

# E-Government-Initiativen müssen breite Bevölkerung erfassen

Wichtigstes in Kürze



Wichtigstes in Kürze zur Studie  
E-Government und Bevölkerung 2011

Im Auftrag des ISB, Oktober 2011

#### Projektteam

**Lukas Golder** Politik- und Medienwissenschaftler

**Martina Imfeld** Politikwissenschaftlerin

**Stephan Tschöpe** Politikwissenschaftler

**Jonas Ph. Kocher** Politikwissenschaftler

**Silvia Ratelband-Pally** Administratorin

## Wichtigstes in Kürze

### Das Mandat

Im Auftrag der Bundeskanzlei realisierte gfs.bern zwischen 2005 und 2009 jährliche Befragungen, in denen jeweils die Einschätzung und die Bekanntheit von E-Government rund um die Inhalte der Website [www.ch.ch](http://www.ch.ch) untersucht wurden. 2009 wurde das Konzept deutlich erweitert und in der Folge wurden auch Indikatoren erhoben, die summarisch Einschätzungen zu E-Government aller Verwaltungsebenen ermöglichen. Neu ist die Geschäftsstelle E-Government Schweiz, welche im Informatikstrategieorgan Bund (ISB) angesiedelt ist, Auftraggeberin der Studie „E-Government und Bevölkerung“. Zentrale Indikatoren rund um Bedürfnisse und die Zufriedenheit mit dem Internet-Angebot der Behörden auf Stufe Bund, Kantone und Gemeinden sollen vergleichbar zur Studie aus dem Jahr 2009 erhoben werden. Hinzu kommen spezifische Fragen zu Gesundheitsinformationen in Zusammenarbeit mit dem Bundesamt für Gesundheit (BAG) und zu SuisselD in Zusammenarbeit mit dem Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO). Diese Indikatoren wurden 2011 erstmals erhoben.

Im Rahmen dieser Studie wurden 1'002 repräsentativ ausgewählte EinwohnerInnen der Schweiz mit einem Telefonanschluss befragt, die über 18 Jahre alt sind und mindestens eine der drei hauptsächlichen Landessprachen beherrschen. Die Befragung fand zwischen dem 8. und dem 27. Juli 2011 statt.

### Breitere und mobilere Internet-Nutzung allgemein hilft E-Government nur bedingt

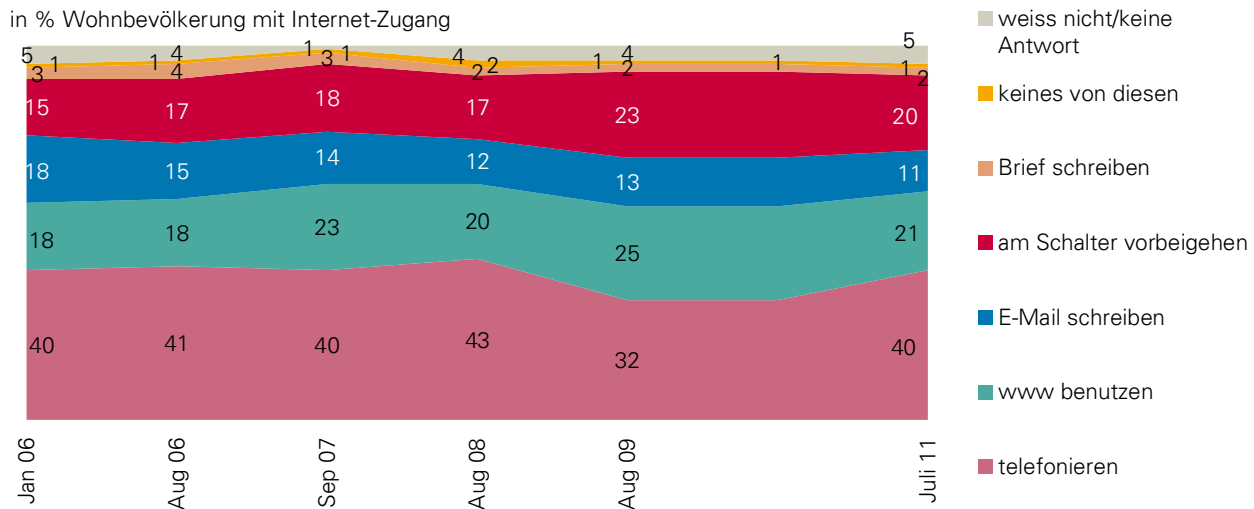
85% der Bevölkerung verfügen über einen Zugang zum Internet. Der Zugang von zuhause aus ist nochmals deutlich angestiegen. Auffallend ist ein steigender Trend der Internet-Nutzung bei älteren Menschen. Stark verbreitert hat sich auch der Zugang über Smartphones. 22% besitzen ein solches Gerät und 12% der Bevölkerung nutzen damit auch das Internet, um nach Informationen zu suchen. 2009 griffen erst 5% der Wohnbevölkerung effektiv mobil auf das Internet zu.

Diese Verbreiterung fördert nicht grundsätzlich die Nutzung von E-Government Angeboten. Suchen Personen mit Internetzugang lediglich eine Information von den Behörden, greifen sie deutlich weniger auf elektronische Hilfen und namentlich auf das Internet zurück als in den Vorjahren. Das gilt ebenso beim Bezug einer öffentlichen Dienstleistung. Erstmals ist auch hier das Internet weniger attraktiv geworden.

Grafik 1:

## Trend Filter: Vorgehen bei öffentlichen Dienstleistungen: mit Internet

"Wenn Sie allgemein an öffentliche Dienstleistungen wie zum Beispiel Steuern oder das Melden von Fahrzeugen denken: Wie würden Sie vorgehen, wenn Sie von den Behörden etwas Bestimmtes brauchen oder wenn Sie mit den Behörden kommunizieren wollen? Würden Sie persönlich am Schalter vorbeigehen, einen Brief schreiben, ein E-Mail schreiben, das World Wide Web benutzen oder telefonieren?"



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (n = jeweils ca. 750)

## Sinkende Zusatzbedürfnisse aber stabile Bedürfniserfüllung von E-Government

Die Bekanntheit einer Internetsite war früher eine wesentliche Grundlage, um auch Nutzung zu erzielen. Heute sind die eigenen Erfahrungen bei früheren Nutzungen, Suchmaschinen und neu auch Smartphone-Apps von Relevanz. Offensichtlich steigt aber die Bekanntheit der Internetauftritte auf den verschiedenen staatlichen Ebenen, vor allem der Gemeinde-Websites. Diese werden immer bekannter und bleiben diejenigen Behördenauftritte, die am meisten genutzt werden. Die Zufriedenheit unter den Nutzenden von Kantons- und Gemeinde-Websites bleibt addiert ausgesprochen hoch. Sinkend sind allerdings die Anteile, welche sehr zufrieden sind. Insgesamt ist das kein alarmierender Befund, wir werten ihn aber als Ernüchterung gegenüber E-Government, weil die Kantonsauftritte in der Regel besonders zentrale Online-Dienstleistungen anbieten.

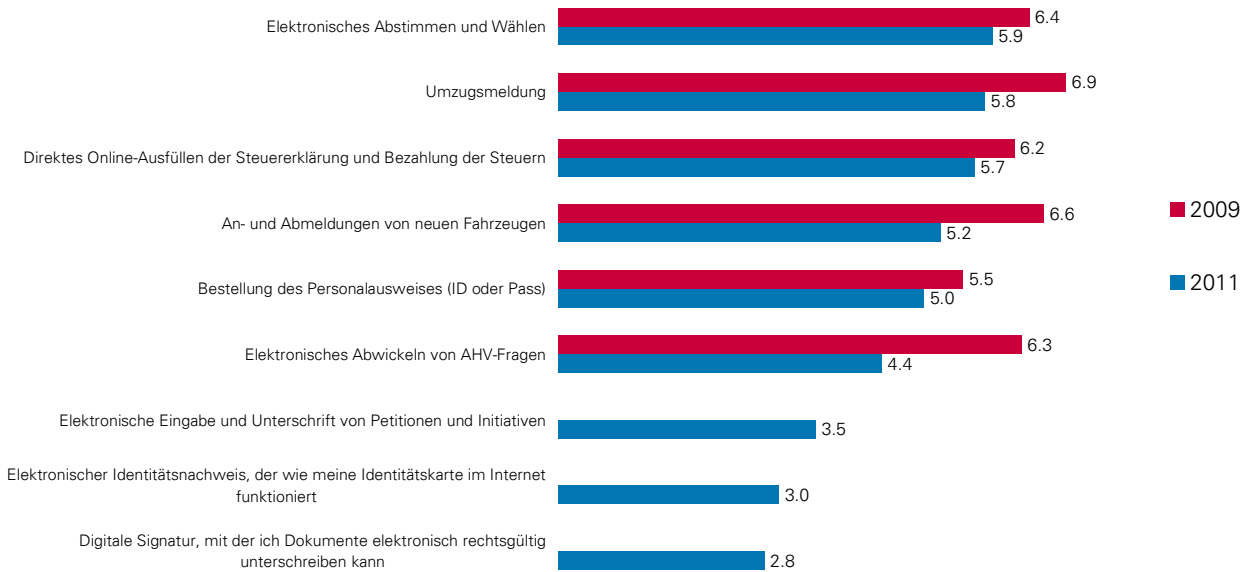
Die Akzeptanz einer Auswahl zentraler und tendenziell auch komplexer Angebote haben wir 2011 zum zweiten Mal erfragt. Mehrere dieser Angebote wurden im Mittel 2009 noch deutlich gewünscht. Sämtliche vergleichbaren Werte sind jedoch rückläufig. Unter den Internetnutzenden gab es einen wachsenden Anteil von Personen, welche entschieden entsprechende Dienstleistungen nicht wünschten. Dies passt zur sinkenden Internet-Nutzung bei Dienstleistungen generell.

**Grafik 2:**

## Trend Filter: Wunsch Online-Angebote: Mittelwerte

"Betrachten wir das Angebot noch etwas detaillierter. Bitte sagen Sie mir für folgende Online-Angebote, ob Sie sie wünschen oder nicht. 10 bedeutet dabei, dass Sie ein solches Online-Angebot stark wünschen, 0 bedeutet, dass Sie das Online-Angebot überhaupt nicht wünschen. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Meinung abstimmen."

in Mittelwerten Wohnbevölkerung mit Internet-Zugang



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (n = jeweils ca. 800)

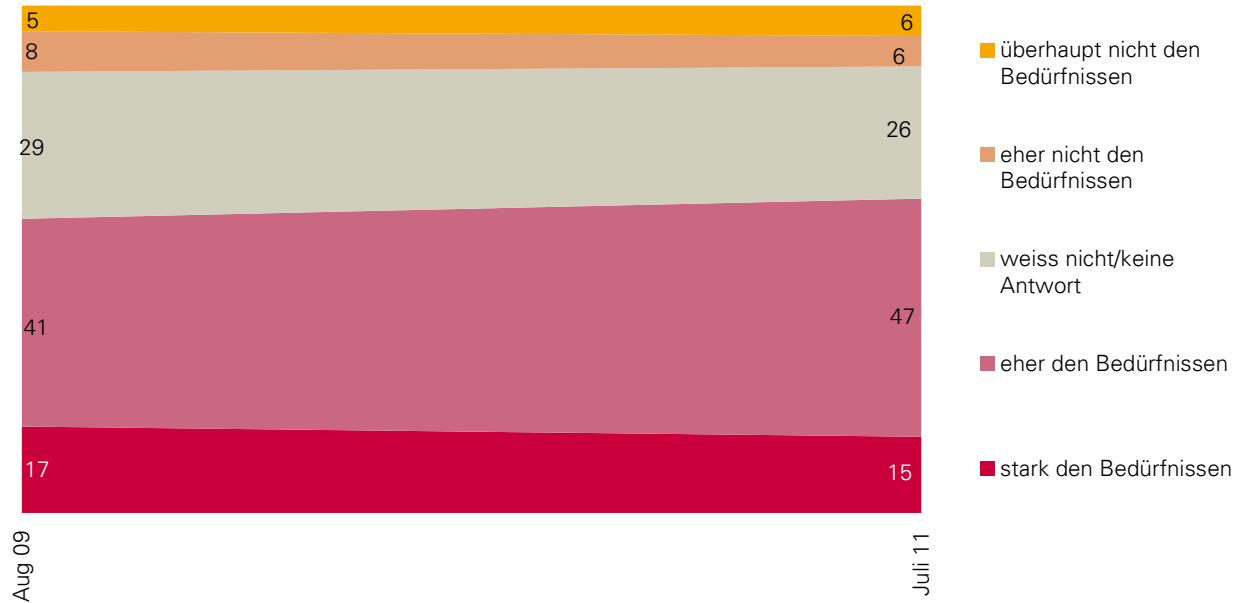
Zeitlich auffallend stabil sind dagegen die Einschätzungen, ob das Internet-Angebot der Behörden insgesamt die Bedürfnisse erfüllt. Weiterhin gibt eine Mehrheit von 62% (2009: 58%) an, das Angebot entspreche mehr oder weniger den Bedürfnissen. Lediglich 12% (2009: 13%) sehen das eher oder überhaupt nicht so. Je innovationsfreudiger die befragten Personen sind, desto zufriedener sind sie mit dem Angebot. Am unzufriedensten sind Personen, welche selbst keinen Internetzugang haben und/oder wollen oder das Internet kaum nutzen.

**Grafik 3:**

## Trend Bedürfnisentsprechendes Internet-Angebot

"Entspricht das Internet-Angebot (E-Government-Angebot) der Behörden ganz allgemein Ihren Bedürfnissen? Entspricht das Angebot...?"

in % Wohnbevölkerung



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (N = jeweils ca. 1'000)

## Gesundheitsinformationen: Suchmaschinen entscheiden über Informationsqualität – Gesundheitsportal verspricht Nutzen

Die Emanzipation der PatientInnen läuft nicht nur über Informationen über Internet. 44% geben an, das Internet für Gesundheitsinformationen zu nutzen. Das sind weniger als andere gedruckte oder elektronische Quellen. Web 2.0<sup>1</sup> wäre ein deutlicher Hinweis auf eine über Internet forcierte Bewegung. Nur eine kleine Minderheit von 16% der Personen, die überhaupt über Internet solche Informationen suchen, beschafft sich Gesundheitsinformationen über Web 2.0 Anwendungen. Unter den genannten und als vertrauenswürdig empfundenen Internetadressen befinden sich auffallend viele Websites von klassischen Medien.

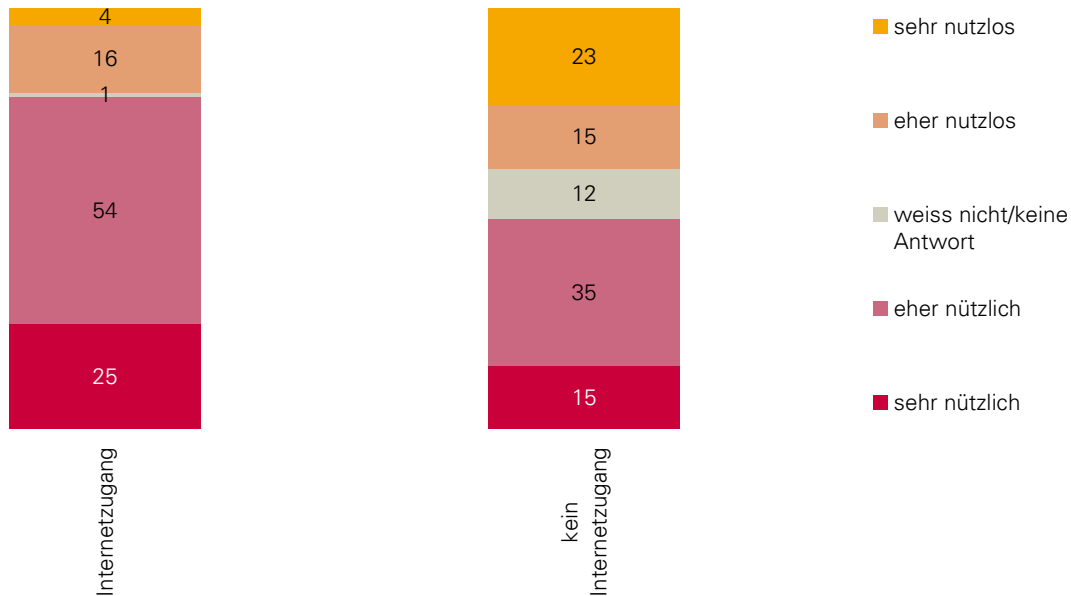
<sup>1</sup> Web 2.0 ist ein Schlagwort, das für eine Reihe interaktiver und kollaborativer Elemente des Internets verwendet wird. (de.wikipedia.org).

Grafik 4:

## Gesundheitsportal nach Internetzugang

"Bund und Kantone planen ein Gesundheitsportal auf Internet, um der Bevölkerung über diese zentrale Website den Zugang zu Informationen und Angeboten im Bereich Gesundheit zu erleichtern. Erachten Sie ein solches Gesundheitsportal als sehr nützlich, eher nützlich, eher nutzlos oder sehr nutzlos?"

in % Wohnbevölkerung



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (N = 1002), sig.

44%, welche über Internet Gesundheitsinformationen suchen, bleiben dennoch ein vergleichsweise hoher Wert. Die Suchmaschine determiniert mit sehr hoher Wahrscheinlichkeit den Suchprozess, wobei insbesondere Informationen über Krankheiten interessieren. Zwei Drittel der Personen, die im Internet Informationen suchen, vertrauen den gefundenen Informationen nicht. Ein Portal von Bund und Kantonen könnte in diesem unsicheren Umfeld etwas Abhilfe schaffen. Dies wäre eine Dienstleistung, die nicht nur InnovatorInnen, sondern eine deutliche Mehrheit der Personen mit Internetzugang, als sehr oder eher nützlich betrachten.

## SuisseID: Gewisse Bekanntheit aber erst wenig Nutzende

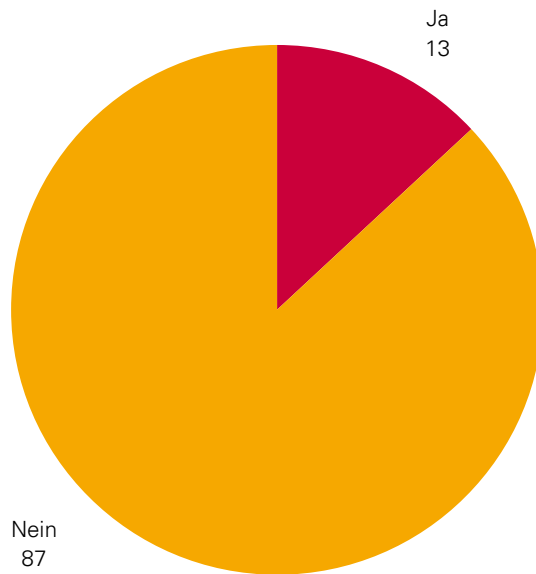
SuisseID wird gerade von den Verantwortlichen für E-Government selbst auf den verschiedenen staatlichen Ebenen gemäss Studie "Verwaltung und E-Government 2010" als Schlüssel für die Nutzung weiterer Angebote angesehen. Gemessen an der erfragten Wünschbarkeit der Dienstleistungen sprechen die Angebote einer digitalen Signatur und eines digitalen Identitätsnachweises aber erst InnovatorInnen in gewissem Mass an. Die ersten Urteile der Befragten aus der Wohnbevölkerung zeigen dennoch einen gelungenen Start. 13% der Befragten kennen SuisseID bereits. Unter den InnovatorInnen kennt sogar eine Mehrheit SuisseID. Allerdings nutzen erst die Wenigsten selbst SuisseID geschäftlich oder privat – insgesamt machen die heute Nutzenden erst ungefähr 1% der Wohnbevölkerung aus.

**Grafik 5:**

**Kenntnis SuisselD**

"Kennen Sie SuisselD, welche einen elektronischen Identitätsnachweis und eine elektronische Signatur ermöglicht?"

in % Wohnbevölkerung



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (N = 1002)

Die Erfahrungen dieser wenigen Erstnutzenden sind allerdings überwiegend positiv: 36% sind sehr zufrieden, 55% eher zufrieden und 9% geben an, eher unzufrieden zu sein. Überhaupt nicht zufrieden war kein Befragter mit eigener Nutzungserfahrung. Von den restlichen, die SuisselD kennen, kann sich die Hälfte eine Nutzung vorstellen.

**Das Fazit 2011**

Wir fassen unsere Erkenntnisse bei den Befunden wie folgt zusammen.

**Befund 1: Erfahrungen lösen wenig zusätzliche Bedürfnisse aus**

Das Internet hat zwar vor allem mit Hausanschlüssen und Smartphones an Verbreitung und an Nutzung ausserhalb von E-Government weiter gewonnen, behördliche Leistungen profitieren davon aber bisher kaum. Die steigende Bekanntheit der Internetauftritte kann dies nicht kompensieren. Gemessen an den Wünschen scheinen zurzeit sogar gedruckte Informationsleistungen attraktiver zu sein als diejenigen auf dem Netz, und die Wünsche nach effektiven Transaktionsdienstleistungen gehen zurück. Insgesamt befriedigt E-Government weiterhin die einfach gehaltenen Bedürfnisse. Die Situation ist aber zu wenig befriedigend, um dank guter Erfahrungen mit der eigenen Nutzung die Verbreitung von E-Government in die Breite wie in die Tiefe zu fördern. Damit hält E-Government mit der zunehmenden Bedeutung von Internet in der Lebensführung nicht mit.

### **Befund 2: Gesundheitsinformationen hängen vom Suchdienst ab**

Noch hat Internet keine absolut zentrale Stellung bei Gesundheitsinformationen, es wird aber von Personen mit Internetzugang praktisch im gleichen Mass wie andere zentrale Informationsquellen genutzt, wobei der Suchdienst der Filter zu den Informationen darstellt. Obwohl man sich vertiefte Informationen wünscht, kann man so wenig Vertrauen aufbauen. Ein Portal von Bund und Kantonen könnte hier aus Sicht eines grossen Teils der Wohnbevölkerung eine gewisse Abhilfe verschaffen, wobei das Angebot auch in Suchmaschinen ein hohes Ranking erzielen müsste.

### **Befund 3: SuisselD steht am Anfang, aber quer zur Entwicklung**

SuisselD würde eine effektive Vertiefung der Internetnutzung im Geschäftsverkehr und sogar für Privatpersonen ermöglichen. Die ersten Erfahrungen von Personen, welche eine grosse Affinität zu technischen Innovationen haben, sind positiv. Allerdings zeigen die aktuellen Zahlen eher sinkende Bedürfnisse der Wohnbevölkerung in diesem Umfeld komplexer Lösungen, und die Angebote erscheinen in der Breite zurzeit wenig attraktiv. Damit schliesst SuisselD zwar aus Sicht der Verwaltung eine wichtige Lücke und stösst bei InnovatorInnen auf Unterstützung, steht aber quer zu den aktuellen alltagsnahen Bedürfnissen.

In unseren Thesen gehen wir grundsätzlich von einer gewissen Ernüchterung aus und versuchen auch den möglichen Umgang damit zu skizzieren.

### **These 1: Ernüchterung mit externer Kommunikation begegnen**

Die E-Government-Offensive der Behörden hat noch zu wenig positive Erfahrungen bei der breiten Bevölkerung ausgelöst. Eine Begleitkommunikation scheint sinnvoll, um hier Personen von einem Wechsel zu überzeugen, die weniger geübt im Umgang mit Internet sind. Möglich ist auch, dass die besonders nahen Angebote auf Gemeindeebene effektiv gewünschte staatliche Leistungen zu wenig verlässlich anbieten.

### **These 2: Einfache Angebote vereinheitlichen und nicht vernachlässigen**

Nach wie vor stossen viele Personen zum Nutzungskreis, die Internet erst kennen lernen. Sie sind, was E-Government betrifft, eher kritisch. Nur mit einfachen und nach vergleichbarem Muster findbaren, klaren Informationen können ihre Bedürfnisse erfüllt werden. Dies hat für E-Government in der Schweiz weiterhin Priorität. Komplexe Transaktionsdienstleistungen oder Web 2.0-Angebote sind weiter weg für diese Zielgruppe.

### **These 3: Die Offensive kommt spät, aber richtig**

Für innovationsfreudigere Personen sind die neuen Offensiven wie SuisselD und ein Gesundheitsportal von Bund und Kantonen wünschenswert und entsprechen einem Bedürfnis. Neue Angebote und Optionen ermöglichen auch weitere positive Erfahrungen mit E-Government, denn erfolgreiche Nutzungserfahrungen sind zurzeit noch zu wenig verbreitet. Dies kann auch mit einem gewissen Rückstand der Entwicklung von E-Government im Vergleich zu privaten Angeboten erklärt werden.



# Anhang

## gfs.bern-Team



LUKAS GOLDER

Senior-Projektleiter, Mitglied der Geschäftsleitung, Politik- und Medienwissenschaftler

Schwerpunkte:

Integrierte Kommunikations- und Kampagnenanalysen, Medienwirkungsanalysen, Abstimmungen, Wahlen. Modernisierung des Staates. Publikationen in Sammelbänden, Fachmagazinen, Tagespresse und auf Internet



MARTINA IMFELD

Politikwissenschaftlerin, Projektleiterin

Schwerpunkte: Analyse politischer Themen und Issues, nationale Abstimmungen und Wahlen, Wahlbarometer, VOX-Analysen, Kommunikations-Controlling, Medieninhaltsanalysen, Ad-hoc-Studien, Qualitativmethoden



STEPHAN TSCHÖPE

Politikwissenschaftler, wissenschaftlicher Mitarbeiter

Schwerpunkte:

Komplexe Datenanalytik, EDV- und Befragungs-Programmierungen, Hochrechnungen, Parteienbarometer, Visualisierung



JONAS PHILIPPE KOCHER

Politikwissenschaftler, wissenschaftlicher Mitarbeiter

Schwerpunkte:

Statistische Datenanalyse, EDV- und Befragungs-Programmierungen, Hochrechnungen, Medienanalysen, Visualisierung



SILVIA-MARIA RATELBAND-PALLY

Administration

Schwerpunkte:

Desktop-Publishing, Visualisierungen, Projektadministration, Vortragsadministration

gfs.bern  
Hirschengraben 5  
Postfach 6323  
CH – 3001 Bern  
Telefon +41 31 311 08 06  
Telefax + 41 31 311 08 19  
info@gfsbern.ch  
www.gfsbern.ch