

# Monitoringbericht 2021

---

**Datum** 13.10.2021

**Berichtsperiode** September 2020 - August 2021

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	1	Management Summary	1
	2	Einleitung	2
	2.1	Ziel und Vorgehen	2
	2.2	Aufbau des Berichts	4
	3	Überprüfung der E-Government-Entwicklung der Schweiz im Vergleich zum Ausland	5
	3.1	Angebot E-Services	5
	3.2	Angebot grenzüberschreitender E-Services	7
	3.3	Angebot elektronischer Mitwirkungskanäle	7
	3.4	Nutzung E-Services	7
	3.5	Zufriedenheit und Nutzungserlebnis E-Services	8
	3.6	Voraussetzungen: Infrastruktur, Humankapital und Innovationskapazität	9
	3.6.1	Telekommunikationsinfrastruktur	10
	3.6.2	Humankapital	10
	3.6.3	Innovationskapazität	10
	3.7	Basisdienste	11
	3.8	Transparenz E-Services	12
	4	Auswirkungen der Corona-Krise auf die Digitale Landschaft	14
	5	Überblick über E-Government-Projekte	15
	6	Fazit	16
	7	Anhang	18

# 1 Management Summary

Das Monitoring zeigt, dass die E-Government-Entwicklung in der Schweiz eher bescheiden ist (s. Tabelle 1). Das Tempo reicht nicht aus, um international mithalten, umso wichtiger sind ein gemeinsamer Effort und strategische Massnahmen: Es braucht einen Basisdienst für die Sicherstellung der Authentifizierung und Identifizierung, um durchgängige und nutzerfreundliche E-Services anzubieten. Zugleich könnte der Aufwand für Bevölkerung und Unternehmen beim Abwickeln von E-Services reduziert werden, indem authentische Quellen wie Basisregister genutzt werden, um persönliche Angaben automatisch vorzufüllen. Zudem muss die Abwicklung nachvollziehbar sein, damit die Nutzenden verfolgen können, was mit ihren persönlichen Daten passiert und/oder wo sich die Leistungsabwicklung befindet. Eine durchgeführte Befragung zeigt, dass Personen E-Services eher nutzen, wenn transparent ist, wie Behörden ihre persönlichen Daten verwenden, und/oder, wenn sie E-Services kennen und schon einmal genutzt haben. Um das Vertrauen in E-Government zu stärken, sind offene, durchgängige und kundenzentrierte E-Services (wie zum Beispiel die elektronische Steuererklärung) notwendig.

Die Schweiz hat in den letzten Jahren in einigen Bereichen Fortschritte erzielt (z. B. eUmzugCH, der Aufbau kantonaler Register, das Unternehmensportal EasyGov.swiss). Sie glänzt mit Höchstwerten beim Breitbandanschluss, Bildungsniveau der Bevölkerung und bei der Innovationskapazität. Die Corona-Pandemie und die rasche Umstellung auf Homeoffice haben einen zusätzlichen Digitalisierungsschub ausgelöst. Ein zunehmender Grossteil der Bevölkerung äussert nach wie vor den Wunsch, künftig häufiger Online-Behördendienste nutzen zu wollen. Doch das Angebot an E-Services kann den Bedürfnissen nicht gerecht werden. Die Schweiz landet im EU-Benchmark mit einem Gesamtwert<sup>1</sup> von 52.3 % (EU 68 %) auf Rang 32 von 36. Vor zwei Jahren lag der Wert bei 49.9 % (EU 62 %). Die Distanz zu den Spitzenreitern wie Malta, Estland und Dänemark ist nach wie vor gross.

Auch deshalb verstärken Bund, Kantone, Gemeinden und Städte mit der neuen Organisation «Digitale Verwaltung Schweiz» (DVS) die Zusammenarbeit im Bereich der Digitalisierung und des E-Government sowie die Vernetzung mit den Akteuren<sup>2</sup>. Durch die DVS dürfte die Schweiz ihre Noten im Bereich der Transparenz und Basisdienste verbessern und im europäischen Benchmark aufsteigen.

<sup>1</sup> Setzt sich aus dem Durchschnittswert der vier Hauptindikatoren «Nutzerzentriertheit», «Grenzüberschreitende E-Services», «Transparenz» und «Basisdienste» zusammen.

<sup>2</sup> Agenda «Nationale Infrastrukturen und Basisdienste Digitale Verwaltung Schweiz» (Stand März 2021)

## 2 Einleitung

### 2.1 Ziel und Vorgehen

Die Geschäftsstelle E-Government Schweiz schafft mit dem jährlichen Monitoring einen Überblick über die E-Government-Entwicklung in der Schweiz. Mit Blick auf die globale Lage im Bereich der digitalen Verwaltung bewertet sie die Situation in der Schweiz. Die Ergebnisse aus dem Monitoring dienen Fachexperten und der Öffentlichkeit als Informationsbasis und zeigen, wie E-Government auf allen föderalen Ebenen vorankommt. Diese Erkenntnisse dienen dem Steuerungs- und dem Planungsausschuss als Basis zur Überprüfung der geltenden E-Government-Strategie.

Der vorliegende Monitoringbericht fasst aktuelle und wesentliche Informationen von September 2020 bis August 2021 zusammen. Ihm liegen nationale und internationale Studien<sup>3</sup>, Umfragen und der Austausch mit dem E-Government-Netzwerk (z. B. Städte und Kantone) sowie Erfahrungen aus dem Umsetzungsplan zugrunde. In der Tabelle werden die Hauptindikatoren aus den untersuchten Studien (s. Anhang) beschrieben. Diese werden zur Bemessung des E-Government-Fortschritts beleuchtet.

Tabelle 1: Beschreibung und Auswertung der Indikatoren für das Monitoring

Indikator	Beschreibung	Ergebnis
E-Services (Nutzung und Angebot)	Dienste und Informationen der Behörden (Gemeinde, Kanton und Bund), die über das Internet genutzt werden können (z. B. die elektronische Steuererklärung, online Wohnsitzbestätigung usw.).	<p><b>eGovernment Monbitor 2021 (DACH)</b></p> <p>Nutzung E-Services:</p> <p>AT: 76 % (+4 %)</p> <p>CH: 60 % (+0 %)</p> <p>DE: 52 % (-2 %)</p> <p><b>eGovernment Survey UN 2020</b></p> <p>Online Service Index:</p> <p>2020: Rang 36/193 (Index 0.83/1)</p> <p>2018: Rang 35/193</p>

<sup>3</sup> Eine Beschreibung der relevanten Studien befindet sich im Anhang.

Indikator	Beschreibung	Ergebnis
		(Index 0.85/1)
Grenzüberschreitende E-Services	Online-Behördendienste und Informationen zu Diensten, die grenzüberschreitend verfügbar sind	<b>eGovernment Benchmark EU 2021</b> CH 2019/20: 48.5 % (EU: 54.8 %) CH 2017/18: 51.5 % (EU: 52.7 %)
E-Partizipation	Mitwirkung an Politik und Verwaltung mittels elektronischer Kanäle (z. B. digitale Plattform «Quartieridee» Stadt Zürich)	<b>eGovernment Survey UN 2020</b> 2020: Rang 18/193 (Index 0.9/1) 2018: Rang 41/193 (Index 0.84/1)
E-Government-Entwicklungsindex	Setzt sich aus drei Unterkomponenten zusammen: (1) Umfang und Qualität der Online-Dienste (Online Service Index, OSI), (2) Entwicklungsstand der Telekommunikationsinfrastruktur (Telecommunication Infrastructure Index, TII) und (3) vorhandenes Humankapital (Human Capital Index, HCI).	<b>eGovernment Survey UN 2020</b> E-Government-Entwicklungsindex: 2020: Rang 16/193 (Index 0.89/1) 2018: Rang 15/193 (Index 0.85/1)
Telekommunikationsinfrastruktur	Anzahl Internetnutzerinnen und -nutzer, Mobilfunkteilnehmende sowie aktive Mobilfunk- und Festnetz-Breitbandabonnemente	<b>eGovernment Survey UN 2020</b> 2020: Index 0.95/1 2018: Index 0.84/1
Humankapital	Alphabetisierungsgrad, Anzahl Schuljahre und Einschulungsquote der Bevölkerung	<b>eGovernment Survey UN 2020</b> 2020: Index 0.9/1 2018: Index 0.87/1
Nutzerzentriertheit	Dienste und Informationen der Behörden, die online verfügbar sind und über Portale/Webseiten erreichbar sind. Verfügbarkeit von	<b>eGovernment Benchmark EU 2021</b> CH 2019/20: 83.1 % (EU: 88.1 %) CH 2017/18: 83.1 % (EU: 84.8 %)

Indikator	Beschreibung	Ergebnis
Transparenz der E-Services	Online-Support, Hilfsfunktionen und Feedback-Mechanismen Transparenz bzgl. Personendaten, Prozess der Leistungsabwicklung und Leistungsgestaltung	<b>eGovernment Benchmark EU 2021</b> CH 2019/20: 43.8 % (EU: 64.2 %) CH: 2017/18: 40.4 % (EU: 62.3 %)
Basisdienstleistungen	Grundbausteine für durchgängige E-Services (z. B. elektronische Identität, elektronische Dokumente, authentische Quellen [automatisch ausgefüllte Formulare] und die digitale Post)	<b>eGovernment Benchmark EU 2021</b> CH 2019/20: 34.0 % (EU: 65.2 %) CH 2017/18: 27.8 % (EU: 58.3 %)
Innovationskapazität	Innovative Inputs und Outputs eines Landes: – Innovative Inputs umfassen Humankapital, Forschung, Infrastruktur, Reifegrad des Marktes und der Unternehmen. – Innovative Outputs sind Wissen und Technologie sowie Kreativität.	<b>The Global Innovation Index WIPO 2020</b> 2020: Rang 1/131 (Index 0.66/1) 2018: Rang 1/131 (Index 0.67/1)

## 2.2 Aufbau des Berichts

Als erster Schritt wird die Entwicklung von E-Government in der Schweiz im Vergleich zum Ausland überprüft. Danach werden die Auswirkungen der Pandemie auf E-Government analysiert und anschliessen werden die Entwicklungen in der digitalen Projektlandschaft erläutert. Zum Schluss folgen Empfehlungen und ein kurzes Fazit.

## 3 Überprüfung der E-Government-Entwicklung der Schweiz im Vergleich zum Ausland

### 3.1 Angebot E-Services

Frage	Ergebnis	Quelle
Online-Verfügbarkeit von E-Services über Portale/Webseiten	CH 2019/20: 79.4 % (EU: 87.2 %) CH 2017/18: 80.6 % (EU 85.4 %)	eGovernment Benchmark EU 2021
Verfügbarkeit von Online-Support, Hilfsfunktionen und Feedback bei E-Services	CH 2019/20: 91.1 % (EU: 90.7 %) CH 2017/18: 91.1 % (EU: 89.9 %)	
Mobile Verfügbarkeit von E-Services	CH 2019/20: 89.4 % (EU: 88.4 %) CH 2017/18: 82.4 % (EU: 68 %)	
Wunsch nach E-Services	Suche Zuständigkeiten/Öffnungszeiten: 84 % Terminvereinbarung: 78 % Kommunikation mit der Behörde: 75 %	E-Government Monitor 2021
Bewertung der Schweizer Bevölkerung bzgl. Fortschrittlichkeit des Online-Angebots	18 % sehr fortschrittlich 61 % eher fortschrittlich 19 % eher nicht fortschrittlich 2 % überhaupt nicht fortschrittlich	Digital Government Survey Deloitte 2021
Bewertung der Verwaltungsangestellten in der Schweiz bzgl. Fortschrittlichkeit des Online-Angebots	17 % sehr fortschrittlich 62 % eher fortschrittlich 18 % eher nicht fortschrittlich 3 % überhaupt nicht fortschrittlich	

Gemäss dem eGovernment Benchmark-Bericht der EU<sup>4</sup> sind ca. **80 % (EU: 87.2 %) der untersuchten Behördendienste und Informationen zu diesen Diensten online verfügbar<sup>5</sup>. Rund 90 % der untersuchten Webseiten bieten Online-Support, Hilfsfunktionen und Feedback-Mechanismen an und sind mobile-tauglich.** Im Hauptindikator «Nutzerzentriertheit» (s. Tabelle 1) kann die Schweiz mit dem EU-Durchschnitt mithalten, insbesondere dank Portalen wie EasyGov.swiss, dem KMU-Portal zur Gründung und Anmeldung eines kleinen oder mittleren Unternehmens, sowie auch Diensten wie eUmgang oder regionalen Lösungen für das Einreichen der Steuererklärung.

Die Studie der Vereinten Nationen zeigt, dass die Schweiz noch Potenzial für ein breiteres E-Government-Angebot hat. Im Online Service Index<sup>6</sup> liegt die Schweiz auf Rang 36 von 193 (s. Tabelle 1). Nutzer wünschen sich mehr E-Services. Sie möchten mit der Behörde auf digitalem Weg interagieren, z. B. nach Informationen suchen, Termine vereinbaren oder kommunizieren<sup>7</sup>. **Ca. 70 % der Bevölkerung wünschen sich von den Behörden mehr digitale Dienstleistungen und 70 % bis 80 % der Befragten wünschen zudem schweizweit einheitliche digitale Lösungen**, etwa für die elektronische Übermittlung von Steuerdaten, für die Online-An- und Abmeldung am Wohnsitz, für einen elektronischen Identifizierungsdienst mittels E-ID oder um z. B. Straf-/Betreibungsregisterauszüge online zu beziehen. Fast 80 % der Schweizer Bevölkerung schätzt das Online-Behördenangebot zumindest als «eher fortschrittlich» ein. Dabei sind Frauen, junge Bürgerinnen und Bürger, sowie Grossstadtbewohner überdurchschnittlich vertreten. **Die restlichen 20 % der Befragten sind der Meinung, dass digitale Dienste «eher nicht» oder «überhaupt nicht fortschrittlich» sind.**

Auch die befragten Verwaltungsangestellten bewerten das Online-Angebot der Behörden als fortschrittlich (s. Übersicht oben). Ein Drittel der Verwaltungsangestellten wünscht sich mehr externe Bürgerdienste und 16 % einen Ausbau digitalisierter interner Abläufe. Ihrer Ansicht nach sind die grössten Hürden für die Digitalisierung interne Abläufe, nicht adäquate IT Hard- und Software (30 %) sowie unzureichende rechtliche Rahmenbedingungen (25 %)<sup>8</sup>.

<sup>4</sup> eGovernment Benchmark-Bericht 2021. Die vier zentralen Indikatoren im eGovernment Benchmark werden jährlich anhand von konkreten Lebenslagen für Unternehmen und Bevölkerung untersucht. Bei den angegebenen Werten handelt es sich um die Durchschnittswerte der Erhebungen 2019 und 2020. Im Jahr 2020 wurden methodisch Änderungen eingeleitet und neue/überarbeitete Indikatoren (z. B. Transparenz der Leistungsgestaltung) hinzugefügt.

<sup>5</sup> EU eGovernment Benchmark-Bericht 2021. Der Indikator zeigt an, ob Dienste offline (0%), nur Informationen online (50%) oder Dienste vollständig online (100%) verfügbar sind.

<sup>6</sup> eGovernment Survey 2020 United Nations

<sup>7</sup> Digital Government Survey 2021 und E-Government-Monitor 2021

<sup>8</sup> Digital Government Survey 2021 Deloitte

## 3.2 Angebot grenzüberschreitender E-Services

Die Hälfte der untersuchten E-Services ist für Nutzerinnen und Nutzer ausserhalb der Schweiz verfügbar (s. Tabelle 1). Nichtsdestotrotz entwickelt sich die Schweiz hier leicht rückläufig. Diese Rückläufigkeit ist zum Teil auf die gestiegene Zahl der untersuchten E-Services zurückzuführen. Viele der neuen Dienste sind für Personen aus anderen Staaten nicht verfügbar. Wenn es z. B. um die Arbeitssuche oder die Pensionierung geht, sind grenzüberschreitende E-Services kaum verfügbar. Im Vergleich zur letzten Messung hat sich jedoch der Austausch von elektronischen Dokumenten zwischen zwei Ländern verdoppelt und liegt nun bei 42 %. Bei der Geschäftsgründung (z. B. steuerliche Angelegenheiten, Einstellung eines Mitarbeiters usw.) liegt dieser Wert sogar bei 100 %<sup>9</sup>. Unternehmensbezogene Dienste können über EasyGov.swiss und KMU-Portal einfach und grenzüberschreitend erledigt werden.

## 3.3 Angebot elektronischer Mitwirkungskanäle

E-Partizipation entwickelt sich in der Schweiz weiter. Seit der Messung 2018 rückt die Schweiz 23 Plätze vor<sup>10</sup> (s. Tabelle 1). Immer mehr Kantone und Gemeinden bieten ihren Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit, sich elektronisch an Politik und Verwaltungsgeschehen zu beteiligen. Digitale Partizipationsplattformen, insbesondere die Open-Source-Software Decidim, werden in der Schweiz immer öfter erfolgreich eingesetzt, z. B. in der Stadt Luzern, in Lausanne (Lausanne participe), in der Gemeinde Wipkingen (Quartieridee) und im Kanton Genf (participer.ge.ch). Auch E-Government Schweiz unterstützt diese Portale im Rahmen der Strategieumsetzung<sup>11</sup>.

## 3.4 Nutzung E-Services

Frage	Ergebnis	Quelle
Nutzung	AT: 76 % (+4 %) CH: 60 % (+0 %) DE: 52 % (-2 %)	E-Government Monitor 2021

<sup>9</sup> EU eGovernment Benchmark-Bericht 2021

<sup>10</sup> UN eGovernment-Survey 2020

<sup>11</sup> Die E-Partizipationsprojekte sind auf der Webseite [www.egovernment.ch/de/umsetzung/innovationen/](http://www.egovernment.ch/de/umsetzung/innovationen/) publiziert.



Meistgenutzte E-Services in der Schweiz	Suche nach Zuständigkeiten/Öffnungszeiten: 78 % Abwicklung der Steuererklärung: 56 % Kommunikation mit der Behörde: 52 % (+11 %) Terminvereinbarung: 48 % (+7 %)	
---	---	--

Die E-Government-Monitor-Studie<sup>12</sup> zeigt, dass 60 % der Schweizer Bevölkerung in den letzten 12 Monaten ein Online-Angebot der Behörden genutzt hat. Dieser Wert stagniert und befindet sich zwischen dem Wert von Deutschland und Österreich. Wer bereits einmal Behördendienste online genutzt hat, ist den Services gegenüber positiver eingestellt, als jemand, der noch nie E-Services genutzt hat (73 % zu 59 %).

Gemäss der Studie sind die meistgenutzten Online-Dienste:

- die Suche nach Informationen zu Zuständigkeiten und Öffnungszeiten,
- Abwicklung der Steuererklärung,
- der Dialog mit der Behörde sowie die Terminvereinbarung.

Gemäss einer Umfrage bei den grössten Städten der Schweiz gehören:

- der elektronische Umzug,
- die Online-Bestellung einer Wohnsitzbestätigung,
- eines Betreibungsregisterauszugs und
- einer GA-Tageskarte zu den meistgenutzten Online-Diensten<sup>13</sup>.

### 3.5 Zufriedenheit und Nutzungserlebnis E-Services

Frage	Ergebnis	Quelle
Zufriedenheit	CH: 66 % (-8 %) AT: 66 % (-13 %)	E-Government Monitor 2021

<sup>12</sup> E-Government Monitor 2021

<sup>13</sup> Umfrage zu den meistgenutzten Online-Diensten in den grössten Schweizer Städten, Geschäftsstelle E-Government Schweiz. Per 16. Oktober 2020 haben 10 von 36 Städten geantwortet.

	DE: 47 % (-15 %)	
Nutzungsbarrieren	Persönlicher Kontakt: 50 % Behörde vor Ort ist einfach zu erreichen: 48 % Online-Angebote sind nicht bekannt: 42 %	

Die Zufriedenheit bei der Nutzung des bestehenden Angebots ist leicht gesunken: 66 % (-8 %) der Schweizer Bevölkerung ist mit dem Online-Angebot der Behörden zufrieden. In Österreich sind es auch 66 % (-13 %) und in Deutschland 47 % (-15 %). Dreiviertel der Befragten in der Schweiz fällt es leicht, allgemeine Online-Dienste zu erledigen (Onlinebanking, Onlineshopping, Buchung von Dienstleistungen usw.; wohingegen 65 % angeben, dass ihnen die Abwicklung von E-Services der Behörden leichtfällt. Dies zeigt, dass Online-Dienste der Privatwirtschaft die steigenden Bedürfnisse der Nutzenden beim Online-Angebot besser erkennen und befriedigen, als E-Services der Verwaltung. Die gefallene Zufriedenheit von E-Services der Behörden dürfte mit den generell gestiegenen Erwartungen der Nutzenden gegenüber Online-Diensten zusammenhängen.

Die E-Services werden überwiegend als bequem, einfach (Navigation) und zuverlässig (stabile Verbindung) empfunden. Dennoch nutzen 42 % keine elektronischen Behördendienste, weil sie diese nicht kennen. Für die Hälfte der Befragten ist der persönliche Kontakt mit den Behörden wichtig und einfacher als über das Internet<sup>14</sup>. Über ein Drittel der Bürgerinnen und Bürgern erscheint der Aspekt des Datenschutzes und der Datensicherheit bei Themen wie Steuern, elektronischen Signaturen und dem komplett elektronischen Daten- und Informationsaustausch mit den Behörden als heikel<sup>15</sup>. Der Wunsch nach persönlichem Kontakt und die Bedenken betreffend Datenschutz und Datensicherheit zeigen, dass das Vertrauen gegenüber der öffentlichen Verwaltung eine Grundvoraussetzung für ein erfolgreiches E-Government ist.

### 3.6 Voraussetzungen: Infrastruktur, Humankapital und Innovationskapazität

Die Schweiz nimmt im E-Government-Entwicklungsindex Platz 16 von 193 Ländern ein und gehört zu den fortschrittlichen Ländern im Bereich digitaler Verwaltung (s.

<sup>14</sup> eGovernment Monitor 2021

<sup>15</sup> Digital Government Survey 2021

Tabelle 1). Dies verdankt sie insbesondere der Glanzleistung im Bereich Bildungsniveau, Telekommunikationsinfrastruktur sowie Forschung und Innovationen.

### 3.6.1 Telekommunikationsinfrastruktur

Im Bereich der Telekommunikationsinfrastruktur befindet sich die Schweiz auf den oberen Rängen und hat eine fast doppelt so hohe Note wie der globale Durchschnitt von 0.54 (s. Tabelle 1). Sie verfügt weltweit über das am weitesten ausgebaute Mobilfunknetz und die höchste Dichte an Breitbandanschlüssen. Dies sind wichtige Infrastrukturen für die Ausbreitung und die Nutzung von digitalen Behördenleistungen<sup>16</sup>. Die Omnibus Erhebung über die Internetnutzung der Schweizer Haushalte des Bundesamts für Statistik vom Jahr 2020 zeigt, dass 9 von 10 Personen täglich das Internet nutzen.

### 3.6.2 Humankapital

Die Schweiz hat ein sehr hohes Bildungsniveau. Im Humankapitalindex (Alphabetisierungsgrad, Anzahl Schuljahre und Einschulungsquote der Bevölkerung) liegt sie mit der Note 0.9 im internationalen Ranking ganz weit oben (globaler Durchschnitt 0.68) (s. Tabelle 1). Sie glänzt dank hoher Qualität bei Universitäten und zahlreiche wissenschaftliche Veröffentlichungen und Patentmeldungen.

### 3.6.3 Innovationskapazität

Die Schweiz stand zum zehnten Mal in Folge auf Platz eins im Global Innovation Index<sup>17</sup> (s. Tabelle 1). Ihr folgen Schweden und die Vereinigten Staaten von Amerika (USA). Anhand von 80 Indikatoren wird die Innovationskraft von 130 Volkswirtschaften gemessen. Durch die hohen Ausgaben in Forschung und Entwicklung und der erstklassigen Hightech-Produktion bietet die Schweiz einen nährhaften Boden für technologische Innovationen. Den ersten Platz verdankt sie der erstklassigen Leistung in den Bereichen Wissen und Technologie (z. B. Patente, Publikation wissenschaftlicher Artikel usw.), Kreativität (z. B. internationaler Markenwert) und Reifegrad der Wirtschaft (z. B. Zusammenarbeit zwischen Privatwirtschaft und Universitäten).

<sup>16</sup> UN eGovernment Survey 2020

<sup>17</sup> The Global Innovation Index 2020 (The Global Innovation Index 2021 wird am 20.09.2021 publiziert)

### 3.7 Basisdienste

Indikator <sup>18</sup>	Wert	Quelle
Elektronische Identität (E-ID)	CH 2019/20: 27 % (EU: 59.1 %) CH 2017/18: 25.8 % (EU: 53.5 %)	eGovernment Benchmark EU 2021
Elektronische Dokumente	CH 2019/20: 51.0 % (EU: 71.8 %) CH 2017/18: 53.7 % (EU: 64.9 %)	
Authentische Quellen (automatisch vorausgefüllte Formulare)	CH 2019/20: 12.2 % (EU: 61.4 %) CH 2017/18: 8.3 % (EU: 55.1 %)	
Digitale Post	CH 2019/20: 50.0 % (EU: 73.3 %) CH 2017/18: 31.3 % (EU: 63.4 %)	

Die Schweiz liegt im Ausbaustand grundlegender Basisdienste (E-ID, elektronische Dokumente, authentische Quellen und digitale Post) trotz einer Verbesserung von +6 % seit der letzten Messung, deutlich hinter dem europäischen Durchschnitt (CH 34 %; EU 65.2 %) (s. Tabelle 1). Solche Basisdienste fehlen besonders bei E-Services im Bereich Familie (Heirat, Geburt, Todesfall usw.) und Karriere (Arbeitssuche usw.). Beispielsweise verdankt Dänemark seinen Erfolg im E-Government der elektronischen Identität für die Identifizierung und der digitalen Unterschrift (NemID) sowie dem digitalen Postfach für die Behördenkommunikation (Digital Post). Durch diese Basisdienste können in Dänemark eine Vielzahl von Diensten jederzeit online erledigt werden.

In der Schweiz ist noch keine staatlich anerkannte **E-ID** (z. B. Smartcard, Benutzername und Passwort) etabliert, die zur digitalen Identifikation bei der Abwicklung von E-Services eingesetzt werden kann. Gemäss einer Umfrage von eOperations Schweiz setzen vier Kantone eine eigene E-ID ein und sechs Kantone sind an der Planung für die Einführung einer solchen. In den Kantonen, wo bereits eine E-ID herausgegeben wird, können damit E-Services abgewickelt werden. In einem dieser Kantone sind heute 83'000 Identitäten registriert. Die Kantone wünschen, dass die zukünftige E-ID, die vom Bund ausgestellt werden soll, sicher und einfach zu handhaben ist. Sie soll eine breite Akzeptanz

<sup>18</sup> Erklärung befindet sich in der Tabelle 1

erreichen. Zudem wünschen die Kantone eine einheitliche Lösung für verschiedene Portale<sup>19</sup>. Gemäss der Deloitte-Umfrage unterstützen rund 80 % der Befragten die Möglichkeit einer offiziellen elektronischen Identifizierung. Nichtsdestotrotz hat die Bevölkerung im März das Bundesgesetz über elektronische Identifizierungsdienste (E-ID-Gesetz) an der Urne deutlich abgelehnt. Der Bund arbeitet jetzt mit Hochdruck daran, eine Schweizer E-ID zu entwerfen.

Vor-ausgefüllte Formulare mit Daten aus Quellen wie Basisregister (**authentische Quellen**<sup>20</sup>), existieren nur in 12 % (+4 %) der untersuchten E-Services (EU: 61.5 %). Durch automatisch vor-ausgefüllte Formulare mit Daten, welche die Behörden aus bestimmten Quellen bereits haben, würde der Aufwand für den Nutzenden (keine Mehrfacherfassungen, «Once-Only»-Prinzip) und die Verwaltung (Steigerung der Datenqualität) reduziert werden. Positiv zu vermerken ist, dass bei der Hälfte der untersuchten E-Services **elektronische Dokumente**<sup>21</sup> eingesetzt werden. Der elektronische Austausch von Informationen und Dokumenten zwischen Staat und Bevölkerung oder Unternehmen, genannt **digitale Post** (über das Internet und nicht brieflich), findet bei der Hälfte der untersuchten E-Services statt. Dieser Wert hat sich um 20 % gesteigert<sup>22</sup>. Diesen Sprung verdankt die Schweiz insbesondere EasyGov.swiss. Beispielsweise können sowohl Unternehmen, als auch Privatpersonen auf EasyGov.swiss Betreibungs(auskunfts)begehren erstellen. Das zuständige Betreibungsamt wird dabei automatisch ermittelt. Mit einer qualifizierten Signatur kann die Einreichung dieser Begehren bei den rund 400 Betreibungsämtern in der Schweiz vollständig online erledigt werden. Andernfalls muss das Formular ausgedruckt, unterschrieben und per Post beim zuständigen Betreibungsamt eingereicht werden.

### 3.8 Transparenz E-Services

Indikator <sup>23</sup>	Ergebnis	Quelle
Transparenz der Dienstleistungserbringung	CH 2019/20: 22.3 % (EU: 62.0 %) CH 2017/18: 24.0 % (EU: 58.4 %)	

<sup>19</sup> Ergebnisse der Umfrage «Identitäten und Portale» in der interkantonalen Fachgruppe E-Government (Stand August 2021). An der Umfrage haben 15 Kantone teilgenommen.

<sup>20</sup> Authentische Quellen sind Basisregister, die von Regierungen verwendet werden, um Daten in Bezug auf Bevölkerung oder Unternehmen automatisch zu validieren oder abzurufen.

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

<sup>22</sup> EU eGovernment Benchmark-Bericht 2021

<sup>23</sup> Erklärung befindet sich in der Tabelle 1

Transparenz der Dienstgestaltung <sup>24</sup>	CH 2019/20: 75.0 % (EU: 61.6 %)	eGovernment Benchmark EU 2021
Transparenz der persönlichen Daten	CH 2019/20: 41.8 % (EU: 68.3 %) CH 2017/2018: 30.5 % (EU: 60.1 %)	

Im Bereich Transparenz entwickelt sich die Schweiz kontinuierlich weiter und nähert sich dem Benchmark-Durchschnitt (s. Tabelle 1). Bei unternehmensbezogenen Diensten und Informationen wie Geschäftsgründung sind die Schweizer Behörden, insbesondere wenn es um persönliche Daten und Leistungserbringung geht, transparenter als bei bürgerbezogenen E-Services (Familie, Karriere, Studium und Transport). Die Ausnahme bildet der eUmzug, wo einsehbar ist, wie persönliche Daten verwendet werden.

Über das Portal ch.ch können Nutzende Informationen zur **Erstellung/Gestaltung einer Dienstleistung** abholen und diesen Service auch mitgestalten. Dies erklärt den hohen Wert von 75 % bei der Transparenz der Dienstgestaltung. Bei der **Nachvollziehbarkeit der Leistungserbringung** (Ausfüllen der Formulare bis zum Erhalt der Leistung) liegt die Schweiz mit rund 22 % klar hinter dem EU-Durchschnitt (62 %). Im Bericht wird sehr viel Gewicht auf die Informationen bzgl. der Fristen bei der Leistungserbringung gelegt. Hier schneidet die Schweiz insbesondere bei Diensten im Bereich der Familie und Karriere schlecht ab. Positiv ist aber, dass in den meisten Diensten die Nutzenden online eine Zustellungsmitteilung über den erfolgreichen Abschluss des Verfahrens erhalten. Auf Portalen für die Unternehmen bekommen die Nutzenden auch Informationen über den Fortschritt der Leistungsabwicklung (z. B. über EasyGov.swiss). Eine Entwicklung nach vorne (ca. +10 %) belegt die Schweiz bei der **Transparenz in Bezug auf die verwendeten Personendaten** durch die Behörden. Bei ca. 42 % der untersuchten E-Services können Nutzende ihre persönlichen Daten selber verwalten. Auch hier gibt es aber noch Luft nach oben. Das Umsetzungsziel «Nachvollziehbarkeit von verwendeten Personendaten» wird der Transparenz zukünftig Aufwind verschaffen<sup>25</sup>.

<sup>24</sup> Neu: 2020 durch «Transparenz der Behördeninformationen» ersetzt.

<sup>25</sup> EU eGovernment Benchmark-Bericht 2021

## 4 Auswirkungen der Corona-Krise auf die Digitale Landschaft

Frage	Ergebnis	Quelle
Nutzung E-Government-Angebot während Corona-Krise in der Schweiz	Häufigere Nutzung: <b>18 %</b> (+6 %) Erste Nutzung: <b>7 %</b> (+4 %) Vermeidung: <b>17 %</b> (-12 %)	E-Government Monitoring 2021
Einfluss der Corona-Krise auf die digitale Abwicklung in der Schweiz	«Ich kann mir gut vorstellen, (auch) zukünftig öfter Behördengänge digital durchzuführen»: 70 % (+0 %) «Die digitale Abwicklung ist eine Erleichterung gegenüber dem Gang zum Amt»: CH: 65 % (+0 %) «Die digitale Abwicklung von Behördengängen ist für mich eine Belastung»: 27 % (+5 %)	

18 % der Befragten aus der Schweiz haben angegeben, während der Corona-Krise ihre Behördengänge vermehrt online durchgeführt zu haben. 7 % haben zum ersten Mal einen E-Service benutzt. 17 % der Befragten haben Online-Dienste gemieden. Dies sind 13 % weniger als im letzten Jahr. Auch in Österreich und Deutschland hat die Vermeidung abgenommen. Der Wert liegt aber deutlich höher als in der Schweiz. Die Krise hat die Einstellung der Menschen betreffend E-Services positiv beeinflusst. 70 % möchte auch nach der Pandemie öfter Online-Dienste nutzen. 65 % bewerten die Online-Dienste während der Corona-Krise als Erleichterung und 27 % als Last.

Die Schweizer Befragten sind im Vergleich zu den Deutschen mit dem Krisenmanagement des Staates während der Corona-Krise zufriedener. 65 % (Deutschland 38 %) der Schweizer Bevölkerung sind zufrieden mit dem Pandemie-Management mit Blick auf die Corona-Tests und Impfung und knapp 60 % (Deutschland 35 %) vertrauen der Pandemiebekämpfung des Staates. Als beste Errungenschaft der Pandemie werden Einkaufsmöglichkeiten, Vereinbarung von Terminen bei der Behörde sowie der Austausch von Dokumenten auf digitalem Weg genannt.

Die Pandemie änderte Abläufe und bisherige Formen der Interaktion nicht nur im privaten, sondern auch im beruflichen Alltag. Die Umfrage von Deloitte zeigt, dass 56 %

der Verwaltungsmitarbeitenden sich seit der Corona-Krise mehr digitale interne Abläufe (z. B. Spesenabrechnung, Zeiterfassung oder interner Informationsaustausch) und/oder digitale externe Dienste wünschen.

## 5 Überblick über E-Government-Projekte

Im Rahmen der Umsetzung der aktuellen E-Government-Strategie fördert E-Government Schweiz Basisdienste und E-Services. Der eGovernment Benchmark-Bericht zeigt, dass die Schweiz bei den meisten E-Services ein nutzerfreundliches und nachvollziehbares Angebot bereitstellt (z. B. EasyGov.swiss, eUmzugCH). Verbesserungspotenzial hat die Schweiz im Bereich der Basisdienste (z. B. E-ID, authentische Quellen).

Die Schweiz ist insbesondere bei unternehmensbezogenen E-Services (von Unternehmensgründung und Eintragung bis hin zur Einstellung der Mitarbeiter) fortschrittlich. Dank dem Online-Schalter EasyGov.swiss können Unternehmen alle angebotenen Behördengänge über einen einzigen Account (Single Sign-on) mit einheitlicher Benutzerführung abwickeln. Regelmässig benötigte Firmendaten, wie z. B. die Handelsregisternummer oder Adressdaten, müssen nur einmal erfasst werden oder können aus Registern importiert werden (Once-Only-Prinzip, resp. vorausgefüllte Formulare). Der Online-Schalter wird laufend ausgebaut. Seit Mitte August steht das Meldeverfahren bei einer Erwerbstätigkeit für vorläufig Aufgenommene und anerkannte Flüchtlinge online zur Verfügung. Die Betreibungsprozesse wurden um Eingabemöglichkeiten für Fortsetzungs- und Verwertungsbegehren an die Betreibungsämter ergänzt. Mit EasyGov.swiss konnten einige COVID-Massnahmen schnell umgesetzt werden.

Die Ablehnung des E-ID-Gesetzes an der Volksabstimmung im März verzögert und erschwert die Einführung einer national anerkannten E-ID. Die Wichtigkeit einer E-ID ist unumstritten. Aktuell gibt es eine Projektorganisation (geleitet vom Bundesamt für Justiz BJ) und eine Arbeitsgruppe E-ID (geleitet von der Schweizerischen Informatikkonferenz SIK), die über die Vision und das weitere Vorgehen einer schweizweit anerkannten E-ID diskutieren. Für eine durchgängige Prozessabwicklung und ein fortschrittliches E-Government sind auch der nationale Adressdienst, Open Government Data und die gemeinsame Stammdatenverwaltung bedeutend. Im Rahmen der gemeinsamen Stammdatenverwaltung wurde eine Interoperabilitätsplattform online-gestellt ([www.i14y.admin.ch](http://www.i14y.admin.ch)). Dieser Metadatenkatalog wird laufend erweitert.

Nebst fehlender Basisdienste bilden auch fehlende Rechtsgrundlagen eine Hürde für ein breitflächiges E-Government-Angebot. Die Rechtsgrundlage, welche das Verwaltungsverfahren regelt, sieht vor, dass der formelle Verkehr zwischen der Behörde und betroffenen Personen schriftlich zu erfolgen hat. Die Einführung des elektronischen



Geschäftsverkehrs erfordert eine Anpassung der Rechtsgrundlagen sowie neue Normen. Neun Kantone sowie der Bund haben die erforderlichen rechtlichen Grundlagen für eine umfassende Einführung des elektronischen Geschäftsverkehrs im Verwaltungsverfahren geschaffen. Weitere sechs Kantone haben Rechtsgrundlagen in Teilbereichen oder unter bestimmten Bedingungen zugelassen. Somit haben nur etwas mehr als die Hälfte der Kantone den elektronischen Geschäftsverkehr im Verwaltungsverfahren mindestens teilweise oder unter gewissen Bedingungen eingeführt. Es gilt aber auch zu beachten, dass zwei Kantone mit einer hohen Bevölkerungszahl solche Rechtsgrundlagen noch nicht etabliert haben<sup>26</sup>.

Nach der etablierten elektronischen Abwicklung der Steuererklärung, wird nun auch der elektronische Umzug selbstverständlich(er). 19 Kantone bieten eUmzug an. Bei 14 Kantonen bieten mehr als 90 % der Gemeinden die elektronische Umzugsmeldung an. In sechs Kantonen wird eUmzug noch dieses Jahr eingeführt. Einzig der Kanton Genf plant noch keine Einführung. Über 60 % der Bevölkerung haben Zugang zu eUmzug. In der ersten Welle der Corona-Krise zwischen März und Mai 2020 wurden aufgrund eingeschränkter Öffnungszeiten der Behörden doppelt so viele elektronische Umzugsmeldungen verzeichnet als noch im Vorjahr. Für 2021 wird wieder eine Verdoppelung der Vorjahreszahlen erwartet.

## 6 Fazit

Die E-Government-Strategie 2020-2023 wahrt mit ihren Prinzipien, Handlungsfeldern und Zielen grundsätzlich ihre Gültigkeit. Dennoch sind strategische Massnahmen nötig, denn die Schweiz befindet sich im E-Government gemäss dem eGovernment Benchmark, welcher die nationale und grenzüberschreitende Verfügbarkeit von Online-Behördendiensten auf Portalen, die Transparenz von E-Services sowie Basisdienste untersucht, mit einer Gesamtbewertung von 52.3 % (EU 67.9 %) auf dem tiefen Rang 32 von 36. Die Spitzenreiter sind Malta (96.3 %), Estland (91.6 %) und Dänemark (85.4 %). In diesen Ländern arbeiten die Zentralregierungen bei der Umsetzung von Online-Behördendiensten zusammen mit den Regionen und den Gemeinden. Aber auch im Vergleich zu den ebenfalls föderal aufgebauten Nachbarländern, wie Österreich (84.1 %) und Deutschland (62.1 %), schneidet die Schweiz schlecht ab.

Die Rahmenbedingungen für ein funktionierendes föderalistisches System sind in der Schweiz deutlich komplexer und anspruchsvoller als im internationalen Vergleich – auch bei der Neueinrichtung digitaler Services. Rund 2200 Gemeinden sowie 26 Kantone und die Ebene des Bundes verfügen über unterschiedliche Zuständigkeiten und Autonomien.

<sup>26</sup> Befragung bei der interkantonalen Fachgruppe (Stand 1. Juli 2021)

Der Grossteil der Behördenkontakte der Bevölkerung finden auf kantonaler und kommunaler Ebene statt. Die vier Landessprachen sind umfänglich zu integrieren, und das in der Schweiz kulturell hochstehende Gut der Privatsphäre, und damit verbunden der Datenschutz, geniessen höchste Priorität. Nichtsdestotrotz bündeln immer mehr Kantone ihre Kräfte mit ihren Gemeinden und bieten E-Services über einen einzigen Kontaktpunkt (Online-Schalter) an (z. B. die Kantone Freiburg, St. Gallen, Aargau usw.).

Durch die Ambitionen der Digitalen Verwaltung Schweiz (DVS)<sup>27</sup> kann der in der Schweiz festgestellte Handlungsbedarf im Bereich der Transparenz von E-Services und Basisdiensten abgedeckt werden: Unter anderem, indem Basisdienste und Standardentwicklungen in den Schlüsselbereichen, wie z. B. Portale oder die digitale Post (Online Kommunikation zwischen Bevölkerung und Verwaltung), gefördert werden. Durch den automatisierten Datenaustausch in der Verwaltung können die Zielgruppen administrativ entlastet werden, indem z. B. vorausgefüllte Formulare möglich sind. Eine föderale Datenbewirtschaftung kann die Transparenz von E-Services erhöhen.

Zweifelsfrei ist die durch die Digitale Verwaltung Schweiz (DVS) verstärkte, übergreifende Zusammenarbeit bei Digitalisierungs- und E-Government-Initiativen und die Vernetzung mit den Anspruchsgruppen ein wichtiger Schritt für die bessere Entwicklung und Positionierung der Schweiz im internationalen Vergleich.

<sup>27</sup> Agenda «Nationale Infrastrukturen und Basisdienste Digitale Verwaltung Schweiz» (Stand März 2021)

## 7 Anhang

Studie und Herausgeber	Gegenstand	Gebiet	Methodik
Digital Government Survey 2021; Deloitte	Wahrnehmung und Erwartungen der Schweizer Gesellschaft an die Digitalisierung im öffentlichen Sektor.	Bevölkerung und Mitarbeitende des öffentlichen Sektors in der Schweiz	Repräsentative Erhebung, Online-Befragung
E-Government-Monitor 2021; Kantar, Technische Universität München, Initiative D21	Zufriedenheit mit und Nutzung von E-Services der Behörden	Bevölkerung; DACH-Länder	Repräsentative Erhebung, Online Befragung
eGovernment Benchmark 2021; Europäische Kommission	Grundlage für den Vergleich sind die aus der Digitalen Agenda der EU abgeleiteten Indikatoren: «Nutzerzentriertheit», «Transparenz», «grenzüberschreitende Mobilität» und «Basisdienste» im Bereich E-Government. Diese werden jährlich anhand von einzelnen Lebenslagen für Bevölkerung sowie Unternehmen untersucht.	27+ EU-Länder	Mystery Shopping
eGovernment Survey 2020; Vereinte Nationen	E-Partizipationsindex und E-Government-Entwicklungs-Index (=Online-Service, Telekommunikationsinfrastruktur und Humankapital)	193 Staaten	Mystery Shopping
Global Innovation Index 2020; Cornell University, INSEAD und World Intellectual Property Organization	Innovationsleistung einer Volkswirtschaft: Humankapital, Forschung, Infrastruktur, Reifegrad des Marktes und der Unternehmen, Wissen und Technologie sowie Kreativität	130 Staaten	Synthese verschiedener Studien