

Medienmitteilung

Zürich/Genf, 28. Dezember 2020

Bevölkerung wünscht sich schweizweit einheitliche digitale Dienste vom Staat – Datenschutz als Knackpunkt

Rund 70 Prozent der Menschen in der Schweiz wünschen sich mehr digitale Dienstleistungen von den Behörden. Ob Parkbussen bezahlen oder Autobahnvignetten beziehen: Die Menschen wollen das online machen können. Ein Drittel kann sich sogar vorstellen, via Videokonferenz zu heiraten. Rund drei Viertel der 1'500 von Deloitte befragten Menschen akzeptieren aber keine zusätzlichen Gebühren für die Online-Abwicklung der Behördengänge. Ebenso viele sprechen sich für schweizweit einheitliche digitale Dienste aus. Grosse Bedenken haben die Befragten beim Datenschutz und der Cybersicherheit.

Die Corona-Krise war und ist ein Katalysator für die Digitalisierung, das zeigt sich auch in der zweiten Welle. Sei es, [dass die Hälfte der Bevölkerung erneut im Home-Office arbeitet](#) und dadurch mehr virtuelle Technologien und digitale Tools nutzt, sei es, dass der bereits bestehende [Trend zum digitalen Banking einen weiteren Schub erhalten hat](#). Gleichzeitig hat die Pandemie die Bedeutung einer verlässlichen digitalen Infrastruktur nochmals unterstrichen. Daher erstaunt es wenig, dass ein grosser Teil der Bevölkerung sich mehr digitale Dienste vom Staat wünscht, wie die Deloitte-Umfrage gezeigt hat.

Parkbussen, Vignetten und digitale Hochzeiten

Im Durchschnitt geben 70 Prozent der Befragten an, dass sie neue digitale Dienste befürworten. Achtzig Prozent finden es gut, wenn sie ihre Parkbussen kontaktlos bezahlen könnten, während 82 Prozent gerne ihre Autobahnvignette in elektronischer Form beziehen möchten. Auch weniger konventionelle Vorschläge, wie beispielsweise online eine Anzeige bei der Polizei einzureichen, finden über zwei Drittel (67%) der Befragten eine gute Idee. Für digitales Heiraten per Videokonferenz spricht sich immerhin noch ein Drittel (34%) aus. «Ein grosser Teil der Bevölkerung wünscht sich mehr digitale Dienstleistungen von den Behörden», erklärt Rolf Brügger, Director für Government & Public Services bei Deloitte Schweiz. «Die Corona-Krise hat das Vertrauen in die bestehenden digitalen Dienste nicht geschwächt. [Im Gegenteil: Bei drei Vierteln der Bevölkerung ist es gleichgeblieben. Bei zehn Prozent ist es sogar gestiegen, vor allem bei den Jungen und in den grossen Städten.](#)»



Grafik 1: Befürwortung neuer digitaler Dienste durch die Bevölkerung

Bevölkerung will landesweit einheitliche Lösungen, aber nicht dafür bezahlen

Klar ersichtlich ist auch, dass eine deutliche Mehrheit (70–80%) der [Schweizer Bevölkerung sich schweizweit einheitliche digitale Lösungen von ihren Behörden wünscht](#), etwa für die elektronische Übermittlung von Steuerdaten (74%), die Online-An- und Abmeldung am Wohnsitz (76%) oder für einen elektronischen Identifizierungsdienst mittels E-ID (79%).

«Dass landesweit einheitliche digitale Dienstleistungen der Verwaltung grosse Vorteile mit sich bringen, zeigt beispielsweise das dänische Modell», sagt Rolf Brügger. «Gemäss Studien spart der dänische Staat durch seine E-Government-Dienste rund 300 Millionen Euro pro Jahr ein. In einem stark föderalistischen Staat wie der Schweiz mit vier Landessprachen und vielen weiteren verbreiteten Sprachen ist die Umsetzung eines einheitlichen Ansatzes jedoch einiges komplexer und wird daher auch mehr Zeit in Anspruch nehmen. Denn die Behörden müssen auf zahlreiche regionale Unterschiede Rücksicht nehmen», erklärt Brügger weiter.

Für die Mehrheit der Befragten ist jedoch auch klar: Sie sind nicht bereit, für diese digitalen Dienste mehr zu bezahlen. Die Ablehnung schwankt zwischen 70 und 80 Prozent, denn kaum jemand ist bereit, für Dienstleistungen wie digitale Signaturen, den Online-Bezug von Autobahnvignetten oder die elektronische Abstimmungen bezahlen zu müssen. Lediglich für die Möglichkeit, den Reisepass oder Personalausweis vollständig online bestellen zu können, signalisiert eine knappe Mehrheit (51%) der Befragten ihre Zahlungsbereitschaft.

Bedenken mit positiven Erfahrungen entgegneten

[Die Mehrheit der Befragten, die keine neuen digitalen Dienste befürwortet, hat vor allem Bedenken bezüglich Datenschutz und Cybersicherheit.](#) Die Angst vor mangelnder Datensicherheit ist gemäss der Deloitte-Umfrage eine der grössten Hürden für die Bevölkerung, um digitale Dienste des Staates stärker zu nutzen. «Gerade jetzt, vor der anstehenden Volksabstimmung über die elektronische Identitätskarte E-ID, müssen diese Bedenken ernst genommen und Chancen und Risiken offen diskutiert werden», erläutert Reto Savoia, CEO von Deloitte Schweiz. «Die Voraussetzungen dazu sind ja sehr gut: Gemäss unserer Umfrage unterstützen rund 80 Prozent der Befragten im Grundsatz die Möglichkeit einer offiziellen elektronischen Identifizierung. Das neue Gesetz zur E-ID bringt nämlich nicht nur die Möglichkeit einer einfachen und sicheren Identifizierung im Internet, sondern beinhaltet auch eine strenge Kontrolle bei der Zertifizierung der Technikanbieter sowie einen erweiterten Datenschutz. Das Gesetz ist nicht nur ein Schlüsselement für die weitere Digitalisierung der Verwaltung, sondern auch der ganzen Schweizer Wirtschaft.»

Die Ergebnisse der Deloitte-Umfrage legen zudem nahe, dass positive Erfahrungen bei der Erstnutzung digitaler Behördenangebote helfen, die Hürden zu senken. Bürgerinnen und Bürger, die bereits mindestens eine Dienstleistung bei Behörden digital bezogen haben, schätzen das Angebot fortschrittlicher ein als die übrige Bevölkerung. «Behörden müssen die Menschen ermuntern, digitale Dienstleistungen auch online zu beziehen und sie besser darüber informieren. Die Corona-Krise könnte hier als Katalysator dienen. Nur wenn man die Wünsche und Bedürfnisse der Bevölkerung ernst nimmt und berücksichtigt, können bedürfnisorientierte, sinnvolle Lösungen entstehen, welche die Menschen auch akzeptieren und nutzen», meint Reto Savoia. «Eine einfache Sprache, ein benutzerfreundliches Design und ein deutlicher Mehrwert im Vergleich zur analogen Kommunikation sind dabei zentrale Erfolgsfaktoren.»

Kontakt: Reto Savoia
Funktion: CEO, Deloitte Schweiz
Tel.: +41 58 279 61 42
E-Mail: rsavoia@deloitte.ch

Kontakt: Rolf Brügger
Funktion: Government & Public Services Director
Tel.: +41 58 279 61 42
E-Mail: rbruegger@deloitte.ch

Kontakt: Adrian Zebib
Funktion: External Communications Specialist
Tel.: +41 58 279 61 42
E-Mail: azebib@deloitte.ch

Über die Umfrage

Die Umfrage wurde in der zweiten Maihälfte 2020 durchgeführt. Sie ist repräsentativ nach Alter, Geschlecht und Region. Befragt wurden 1'500 Personen im erwerbsfähigen Alter (16 bis 64 Jahre) mit Wohnsitz in der Schweiz.

Deloitte Schweiz

Deloitte ist ein führendes Prüfungs- und Beratungsunternehmen in der Schweiz und bietet branchenspezifische Dienstleistungen in den Bereichen Audit & Assurance, Consulting, Financial Advisory, Risk Advisory sowie Tax & Legal. Mit rund 2'000 Mitarbeitenden an den sechs Standorten Basel, Bern, Genf, Lausanne, Lugano und Zürich (Hauptsitz) betreut Deloitte Unternehmen und Organisationen jeder Rechtsform und Grösse aus allen Wirtschaftszweigen.

Deloitte AG ist eine Tochtergesellschaft von Deloitte North and South Europe (NSE), einem Mitgliedsunternehmen der Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL) mit über 330'000 Mitarbeitenden in mehr als 150 Ländern.

Anmerkung für die Redaktion

In dieser Medienmitteilung bezieht sich Deloitte auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“) eine "UK private company limited by guarantee" (eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach britischem Recht) und ihren Mitgliedsunternehmen, die rechtlich selbstständig

und unabhängig sind. Eine detaillierte Beschreibung der rechtlichen Struktur von DTTL und ihrer Mitgliedsunternehmen finden Sie auf unserer Webseite unter deloitte.com/ch/de/about

Deloitte AG ist eine Tochtergesellschaft von Deloitte LLP, dem Mitgliedsunternehmen in Grossbritannien von DTTL. Deloitte AG ist eine von der Eidgenössischen Revisionsaufsichtsbehörde (RAB) und der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht FINMA zugelassene und beaufsichtigte Revisionsgesellschaft.

Die Informationen in dieser Medienmitteilung haben ihre Richtigkeit zum Zeitpunkt des Versandes.

