



Zukunftsvision E-Government Effizienz und Bürgernähe dank Digitalisierung

Aktueller Stand E-Government Schweiz

Die Digitalisierung ist in voller Fahrt. Bund, Kantone und Gemeinden bieten immer mehr Services online an. Das ist richtig und wichtig. Denn ein Grossteil¹ der Bevölkerung ist mit digitalen Angeboten vertraut – und erwartet sie auch von Behörden.

Die Schweiz verfügt seit 2008 über eine E-Government-Strategie. Sie koordiniert den Ausbau des Onlineangebots von Behörden aller Stufen: Steuererklärung ausfüllen, amtliche Dokumente bestellen, Wohnortwechsel melden oder über Dialogplattformen Bürgerprojekte lancieren.

Die Nationale E-Government-Studie der «Digitalen Verwaltung Schweiz» zeigt: Solche Angebote entsprechen den Gewohnheiten und den Erwartungen von immer mehr Menschen. Denn vom Kleiderkauf bis zur Essensbestellung ist heute fast alles komplett digital, rund um die Uhr und ortsunabhängig

möglich. Diese Einfachheit und Flexibilität gilt es auch für administrative Belange sicherzustellen.

Heute gibt es kaum mehr Kantone ohne eigene Digitalstrategie. Viele arbeiten bei der Umsetzung bereits eng mit den Gemeinden zusammen. Diese Koordination ist wichtig, um auch bei behördenübergreifenden Geschäften Services ohne Medienbrüche anzubieten.

Fazit: Die Schweiz ist auf dem richtigen Weg, hat aber auch Aufholpotenzial. Dieses Whitepaper bringt auf den Punkt, wie Behörden noch konsequenter digitalisieren können. Im Interesse der Einwohnerinnen und Einwohner, aber auch um ihre eigenen Prozesse effizienter und sicherer zu machen.

¹ BfS, Erhebung zu digitalen Kompetenzen (2021)

Das Wichtigste in Kürze

- Behörden müssen die Digitalisierung weiter vorantreiben. Die Nationale E-Government-Studie zeigt: Das entspricht dem Anspruch der Einwohnerinnen und Einwohner.
- Digitale Services sind bürgerfreundlich, entlasten die Verwaltungsmitarbeitenden und bieten einen Zeitgewinn dank der Automatisierung von einfachen Prozessen.
- Damit digitales Vertrauen entstehen kann, verlangen Transparenz, Datenschutz, Cybersecurity und digitale Befähigung hohe Beachtung.



Was Einwohnerinnen und Einwohner wollen

Die Bevölkerung ist mit den bestehenden Onlineservices der öffentlichen Hand zufrieden – und wünscht sich mehr davon. Das Erfolgsrezept für digitale Angebote: einfach, einheitlich, sicher.

Laut Umfragen machen rund 60 Prozent der Schweizerinnen und Schweizer regelmässig Gebrauch von digitalen Behördenservices. Und sie sind mit Angeboten wie Steuererklärung, Urkundenbestellung oder E-Umzug auch durchaus zufrieden. Das geht aus dem eGovernment MONITOR für Deutschland, Österreich und die Schweiz hervor.

Die Mehrheit wünscht sich laut einer Umfrage des Beratungsunternehmens Deloitte denn auch einen Ausbau des E-Government-Angebots. Auf der Wunschliste ganz oben: Pässe oder IDs online bestellen, Autobahnvignetten lösen, Wohnsitzbestätigungen beziehen, Parkbussen bezahlen sowie abstimmen und wählen via E-Voting.

Es gibt aber auch Vorbehalte, wie die Nationale E-Government-Studie zeigt: Services werden nicht gefunden, Registrierungsprozesse sind aufwendig, Support fehlt und beim Datenschutz bestehen Bedenken. Das sind die häufigsten Gründe, warum Einwohnerinnen und Einwohner E-Government-Angebote nicht oder nur ungern nutzen.

Die Bevölkerung erwartet von den Behörden also einfache und sichere digitale Services. Dabei sprechen sich in der Deloitte-Umfrage rund drei Viertel der Bevölkerung für landesweit einheitliche digitale Lösungen aus – auch wenn das angesichts der föderalistischen Struktur der Schweiz weitaus schwieriger umzusetzen ist als im Ausland.

² Nationale E-Government-Studie 2022

³ Deloitte-Umfrage Digital Government Survey 2020



Top 5 der meistgenutzten Online-Behördenservices in der Schweiz (2021)²

- Steuererklärung ausfüllen und einreichen
- Terminreservation für Corona-Impfung
- Elektronische Rechnung / E-Rechnung empfangen
- Elektronisch einzahlen / E-Payment
- SBB-Gemeinde-Tageskarten bestellen

Diese neuen Services wünschen sich Einwohnerinnen und Einwohner (2020)³

- Autobahnvignette elektronisch beziehen
- Parkbussen kontaktlos bezahlen (z. B. via TWINT)
- Komplett elektronischer Daten- und Informationsaustausch
- E-Voting
- Pass oder ID komplett online bestellen

Warum die Schweiz Aufholbedarf hat

E-Government ist in anderen europäischen Ländern wesentlich ausgereifter als in der Schweiz. Das hängt unter anderem mit der föderalen Struktur unseres Landes zusammen.

Das umfassendste E-Government-Angebot in Europa hat Malta. Der Inselstaat stellt 99 Prozent der Behördenservices online zur Verfügung. Diese gelten gemäss EU-Report «eGovernment Benchmark 2022»⁴ als nutzerfreundlich, transparent und sicher.

In der Schweiz sind laut dem EU-Report noch digitale Fortschritte möglich. Unser Land rangiert auf Platz 28 von 35 untersuchten Staaten. Hierzulande erhalten Einwohnerinnen und Einwohner auf den Onlineportalen der Behörden zwar hilfreiche Informationen zu fast allen Services. Für die Abwicklung ist aber in mehr als einem Drittel der Fälle ein Besuch am Schalter notwendig.

Die Gründe dafür liegen unter anderem in der föderalen Struktur der Schweiz. Viele Kantone verfolgen ihre jeweils eigenen E-Government-Projekte. Das dauert länger und ist teurer als eine zentralisierte «Digitalisierung von oben». Auch eine E-ID gibt es in der Schweiz nicht, was die Möglichkeiten für digitale Services limitiert.

Erschwerend kommt hinzu: Die Abwicklung eines Behördengangs erfordert häufig die Beteiligung mehrerer Stellen. Dabei sind nicht alle digital gleich fortgeschritten. So können Einwohnerinnen und Einwohner ein Geschäft zwar bei Behörde 1 online beginnen, müssen bei Behörde 2 aber dennoch persönlich vor Ort erscheinen, um es abzuschliessen.

⁴ eGovernment Benchmark 2022

So ausgereift ist E-Government in Europa

Das Podest:

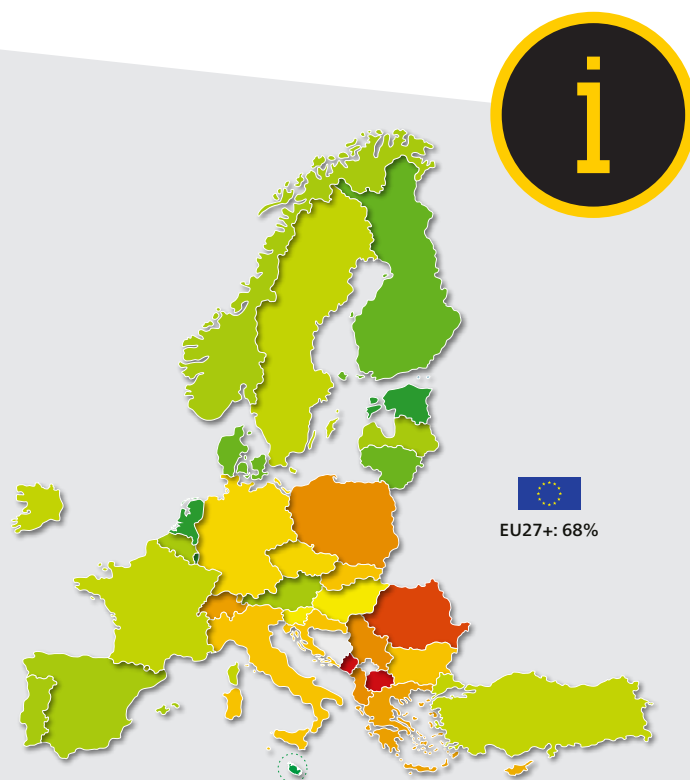
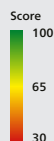
Malta	96%	(1. Platz)
Estland	90%	(2. Platz)
Luxemburg	87%	(3. Platz)

Unsere Nachbarn:

Österreich	76%	(13. Platz)
Frankreich	70%	(18. Platz)
Deutschland	63%	(21. Platz)
Italien	61%	(24. Platz)

Und wir:

Schweiz	55%	(28. Platz)
---------	-----	-------------



E-Government der Zukunft

Die Erwartung der Einwohnerinnen und Einwohner ist klar: Studien und Umfragen zeigen, dass sie sich einfaches, einheitliches und sicheres E-Government wünschen. Wie könnte das in der föderalistischen Schweiz in Zukunft aussehen? Und was ist in anderen Ländern schon umgesetzt?

So wie wir heute online einkaufen, Serien streamen und mit Freunden kommunizieren, so einfach sollen Einwohnerinnen und Einwohner in Zukunft ihre virtuellen Behördengänge erledigen können: mit einfachen, schlanken und durchgehend digitalen Prozessen.

Damit das in einem föderalistischen Staat wie der Schweiz möglich ist, bräuchte es neben einer konsequenten «Digital First»-Strategie auf allen Staatsebenen vor allem einheitliche und vernetzte digitale Lösungen. Zum Beispiel eine gemeinsame E-ID, wie sie Dänemark schon kennt:

1

Good Practice Dänemark: Eine Lösung für alles

Seit 2012 haben alle Personen und Unternehmen eine staatliche E-ID. Sie wird für den Zugang zu allen rund 300 digitalen Behördenservices genutzt, ist aber auch für etwa 700 private Dienstleistungen gültig, zum Beispiel bei Banken und Versicherungen.⁵

Im Schweizer E-Government der Zukunft wären die Services nicht nur rund um die Uhr verfügbar, sondern vor allem auch über zeitgemässe Kanäle zugänglich. Zum Beispiel mit einer App, die sich so einfach bedienen lässt wie Instagram oder Spotify. Und einem digitalen Postfach, das die Behördenkommunikation an einem Ort zusammenfasst. Ein Blick nach Island zeigt, wie das aussehen könnte:

2

Good Practice Island: Fokus auf User Experience

Über die Smartphone-App Island.is rufen Isländerinnen und Isländer ihre persönliche Behörden-Mailbox ab. Dort haben sie Zugriff auf wichtige Dokumente und den aktuellen Bearbeitungsstatus ihrer Behördengeschäfte. Smartphone statt Schalter: Das ist praktisch und nutzerfreundlich.

⁵ Quelle Good Practices: eGovernment Benchmark 2022



Im Schweizer E-Government der Zukunft könnten Einwohnerinnen und Einwohner ihre Daten zentral hinterlegen und anpassen, ohne dass Unbefugte Zugriff darauf haben. Welche Organisationen oder Staatsstellen auf die persönlichen Daten einer Person zugreifen, wäre jederzeit transparent nachvollziehbar. Belgien kennt bereits eine solche Lösung:

3

Good Practice Belgien: Datentransparenz

In Belgien sorgt eine Website für Datentransparenz: Auf dem Portal MyData erfahren Einwohnerinnen und Einwohner, welche Behörde ihre persönlichen Daten wozu nutzt.

Sicherheit ist auch in der Kommunikation oberstes Gebot: Dank flächendeckendem Einsatz verschlüsselter Mails, elektronischer Signatur und geprüfter E-ID könnten sich

Sender und Empfänger künftig auch im Behördenumfeld der Schweiz digital identifizieren und vertraulich austauschen.

In Zukunft wäre schliesslich auch die politische Partizipation digitalisiert. Abstimmungen und Wahlen würden über ein sicheres E-Voting-System abgewickelt. Mitsprache bei der Stadt- oder Quartierentwicklung fände ebenfalls konsequent online statt. So wie es einer digitalen direkten Demokratie angemessen ist – und beispielsweise in Portugal schon in Ansätzen umgesetzt wird:

4

Good Practice Portugal: Politische Partizipation

Die Plattform Participa.gov erlaubt Bürgerinnen und Bürgern, sich bei öffentlichen Verfahren einzubringen, Ideen zu lancieren und darüber abzustimmen. Damit das sicher, anonym und transparent erfolgt, wird Blockchain-Technologie eingesetzt.

Wie Bevölkerung und Behörden profitieren

Die Digitalisierung schafft Mehrwert für alle: Einwohnerinnen und Einwohner gewinnen Zeit und Flexibilität, Behörden profitieren von effizienten Prozessen und einfacher Zusammenarbeit.

Eine digitalisierte Behörde ist eine bürgerfreundliche Behörde: Je mehr Services online angeboten werden, desto flexibler können Einwohnerinnen und Einwohner sie nutzen – jederzeit und überall.

Die digitalen Technologien verlangen zwar eine besondere Berücksichtigung von Sicherheitsaspekten, erhöhen aber auch die Transparenz: Welche Daten wann von wem wozu genutzt werden, ist besser kontrollier- und nachvollziehbar.

Für Behörden bietet E-Government Potenzial, fortlaufend Kosten zu senken. Insbesondere dann, wenn auf «Digital First» gesetzt wird. Einfache Prozesse können automatisiert werden – das entlastet Mitarbeitende und wirkt dem Fachkräftemangel entgegen. Die Zusammenarbeit über Abteilungs- und Organisationsgrenzen hinweg wird einfacher. Das steigert die Effizienz und verbessert die Qualität der Dienstleistungen.

Nicht zuletzt erfüllen Behörden mit einem Ausbau ihrer digitalen Services die Erwartung der Einwohnerinnen und Einwohner, die im Privatleben bereits eine grosse Bandbreite an Aktivitäten online abwickeln. Gelingt ihnen eine sichere, einfache und nutzerfreundliche Umsetzung, trägt das zu einem positiven und zeitgemässen Behörden-Image bei. Das steigert die Attraktivität von Gemeinden und Kantonen – und der Schweiz als modernem, digitalem Staat.



5 Vorteile für die Bevölkerung

- Ortsunabhängige 24/7-Services
- Zeitersparnis
- Datentransparenz
- Datenqualität und Datensicherheit
- Bessere Dienstleistungsqualität

5 Vorteile für Behörden

- Effizientere Prozesse
- Entlastete Mitarbeitende, weniger Fachkräftemangel
- Einfachere Zusammenarbeit
- Datenqualität und Datensicherheit
- Positiveres Image

E-Government erfolgreich umsetzen



Auf dem Weg zum E-Government der Zukunft sind zwei Aspekte zentral: Erstens muss das Thema Sicherheit oberste Priorität haben. Und zweitens müssen die Bedürfnisse und Anforderungen der Bevölkerung im Fokus stehen.

Die Einwohnerinnen und Einwohner wünschen sich mehr digitale Services. Zwei Drittel der Bevölkerung sagen laut einer Deloitte-Studie⁶ aber auch, dass sie bei neuen Dienstleistungen Bedenken haben bezüglich Datenschutz und Cybersicherheit. Besonders ausgeprägt ist dies bei Themen wie der digitalen Unterschrift und beim E-Voting.

Diese Bedenken gilt es zu entkräften und Hürden für die Nutzung von E-Government-Services abzubauen. Das gelingt, wenn Behörden die Sicherheit und die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer in den Mittelpunkt rücken.



Die Post als Partnerin

Vertrauen ist bei E-Government-Projekten ein zentraler Erfolgsfaktor. Die Post ist mit ihrem Netzwerk eine vertrauensvolle Partnerin. Sei es für die digitale Abwicklung einzelner Prozesse, für den Schutz der gesamten digitalen Infrastruktur oder den Austausch sensibler Daten – wir verfügen über sichere, einfache und pragmatische Lösungen. Dabei setzen wir uns für eine Digitalisierung ein, die alle mitnimmt: Dank intuitiven Online-services und Mitarbeitenden an der Front, die eine Brücke zwischen digitaler und analoger Welt schlagen.

Mehr erfahren:

[E-Government](#) | [Die Post](#)

Auf dem Laufenden bleiben:

[Die Post](#) | [E-Government](#):
[Über uns](#) | [LinkedIn](#)

Dazu gehören unter anderem:

Datensouveränität: Einwohnerinnen und Einwohner haben den Überblick, welche Daten erhoben und gespeichert werden, wer sie nutzt und weiterverarbeitet.

Datensicherheit: Dank sicherer Authentifizierung haben nur Berechtigte Zugriff auf persönliche Daten. Für den Austausch stehen Bevölkerung und Behörden sichere Kanäle zur Verfügung.

Cybersecurity: Anlagen und Systeme der Behörden sind vor folgenschweren Angriffen geschützt.

Digitale Befähigung: Dienstleistungen sind so intuitiv gestaltet, dass jeder sie nutzen oder die Kompetenzen dafür leicht erlernen kann.

Fazit: Sind diese Bedingungen erfüllt, baut sich auch digitales Vertrauen bei den Nutzerinnen und Nutzern auf. Dieses ist zwingend erforderlich, damit digitale Services in der Bevölkerung breit akzeptiert werden und E-Government nachhaltig funktioniert.

⁶ www2.deloitte.com/ch/de/pages/public-sector/articles/schweizer-misstrauen-e-government-services-wegen-datenschutz-und-datensicherheit.html