

# Nationale E-Government- Studie 2025

Marcel Kessler, Geschäftsstelle DVS  
Diobe Wyss, Staatssekretariat für Wirtschaft SECO  
Michael Buess, DemoSCOPE AG  
Bern, 25. März 2025

## Auftraggebende

Geschäftsstelle Digitale Verwaltung Schweiz  
Irem Türkes-Kaynarca / Marcel Kessler

Tel. +41 58 46 11369

[info@digitale-verwaltung-schweiz.ch](mailto:info@digitale-verwaltung-schweiz.ch)

[www.digitale-verwaltung-schweiz.ch](http://www.digitale-verwaltung-schweiz.ch)

Staatssekretariat für Wirtschaft SECO

Diobe Wyss

Tel. +41 58 467 68 25

[diobe.wyss@seco.admin.ch](mailto:diobe.wyss@seco.admin.ch)

[www.EasyGov.swiss](http://www.EasyGov.swiss)

## Co-Autor

Dr. Michael Buess  
Geschäftsleitender Partner

Demo SCOPE AG

Tel. +41 41 375 44 89

[michael.buess@demoscope.ch](mailto:michael.buess@demoscope.ch)

[www.demoscope.ch](http://www.demoscope.ch)



# Einordnung der Studie

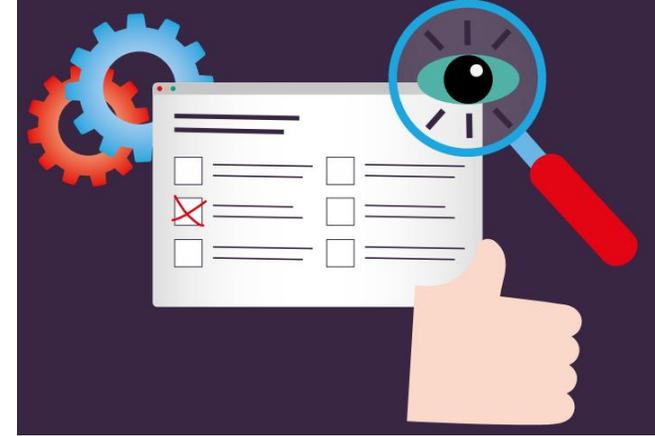
## Einordnung der Studie

### Zielgruppen Bevölkerung, Unternehmen und Verwaltung

- Vergleich Angebot und Nachfrage
- Best Practice-Beispiele und Lücken im Online-Angebot
- Handlungsmaßnahmen zur (weiteren) Etablierung des Online-Kanals

### Zielgruppe Unternehmen

- Welche elektronischen Behördenleistungen wünschen sich die Unternehmen?
- Wie hoch ist der (gestützte) Bekanntheitsgrad von EasyGov.swiss?



## Inhalt

- Studiendesign
- Ergebnisse
  - Nutzung digitaler Behördendienste
  - Zufriedenheit mit digitalem Angebot
  - Einsatz von KI
  - Fazit
- Fragen und Diskussion



# Studiendesign

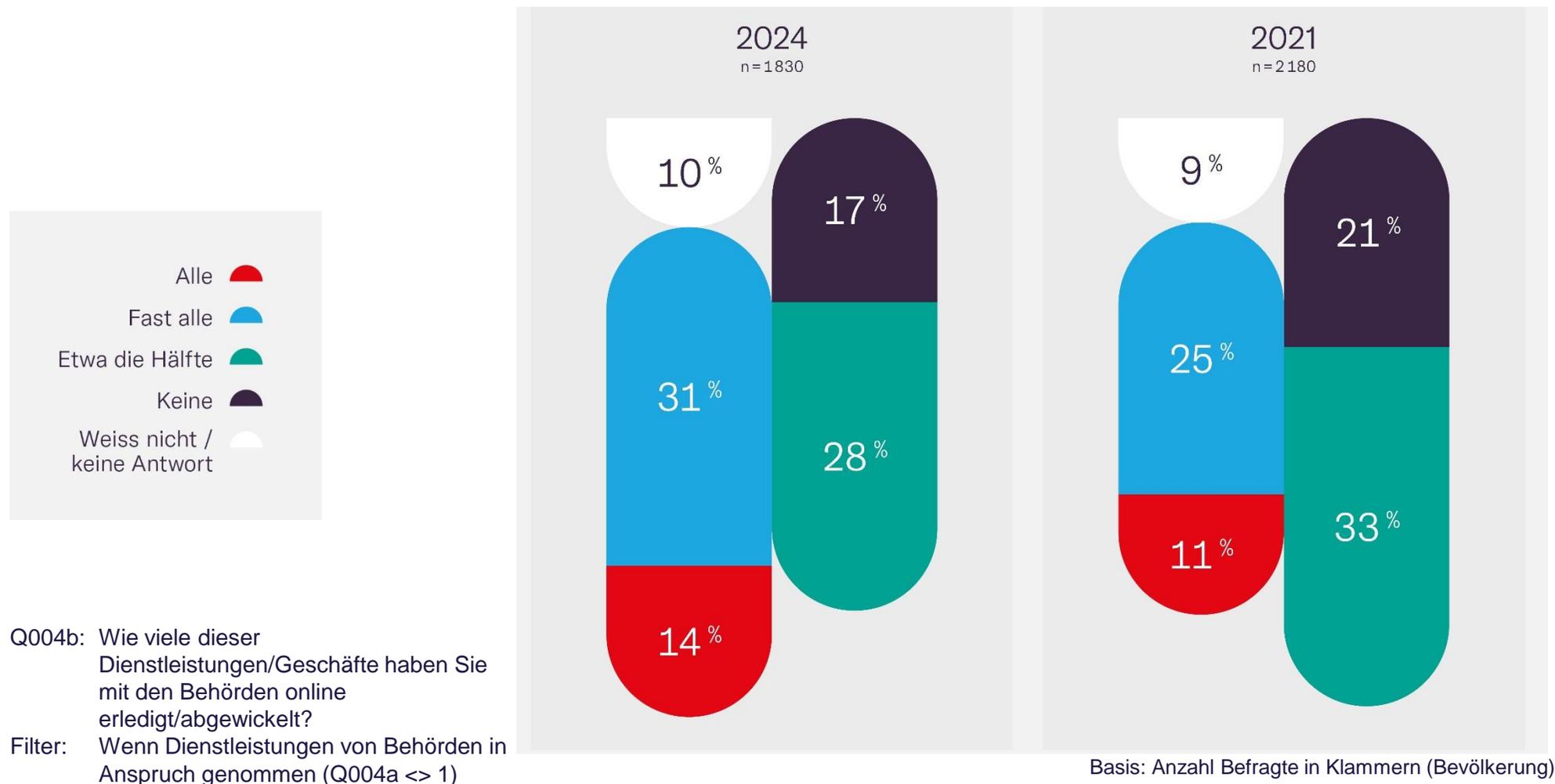
## Studiendesign

	Bevölkerung	Unternehmen	Verwaltung
<b>Grundgesamtheit</b>	Sprachassimilierte Wohnbevölkerung der Schweiz im Alter von 18-70 Jahren	In der Schweiz ansässige Unternehmen gemäss BUR	Bundesämter, Departemente, Kantone und Gemeinden der Schweiz
<b>Bruttostichprobe</b>	n=5'926 SRPH-Adressen	n=4'000 BUR-Adressen	Gemeinden: n=2'130 Kantone n=26 Bund n=74; Auftraggeber Adressen
<b>Nettostichprobe</b>	Total realisierte Interviews <b>n = 2'112</b> CAWI: 2'072 CATI: 40	Total realisierte Interviews <b>n = 1'492</b> CAWI: 1'479 CATI: 13	<b>Gemeinden = 1'368</b> (1'367 CAWI; 1 CATI) <b>Kantone = 24 CAWI</b> <b>Bund n= 23 CAWI</b>
<b>Ausschöpfung</b>	36.5%	39.5%	Gemeinden =64.2% Kantone =92.3% Bund n=31.1%
<b>Methode</b>	Mixed-Mode CAWI/CATI		
<b>Fragebogen</b>	Dauer gut 20 Minuten; drei Sprachen (de, fr, it)		
<b>Feldzeit</b>	06.09. – 18.11.2024		
<b>Kontaktierung, Reminder</b>	Maximal 2x postalisch (Einladung / Erinnerung)		Bund/Kantone: Maximal 4x per E-Mail (Einladung, drei Erinnerungen) Gem.: postalisch
<b>Hotline für (technische/ inhaltliche) Rückfragen</b>	Telefonisch und E-Mail		
<b>Qualitative Interviews</b>	14 vertiefende Interviews zum Thema digitaler Informationszugang		

# Nutzung digitaler Behördendienste

## Bevölkerung: Nutzung digitaler Behördendienste

Stetige Zunahme der E-Service Nutzung. 45 % (2021: 36 %; 2018: 29 %; 2017: 29%) wickelten bereits (fast) alle Dienstleistungen/Geschäfte mit Behörden digital ab.



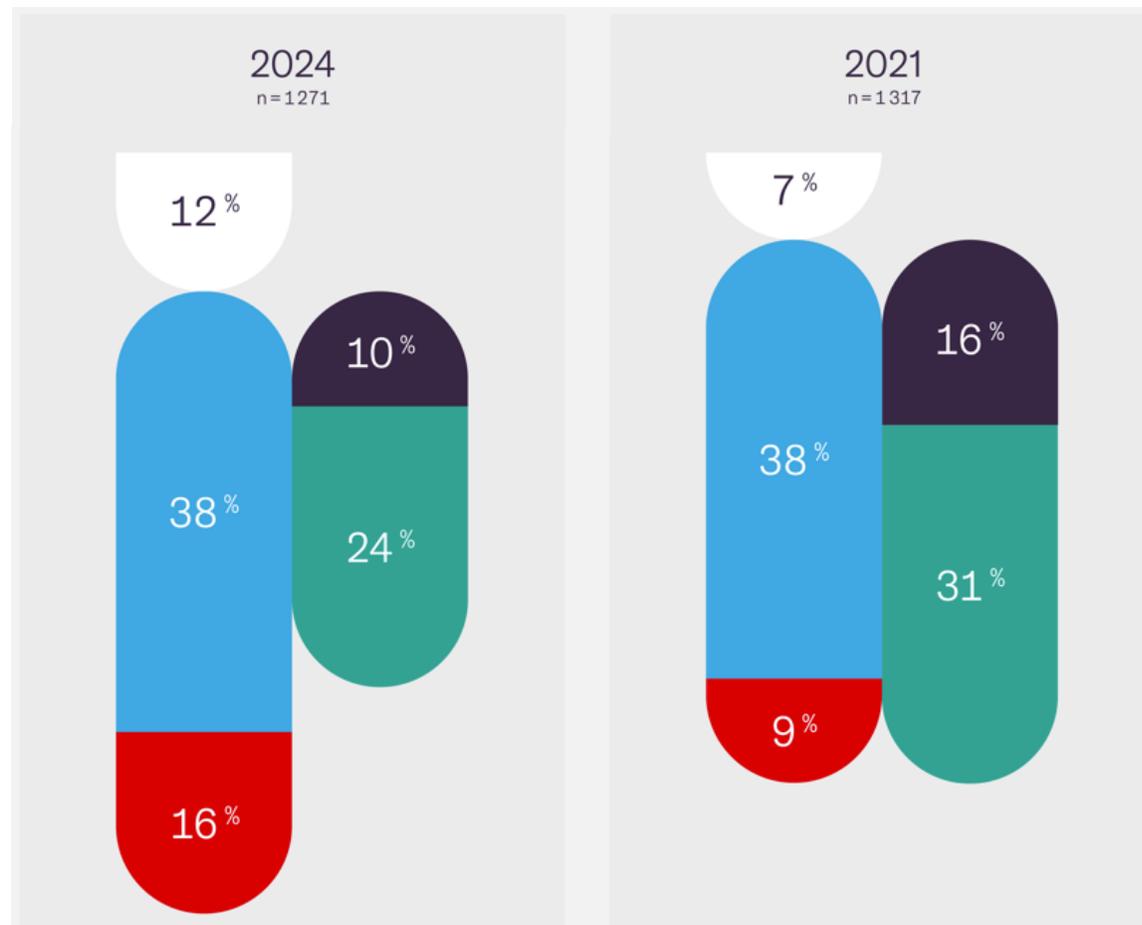
## Unternehmen: Nutzung digitaler Behördenleistungen

Zunahme der Nutzung digitaler Behördendienste auch bei den Unternehmen. Bereits über die Hälfte (54%) der Unternehmen wickelt (fast) alle Dienstleistungen/Geschäfte mit Behörden digital ab (2021: 47 %; 2018: 36 %; 2017: 33%) .



Q004b: Wie viele dieser Dienstleistungen/Geschäfte haben Sie mit den Behörden online erledigt/abgewickelt?

Filter: Wenn Dienstleistungen von Behörden in Anspruch genommen (Q004a <> 1)

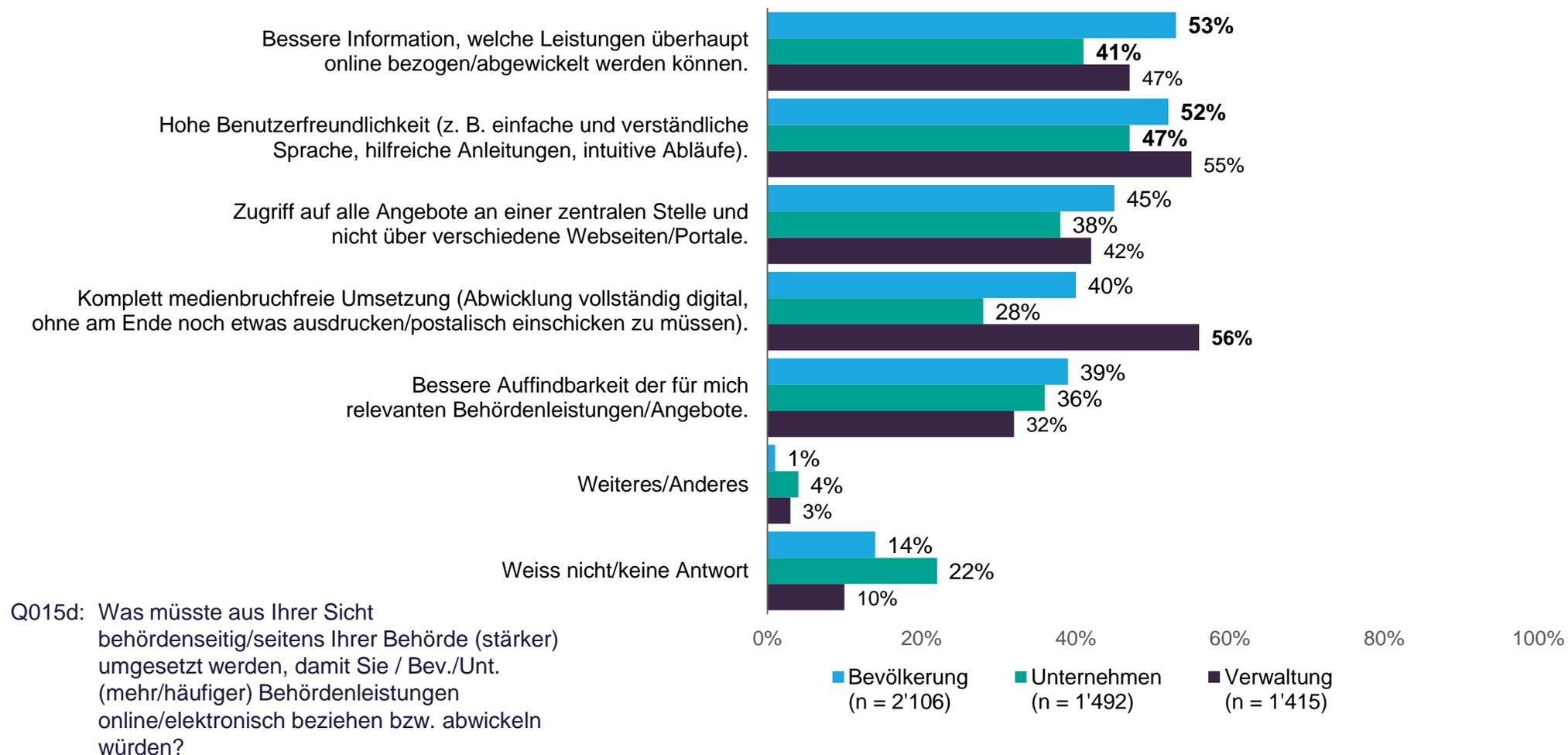


Basis: Anzahl Befragte in Klammern (Unternehmen)

## Faktoren für häufigere Nutzung

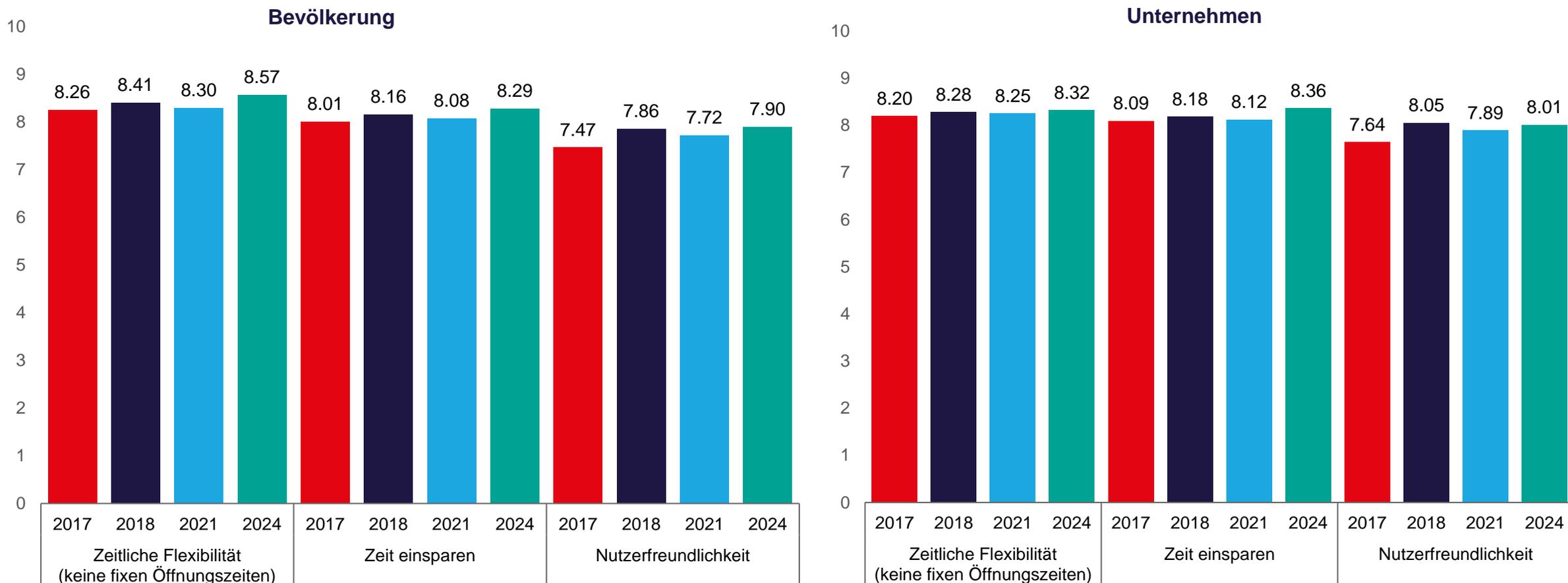
Für eine häufigere Nutzung wünschen sich Nutzerinnen und Nutzer insb. **bessere Informationen** zum Angebot und eine **hohe/höhere Benutzerfreundlichkeit**.

Für die Verwaltung ist zudem eine komplett **medienbruchfreie Umsetzung** zentral.



## Gründe für Nutzung von digitalen Behördendiensten

Sowohl für Bevölkerung als auch Unternehmen ist die **örtliche und zeitliche Flexibilität** und die damit verbundene **Zeitersparnis** der wichtigste Grund für die Nutzung von digitalen Behördendienste. Zudem gewinnt auch der Aspekt der **Kosteneinsparung** an Relevanz.



Basis: 2017: 2'409 / 2018: 2'549 / 2021: 2'592 / 2024: 2'106 Befragte

Q024: Wie wichtig auf einer Skala von 0-10 sind Ihnen die folgenden Aspekte beim Entscheid, einen Online-Dienst einer Behörde zu nutzen?

### **Bevölkerung:**

- E-Steuererklärung ist weiterhin der meistgenutzte digitale Behördendienst.
- Gefolgt von E-Rechnungen (69 %) und Online-Zahlungen (65 %).
- Die Mitte 2023 eingeführte E-Vignette wird bereits von der Hälfte der Befragten genutzt.

### **Unternehmen:**

- E-Steuererklärung auch bei den Unternehmen weiterhin der meistgenutzte digitale Behördendienst.
- Insbesondere Unternehmen online bei der Sozialversicherung anmelden (+4 Prozentpunkte) und die Sozialversicherung elektronisch abrechnen (+4 Prozentpunkte) haben erneut an Beliebtheit/Nutzung zugelegt.

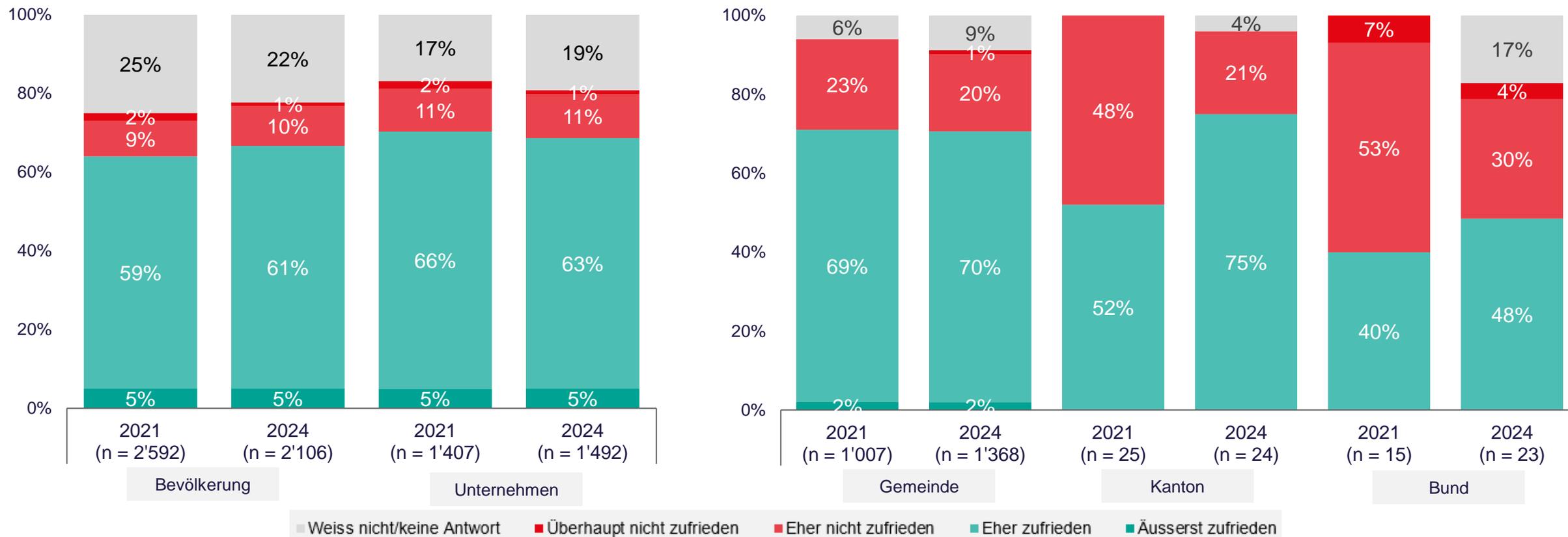
### **Nutzung vs. Angebote:**

Angebot und Nachfrage haben sich bei vielen Leistungen angenähert, es gibt aber weiterhin gewisse Differenzen.

# Zufriedenheit mit digitalem Angebot

## Zufriedenheit mit Online-Angebot

Generell zeigen Bevölkerung und Unternehmen weiterhin eine relativ hohe Zufriedenheit mit dem Online-Angebot der Behörden und auch weiterhin hohes Vertrauen. Kantone und Gemeinden schätzen Zufriedenheit ähnlich ein, Bund eher kritischer.

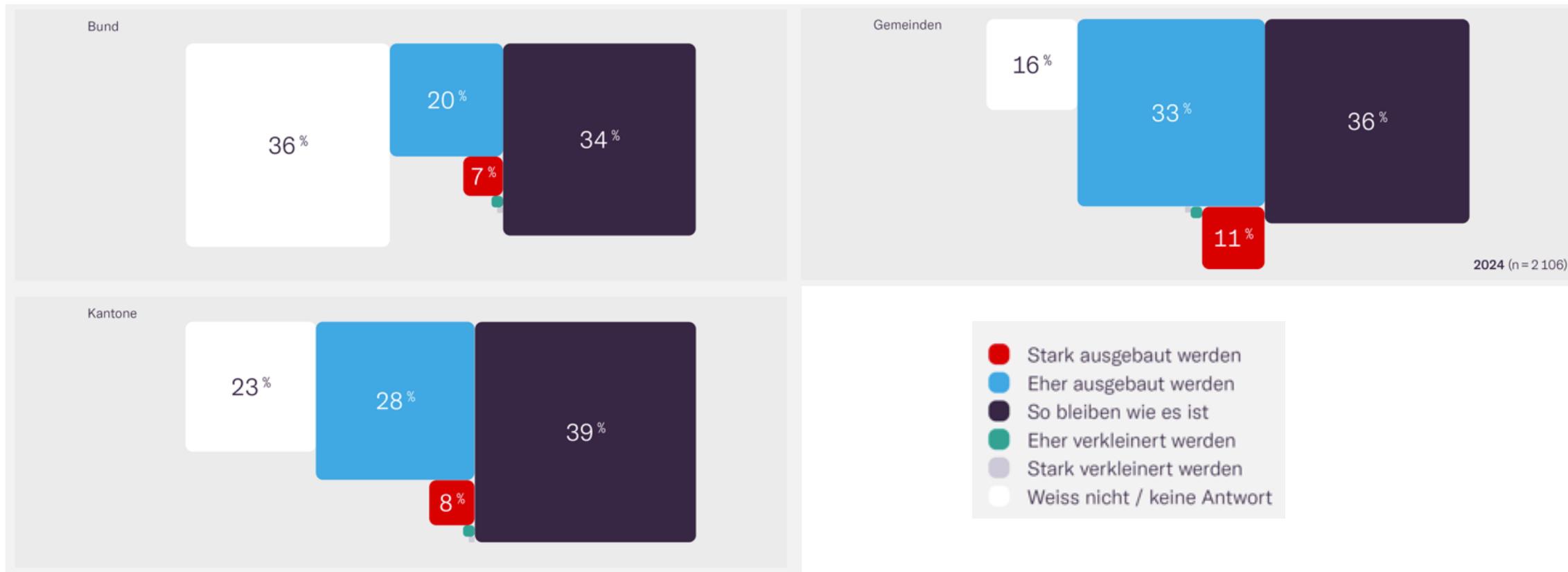


- Q009: Wie zufrieden sind Sie generell mit dem Online-Angebot (auch E-Government-Angebot genannt) der Behörden in der Schweiz?  
 Q009: Wie zufrieden sind Sie bzw. Ihr Unternehmen generell mit dem Online-Angebot (auch E-Government-Angebot genannt) der Behörden in der Schweiz?  
 Q0009: Wie schätzen Sie die Zufriedenheit der Bevölkerung und Unternehmen mit dem Online-Angebot (auch E-Government-Angebot genannt) von den Behörden in der Schweiz insgesamt ein?  
 Digitale Verwaltung Schweiz



## Bevölkerung sieht Ausbaubedarf bei Online-Angeboten

Trotz insgesamt hoher Zufriedenheit sieht die Bevölkerung weiteren Ausbaubedarf bezüglich Online-Angeboten der Behörden. Der Ausbaubedarf ist weiterhin besonders bezüglich den Gemeinden ausgeprägt.



Basis: Anzahl Befragte in Klammern

Q08a: Bezogen auf Ihre persönlichen Bedürfnisse: Müsste das Online-Angebot der Bundesverwaltung / Ihres Wohnkantons / Ihrer Wohngemeinde aus Ihrer Sicht...

## Behörden sehen Ausbaubedarf bei eigenen Online-Angeboten

Behörden sehen selber starken Ausbaubedarf bei ihren eigenen Online-Angeboten. Gemeinden sehen am wenigsten Bedarf. Die grösste Herausforderung bei der Umsetzung digitaler Behördenleistungen sind geringe Personalressourcen, insbesondere auf Kantons- und Gemeindeebene, sowie fehlende Rechtsgrundlagen auf Bundesebene.



Q08a: Bezogen auf die heutigen Bedürfnisse der Bevölkerung der Schweiz: Müsste das Online-Angebot der Bundesverwaltung / der kantonalen Verwaltung / der kommunalen Verwaltung aus Ihrer Sicht...

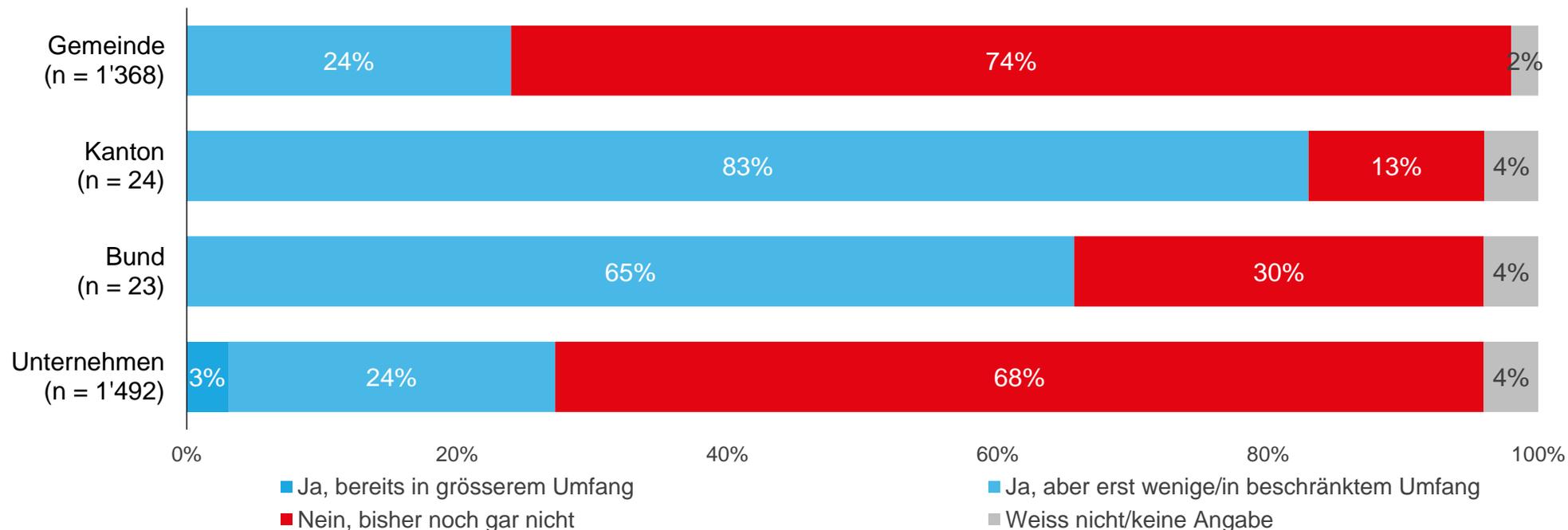
# Einsatz von KI

### Einsatz von KI noch sehr beschränkt

Einsatz von KI sowohl in der Verwaltung als auch den Unternehmen noch sehr eingeschränkt und nur bei einer Minderheit in grösserem Umfang vorhanden.

Bei der Verwaltung sind es insb. Kantone (83 %) und Bund (65 %) die eher schon KI einsetzen.

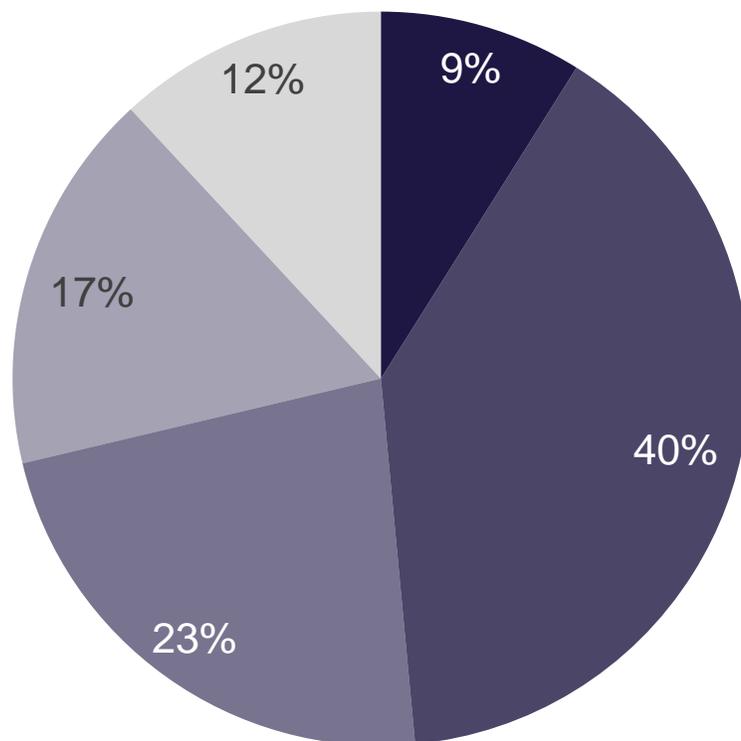
Wenn in der Verwaltung KI eingesetzt wird, dann (aktuell) primär noch Intern und noch fast gar nicht extern/im Kontakt mit Kunden.



KI02b: Setzt Ihre Behörde bereits generative KI-Technologien bzw. -Anwendungen ein?  
Setzt Ihr Unternehmen bereits generative KI-Technologien bzw. -Anwendungen ein?

## Akzeptanz von KI in der Verwaltung

Bevölkerung eher zurückhaltend, was KI-Einsatz in der Verwaltung angeht.



- Die öffentliche Verwaltung sollte mit der Zeit gehen und überall wo möglich/nützlich generative KI einsetzen.
- Die öffentliche Verwaltung sollte nur dort generative KI einsetzen, wo für die Bürger daraus klare Mehrwerte entstehen.
- Die öffentliche Verwaltung sollte nur in Ausnahmefällen und wo zwingend nötig generative KI einsetzen.
- Die öffentliche Verwaltung sollte komplett auf den Einsatz von generative KI verzichten.
- Weiss nicht/keine Antwort

KI03: Was ist Ihre persönliche Meinung bezüglich des Einsatzes von generativer KI in der öffentlichen Verwaltung?

# Fazit



## Fazit

- Nutzung von digitalen Kanälen für Kontakt und Nutzung von digitalen Behördendiensten hat **weiter zugenommen**.
- Die Unternehmen nutzen digitale Behördendienste ausgeprägter und häufiger als die Bevölkerung => vieles wird bereits über das Portal **EasyGov** abgewickelt.
- Zugriff auf bzw. Suche nach digitalen Behördendiensten erfolgt weiterhin mehrheitlich via **Suchmaschine** und nicht direkt.
- Hauptgründe für die Nutzung von digitalen Behördendiensten sind die **zeitliche/räumliche Flexibilität** und die (damit verbundene) **Zeitersparnis** bei der Abwicklung.
- Für eine (noch) häufigere Nutzung wünschen sich Nutzende **bessere Informationen** zum bestehenden Angebot und eine hohe/höhere **Benutzerfreundlichkeit**. Für die Verwaltung steht eine komplett **medienbruchfreie Umsetzung** im Zentrum.

## Fazit

- Bevölkerung und Unternehmen sind grundsätzlich **zufrieden** mit dem bestehenden Angebot an Online-Behördenleistungen und haben ein **hohes Vertrauen** in diese. Es wird aber ein **weiterer Ausbau** gewünscht.
- Gestiegene Ansprüche der Nutzerinnen und Nutzer => Angebote der Behörden vs. Privatwirtschaft: Nutzerinnen und Nutzer wünschen ähnlich einfache, mobile-freundliche und zugängliche Services vom öffentlichen Sektor wie von der Privatwirtschaft.
- **E-Government-Zusammenarbeit** zwischen Kantonen und Gemeinden hat klar zugenommen.
- Die Nutzung bzw. der Einsatz von **KI** ist bei Unternehmen und Verwaltung **noch wenig ausgeprägt**.
- Bevölkerung sieht (umfassenden) Einsatz von KI in der Verwaltung aktuell (noch) eher **kritisch**.

# Fragen und Diskussion

## Auftraggebende

Geschäftsstelle Digitale Verwaltung Schweiz  
Irem Türkes-Kaynarca / Marcel Kessler

Tel. +41 58 46 11369

[info@digitale-verwaltung-schweiz.ch](mailto:info@digitale-verwaltung-schweiz.ch)

[www.digitale-verwaltung-schweiz.ch](http://www.digitale-verwaltung-schweiz.ch)

Staatssekretariat für Wirtschaft SECO

Diobe Wyss

Tel. +41 58 467 68 25

[diobe.wyss@seco.admin.ch](mailto:diobe.wyss@seco.admin.ch)

[www.EasyGov.swiss](http://www.EasyGov.swiss)

## Co-Autor

Dr. Michael Buess  
Geschäftsleitender Partner

Demo SCOPE AG

Tel. +41 41 375 44 89

[michael.buess@demoscope.ch](mailto:michael.buess@demoscope.ch)

[www.demoscope.ch](http://www.demoscope.ch)

# Merci