



Bild: iStockphoto

Der Trend beim E-Government geht weg vom reinen Herunterladen und hin zum direkten digitalen Ausfüllen und Einreichen.

Elektronische Behördendienstleistungen sind gefragt

Soeben hat DemoSCOPE die erste zielgruppenübergreifende Studie zum Thema E-Government fertiggestellt.

*Dr. Michael Buess**

Viele Behörden bieten heute Informationen und Dienstleistungen auch elektronisch an. Dieses digitale Angebot wird oft unter dem Begriff «E-Government» zusammengefasst. Durch die fortschreitende Digitalisierung werden solche digitalen Angebote immer wichtiger und sowohl die Nachfrage als auch das Angebot steigen stetig.

Im Jahr 2017 haben die Geschäftsstelle E-Government Schweiz und das Staatssekretariat für Wirtschaft SECO die erste Nationale E-Government-Studie lanciert. Im Rahmen der Studie sollten zum ersten Mal die Schweizer Bevölkerung, die hiesigen Unternehmen und

die Verwaltung gleichzeitig zum Thema E-Government befragt werden. In einem kompetitiven Auswahlverfahren (nach WTO-Regeln) wurde DemoSCOPE mit der Konzeption, Durchführung und Auswertung einer entsprechenden dreiteiligen Studie beauftragt.

Die Bevölkerung und die Unternehmen bilden dabei die Seite der Nutzenden, die Verwaltung diejenige der Anbietenden von E-Government-Dienstleistungen ab. Dank den umsichtigen Konzeptions- und Vorbereitungsarbeiten konnte diese erste Studie nach acht Wochen Feldzeit im Juli 2017 erfolgreich beendet werden. Insgesamt wur-

den 5122 gültige Interviews realisiert. Dabei entfielen 2454 Interviews auf die Bevölkerung, 1479 auf Unternehmen und 1189 auf die Verwaltung (Bund: 28, Kantone: 20, Gemeinden: 1141). Anschliessend wurden diese Interviews ausgewertet und in Form eines umfassenden Schlussberichts sowie eines Kurzberichts an die Auftraggeber übergeben.

Optimierungsbedürfnisse ...

Die Ergebnisse dieser erstmals bei allen drei betroffenen Zielgruppen durchgeführten Nationalen E-Government-Studie 2017 zeigen, dass die Nutzer (Bevölkerung und Unternehmen) grund-

sätzlich zufrieden sind mit dem E-Government-Angebot der Schweizer Verwaltung auf allen drei föderalen Ebenen. Allerdings gibt es doch einige Bereiche, in denen sich die Nutzer einen Ausbau der elektronischen Dienstleistungen wünschen würden. Insbesondere besteht eine Nachfrage nach durchgängig elektronisch durchführbaren Prozessen. Konkret wünschen sich die Nutzer zum Beispiel, dass Formulare nicht nur digital heruntergeladen werden können, sondern dass diese auch gleich digital ausgefüllt und eingereicht werden können und somit der gesamte Prozess komplett online bzw. digital durchgeführt werden kann. Aus Sicht der Nutzenden besteht somit ein generelles Bedürfnis nach Behördenleistungen, die orts- und zeitunabhängig in Anspruch genommen werden können, die schnell und einfach verfügbar sind und deren Sicherheit zu jeder Zeit gewährleistet ist.

... wurden schon erkannt

Gemäss den Erkenntnissen aus der Befragung der Verwaltung wurden diese Bedürfnisse von der Verwaltung auch bereits erkannt und es besteht auch ein entsprechender Wille zur Weiterentwicklung bzw. zum Ausbau von E-Government-Angeboten. Mehrheitlich wird aber insbesondere der Mangel an finanziellen und personellen Ressourcen als Hinderungsgrund für einen weiteren Ausbau genannt. Entsprechend müssen hier von übergeordneten Stellen die nötigen Voraussetzungen geschaffen werden, um die Schweiz in Sachen E-Government weiter voranzubringen.

Es ist vorgesehen, diese Studie alle einhalb Jahre zu wiederholen, um Entwicklungen über einen längeren Zeitraum aufzeigen zu können. Die nächste Befragung ist für 2019 geplant und Bestandteil des erteilten Auftrags. Zudem besteht eine Option für vier weitere Studien bis ins Jahr 2027. ■

*Der Autor ist promovierter Politikwissenschaftler, arbeitet als Research Consultant bei DemoSCOPE und wirkte als Projektleiter der hier vorgestellten Studie. – Der publizierte Bericht kann unter folgender Adresse eingesehen werden: www.demoscope.ch/2017/egov

Hohe Anforderung an die Konzeption



Bei der Konzeption der ersten Studie mussten zahlreiche Aspekte berücksichtigt und verschiedene Herausforderungen gemeistert werden. Besondere Beachtung musste der Konzeption des Erhebungsinstruments, also dem Fragebogen, geschenkt werden. Zum einen musste der Fragebogen so aufgebaut werden, dass die verschiedenen Zielgruppen (Bevölkerung, Unternehmen und die Verwaltung auf den drei föderalen Ebenen) gleichzeitig zu denselben Aspekten, aber aus verschiedenen Blickwinkeln (Nutzer/Anbieter) befragt werden konnten. Dabei musste insbesondere auch die zielgruppenspezifische Ansprache und Formulierung beachtet werden. Zum anderen soll die Studie mehrfach wiederholt werden, um Entwicklungen über die Zeit aufzeigen zu können. Entsprechend umsichtig musste bei der Auswahl der Themen und Fragestellungen vorgegangen werden. Denn alles, was bei der ersten Studie nicht abgefragt wird, fehlt bei späteren Zeitreihen bzw. es kann zu Zeitreihenbrüchen führen, wenn Fragestellungen bei späteren Studien angepasst werden müssen. Neben diesen inhaltlichen Herausforderungen musste ein Studiendesign gewählt werden, das es erlaubt, die drei Zielgruppen gleichzeitig und vergleichbar zu befragen, dabei aber auch forschungswirtschaftliche Gesichtspunkte nicht ausser Acht lässt. Aufgrund dieser Aus-

gangslage wurde entschieden, die Befragung aller drei Zielgruppen in einem Mixed-Mode-Verfahren umzusetzen. Konkret wurden alle Zielpersonen, Unternehmen und Verwaltungseinheiten angeschrieben (postalisch oder per E-Mail) und zur Befragung eingeladen. Die Eingeladenen hatten dann die freie Wahl, ob sie online (CAWI) oder telefonisch (CATI) an der Befragung teilnehmen wollten. Dieses Verfahren erlaubt es, niemanden aus technischen Gründen (z.B. fehlender Internetzugang) von der Befragung ausschliessen zu müssen. Ein solches Mixed-Mode-Verfahren stellt aber natürlich auch besondere Herausforderungen an die verwendete Erhebungssoftware. Die von DemoSCOPE verwendete Software Askia ist für solche Mixed-Mode-Verfahren prädestiniert, da alle Befragungsarten (CAWI, CATI, CAPI) innerhalb einer einzigen Software durchgeführt werden können. Entsprechend ist es auch möglich, während der Befragung den Befragungsmodus zu wechseln. Also z.B. online mit der Beantwortung zu beginnen und die Befragung am Telefon zu beenden. Zudem erlaubt die Datenhaltung in nur einer Datenbank ein zielgerichtetes Reminding, da zu jeder Adresse jederzeit der aktuelle Bearbeitungsstatus einsehbar ist, egal ob und in welchem Modus bereits mit einer Beantwortung begonnen wurde oder eben noch nicht.