87 %** (ØEU: 91 %) der untersuchten Webseiten bieten **Onlinesupport** (Onlineformular, Chat, E-Mail), **Hilfsfunktionen und Feedback-Mechanismen** an.<sup>17</sup>
- **Fast die Hälfte** der Befragten kritisiert, dass es **zu kompliziert** sei, die richtigen Angebote der **Behörden zu finden**.<sup>18</sup> Die komplizierte Abwicklung wurde in der DACH-Befragung von 46 % (+8) den Befragten als abschreckend dargestellt.
- **Ca. 45 % vertrauen nicht in Datenschutz/Datensicherheit**.<sup>19</sup>
- **44 % (+2)** geben an, dass das **Onlineangebot der Behörde nicht bekannt** ist. Wie im letzten Jahr geben fast die Hälfte der Befragten an, dass sie lieber mit den Mitarbeitenden auf dem Amt sprechen und der **Kontakt vor Ort einfacher** erreichbar ist.<sup>20</sup>

### 3 Technologische Voraussetzungen für die Erbringung durchgängiger Onlinedienste

#### 3.1 Basisdienste: Bei der Abwicklung von E-Services sind vorausgefüllte Formulare und elektronische Identitäten noch selten im Einsatz

Gemäss dem eGovernment-Benchmark-Bericht sind eine elektronische Identität, elektronische Dokumente<sup>21</sup>, authentische Quellen<sup>22</sup> und der digitale Briefkasten<sup>23</sup> wichtige technologischen Voraussetzungen für die Erbringung elektronischer Behördendienste. Im Vergleich zur letzten Messung hat sich die Schweiz im Bereich der **Basisdienste** um 6 % verbessert und liegt bei einem Wert von **42 %** (ØEU: 68.5 %). Der Einsatz einer elektronischen Identität oder vorausgefüllte Formulare fehlen besonders bei E-Services im Bereich Karriere und Familie. Bei elektronischen Behördendiensten im Gesundheitsbereich ist der Einsatz solcher Voraussetzungen sogar über dem EU-Durchschnitt. Dies könnte mit der digitalen Transformation im Gesundheitswesen während der Pandemie zu tun haben - zumal zu Beginn der Pandemie Daten zu den Corona-Fallzahlen teilweise noch via Faxgeräte übermittelt wurden.

Dazu einige Zahlen und Fakten:

- Gemäss dem eGovernment-Benchmark-Bericht ermöglichen es ein Drittel aller untersuchten Portale den Einwohnerinnen und Einwohnern in der Schweiz, sich mittels elektronischer Identitäten (z. B. verifiziertes Login) zu identifizieren, um einen E-Service abzuwickeln.

<sup>17</sup> eGovernment-Benchmark-Bericht EU 2022

<sup>18</sup> Nationale E-Government-Studie 2022

<sup>19</sup> Nationale E-Government-Studie 2022

<sup>20</sup> eGovernment MONITOR 2022

<sup>21</sup> Dokumente in digitaler Form, welche der/die Benutzer/in einreichen/hochladen muss, um einen E-Government-Dienst abzuschliessen, oder die der Benutzer als Nachweis oder Ergebnis des Dienstes erhält (z. B. Zertifikat, Diplom, Registrierungsnachweis).

<sup>22</sup> Authentische Quellen sind Basisregister, die von Regierungen verwendet werden, um Daten in Bezug auf Bevölkerung oder Unternehmen automatisch zu validieren oder abzurufen.

<sup>23</sup> Der elektronische Austausch von Informationen und Dokumenten zwischen Staat und Bevölkerung oder Unternehmen.

- **Mehr als ein Viertel** der untersuchten Portale setzen bei der Abwicklung von Onlinediensten **authentische Quellen** ein (ØEU: 64 %), zum Beispiel beim Parkausweisantrag der Stadt Luzern.
- **Bei der Hälfte** der untersuchten Portale können die Nutzer bei der Abwicklung von Onlinediensten **Dokumente** hochladen oder abrufen.
- **Die digitale Post (digitaler Briefkasten)**, wird bei **mehr als der Hälfte** der untersuchten Behördenportale angeboten (bspw. Kantone Waadt und Basel-Stadt, das Portal eUmzug, das KMU-Portal sowie EasyGov.swiss.<sup>24</sup>

3.2 **Transparenz:** Die Nachvollziehbarkeit der Datennutzung und der Leistungserbringung steigt. Jedoch ist die Nachfrage nach Dateneinsicht in der Schweiz aufgrund des hohen Vertrauens gegenüber den Behörden tief

Was die **Transparenz**<sup>25</sup> betrifft, entwickelt sich die Schweiz (ca. 40 % der untersuchten Portale) kontinuierlich weiter, liegt aber insgesamt noch ca. 20 % hinter dem EU-Durchschnitt.<sup>26</sup> Bei unternehmensbezogenen Lebensereignissen wie bspw. der Gründung eines Unternehmens sind die Onlinedienste der Behörden nachvollziehbarer (bspw. Dauer und Fortschritt der Leistungserbringung oder Information über die Verarbeitung persönlicher Daten), als bei personenbezogenen Lebensereignissen wie Heirat, Geburt, Arbeitssuche oder Stipendienantrag.

Dazu einige Zahlen und Fakten:

- **Ein Viertel der untersuchten Onlinedienste** sind für die Nutzerinnen und Nutzer **nachvollziehbar**, d. h. der Ablauf der Leistungsabwicklung vom Ausfüllen der Formulare bis zum Erhalt der Leistung ist transparent. Im Bericht wird die Information bzgl. der **Offenlegung der Fristen bei Leistungserbringung** stark gewichtet. So informieren zum aktuellen Standpunkt nur wenige Behörden über die **Dauer und Fortschritt der Leistungsabwicklung**. Positiv ist aber, dass in den meisten Diensten die Nutzenden online eine Zustellungsmitteilung über den erfolgreichen Abschluss des Verfahrens erhalten (bspw. bei der MWST-Deklaration oder der Beantragung eines Parkscheins).
- **45 %** der Behördenportale informieren die Nutzer darüber, ob und welche ihrer **persönlichen Daten** von den öffentlichen Verwaltungen abgefragt und verarbeitet wurden (bspw. beim Umzug oder bei der Deklaration der MWST).<sup>27</sup> Wie die Nationale E-Government-Studie zeigt, macht nur **eine von zehn Personen** in der Schweiz von ihrem Recht

<sup>24</sup> EU eGovernment-Benchmark-Bericht 2021

<sup>25</sup> Offenheit über die Leistungserbringung, Politikgestaltung und die Gestaltung digitaler Dienste sowie Verarbeitung personenbezogener Daten.

<sup>26</sup> eGovernment-Benchmark-Bericht EU 2022

<sup>27</sup> eGovernment Benchmark-Bericht EU 2022



auf **Dateneinsicht** Gebrauch. Das hohe Vertrauen gegenüber Behörden bezüglich Persönlichkeits- und Datenschutz, fehlendes Interesse und mangelnde Kenntnis stellen sich als Hauptgründe für den Verzicht auf Dateneinsicht heraus.<sup>28</sup>

- **Fast die Hälfte** der Verwaltungen ermöglicht der Bevölkerung, **bei der Gestaltung der Behördengeschäfte** mitzubestimmen. Allerdings nur, wenn es um die **Teilnahme am politischen Prozess (E-Partizipation)** geht. Bei der **aktiven Teilnahme an der Gestaltung von Behördendiensten** bieten sie den Usern noch keine Möglichkeiten an.<sup>29</sup>

#### 4 Fazit und Ausblick

Das Gesamtbild zum Stand der digitalen Verwaltung in der Schweiz zeigt Verbesserungspotenzial auf. Mehr als die Hälfte der User wünscht sich einen einfachen Zugang zu Diensten – unabhängig davon, mit welcher Gemeinde, Stadt oder kantonalen Stelle sie zu tun haben – den sie ohne Medienbrüche abwickeln können. Aus dem Monitoring ergeben sich folgende **Handlungsempfehlungen**.

1. **User müssen bei der Gestaltung von elektronischen Behördendiensten ins Zentrum gestellt werden:** Da es viele verschiedene Arten von Nutzerinnen und Nutzern gibt, muss ein nutzerzentriertes Servicedesign die Bedürfnisse aller Personen erfüllen, einschliesslich jener mit bestimmten Beeinträchtigungen oder geringen digitalen Kenntnissen, In- und Ausländer sowie auch User mit unterschiedlichen Geräten (Desktop-Computer, Smartphones und Tablets).
2. **Elektronische Behördendienste sollen möglichst zentral und einfach zugänglich sein (im Sinne eines «single point of contact»):** Die Lebensereignisse von Bevölkerung und Unternehmen umfassen oft Dienste von mehreren Behörden (bspw. die Einbürgerung). In der Schweiz sind durchgängige E-Services noch in Aufbau. Wie die Best-Practice-Angebote (bspw. eUmzugCH, Covid-Zertifikat usw.) zeigen, zahlt sich die behördenübergreifende Zusammenarbeit mit höherer Zufriedenheit aus.
3. **Interoperabilität innerhalb und zwischen den drei Staatsebenen sicherstellen, um den Datenaustausch zu fördern:** Interoperable Datensysteme helfen den Behörden, Online-Antragsformulare mit bereits bekannten Informationen auszufüllen. Durch automatisch vorausgefüllte Formulare mit Daten, welche die Behörden bereits haben, reduziert sich der Aufwand für die User (keine Mehrfacherfassungen, «Once-Only»-Prinzip) und für die Behörden (Steigerung der Datenqualität).
4. **Es braucht eine elektronische Identität zur digitalen Identifikation bei der Abwicklung von E-Services:** Die elektronische Identität ist eine grundlegende technische Voraussetzung und ein wichtiger Meilenstein für eine kohärente Digitalisierung auf allen drei Staatsebenen. Deshalb muss die Einführung der E-ID forciert werden. Mit dem neuen E-ID-Gesetz (BGEID) entsteht ein wichtiger Baustein für mehr Souveränität im digitalen Raum.

<sup>28</sup> Nationale E-Government-Studie 2022

<sup>29</sup> eGovernment Benchmark EU 2022

Die Politik und Verwaltung haben insbesondere während der akuten Phase der Corona-Krise gezeigt, dass sie zeitgemässe und kundenfreundliche E-Services in kürzester Zeit anbieten können. Mit der SwissCovid App entstand eine dezentrale und als Open Source Software freigegebene Contact Tracing App. Mit der Mobile App fürs Covid-Zertifikat wurde ein weiterer Erfolg nachgelegt. Anträge für Überbrückungskredite für die von der Pandemie betroffenen Unternehmen konnten innerhalb kürzester Zeit über EasyGov.swiss abgewickelt werden. Über das Portal eUmzugCH wurden doppelt so viele Umzüge gemeldet als in den Vorjahren. Diese Beobachtungen zeigen klar auf: Die digitale Transformation der Verwaltung erfordert die Zusammenarbeit innerhalb und zwischen den Behörden sowie die Einbindung der Wirtschaft und der User, was in einigen Kantonen bereits Erfolg zeigt<sup>30</sup>.

Als neue Organisation legt die Digitale Verwaltung Schweiz (DVS) ihren Fokus auf wichtige Querschnittsthemen wie den Ausbau von Serviceplattformen, die Staatsebenen übergreifende Nutzung und Verwaltung von Daten sowie die Entwicklung einer staatlichen elektronischen Identität (E-ID). Die Ergebnisse aus dem Monitoring zum Stand der digitalen Verwaltung in der Schweiz und der Vergleich mit dem Ausland werden als Auftrag verstanden, weiterhin intensiv am Onlineangebot auf allen föderalen Ebenen zu arbeiten.

<sup>30</sup> Der Kanton St.Gallen und die St.Galler Gemeinden, fast alle Zürcher Gemeinden oder auch der Kanton Thurgau mit den Thurgauer Gemeinden arbeiten erfolgreich im Bereich der digitalen Verwaltung zusammen. So bieten der Kanton Aargau und die Aargauer Gemeinden ein gemeinsames Angebot auf einem zentralen Portal (Smart Service Aargau) für Einwohnerinnen und Einwohner, Unternehmen, Organisationen, Vereine usw., um digitale Dienstleistungen möglichst einfach, effizient und mit niederschwelligem Zugang nutzen zu können.