

# Bedarfserhebung Digitales Leistungsportfolio bei Zürcher Gemeinden

Eine Studie des Instituts für Verwaltungs-  
Management der ZHAW

Alexander Mertes, Lyn E. Pleger, Caroline Brüesch,  
Andrea Hochstrasser

## IMPRESSUM

### Herausgeber

ZHAW School of Management and Law  
Stadthausstrasse 14  
Postfach  
CH-8401 Winterthur

Institut für Verwaltungs-Management  
[www.zhaw.ch/de/sml/institute-zentren/ivm/](http://www.zhaw.ch/de/sml/institute-zentren/ivm/)

### Projektleitung, Kontakt

Dr. Alexander Mertes, Leiter Fachstelle Public  
Performance Management & Digital Transformation,  
Institut für Verwaltungs-Management ZHAW,  
alexander.mertes@zhaw.ch

### Auftraggeber

- Verein Zürcher Gemeindeschreiber und  
Verwaltungsfachleute VZGV
- Staatskanzlei des Kantons Zürich
- Institut für Verwaltungs-Management  
(IVM) – ZHAW

### Auftragnehmer

Institut für Verwaltungs-Management (IVM)  
ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte  
Wissenschaften  
Bahnhofplatz 12  
8400 Winterthur

### Steuerungsausschuss

- Prof. Dr. Caroline Brüesch, Leiterin Institut für  
Verwaltungs-Management ZHAW
- Marcel Wehrli, Gemeindeschreiber Fehraltorf
- Dr. Peppino Giarritta, Staatskanzlei des Kantons  
Zürich, Leiter der Abteilung Digitale Verwaltung  
und E-Government

### Expertenbeirat

- Adrian Hauser, VZGV
- Andrea C. Mazzocco, IG ICT
- Marcel Wehrli, VZGV
- Lorenz Frey, VZGV
- Lukas Steudler, Staatskanzlei des Kantons Zürich,  
Leiter Geschäftsstelle egovpartner
- Michael Keller, Stadt Zürich,  
Leiter E-Government

### Projektmitarbeitende

- Dr. Lyn E. Pleger
- Andrea Hochstrasser

### Autorinnen und Autoren

- Dr. Lyn E. Pleger
- Andrea Hochstrasser
- Dr. Alexander Mertes
- Prof. Dr. Caroline Brüesch

Dezember 2018

ISBN 978-3-03870-023-4

Copyright © 2018,  
ZHAW School of Management and Law

Alle Rechte für den Nachdruck und die  
Vervielfältigung dieser Arbeit liegen beim  
Institut für Verwaltungs-Management der  
ZHAW School of Management and Law.  
Die Weitergabe an Dritte bleibt ausgeschlossen.

# Management Summary

Der vorliegende Bericht enthält die Ergebnisse einer Studie des Instituts für Verwaltungs-Management (IVM) der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW), welche in Zusammenarbeit mit dem Verein Zürcher Gemeindeschreiber und Verwaltungsfachleute (VZGV) und der Staatskanzlei des Kantons Zürich zum Thema «Digitale Dienstleistungen in der öffentlichen Verwaltung» entstanden ist.

Die Ergebnisse einer Befragung von 987 Personen aus rund 23'000 eingeladenen Haushalten in vier Zürcher Gemeinden zeigen, dass diese Befragten insgesamt mit den aktuell angebotenen digitalen Dienstleistungen (im Folgenden eServices) zufrieden sind, jedoch auch ein deutlicher Bedarf nach vermehrten eServices besteht. Insgesamt stossen eServices auf eine grosse Unterstützung und Akzeptanz in der Zürcher Bevölkerung.

Im Hinblick auf die Präferenzen bei der Ausgestaltung von eServices zeigt sich, dass die digitale Bereitstellung als solche für die Befragten zentral ist. Hingegen fällt die Präferenz und Unterstützung von eServices durch die Verwaltung je nach den untersuchten sieben Merkmalen (Registrierung, Infrastruktur, Kommunikation, Datensicherheit und Datenschutz, Bearbeitungsstatus, Zeitaufwand, Preis) unterschiedlich aus.<sup>1</sup>

Dem Merkmal Zeitaufwand wird von den Befragten die geringste Wichtigkeit beigemessen. Was jedoch für die Beurteilung bzw. die Präferenz von eServices als sehr wichtig

identifiziert werden konnte, sind zum einen das Merkmal Datensicherheit und Datenschutz und zum anderen der Preis für den Bezug von eServices.

Hinsichtlich Datensicherheit und Datenschutz deuten die Ergebnisse zudem darauf hin, dass deren Bedeutung als umso grösser eingestuft wird, je vertraulicher die Daten eingestuft werden. Im Hinblick auf den Preis zeigen die Ergebnisse, dass Preiserhöhungen als besonders negativ bewertet werden und Preisreduktionen im Verhältnis als weniger attraktiv beurteilt werden.

Die Ergebnisse aus den Workshops und aus den offenen Rückmeldungen offenbaren seitens der Befragten und Teilnehmenden an den Workshops einerseits ein Interesse zur Mitwirkung, andererseits eine besonders grosse Sorge wegen möglichem Identitäts- und Datendiebstahl sowie dem Missbrauch der eigenen Daten im Allgemeinen. Letzteres ist auch vor dem Hintergrund, dass die Ergebnisse der Befragung ein hohes Vertrauen der Teilnehmenden in den Staat offenbaren, zentral.

Basierend auf den Ergebnissen der Conjoint-Analyse lassen sich Handlungsempfehlungen für die Praxis dahingehend ableiten, welche Merkmale und Merkmalsausprägungen in der Konzeption von öffentlichen Dienstleistungen aus Sicht der Bevölkerung besonders wichtig und welche vernachlässigbar sind.

---

<sup>1</sup> Eine Übersicht über die Definitionen der Merkmale ist in Abschnitt 3.3 ersichtlich.

# Handlungsempfehlungen

- a. Grundsätzlich erwartet die befragte Bevölkerung staatliche Dienstleistungen in digitaler Form. Staatliche Dienstleistungen sollten zukünftig deshalb zusätzlich in digitaler Form angeboten werden.
- b. Parallel zum Ausbau von eServices auf allen staatlichen Ebenen ist der «analoge» Kanal für staatliche Dienstleistungen in geeigneter Form und unter Berücksichtigung von Effizienz und Effektivität sicherzustellen.
- c. Beim Kommunikationskanal sollte ein Fokus auf die Portale für elektronische Behördengeschäfte gelegt werden.
- d. Besondere Bedeutung für die Bewertung von eServices durch die befragte Bevölkerung haben die Datensicherheit und der Datenschutz. Je sensibler die bei eServices verwendeten Daten sind, desto höhere Anforderungen werden von der Bevölkerung an die Datensicherheit und den Datenschutz gestellt.
- e. Eine Zahlungsbereitschaft der Bevölkerung für eServices besteht nicht bzw. eine Preiserhöhung würde bei gewissen eServices auf Ablehnung stossen.
- f. eServices werden von der Bevölkerung nicht mit der Annahme verbunden, dass damit ein Zeitgewinn einhergeht. Zeitgewinne, welche aufgrund effizienter Prozesse erzielt werden können, sind transparent zu kommunizieren.
- g. Die befragte Bevölkerung bevorzugt eine digitale Kommunikation mit den Behörden gegenüber einem analogen Kommunikationskanal. Allfällig höhere Anforderungen an diese digitale Kommunikation ergeben sich insbesondere aufgrund der Erwartungen der Bevölkerung an die Datensicherheit und den Datenschutz.
- h. Der Bearbeitungsstatus von eServices ist für die Nutzerinnen und Nutzer transparent zu gestalten («Tracking»).
- i. Die Bevölkerung ist bei der Gestaltung von eServices aktiv einzubinden.

# Zusammenfassung

Im Zuge der Digitalisierung werden eine Reihe von Dienstleistungen im öffentlichen Sektor vermehrt online angeboten. Die Bereitstellung von elektronischen Dienstleistungen, im Folgenden eServices, wird als Standortfaktor eine zunehmend höhere Bedeutung erhalten. Die Entscheidung darüber, welche Dienstleistungen der Staat elektronisch zur Verfügung stellen soll, wird gegenwärtig in Schweizer Verwaltungen intensiv diskutiert. In diese Entscheidungsprozesse sind verstärkt auch die Wünsche und Bedenken der Bevölkerung sowie der Wirtschaft als Nutzer staatlicher Dienstleistungen einzubeziehen.

Um mehr über diese Wünsche und Bedenken der Bevölkerung zu erfahren, führte das Institut für Verwaltungs-Management (IVM) der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) zusammen mit dem Verein Zürcher Gemeindeschreiber und Verwaltungsfachleute (VZGV) und der Staatskanzlei Zürich eine Studie zum Thema «Digitale Dienstleistungen in der öffentlichen Verwaltung» durch. Dazu wurden im August 2018 rund 23'000 Zürcher Haushalte in den Gemeinden Fehraltorf, Russikon, Meilen und Horgen postalisch eingeladen, sich an einer Online-Befragung zu beteiligen. Zudem wurde angeboten, Personen vor Ort in den Gemeinden bei der Beantwortung des Online-Fragebogens zu unterstützen. Mit diesem Vorgehen sollte sichergestellt werden, dass niemand von einer Mitwirkung bei dieser digitalen Umfrage ausgeschlossen wurde.

Die Studie basierte auf einem quasi-experimentellen Forschungsdesign, welche es erlaubte, Schlussfolgerungen hinsichtlich der allgemeinen Präferenzen der Bevölkerung in Bezug auf eServices zu ziehen. Die empirische Erhebung bestand einerseits aus einer Online-Befragung und andererseits aus drei Workshops zur vertieften Diskussion der Kernthemen. Innerhalb der Online-Befragung wurden mit Hilfe einer Conjoint-Analyse die Präferenzen der Befragten zu sieben Merkmalen von öffentlichen Dienstleistungen mit unterschiedlichen Ausprägungen erhoben:

- Registrierung (mit den Ausprägungen «Anmeldung/Passwort» und «ohne Anmeldung»),
- Infrastruktur (mit den Ausprägungen «Software/online/App» und «Formular per Post/zum Selbstaussdrucken»),
- Kommunikation (mit den Ausprägungen «Elektronisch» und «Postalisch»),
- Datensicherheit und Datenschutz (mit den Ausprägungen «tief», «mittel» «hoch»),
- Bearbeitungsstatus (mit den Ausprägungen «Status ist erkennbar», «Status ist nicht erkennbar»),
- Zeitaufwand (mit den Ausprägungen «Kürzung des Prozesses» und «Keine Kürzung des Prozesses»),
- Preis (mit den Ausprägungen «Vergünstigung», «keine Kostenfolge», «Preiserhöhung»).

Die Befragten wurden zu Beginn der Umfrage zufällig einer von drei digitalen Dienstleistungen (Umszug, Steuererklärung und Jokertage an Schulen) zugeordnet. Die Fragen bezogen sich anschliessend ausschliesslich auf diese zugewiesenen eServices. Nach Bereinigung des Datensatzes umfasste der finale Datensatz 987 individuelle Antworten. An der Befragung beteiligten sich überproportional viele Männer (66 %) und das durchschnittliche Alter der Befragten lag mit 55 Jahren über dem kantonalen Durchschnitt. Die überwiegende Mehrheit der Befragten (71 %) nutzt das Internet täglich und 77 % der Befragten haben in der Vergangenheit elektronische Dienstleistungen ihrer Gemeinde bezogen. Die Befunde offenbaren ein hohes Vertrauen der Befragten in den Staat.

Den häufigsten Kontaktkanal mit kommunalen und kantonalen Behörden stellen elektronische Portale für Behörden-geschäfte dar, wohingegen der persönliche Kontakt am Schalter nur von 10 % häufig in Anspruch genommen wird. Dieses Ergebnis ist vor dem Hintergrund der Relevanz der Interoperabilität von technischen Systemen unterschiedlicher Anbieter, welche in der Studie von Brüesch et al. (2017)

thematisiert wird, bemerkenswert. Die plattformübergreifende Kooperationsfähigkeit von technischen Systemen ist eine Grundvoraussetzung für kundenorientierte eServices. Die Ergebnisse der vorliegenden Studie zeigen, dass die Befragten eServices insgesamt analogen Dienstleistungen vorziehen, vorausgesetzt, dass die Ausgestaltungen der Dienstleistungen — bis auf die digitale Interaktion — identisch sind. So würden rund 90 % der Befragten aus allen drei Gruppen die digitale Dienstleistung der analogen Dienstleistung vorziehen. Diese deutliche Präferenz schwindet, sobald die Ausgestaltung der Datensicherheit und des Datenschutzes bei diesen eServices variiert: Eine digitale Dienstleistung mit einem tiefen Niveau an Datensicherheit und Datenschutz findet im Vergleich zu derselben analogen Dienstleistung mit einem hohen Datenschutzniveau deutlich weniger Zustimmung als eine digitale Dienstleistung mit einem hohen Datenschutzniveau. Diese Ergebnisse deuten einerseits auf die zentrale Bedeutung der Datensicherheit und des Datenschutzes bei der Beurteilung von eServices hin, die sich auch in weiteren Ergebnissen widerspiegelt. Andererseits implizieren die Ergebnisse jedoch auch, dass über die Hälfte der Befragten eine Dienstleistung mit sensiblen Daten (wie z.B. in der Steuererklärung) trotz eines tiefen Schutzes bzw. einer tiefen Sicherheit dieser Daten digital beziehen würde. Trotzdem weisen die Ergebnisse insgesamt eine hohe Relevanz des Datenschutzes und der Datensicherheit für die Befragten im Zusammenhang mit der Bewertung von eServices auf, wobei sich die Relevanz je nach Sensibilität der Daten unterscheidet. Demzufolge wird der Datenschutz im Zusammenhang mit sehr vertraulichen Daten, die für eine Steuererklärung erforderlich sind, als wichtiger beurteilt als für Dienstleistungen mit weniger sensiblen Daten, wie beispielsweise bei der Beantragung von Jokertagen.

Ausserdem zeigen die Ergebnisse, dass sich die Bedeutung der verschiedenen Merkmale von Dienstleistungen für die Befragten stark unterscheidet. Dies gilt sowohl über die

unterschiedlichen Merkmale hinweg als auch für die Ausgestaltungen innerhalb der einzelnen Merkmale. Dem Merkmal Zeitaufwand, welches in der öffentlichen Debatte oftmals als Vorteil digitaler Dienstleistungen angeführt wird, wird in allen Leistungsgruppen die geringste Wichtigkeit beigemessen. Das heisst, ob die Leistung zu einer Verringerung oder gar Verlängerung des Zeitaufwandes führt, hat einen geringeren Einfluss auf die Beurteilung dieser Leistung als alle anderen Merkmale. Als ebenfalls weniger zentral, wenngleich von grösserer Bedeutung als der Zeitaufwand, erwiesen sich für die Beurteilung von eServices die Registrierung, die Infrastruktur und der Bearbeitungsstatus, gefolgt vom Kommunikationskanal. Die beiden wichtigsten Merkmale für die Beurteilung von eServices stellen die Datensicherheit und der Datenschutz sowie der Preis einer Dienstleistung dar.

Hinsichtlich der Ausgestaltungen der verschiedenen Merkmale zeigen sich mitunter Gruppenunterschiede, wenngleich sich ähnliche Tendenzen offenbaren: Innerhalb der Gruppe «Steuererklärung» ist eine Zuzahlung für den grössten Anteil der Befragten diejenige Ausgestaltung, welche am inakzeptabelsten ist, gefolgt von einer tiefen Datensicherheit bzw. einem tiefen Datenschutz. Essenzielle Merkmale («must-haves») stellen für die Befragten der Steuererklärung die Möglichkeit des elektronischen Ausfüllens sowie die Nachvollziehbarkeit des Status («tracking») dar. Eine Zuzahlung wird für die Befragten hingegen bei einer Umzugsmeldung deutlich weniger häufig als inakzeptabel beurteilt, während eine tiefe Datensicherheit und ein tiefer Datenschutz auch in der Gruppe «Umzug» als inakzeptabel bewertet werden. Ebenfalls analog zu den Befunden für die Dienstleistung Steuererklärung bewerteten die Befragten die elektronische Bereitstellung als essenziell wichtig für die Dienstleistung Umzug.

Am Schluss der Umfrage wurden die Befragten mittels einer offenen Formulierung gefragt, ob sie noch weitere Anmerkungen zum Thema «digitale Dienstleistungen» hätten. Die

offenen Rückmeldungen bestätigten einerseits den Wunsch der Befragten nach einem Ausbau von eServices und andererseits die Bedenken, wonach bei eServices die Datensicherheit und der Datenschutz schwieriger sicherzustellen seien. Wiederholt fanden sich in den offenen Rückmeldungen auch Bedenken, dass aufgrund der zunehmenden Digitalisierung der analoge Kanal abgelöst werden könnte. Damit verbunden waren die Forderungen, den analogen Kanal, wie beispielsweise den Schalter, weiterhin aufrechtzuerhalten, um sicherzustellen, dass «nicht-digitale» Bevölkerungsteile nicht von staatlichen Dienstleistungen ausgeschlossen werden.

Den zweiten empirischen Teil der Studie stellten drei Workshops zu den Fokusthemen eUmzug, eSteuererklärung, eJokertage in Schulen sowie Datensicherheit und Datenschutz dar. Diese Workshops ermöglichten es, innerhalb dieser Studie mit den Teilnehmenden eine vertiefte Diskussion zu diesen Aspekten zu führen. Dabei wurde der Wunsch

der Teilnehmenden deutlich, bei eServices Medienbrüche zu vermeiden, beispielsweise indem bei der eSteuererklärung auf die postalische Zustellung von Zusatzdokumenten verzichtet würde. Bezüglich Datenschutz und Datensicherheit formulierten die Teilnehmenden ihre Sorge über einen möglichen Identitäts- und Datendiebstahl. Als wichtig für einen effektiven Datenschutz wurden zudem eine umfassende Verschlüsselung, geprüfte Schutzprogramme und eine dezentrale Datensicherung diskutiert sowie die Forderung nach einer zwingenden Diskretion durch alle Verwaltungsmitarbeitenden genannt. Die Abhängigkeit der wahrgenommenen Relevanz zwischen Vertraulichkeit der Daten und Datensicherheit sowie Datenschutz zeigte sich auch in der Bewertung der Wichtigkeit von Datensicherheit und Datenschutz bei spezifischen eServices. Demnach wurden die Datensicherheit und der Datenschutz bei der eSteuererklärung von den Workshop-Teilnehmenden als am wichtigsten bewertet, während diese Merkmale beim eFührerausweis von niemandem als wichtig bewertet wurden.





# Inhaltsverzeichnis

<b>Management Summary .....</b>	<b>3</b>
<b>Handlungsempfehlungen .....</b>	<b>4</b>
<b>Zusammenfassung.....</b>	<b>5</b>
<b>1. Ausgangssituation.....</b>	<b>10</b>
<b>2. Fragestellung.....</b>	<b>12</b>
<b>3. Forschungsdesign .....</b>	<b>13</b>
3.1 Bevölkerungsbefragung.....	13
3.2 Conjoint-Analyse.....	14
3.3 Leistungen, Merkmale und Merkmalsausprägungen .....	14
<b>4. Ergebnisse.....</b>	<b>18</b>
4.1 Datensatz und Befragtenmerkmale .....	18
4.1.1 Soziodemografische Zusammensetzung der Befragten .....	18
4.1.2 Internetaffinität .....	21
4.1.3 Öffentliche Dienstleistungen.....	21
4.1.4 Datenschutz und Vertrauen in den Staat.....	22
4.1.5 Akzeptanz der vollständig digitalisierten Leistungen .....	23
4.2 Ergebnisse der Conjoint-Analyse .....	23
4.2.1 Präferenz der Ausprägung .....	23
4.2.2 «Must have's» und «Unacceptables» .....	29
4.2.3 Wichtigkeit der Leistungsmerkmale .....	30
4.2.4 Nutzen der Merkmalsausprägungen .....	31
4.2.5 Marktanalyse: analoge versus digitale Leistungen .....	33
4.3 Qualitative Rückmeldungen .....	35
4.4 Ergebnisse aus den Workshops.....	37
<b>5. Einschränkungen .....</b>	<b>40</b>
<b>6. Fazit.....</b>	<b>41</b>
<b>Literatur.....</b>	<b>42</b>
<b>Abbildungs- und Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>44</b>

# 1. Ausgangssituation

Die Digitalisierung stellt einen Trend dar, der die Wirtschaft und Arbeitswelt in den kommenden Jahren stark verändern wird. Ähnlich wie beim mit dem kommerzialisierten Internet anfangs der 1990er-Jahre ausgelösten Wandel ist heute kaum voraussagbar, wie die Wirtschafts- und Arbeitswelt in zwanzig Jahren aussehen wird. Die öffentliche Verwaltung ist – zeitlich der Privatwirtschaft nachgelagert – auch einer **digitalen Transformation** unterworfen (Stichworte: «Digitale Verwaltung», «Verwaltung 4.0», «Smart Government» etc.). Im Folgenden wird dem Begriff **«Digitale Verwaltung»** ein transformativer Charakter zugeschrieben, der die Organisationsebene sowie die Denk- und Handlungsweisen der Beteiligten erfasst. Es geht nicht nur darum, Leistungen effizienter und kundenorientierter mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) zu erbringen. Vielmehr werden vorhandene Geschäftsmodelle hinterfragt. Ziel ist dabei, Verwaltungsdienstleistungen transparent, offen und vernetzt zu erbringen. Der Transparenzaspekt bezieht sich dabei auf Möglichkeiten der sozialen Kontrolle und der Herstellung von Vertrauen. Offenheit bezieht sich auf die Bereitstellung von Daten und Dienstleistungen durch die Verwaltung, die Dritten zur Nutzung zur Verfügung gestellt werden (Stichwort: Open Data). Der Aspekt der Vernetzung meint zum einen die verwaltungsinterne Zusammenarbeit über unterschiedliche Staatsebenen oder Departemente, vor allem aber auch den Einbezug von verwaltungsexternen Personen oder Organisationen in die Leistungserbringung (Europäische Kommission 2016: 3), wobei die Interaktion durch Mittel der IKT unterstützt wird (Brüesch et al. 2017; 2018).

Im internationalen Vergleich verfügt die **Schweiz** über gute Voraussetzungen, um mit diesem Phänomen umzugehen. So sind die Infrastruktur im Allgemeinen sowie die Abdeckung mit Breitband-Internet besonders gut, hinzu kommen sehr gut ausgebildete Arbeitskräfte. Trotz dieser positiven Ausgangslage werden die Chancen, welche die Digitalisierung mit sich bringt, auf Seiten der Verwaltung bislang noch unzureichend genutzt. So zeigt der «Global Information Technology Report» des WEF beispielhaft auf, dass die Schweizer Regierung keine Rolle als IKT-Treiber einnimmt. Gemessen an der Entwicklung und Implementierung von Digitalisierungsstrategien/Umsetzungsplänen für den Einsatz von IKT ist die Schweizer Regierung international lediglich auf Rang 34 (Baller et al. 2016: 177). In Bezug auf die Qualität der Online-Angebote der Verwaltung belegt die Schweiz im internationalen Vergleich sogar nur Rang 64. Zu den führenden Ländern in diesem Bereich zählen Frankreich, Singapur, Südkorea, Japan, Spanien und die USA (Baller et al. 2016: 177). Eine bessere Bewertung erhält die Schweiz im Rahmen des United Nations E-Government Surveys. Hier rangiert die Schweiz unter den besten 15% der untersuchten Länder, was den Entwicklungsstand des E-Governments angeht (Rang 28). An der Spitze liegen gemäss dieser Auswertung Grossbritannien, Australien, Südkorea, Singapur und Finnland (United Nations 2016: 108ff.). Auf eidgenössischer wie auch auf kantonaler und kommunaler Ebene laufen zwar seit längerem **E-Government-Projekte**, deren Realisierung im grösseren Stil findet jedoch erst seit Kurzem statt (z.B. eUmzug im Kanton Zürich). **Gesetzgebungsprojekte**, welche den Rahmen für eine digitale Transformation in

der Verwaltung geben (bspw. E-ID-Gesetz, Datenschutzgesetz), befinden sich im politischen Verfahren. In diesem Kontext sind die sogenannten Basisdienste von grundsätzlicher Bedeutung. Darunter können bspw. die elektronische Identifizierung, der sichere Datenaustausch oder auch die sichere Kommunikation zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung gezählt werden. Der E-Government-Benchmark von 2018 spiegelt die Wichtigkeit von Basisdiensten für die digitale Transformation der Verwaltung wider. Der aktuelle Vergleich mit Deutschland und Österreich zeigt, dass die Schweiz in diesem Bereich aufholen muss (vgl. Europäische Kommission 2018).

Mit der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) verpflichten sich in **Deutschland** Bund, Länder und Kommunen, Verwaltungsdienstleistungen bis 2022 digital anzubie-

ten. Aus über 13'000 staatlichen Dienstleistungen sollen bis 2022 gemäss dem kürzlich veröffentlichten Umsetzungskonzept etwa 575 Dienstleistungen aus unterschiedlichen Lebens- bzw. Geschäftslagen digital implementiert werden (vgl. IT-Planungsrat 2018). **Österreich** plant ab März 2019, seinen Bürgerinnen und Bürgern zahlreiche Behördengänge durch eine umfangreiche App zu ersparen. Das Ziel ist es, dass die gesamte Kommunikation zwischen Behörden und Bürgerinnen und Bürgern, wie in Dänemark, künftig digital erfolgt. Die personalisierten Angebote sollen mit einer Handysignatur oder einer Bürgerkarte freigeschaltet werden können. Beide Systeme gibt es in Österreich bereits. Laut Ministerium haben rund eine Million Österreicherinnen und Österreicher eine Handysignatur. Die gesetzlichen Voraussetzungen für die neue App sind noch vom Parlament zu beschliessen (Müller 2018).

## 2. Fragestellung

Vor dem Hintergrund dieser Entwicklung in Richtung einer «Digitalen Verwaltung» soll die vorliegende Studie dabei helfen, die nachfolgenden Forschungsfragen zu beantworten:

- Welche Bedürfnisse bestehen aufseiten der Kundinnen und Kunden (Bevölkerung des Kantons Zürich) in Bezug auf digitale Leistungsangebote (eServices) der Gemeinden?
- Welche Leistungsmerkmale sind Bürgerinnen und Bürgern im Hinblick auf digitale Leistungsangebote (eServices) besonders wichtig und welche nehmen eine untergeordnete Rolle ein? Wie stark werden bestehende digitale Angebote genutzt?

Als bisherige Forschungsergebnisse in diesem Bereich sind insbesondere die ZeGo-Studien der Universität Basel zu nennen. Die Abkürzung ZeGo steht dabei für «Zufriedenheit mit E-Government in der Schweiz». Das Ziel von ZeGo ist es, die Zufriedenheit der Schweizer Bevölkerung mit dem jeweiligen eGovernment-Portal des Kantons in einem Zwei-Jahres-Intervall zu messen. Auf diese Weise ist es ZeGo möglich, eine nationale Rangliste zu generieren, um den Entwicklern der Portale fundierte Rückmeldungen anzubieten. Die Benutzerzufriedenheit wird mittels einer Online-Umfrage erhoben, welche von der Startseite der jeweiligen Portale aus verlinkt ist. Erhebungen wurden bislang in den Jahren 2006, 2008, 2011 und 2013 durchgeführt (ZeGo 2017). Die Geschäftsstelle E-Government Schweiz hat Ende Mai 2017 eine neue Studienreihe zur Ausbreitung und zum Nutzen von E-Government initiiert. Die Studie erfolgt in Kooperation mit dem Staatssekretariat für Wirtschaft und ist auf nationaler Ebene angesiedelt. Dabei ist eine repräsentative Umfrage bei der Bevölkerung, der Wirtschaft und den Behörden vorgesehen. Die erste Erhebung erfolgte im Juni 2017 (E-Government Schweiz 2017).

Studien, die den Fokus auf die Angebote der Gemeinden im Kanton Zürich legen und die Bedürfnisse der Bevölkerung gemäss den oben aufgeführten Punkten erheben, liegen bislang nicht vor, sodass die hier vorgestellten Ergebnisse auch im gesamtschweizerischen Kontext einen hohen Innovationsgrad aufweisen.

Die vorliegende Studie besteht aus sechs Kapiteln und ist folgendermassen aufgebaut: Zunächst wird das Forschungsdesign der Online-Bevölkerungsbefragung dargestellt. Dieses umfasst einerseits das quasi-experimentelle methodische Vorgehen im Sinne einer Conjoint-Analyse, worin verschiedene Merkmalskombinationen einer öffentlichen Dienstleistung abgefragt werden. Zum anderen wird auf die Auswahl der Stichprobe von vier Gemeinden und die Massnahmen für eine gleichmässige Verteilung der sozio-demografischen Charakteristika eingegangen. Anschliessend wird der konzeptionelle Rahmen der Studie vorgestellt, worin die ausgewählten Leistungen, die Merkmalsauswahl sowie deren Ausprägungen genauer diskutiert werden (Kapitel 3).

In Kapitel 4 werden die Ergebnisse der Studie vorgestellt, wobei zunächst die deskriptiven Befunde zur Stichprobenzusammensetzung sowie den Kontrollvariablen erläutert werden. Im Anschluss daran wird die Datenauswertung der Conjoint-Analyse komprimiert dargestellt und die zentralen Befunde hervorgehoben. Das Kapitel der empirischen Befunde aus der Befragung schliesst mit einer Auswertung der offenen Rückmeldungen, bevor die Ergebnisse aus den Workshops vorgestellt werden.

Einschränkungen der vorliegenden Studie sind Gegenstand von Kapitel 5. Der Bericht schliesst mit einem Fazit in Kapitel 6.

## 3. Forschungsdesign

Um die Bedürfnisse der Bevölkerung in Bezug auf digitale Leistungen der Zürcher Gemeinden zu erheben, wurde eine Online-Befragung mit einem quasi-experimentellen Forschungsdesign und unter Verwendung einer Conjoint-Analyse durchgeführt. Nachfolgend wird das Forschungsdesign im Hinblick auf die Umfragedurchführung und die verwendete Methode genauer erläutert.

### 3.1 BEVÖLKERUNGSBEFRAGUNG

Um eine möglichst grosse Stichprobe zu erreichen, wurden für die Befragung alle Haushalte von vier ausgewählten Zürcher Gemeinden mit einer offiziellen Postsendung zur Teilnahme an der Umfrage eingeladen. Die vier Gemeinden wurden entsprechend einer Auswahl durch den Auftraggeber VZGV vorgängig angefragt. Dabei wurde darauf geachtet, Gemeinden mit unterschiedlichen Bevölkerungsgrössen und verschiedenen demografischen sowie geographischen Merkmalen auszusuchen. Die vier ausgewählten Gemeinden inklusive ihrer Bevölkerungsgrössen (BFS 2017a) und

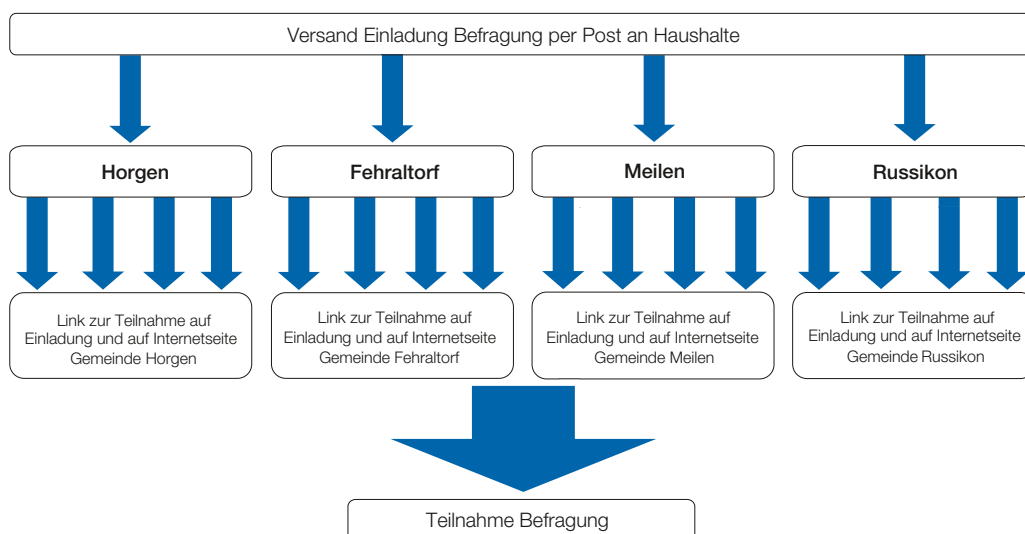
Anzahl Haushalte (Die Schweizerische Post 2018) sind:

- **Horgen** (PLZ 8810 inklusive der zugehörigen Gemeinden 8815 Horgenberg, 8816 Hirzel, 8135 Sihlwald, 8135 Sihlbrugg Station):  
22'476 Einwohnerinnen und Einwohner (Stand 2016) und 10'827 Haushalte (Stand 10.08.2018)
- **Fehraltorf** (PLZ 8320):  
6'361 Einwohnerinnen und Einwohner (Stand 2016) und 2'960 Haushalte (Stand 10.08.2018)
- **Meilen** (PLZ 8706):  
13'762 Einwohnerinnen und Einwohner (Stand 2016) und 7'003 Haushalte (Stand 10.08.2018)
- **Russikon** (PLZ 8332 inklusive der zugehörigen Gemeinden 8332 Rumlikon, 8322 Madetswil, 8322 Gündisau):  
4361 Einwohnerinnen und Einwohner (Stand 2016) und 1'938 Haushalte (Stand 10.08.2018)

Dies ergibt ein Total von 22'728 angeschriebenen Haushalten. Durch das gedruckte postalische Rundschreiben sollte erreicht werden, dass auch die weniger digital affine

Abbildung 1

#### VORGEHEN UMFRAGEVERSAND



Bevölkerung zu einer Teilnahme angeregt wurde. Hierfür wurde in der Einladung zudem darauf hingewiesen, dass pro Gemeinde an einem Nachmittag eine durch das Forschungsteam durchgeführte Unterstützung zum Ausfüllen der Umfrage angeboten werde. Ziel dieser «Fragebogenhilfen» war es, dass Personen — wahlweise ohne oder mit Computer — persönlich vorbeikommen konnten, um die Befragung gemeinsam mit dem anwesenden Vertreter des Forschungsteams auszufüllen oder bei Bedarf ergänzende Fragen zu stellen. Damit wurde beabsichtigt, dass sich auch die älteren Einwohnerinnen und Einwohner äussern konnten und zu einer Teilnahme ermutigt wurden. In der Gemeinde Fehraltorf wurde auf die Befragung zusätzlich im Gemeindeblatt hingewiesen. Um eine aussagekräftige Bevölkerungsstichprobe mit einer gleichmässigen Verteilung der Geschlechter und Alterskategorien zu erreichen, wurde in der Einladung ausserdem darauf hingewiesen, dass der Fragebogen von derjenigen Person im Haushalt auszufüllen sei, welche als Erstes im Jahr Geburtstag hat. Das Vorgehen beim Versand der Einladung zur Umfrageteilnahme ist in Abbildung 1 dargestellt.

### 3.2 CONJOINT-ANALYSE

Die angewendete Forschungsmethode bestand in einer Conjoint-Analyse. Der Begriff Conjoint-Analyse steht für CONsidered JOINTly («ganzheitlich betrachtet») und stammt ursprünglich aus dem Bereich der Psychologie. Es ist ein Verfahren, das hauptsächlich zur Analyse von Präferenzen und Einstellungen sowie zur Prognose von Kaufabsichten eingesetzt wird.

Im Gegensatz zu klassischen Verfahren der Präferenzermittlung, bei welchen die Leistungsmerkmale einzeln abgefragt werden (kompositioneller Ansatz), werden bei der Conjoint-Methode verschiedene Merkmalskombinationen gebündelt und dem Befragten als Paket zur Auswahl vorgelegt (dekompositioneller Ansatz). Der Befragte vergleicht die verschiedenen Optionen und wählt aus den zur Verfügung stehenden Varianten diejenige aus, die ihm am ehesten zusagt. Wird dieses Vorgehen über mehrere Runden wiederholt, können anhand der Entscheidungen

über ein multivariates statistisches Auswertungsverfahren die Nutzenwerte für die einzelnen Bestandteile berechnet werden. Daraus lässt sich dann auf die Relevanz der Merkmalsausprägungen schliessen.

Die Einsteuerung der Merkmalskombinationen erfolgt nach dem Zufallsprinzip. Dadurch, dass der Befragte in eine realitätsnahe Entscheidungssituation hineinversetzt wird, können Präferenzen realitätsgetreu simuliert werden, wodurch validere Ergebnisse erzeugt werden können als mit kompositionellen Ansätzen.

Der in der Studie verwendete Ansatz war eine Adaptive Choice-Based Conjoint (ACBC). Diese wird verwendet, um zu untersuchen, wie Menschen Entscheidungen über komplexe Produkte oder Dienstleistungen treffen. Gleichzeitig erlaubt ACBC, das Antwortverhalten der Befragten (adaptiv) direkt auszuwerten und die Studie unmittelbar daran anzupassen (Sawtooth Software 2014).

### 3.3 LEISTUNGEN, MERKMALE UND MERKMALSAUSPRÄGUNGEN

Basierend auf der dargelegten theoretischen Fundierung der Conjoint-Analyse, kann deren Ausgestaltung für die vorliegende Studie nachfolgend präzisiert werden.

Wie vorgängig erläutert, stellte die angewendete Conjoint-Methode eine adaptive Conjoint-Analyse dar, worin den Teilnehmenden zufällig zusammengefügte Merkmalsausprägungen einer Leistung präsentiert wurden. Ferner wurden die Teilnehmenden randomisiert drei verschiedenen Leistungsgruppen (Steuererklärung, Umzug, Jokertage) zugeordnet, das heisst, jede und jeder Teilnehmende bewertet nur eine Leistung, jedoch am Beispiel dieser Leistung verschiedene mögliche Merkmalsausprägungen. Dadurch liegt dem Forschungsdesign ein quasi-experimenteller Ansatz zugrunde. Das heisst, durch die Befunde, die mittels der Studie generiert wurden, können Aussagen über die Relevanz verschiedener Merkmalsausprägungen über einzelne Leistungen hinweg getroffen werden. Das Umfragedesign ist in Abbildung 2 dargestellt.

Inhaltlich setzte sich der Fragebogen aus drei Blöcken zusammen: erstens einem Einleitungsblock, zweitens einem Block für eine Conjoint-Analyse und drittens einem Post-Questionnaire. Bei Letzterem wurden einerseits sozio-demografische Charakteristika der Befragten erhoben. Andererseits fungierte dieser letzte Umfrageblock als Erhebungsinstrument für Kontrollfragen wie etwa die allgemeine Online-Affinität der Befragten. Darüber hinaus bestand das Erkenntnisinteresse bezüglich des Post-Questionnaires aus der Frage nach der generellen Nutzung und Zufriedenheit mit (öffentlichen digitalen und analogen) Dienstleistungen gemäss den Befragten.

Nachfolgend wird das theoretische Konzept der Studie erläutert. Hierfür werden zunächst die Merkmale und Merkmalsausprägungen zur Kategorisierung der öffentlichen

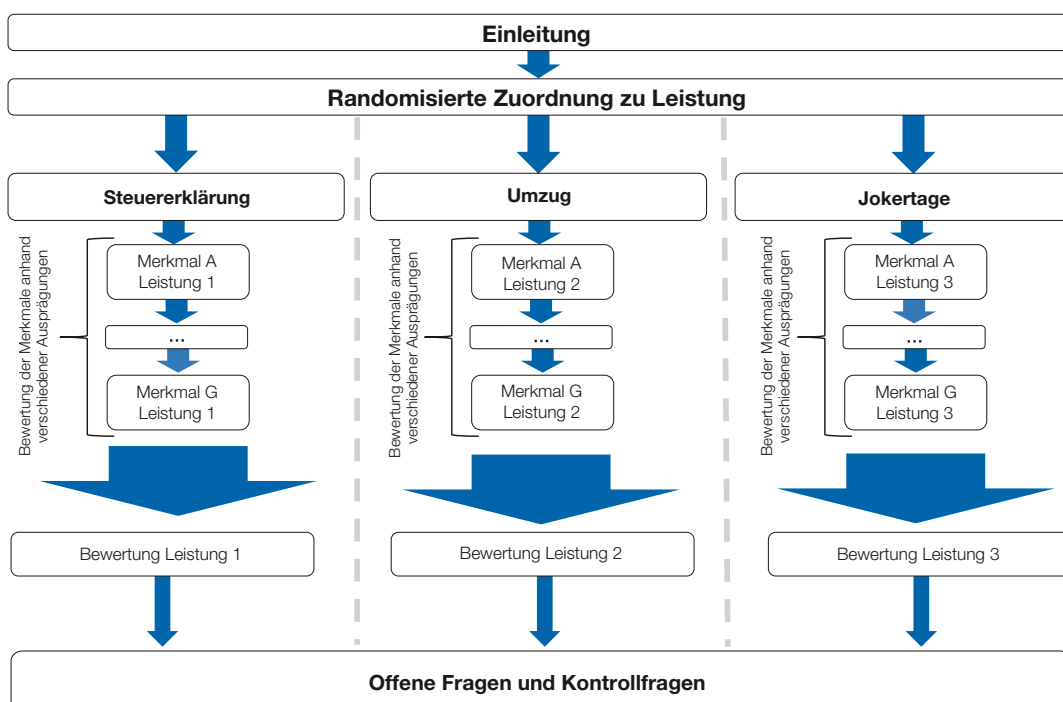
Leistungen sowie die Liste zu variierenden Merkmalen dieser Leistungen vorgestellt.

Drei Leistungen wurden für die Befragung, in Abstimmung mit dem Expertenbeirat und Steuerungsausschuss, ausgewählt:

1. Steuererklärung
2. Umzug
3. Jokertage

Nach der zufälligen Zuordnung der Umfrageteilnehmenden zu den jeweiligen Leistungsgruppen wurde in einer ersten Filterfrage danach gefragt, ob die Befragten diese jeweilige Leistung bereits einmal in Anspruch genommen hätten. Sofern diese Frage mit «nein» beantwortet wurde, wurden die Befragten randomisiert zu einer der beiden weiteren Leistungsgruppen weitergeleitet. Wurde hierbei ebenfalls an-

Abbildung 2  
**UMFRAGEDESIGN**



gegeben, die Leistung noch nie in Anspruch genommen zu haben, wurden die Befragten zur dritten Leistung weitergeleitet. Sofern auch die dritte Leistung noch nie in Anspruch genommen wurde, wurde die Umfrage beendet. Dieses Vorgehen erklärt die unterschiedlich grossen Datensätze pro Gruppe (vgl. Kapitel 4).

Zu Beginn der Befragung wurde der Begriff eServices erklärt und anhand einer Tabelle eine Übersicht über die zu erhebenden Merkmale sowie deren Definitionen gegeben. Tabelle 1 fasst die Merkmale und die entsprechenden Merkmalsausprägungen zur Kategorisierung digitaler Leistungen öffentlicher Organisationen zusammen.

Das erste Merkmal der **Registrierung** beschreibt die Zugriffsbeschränkungen für die Inanspruchnahme einer Leistung. Das heisst, mit dem Merkmal der Registrierung wird angegeben, ob eine personalisierte Anmeldung erforderlich ist oder nicht. Ein Beispiel für eine öffentliche Leistung mit der Ausprägung Anmeldung ist die eID, für die sich Bürgerinnen und Bürger mittels ihrer ID identifizieren müssen. Ein Beispiel

für eine Leistung, welche ohne persönliche Registrierung in Anspruch genommen werden kann, ist das Fundbüro. Dort kann die Bürgerin oder der Bürger — entweder analog vor Ort oder elektronisch — gefundene Gegenstände aufgeben, ohne sich persönlich registrieren zu müssen.

Mit Hilfe des Merkmals **Infrastruktur** wird beschrieben, ob die Leistung konsumiert werden kann, ohne dass die Bürgerin oder der Bürger zusätzliche Infrastruktur benötigt. Bei analogen Leistungen können das beispielsweise Formulare sein, die zur Bestellung einer Leistung benötigt werden, jedoch vorgängig bei einer anderen Stelle beantragt werden müssen. Bei elektronischen Leistungen bestünde eine Infrastruktur beispielsweise in einer zusätzlichen Software/App, die installiert werden müsste, um eine Leistung elektronisch in Anspruch zu nehmen.

Mit dem Merkmal der **Kommunikation** wird der Kommunikationskanal der Behörden mit den Bürgerinnen und Bürgern beschrieben, welcher entweder elektronisch oder postalisch ausgerichtet sein kann.

Tabelle 1

**DEFINITION MERKMALE**

<b>Merkmal</b>	<b>Definition</b>
Registrierung	Beschreibt den Vorgang, der erforderlich ist, um Zugang zu einer Leistung der Verwaltung zu erhalten.
Infrastruktur	Beschreibt, ob es zusätzliche Hilfsmittel braucht, um die Leistung in Anspruch nehmen zu können.
Kommunikation	Beschreibt die Art und Weise, wie die Verwaltung und die Einwohnerinnen und Einwohner miteinander kommunizieren.
Datensicherheit und Datenschutz <sup>2</sup>	Beschreiben die Massnahmen, um Daten vor unbefugtem Zugriff und missbräuchlicher Verarbeitung zu schützen.
Bearbeitungsstatus («Tracking»)	Beschreibt, ob der Fortschritt der Leistungsverarbeitung durch die Verwaltung für die Einwohnerinnen und Einwohner ersichtlich ist.
Zeitaufwand	Beschreibt die Zeit, die benötigt wird, um die Leistung zu beziehen.
Preis	Beschreibt die Kosten bzw. die Gebühren beim Bezug einer Leistung.

<sup>2</sup> Im Sinne einer einfacheren Lesbarkeit wird nachfolgend der Begriff «Datenschutz» stellvertretend für die im Fragebogen verwendeten Begriffe «Datensicherheit und Datenschutz» angewandt.



Mit dem Merkmal **Datenschutz und Datensicherheit** wird der Grad an Datensensibilität beschrieben, das heisst, ob es sich bei den Daten, die durch den Nutzer für den Bezug der Leistung bereitgestellt werden müssen, um solche mit hoher Sensibilität (wie beispielsweise Gesundheits- oder Finanzdaten) oder um (im Sinne des Datenschutzes) weniger sensible Daten handelt.

Das Merkmal **Zeitaufwand** beschreibt, ob der Prozess beim Beziehen einer Leistung gleich lang dauert wie bisher und somit nicht gekürzt wird oder ob sich die Dauer des Leistungsprozesses verkürzt.

Mit dem Merkmal **Bearbeitungsstatus** wird dargelegt, ob der Status der Leistung respektive deren Prozess verfolgt werden kann und einsehbar ist oder ob der Status für den Leistungsbezüger nicht erkennbar ist.

Das letzte Merkmal sind monetäre Kosten (respektive der **Preis**), die für die Bereitstellung respektive den Konsum einer öffentlichen Leistung durch die Bürgerin oder den Bürger getragen werden müssen. Hierbei wird unterschieden zwischen Leistungen, die gratis in Anspruch genommen werden können und bei denen die Bürgerin oder der Bürger folglich keine Gebühr bezahlen muss, und Leistungen mit einer Gebühr, wobei deren Höhe je nach Leistung variieren kann.

Eine tabellarische Darstellung dieser drei Leistungen und der dazugehörigen Merkmale und Merkmalsausprägungen erfolgt in Tabelle 2. Die verschiedenen Kombinationsmöglichkeiten der Merkmalsausprägungen pro Leistung, die sich aus den Tabellen ergeben, stellen die Basis für die Conjoint-Analyse dar.

Tabelle 2

## ÜBERSICHT ÜBER DIE LEISTUNGEN, MERKMALE UND MERKMALAUSPRÄGUNGEN DER CONJOINT-ANALYSE

### Leistung: Beantragung Steuererklärung / Umzug / Jokertage

Leistungsmerkmale	Ausprägungen		
Registrierung	Anmeldung/Passwort (E-Mail, Handy, ID)	Ohne Anmeldung	
Infrastruktur	Software/online/App	Formular (per Post/ zum Selbstaussdrucken)	
Kommunikation	Elektronisch (z.B. E-Mail)	Postalisch	
Datensicherheit und Datenschutz	Tiefe Datensicherheit/ tiefer Datenschutz	Mittlere Datensicherheit/ mittlerer Datenschutz	Hohe Datensicherheit/ hoher Datenschutz
Bearbeitungsstatus	Status ist erkennbar / nachvollziehbar	Status ist nicht erkennbar / nachvollziehbar	
Preis <sup>3</sup>	Standard	50 CHF Reduktion	50 CHF teurer
Zeitaufwand	Kürzung des Prozesses	Keine Kürzung des Prozesses	

<sup>3</sup> Das Merkmal Preis unterscheidet sich je nach Leistung. Bei der Leistung Jokertage fällt das Merkmal Preis weg, bei der Leistung Umzug gibt es für das Merkmal Preis die Ausprägungen «Standard: CHF 20.-», «20% günstiger: CHF 16.-» oder «20% teurer: CHF 24.-»

## 4. Ergebnisse

Im vorliegenden Kapitel werden die Ergebnisse der Befragung diskutiert, wobei zunächst die soziodemografische Zusammensetzung der Befragten und deren Vertrautheit mit digitalen Dienstleistungen im Allgemeinen dargelegt werden. Im Anschluss daran werden die Ergebnisse im Hinblick auf die Bewertung und Nutzung von öffentlichen digitalen Dienstleistungen vorgestellt. Das Kernstück dieses Kapitels bilden die Ergebnisse aus dem quasi-experimentellen Teil der Befragung, worin mittels einer Conjoint-Analyse die Präferenzen der Befragten bezüglich der verschiedenen Leistungsmerkmale und deren Ausprägungen erhoben wurden (vgl. Tabelle 2).

### 4.1 DATENSATZ UND BEFRAGTENMERKMALE

Insgesamt wurde der Online-Fragebogen 1'681 Mal aufgerufen. Nach Ausschluss aller ungültigen Antworten sowie Personen, die entweder angaben, jünger als 18 oder nicht in einer Zürcher Gemeinde wohnhaft zu sein, umfasste der finale Datensatz 987 individuelle Antworten.<sup>4</sup>

Wie im Abschnitt 3.3 erläutert, wurden die Befragten nach einer zufälligen Zuteilung zu einer der drei Leistungsgruppen (Steuererklärung, Umzug, Jokertage) vorgängig zur Con-

joint-Analyse gefragt, ob sie die Leistung in der Vergangenheit bereits in Anspruch genommen hätten. Sofern dies nicht der Fall war, wurden sie einer anderen Leistung zugeteilt. Die Aufteilung der individuellen Antworten auf die drei verschiedenen Dienstleistungsgruppen ist in Abbildung 3 dargestellt. Demnach setzt sich der Datensatz zu 50 % aus Befragten aus der Gruppe «Steuererklärung» (N = 496), 41 % aus der Gruppe «Umzug» und 9 % aus der Gruppe «Jokertage» (N = 88) zusammen. Da die Mehrheit der Personen, die der Gruppe «Jokertage» zugeteilt worden waren, diese Leistung noch nie in Anspruch genommen hatte, ist die Stichprobengrösse im Vergleich zu den anderen beiden Leistungen ungleich kleiner.

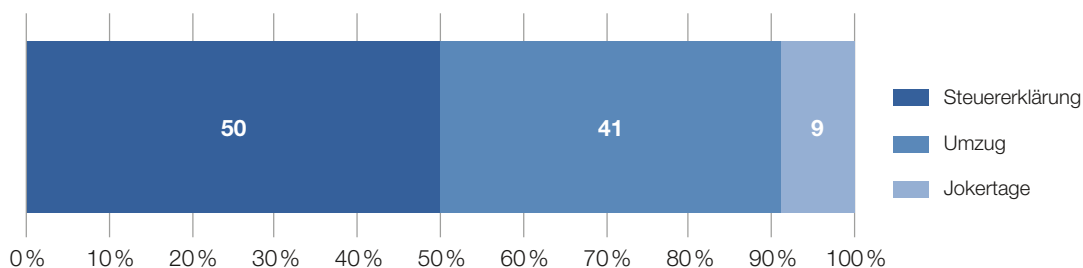
#### 4.1.1 Soziodemografische Zusammensetzung der Befragten

Im Hinblick auf die soziodemografische Zusammensetzung der Befragten zeigt sich, dass Männer im Vergleich zu Frauen überrepräsentiert sind. So beteiligten sich 66 % männliche und 34 % weibliche Personen an der Befragung (N = 980). Der überrepräsentative Anteil männlicher Befragter zeigt sich beim Vergleich zwischen dem Geschlechter-Verhältnis der Umfrageteilnehmerinnen und-teilnehmer und den offiziellen Daten des Statistischen Amtes des Kantons Zürich.

Abbildung 3

#### VERTEILUNG UMFRAGETEILNEHMER NACH DIENSTLEISTUNGSGRUPPEN

Angaben in Prozent, N = 987



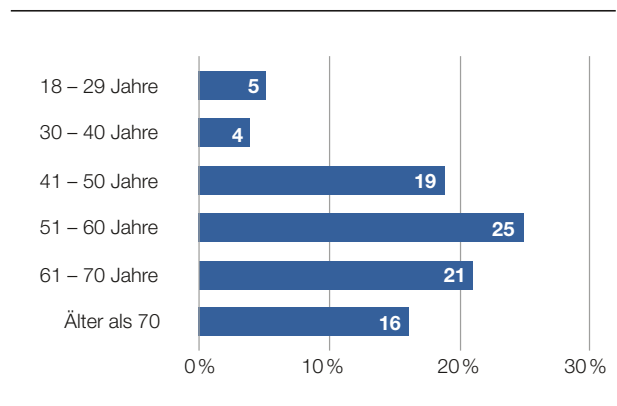
<sup>4</sup> In der Einladung zur Umfrageteilnahme wurde darauf hingewiesen, dass die Umfrage nur von Personen ausgefüllt werden sollte, die mindestens 18 Jahre alt sind. Die Antworten von Personen, die angaben, unter 18 zu sein, wurden vom Datensatz entfernt.

Danach liegt das Verhältnis in den untersuchten Gemeinden bei 49.2 % Männern und 50.8 % Frauen. Der Grossteil der Befragten verfügte mit 92 % über die Schweizer Staatsbürgerschaft (N = 976). In den befragten Gemeinden beträgt der Ausländeranteil tatsächlich 20.5 % (Schweizer Staatsbürgerschaft 79.5 %), womit Schweizerinnen und Schweizer in der Befragung überrepräsentiert sind (Statistisches Amt Kanton Zürich 2017).

Das durchschnittliche Alter der Befragten lag bei 55 Jahren (S.D. = 14.5, N = 976) und liegt somit deutlich über dem tatsächlichen Altersdurchschnitt von 42.75 Jahren (Statistisches Amt Kanton Zürich 2017). Der jüngste Befragte war 18 Jahre und der älteste Teilnehmende 88 Jahre. Da im Zusammenhang mit Digitalisierungsfragen dem Alter eine zentrale Bedeutung zukommt, zeigt Abbildung 4 zudem das Alter der Befragten nach Altersgruppen.

Beim Bildungsniveau der Befragten gibt es mit 66 % eine sehr klare Überrepräsentation von Personen mit Abschluss auf Tertiärstufe (Höhere Berufsbildung und Hochschulen) (vgl. Abbildung 5). Dies steht im Kontrast zu tatsächlich 37.2 % im Kanton Zürich mit tertiärem Bildungsabschluss (BFS 2017b). Personen mit Abschluss auf Sekundarstufe II

Abbildung 4  
**ALTER DER BEFRAGTEN**      Angaben in Prozent, N = 976



– Berufsbildung und Allgemeinbildung (30 % der Befragten) sowie besonders solche mit obligatorischer Schule (1 % der Befragten) sind unterrepräsentiert (Gemäss Statistik liegt der Anteil auf Sekundarstufe II bei 43.2 % und mit obligatorischer Schule bei 19.5 % (BFS 2017b)). Jedoch basieren die Zahlen des Bundesamtes für Statistik auf Einwohnern ab 15 Jahren. Die Daten aus der Befragung beziehen sich hingegen auf Personen mit einem Alter von mindestens 18 Jahren, wodurch die Vergleichbarkeit nur beschränkt gegeben ist.

Abbildung 5  
**BILDUNGSNIVEAU DER BEFRAGTEN**      Angaben in Prozent, N = 978

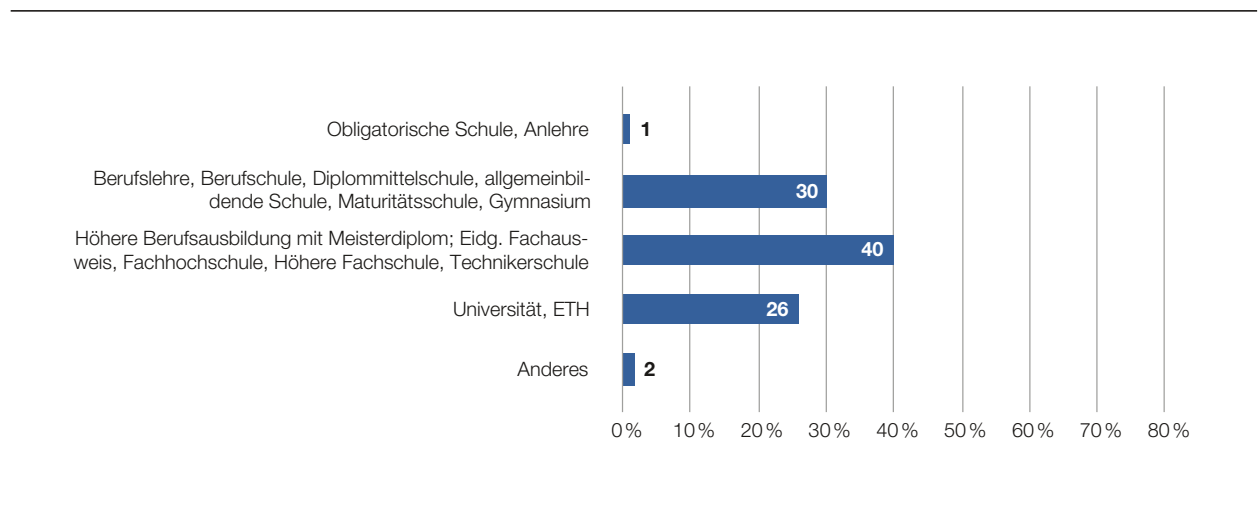


Abbildung 6

**NUTZUNGSHÄUFIGKEIT INTERNET**

Angaben in Prozent; N = 981

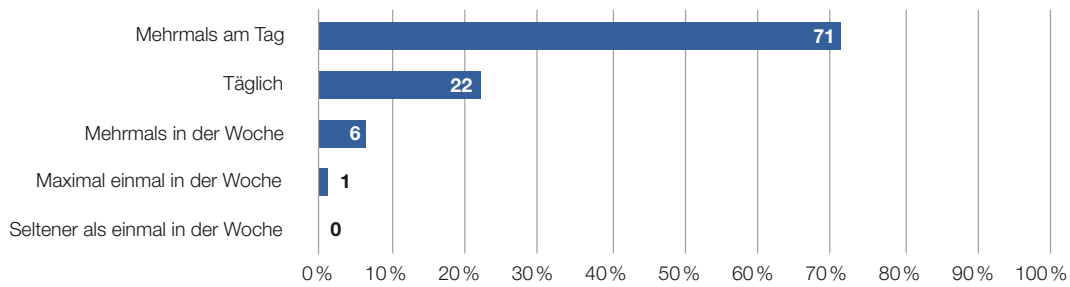
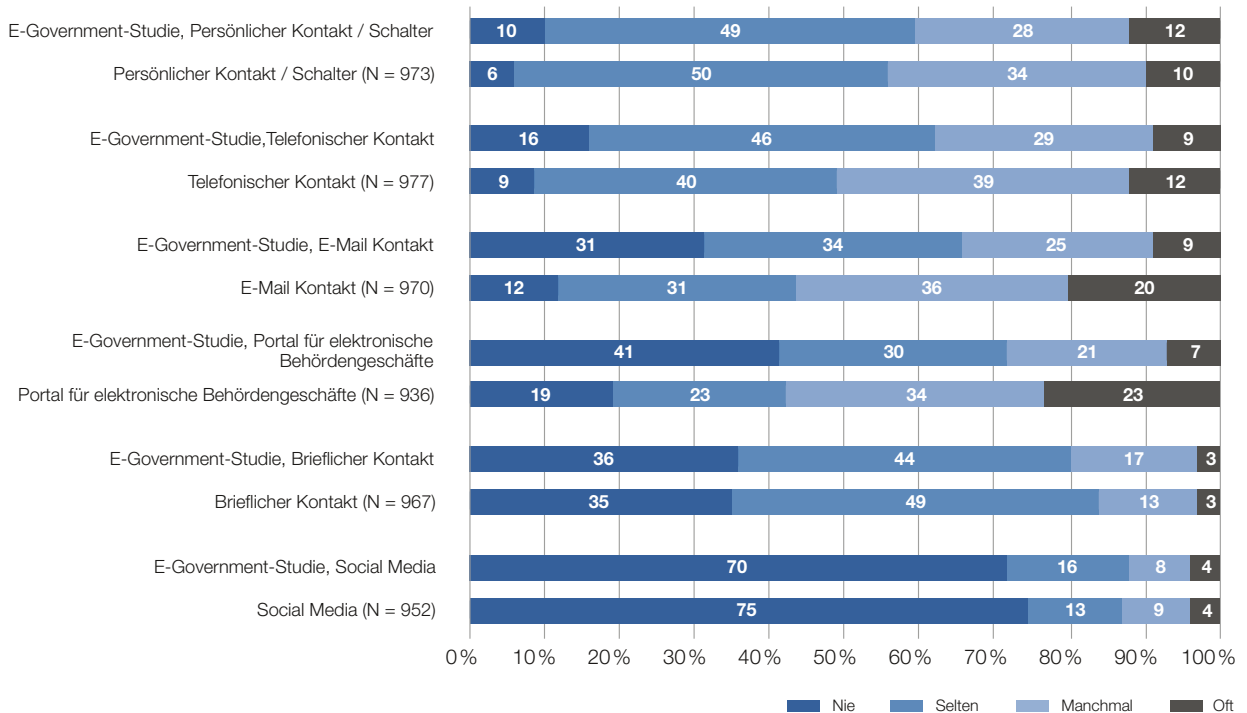


Abbildung 7

**KONTAKTKANAL UND -HÄUFIGKEIT MIT KOMMUNALEN UND KANTONALEN BEHÖRDEN IM VERGLEICH ZU ERGEBNISSEN DER NATIONALEN E-GOVERNMENT-STUDIE 2017**

Angaben in Prozent



Quelle: E-Government-Studie: Erhebung Nationale E-Government-Studie 2017 (Buess et al. 2017: 19), Zielgruppe Bevölkerung, Kontaktmöglichkeiten beim Kontakt mit kommunalen Behörden (Gemeinde-/Stadtverwaltung) (N = 2'409), Eigene Daten: Kontaktmöglichkeiten beim Kontakt mit kantonalen oder kommunalen Behörden.

Die Befragten wurden zudem nach ihrem Wohnort gefragt. Demnach wohnen 44 % der Befragten in Horgen, 16 % in Fehraltorf, 27 % in Meilen und 10 % in Russikon. Weitere 3 % gaben an, in einer anderen Zürcher Gemeinde als einer der untersuchten wohnhaft zu sein (N = 971). Dies entspricht auch ungefähr den Zahlen zur ständigen Wohnbevölkerung nach Gemeinde (Horgen 48 %, Fehraltorf 14 %, Meilen 29 %, Russikon 9 %) (BFS 2017a).

#### 4.1.2 Internetaffinität

Um die Internetaffinität der Befragten zu erfassen, wurde im Fragebogen danach gefragt, wie häufig das Internet privat genutzt werde. Wie aus Abbildung 6 ersichtlich ist, weisen die Befragten ein hohes Mass an Vertrautheit mit der Nutzung des Internets auf. Entsprechend gab die überwiegende Mehrheit der Befragten (71 %) an, mehrmals täglich das Internet zu nutzen, wohingegen lediglich 1 % seltener als einmal die Woche oder maximal einmal in der Woche das Internet nutzt.

Um die Affinität der Befragten zur Nutzung von Online-Dienstleistungen im Allgemeinen zu messen, wurden sie gebeten, auf einer Skala zwischen 0 (= überhaupt nicht vertraut) und 6 (= sehr vertraut) anzugeben, wie vertraut sie im Umgang mit Online-Dienstleistungen sind. Die Ergebnisse zeigen mit einem Mittelwert von 5.3 (S.D. = 1.5; N = 981) ein hohes Mass an Vertrautheit mit Online-Dienstleistungen unter den Befragten. So gaben 60 % (n = 585) an, sehr vertraut im Umgang mit Online-Dienstleistungen zu sein, und 1 % (n = 10) gab an, überhaupt nicht vertraut zu sein.

#### 4.1.3 Öffentliche Dienstleistungen

Im Hinblick auf öffentliche Dienstleistungen wurde im Fragebogen zunächst danach gefragt, wie zufrieden die Befragten mit den Dienstleistungen ihrer Gemeinde sind. Auf einer Skala zwischen 0 (= überhaupt nicht zufrieden) und 6 (= sehr zufrieden) konnten die Befragten ihre Zufriedenheit mit den Dienstleistungen ihrer Gemeinde angeben. Die durchschnittliche Zufriedenheit lag hierbei bei 4.9 (S.D. = 1.0; N = 952). Zudem wurden die Befragten gefragt, ob sie in der Vergangenheit bereits elektronische Leistungen ihrer Gemeinde bezogen haben, was 77 % mit «ja» und 24 % mit «nein» beantworteten (N = 929).

Diejenigen Personen, die angaben, noch keine elektronischen Leistungen der Gemeinde bezogen zu haben oder die Frage mit «weiss nicht» beantworteten, wurden gefragt, ob sie grundsätzlich bereit dazu seien, öffentliche Dienstleistungen digital zu beziehen, woraufhin 91 % angaben, grundsätzlich dazu bereit zu sein, und 9 % nicht dazu bereit waren (N = 267). Diejenigen Befragten, die angaben, in der Vergangenheit bereits elektronische Leistungen ihrer Gemeinde bezogen zu haben, wurden gebeten, eine Schätzung des Anteils der digital erledigten/abgewickelten Dienstleistungen von Behörden anzugeben. Die Befragten gaben an, durchschnittlich 40.1 % (S.D. = 24.1; N = 751) ihrer Geschäfte mit Behörden digital abzuwickeln.

Analog zur Nationalen E-Government-Studie 2017 (Buess et al. 2017) wurde die Frage gestellt, wie oft verschiedene Kontaktkanäle beim Kontakt mit kommunalen und kantonalen Behörden (Gemeinde-/Stadtverwaltung) genutzt würden. In Abbildung 7 werden die Ergebnisse mit denjenigen aus der Nationalen E-Government-Studie verglichen.

Der Vergleich der Ergebnisse beider Studien zeigt ein relativ hohes Mass an Übereinstimmung der Befunde. So werden sowohl in der Nationalen E-Government-Studie 2017 (Buess et al. 2017: 19) als auch in der vorliegenden Studie soziale Medien als seltenster Kontaktkanal zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung identifiziert. Unterschiede gibt es hinsichtlich des häufigsten Kontaktkanals, welcher in der vorliegenden Studie mit 23 % im Portal für elektronische Behördengeschäfte besteht, gefolgt von E-Mail-Kontakt mit 20 %. Im Gegensatz dazu stellte in der E-Government-Studie mit 12 % den häufigsten Kontaktkanal dar, gefolgt vom E-Mail-Kontakt und telefonischen Kontakt mit je 9 % (Buess et al. 2017: 18ff.). Eine Erklärung für diese Diskrepanz könnte sein, dass in der E-Government-Studie 2017 nach Kontaktkanal und –häufigkeit mit kommunalen und kantonalen Behörden separat gefragt wurde, wohingegen in der vorliegenden Studie bei der Frage nach Kontaktkanal und –häufigkeit nicht zwischen kommunalen und kantonalen Behörden unterschieden wurde.

#### 4.1.4 Datenschutz und Vertrauen in den Staat

Bezogen auf den Datenschutz wurden die Teilnehmenden der Umfrage gefragt, wie wichtig ihnen die Gewährleistung der Datensicherheit ist, wenn sie sich im Internet bewegen. Sie wurden gebeten die Wichtigkeit auf einer Skala von 1 (= Datensicherheit ist überhaupt nicht wichtig) bis 10 (= Datensicherheit ist sehr wichtig) zu bewerten. Die Ergebnisse in Abbildung 8 zeigen, dass die Befragten dem Datenschutz mit einem Mittelwert von 9.05 (S.D. = 1.3; N = 982) eine hohe Bedeutung beimessen.

Um die Einstellung der Bevölkerung gegenüber staatlichen Dienstleistungen zu erwägen, wurden die Befragten gebeten, mittels einer zehnstufigen Skala zu beantworten, wie viel Vertrauen sie in den Staat haben. Eine Bewertung von 10 heisst, dass die staatliche Einrichtung volles Vertrauen genießt, 1 heisst, dass ihr überhaupt nicht vertraut wird. Das Vertrauen in den Staat lag auf dieser zehnstufigen Skala bei einem Mittelwert von 7.6 (S.D. = 1.5, N = 971). In Abbildung 9 ist die Verteilung der Antworten ersichtlich.

Abbildung 8

#### RELEVANZ DATENSCHUTZ

Angaben in Prozent; N = 982

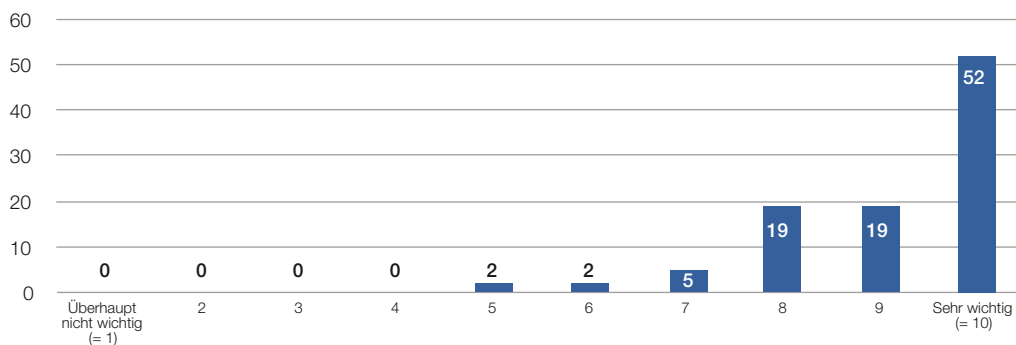


Abbildung 9

#### VERTRAUEN IN DEN STAAT

Angaben in Prozent; N = 971

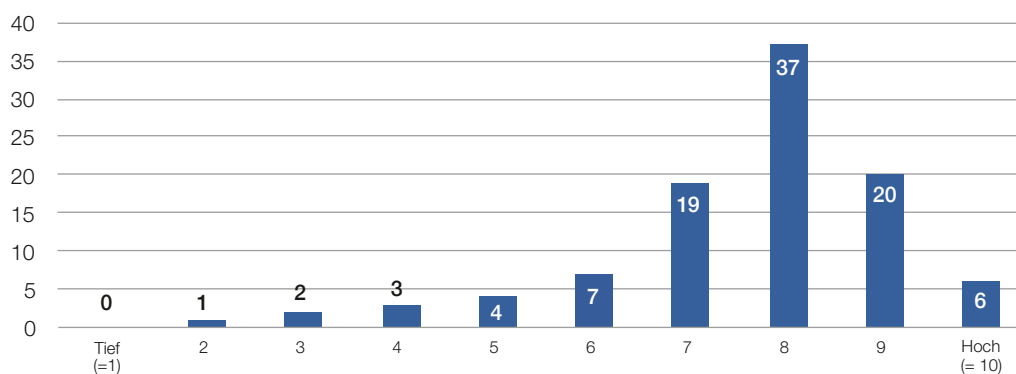


Abbildung 10

### AKZEPTANZ VOLLSTÄNDIGER DIGITALISIERUNG DER DIENSTLEISTUNG

Angaben in Prozent

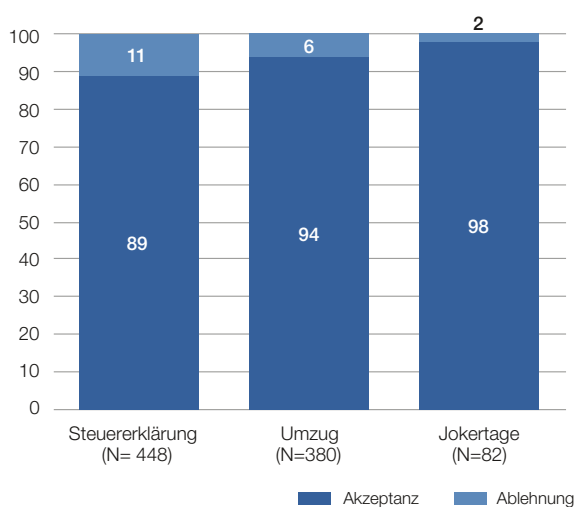
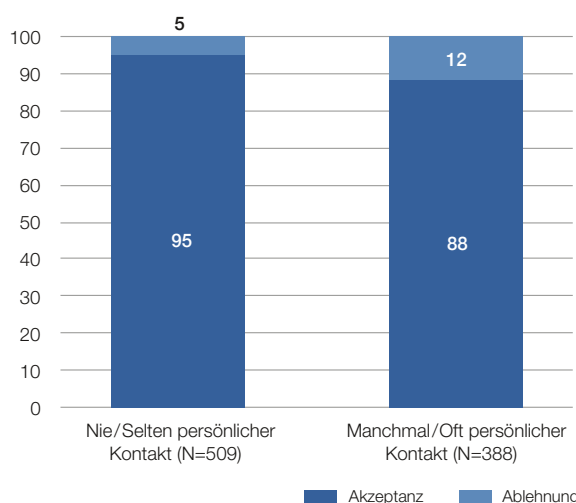


Abbildung 11

### AKZEPTANZ VOLLSTÄNDIGER DIGITALISIERUNG DER DIENSTLEISTUNG NACH HÄUFIGKEIT PERSÖNLICHEN KONTAKTS MIT KOMMUNALEN UND KANTONALEN BEHÖRDEN

Angaben in Prozent



#### 4.1.5 Akzeptanz der vollständig digitalisierten Leistungen

Im Anschluss an die Conjoint-Analyse wurden die Teilnehmenden gefragt, ob sie grundsätzlich bereit wären, die zugeteilte Dienstleistung online zu beziehen oder abzuwickeln. Da bei der Steuererklärung und beim Umzug bereits Teile des Prozesses online abgewickelt werden können, wurde hier danach gefragt, ob die Bereitschaft bestehen würde, den kompletten Prozess vollständig online abzuwickeln. In Abbildung 10 ist die Akzeptanz im Vergleich zur Ablehnung von vollständig online bereitgestellten Dienstleistungen dargestellt.

Auffallend ist die über alle Leistungen hinweg relativ hohe Akzeptanz der Digitalisierung der Dienstleistung, welche bei der elektronischen Steuererklärung mit 89 % am niedrigsten ausfällt und bei den Jokertagen mit 98 % am höchsten.

Abbildung 11 zeigt den Vergleich in Bezug auf die Akzeptanz der digitalisierten Dienstleistung zwischen Gruppen, welche nie bis selten persönlichen Kontakt (am Schalter) beanspruchen, und jenen, die manchmal bis oft persönlichen Kontakt in Anspruch nehmen. Bei der ersten Gruppe ist die Akzeptanz mit 95 % höher als bei der zweiten (88 %).

Ein Chi-Quadrat-Test offenbarte einen signifikanten Unterschied zwischen der Akzeptanz derjenigen Befragten, die nie oder selten persönlichen Kontakt mit kommunalen und kantonalen Behörden haben, und jenen, die manchmal oder oft Kontakt haben ( $\chi^2 = 13.578$ ,  $N = 897$ ,  $p = .000$ ).

#### 4.2 ERGEBNISSE DER CONJOINT-ANALYSE

Nachfolgend werden die Ergebnisse aus der Conjoint-Analyse vorgestellt.<sup>5</sup> Das heisst, die Bewertungen der Leistungsmerkmale und Merkmalsausprägungen (vgl. Abschnitt 3.3) durch die Befragten werden im Hinblick auf die relative Relevanz und jeweils im Vergleich der drei Leistungsgruppen untersucht.

##### 4.2.1 Präferenz der Ausprägung

Wie in Abschnitt 3.3 erläutert, wurden die Befragten für die Conjoint-Analyse randomisiert in drei Leistungsgruppen

<sup>5</sup> Die Ergebnisse wurden mit der Software Sawtooth errechnet.

aufgeteilt. In einem ersten Schritt werden nachfolgend die durch die Befragten präferierten Merkmalsausprägungen pro Merkmal diskutiert, wobei jeweils die Ergebnisse der drei Gruppen gegenübergestellt werden.

Im Fragebogen wurden die Teilnehmenden darum gebeten, bei jedem Merkmal diejenige Ausgestaltung auszuwählen, welche sie präferieren. Die Ergebnisse für das Merkmal Registrierung sind in Abbildung 12 veranschaulicht. Demnach bevorzugte in den Gruppen Steuererklärung und Umzug eine deutliche Mehrheit von 81 % und 68 % eine Registrierung, welche eine Anmeldung erfordert. Im Gegensatz dazu wurde eine Anmeldung unter Befragten aus der Gruppe Jo-

kertage lediglich von 51 % präferiert und 49 % bevorzugten eine Registrierung ohne Anmeldung.

Die Ergebnisse für das Merkmal Infrastruktur sind in Abbildung 13 ersichtlich. Eine Software/online/App wurde von 89 % der Befragten aus den Gruppen Steuererklärung und Jokertage und von 86 % der Gruppe Umzug gegenüber einem Formular zum Selbstaussdrucken per Post bevorzugt.

Wie aus Abbildung 14 hervorgeht, bevorzugte die überwiegende Mehrheit der Befragten über alle drei Gruppen hinweg elektronische Kommunikation im Vergleich zu postalischer Kommunikation, wobei diese Präferenz

Abbildung 12

**PRÄFERIERTE AUSPRÄGUNG BEIM MERKMAL REGISTRIERUNG**

Angaben in Prozent

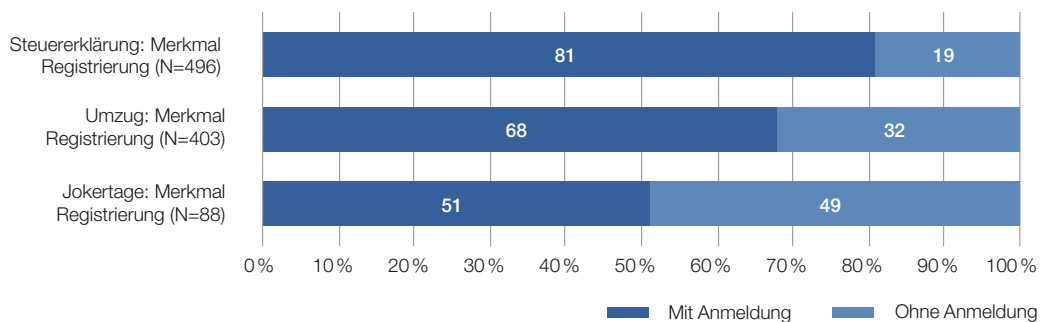
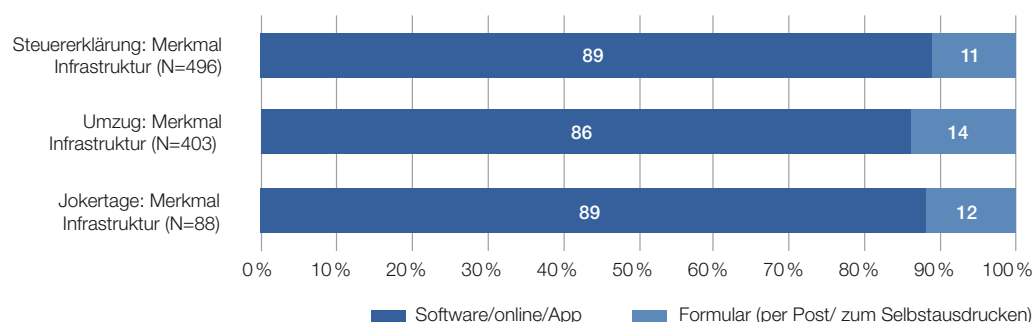


Abbildung 13

**PRÄFERIERTE AUSPRÄGUNG BEIM MERKMAL INFRASTRUKTUR**

Angaben in Prozent





unter den Befragten der Gruppe Jokertage mit 95 % am stärksten ist.

Interessanterweise variieren Präferenzen bezüglich der Ausgestaltung des Merkmals Datenschutz über die Gruppen hinweg: Während eine hohe Datensicherheit und ein hoher Datenschutz von 81 % der Befragten aus der Gruppe Steuererklärung am häufigsten ausgewählt wurde, stellte dieses Merkmal für 70 % der Befragten aus der Gruppe Umzug und für lediglich knapp ein Drittel (31 %) der Befragten der Gruppe Jokertage die präferierte Ausgestaltung dar (vgl. Abbildung 15). Innerhalb der Gruppe Jokertage wählten 46 % einen mittleren Datenschutz und

knapp ein Viertel (23 %) gar einen tiefen Datenschutz. Im Gegensatz dazu wurde unter den Befragten der Gruppen Umzug und Steuererklärung ein tiefer Datenschutz lediglich von 4 % und 5 % als favorisierte Ausgestaltung ausgewählt.

Im Gegensatz zu den über die Gruppen hinweg stark variierenden Präferenzen beim Merkmal Datenschutz sind die Ergebnisse beim Merkmal Bearbeitungsstatus – wie aus Abbildung 16 ersichtlich – sehr homogen und weisen eine deutliche Präferenz (90-93 %) für die Nachvollziehbarkeit des Bearbeitungsstatus («Tracking») auf.

Abbildung 14

**PRÄFERIERTE AUSPRÄGUNG BEIM MERKMAL KOMMUNIKATION**

Angaben in Prozent

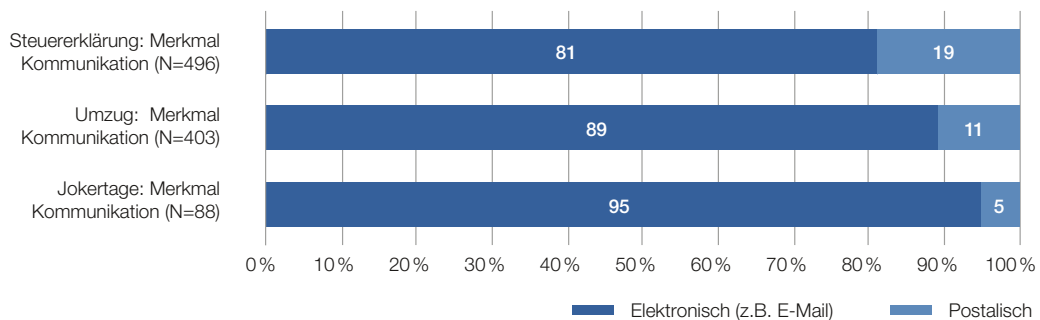


Abbildung 15

**PRÄFERIERTE AUSPRÄGUNG BEIM MERKMAL DATENSICHERHEIT UND DATENSCHUTZ**

Angaben in Prozent

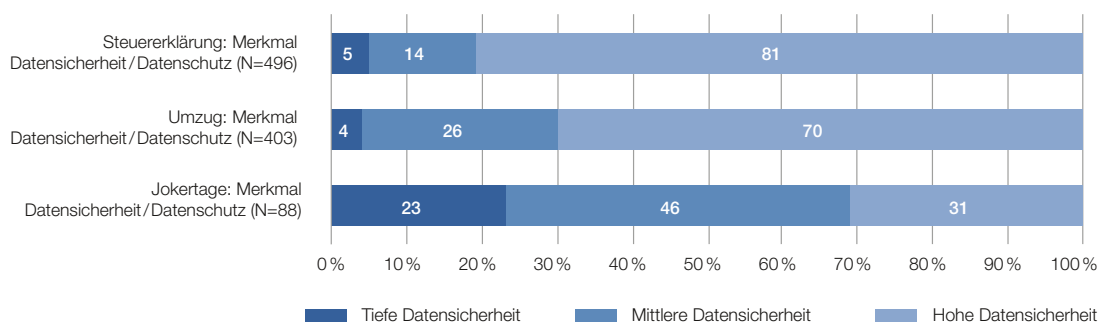


Abbildung 16

**PRÄFERIERTE AUSPRÄGUNG BEIM MERKMAL BEARBEITUNGSSTATUS**

Angaben in Prozent

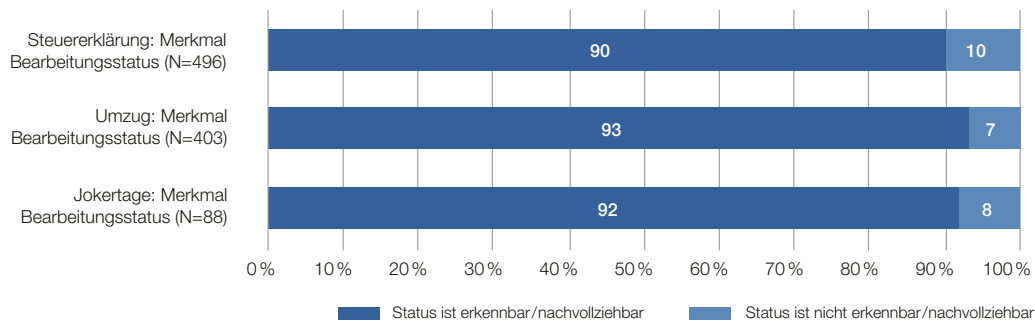


Abbildung 17

**PRÄFERIERTE AUSPRÄGUNG BEIM MERKMAL ZEITAUFWAND**

Angaben in Prozent

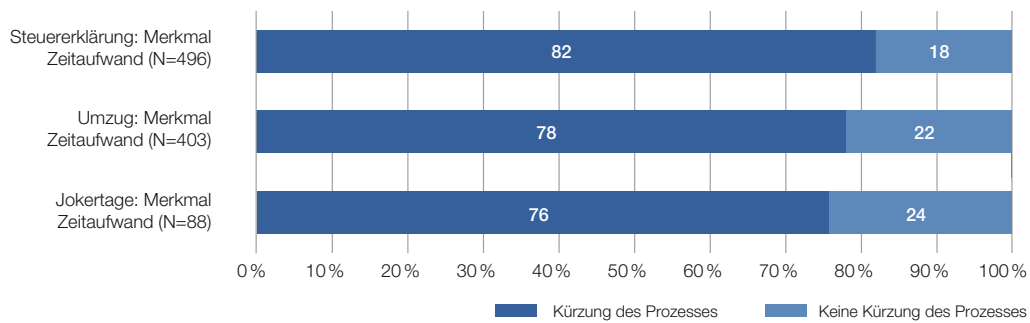
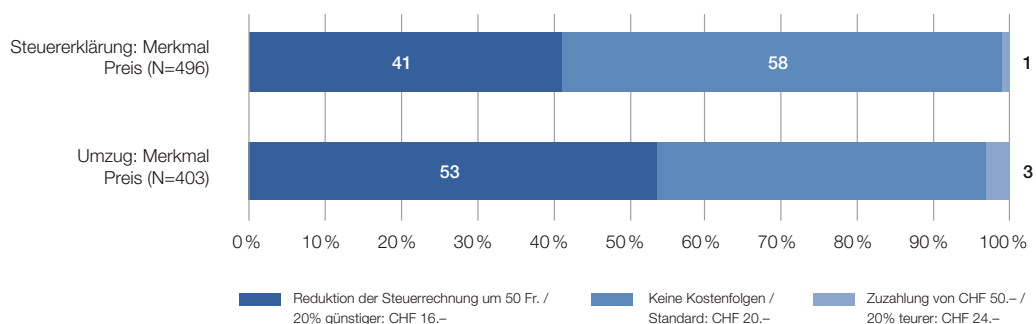


Abbildung 18

**PRÄFERIERTE AUSPRÄGUNG BEIM MERKMAL PREIS**

Angaben in Prozent



Ebenfalls homogen sind die Ergebnisse für das Merkmal Zeitaufwand, bei welchem – wie zu erwarten – die deutliche Mehrheit der Befragten (76-82 %) eine Kürzung des Prozesses als bevorzugte Variante ausgewählt hat. Die Ergebnisse sind in Abbildung 17 dargestellt.

Als einziges Merkmal wurde der Preis, wie in Abschnitt 3.3 erläutert, nicht für alle drei Gruppen erhoben, da die Beantragung von Jokertagen grundsätzlich kostenlos ist. Interessanterweise sind die Ergebnisse bei der Preisgestaltung weniger eindeutig als erwartet. So wurde eine Reduktion des Preises bei der Gruppe Umzug lediglich von rund der Hälfte der Befragten (53 %) und bei der Gruppe Steuererklärung durch 41 % der Befragten als die bevorzugte Ausgestaltung gewählt. 58 % der Befragten aus der Gruppe Steuererklärung und 43 % aus der Gruppe Umzug entschieden sich hingegen für keine Kostenfolgen (Abbildung 18). Eine mögliche Erklärung für diese auf den ersten Blick kontraintuitiven Ergebnisse ist, dass die aktuellen Kosten für diese beiden Dienstleistungen insgesamt als angemessen wahr-

genommen werden. Ferner impliziert eine Preisreduktion oftmals negative Auswirkungen im Zusammenhang mit der Qualität. So kann es sein, dass die Ausgestaltung «keine Kostenfolge» u.a. so häufig gewählt wurde, um allfällige Veränderungen der Leistungsqualität zu verhindern.

Die in diesem Abschnitt diskutierten Ergebnisse hinsichtlich der präferierten Ausgestaltungen zeigen einerseits, dass sehr ähnliche Präferenzen über die Gruppen hinweg bestehen. Diese relativ ähnlichen Präferenzen bezüglich der Merkmalsausprägungen über die drei Leistungsgruppen hinweg werden besonders deutlich, wenn sie einander direkt gegenübergestellt werden. In Abbildung 19 sind deshalb die durch die Befragten ausgewählten Merkmalsausprägungen nach Leistungen zusammengefasst. Diese relative Übereinstimmung der Ergebnisse bezüglich der Merkmalsausprägungspräferenz aller drei Gruppen ist von besonderer Bedeutung im Hinblick auf die Validität des Fragebogens einerseits und die Aussagekraft der Ergebnisse andererseits. Die Mehrzahl ähnlicher Präferenzen deutet darauf

Abbildung 19

**AUSGEWÄHLTE MERKMALSAUSPRÄGUNG NACH LEISTUNGEN**

Angaben in Prozent pro Merkmal

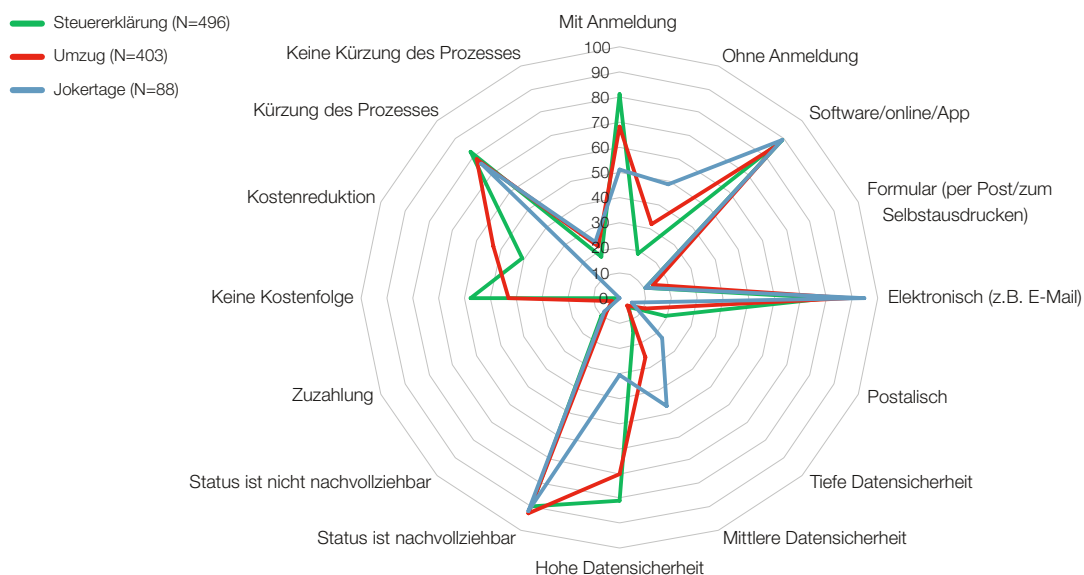


Abbildung 20

**LEISTUNG STEUERERKLÄRUNG**

Angaben in Prozent, N = 496 (pro Merkmal)

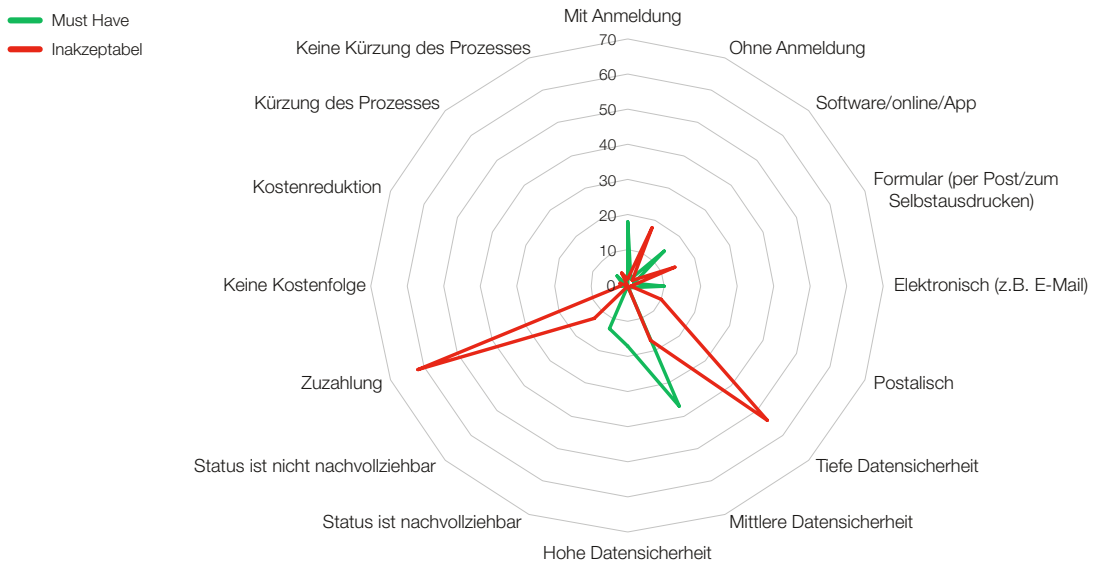
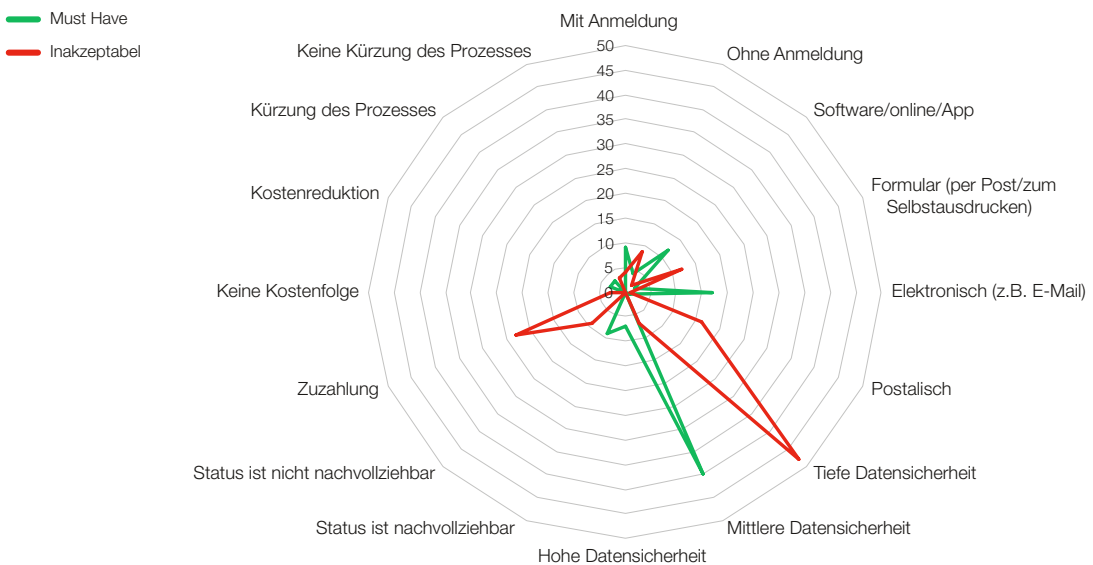


Abbildung 21

**LEISTUNG UMZUG**

Angaben in Prozent, N = 403 (pro Merkmal)



hin, dass die Auswahl an Merkmalen und die Ausgestaltung entsprechend dem Forschungsanliegen einen generischen Charakter haben und sich die Ergebnisse entsprechend auf mehr als einzelne Leistungen übertragen lassen. Ferner deuten die Ergebnisse auf eine Validität der untersuchten Merkmale hin in dem Sinne, dass die Fragen respektive die Ausgestaltung der Merkmale und Merkmalsausprägung durch die Befragten korrekt verstanden wurden.

#### 4.2.2 «Must have's» und «Unacceptables»

Innerhalb der Conjoint-Analyse wurden diejenigen Ausgestaltungen einer Dienstleistung erhoben, welche durch die Befragten als zwingend erforderlich («must-have's») oder aber als inakzeptabel («unacceptables») beurteilt werden. In Abbildung 20 bis Abbildung 22 sind die Ergebnisse der «must-have's» und «unacceptables» für die drei Leistungen Steuererklärung, Umzug und Jokertage dargestellt. Hinsichtlich der Ausgestaltungen der verschiedenen Merkmale zeigen sich mitunter Gruppenunterschiede, wenngleich sich ähnliche Tendenzen offenbaren:

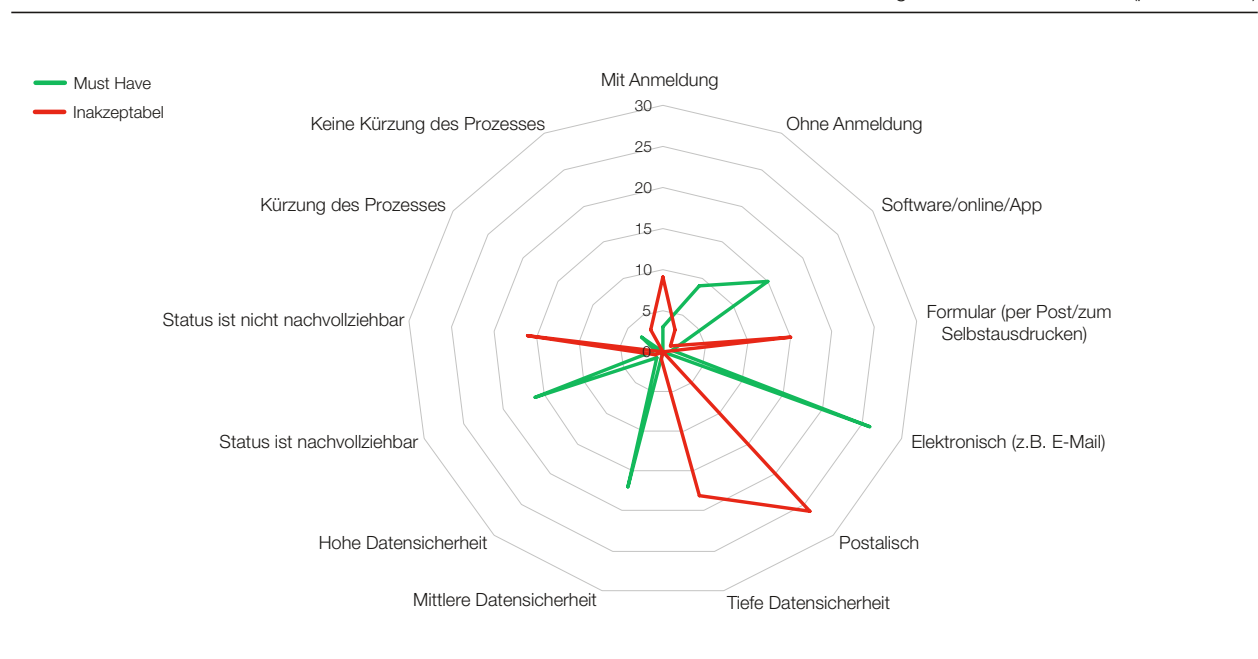
Bei den Ergebnissen für die Leistung Steuererklärung (Abbildung 20) wird deutlich, dass eine Preiserhöhung diejenige Merkmalsausgestaltung ist, welche am häufigsten durch die Befragten als inakzeptabel bewertet wurde. Ebenfalls häufig als inakzeptabel bewertet wurde eine tiefe Datensicherheit. Eine Zuzahlung wird für die Befragten hingegen bei einer Umzugsmeldung im Vergleich zur Steuererklärung deutlich weniger häufig als inakzeptabel beurteilt, während eine tiefe Datensicherheit und ein tiefer Datenschutz auch in der Gruppe «Umzug» als inakzeptabel bewertet werden. Ebenfalls analog zu den Befunden für die Dienstleistung Steuererklärung bewerteten die Befragten die elektronische Bereitstellung als essenziell wichtig für die Dienstleistung Umzug (Abbildung 21).

Im Vergleich zu den beiden Dienstleistungen Steuererklärung und Umzug zeigen sich bei der Gruppe «Jokertage» Unterschiede hinsichtlich der als «must-have's» und «unacceptables» bewerteten Ausgestaltungen, wie aus Abbildung 22 hervorgeht. So nimmt die Datensicherheit eine weniger zentrale

Abbildung 22

### LEISTUNG JOKERTAGE

Angaben in Prozent, N = 88 (pro Merkmal)



Rolle ein, während der postalische Versand eine häufig als inakzeptabel bewertete Merkmalsausprägung darstellt.

#### 4.2.3 Wichtigkeit der Leistungsmerkmale

Zentrale Kennzahlen von Conjoint-Analysen stellen die relativen Wichtigkeiten (Importances) dar, welche – wie der Name bereits verrät – Rückschlüsse auf die Wichtigkeit respektive den Stellenwert der Merkmale pro Leistung im Vergleich erlauben. Die Ergebnisse für die durchschnittliche Wichtigkeit der Leistungsmerkmale sind in Abbildung 23 dargestellt. Im Gegensatz zu den Teilnutzwerten stellen die durchschnittlichen Wichtigkeiten prozentuale Anteile dar und können folglich pro Leistung relativ zueinander beurteilt werden.

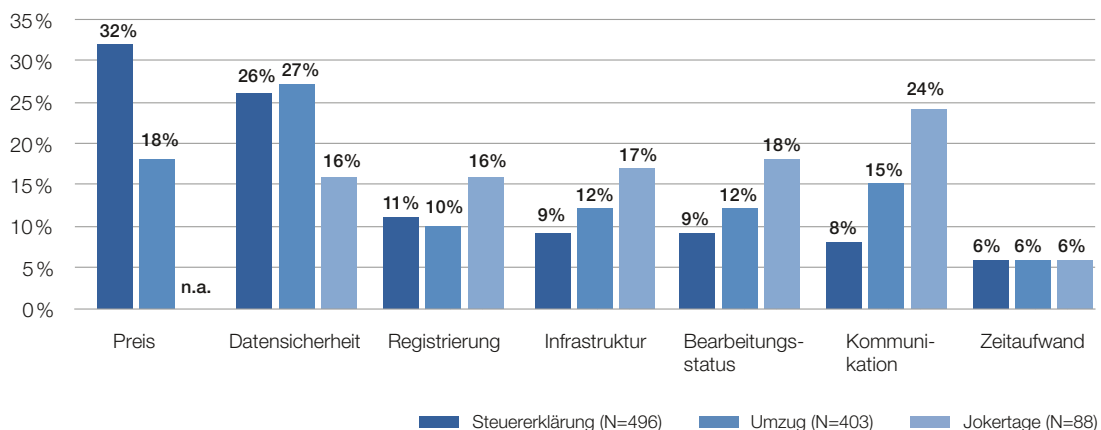
Für die Befragten ist bei der Leistung Steuererklärung mit 32 % der Preis das wichtigste Merkmal, gefolgt von der Datensicherheit mit 26 %. Beide Merkmale sind für die Befragten rund dreimal so wichtig wie die Registrierung, Infrastruktur und Kommunikation. Die geringste Relevanz wird dem Zeitaufwand beigemessen. Interessanterweise unterscheidet sich die Rangfolge der Relevanz nicht danach, ob jemand bereits in der Vergangenheit elektronische Dienstleistungen in Anspruch genommen hat (n = 105) oder nicht (n = 366).

Bei der Leistung Umzug ist die durchschnittliche Wichtigkeit der beiden wichtigsten Merkmale genau entgegengesetzt zur Reihenfolge bei der Leistung Steuererklärung. So stellt die Datensicherheit mit durchschnittlich 27 % das wichtigste Merkmal und der Preis (18 %) das zweitwichtigste Merkmal dar. Ein weiterer Unterschied zwischen der Leistung Steuererklärung und der Leistung Umzug besteht in der durchschnittlichen Wichtigkeit des Merkmals Kommunikation, welches eine durchschnittliche Wichtigkeit von 15 % erzielt. Bearbeitungsstatus und Infrastruktur werden von durchschnittlich 12 % als die wichtigsten Merkmale beurteilt. Der Zeitaufwand ist das durchschnittlich am wenigsten wichtige Merkmal.

Hinsichtlich der Leistung Jokertage variieren die Ergebnisse im Vergleich zu den anderen beiden Leistungen stark, was jedoch auch damit zu erklären ist, dass das Merkmal Preis in der Conjoint-Analyse der Gruppe Jokertage nicht enthalten war. Mit rund einem Viertel (24 %) wurde innerhalb der Gruppe Jokertage das Merkmal der Kommunikation durch die Befragten als das wichtigste und das Merkmal Bearbeitungsstatus mit rund einem Fünftel (18 %) als das zweitwichtigste beurteilt. Für durchschnittlich 17 % der Befragten stellt die Ausgestaltung der Infrastruktur das wichtigste Merkmal

Abbildung 23

#### DURCHSCHNITTliche WICHTIGKEIT DER LEISTUNGSMERKMALE NACH LEISTUNGEN



dar und für 16% das Merkmal Registrierung. Analog zu den Ergebnissen der Merkmalsrelevanz für die Leistungen Steuererklärung und Umzug wird der Zeitaufwand nur von 6% als das wichtigste Merkmal beurteilt.

Insgesamt wird ersichtlich, dass sich die Stellenwerte der Leistungsmerkmale nach Leistungen mitunter unterscheiden, wobei sich diese Divergenz primär zwischen der Leistung Jokertage und den Leistungen Steuererklärung sowie Umzug zeigt.

#### 4.2.4 Nutzen der Merkmalsausprägungen

Neben der relativen Wichtigkeit der Merkmale besteht eine zentrale Kennzahl von Conjoint-Analysen in den Teilnutzwerten, sogenannten *Utilities*, welche die Nützlichkeit von Merkmalsausprägungen innerhalb eines Merkmals quantifizieren.

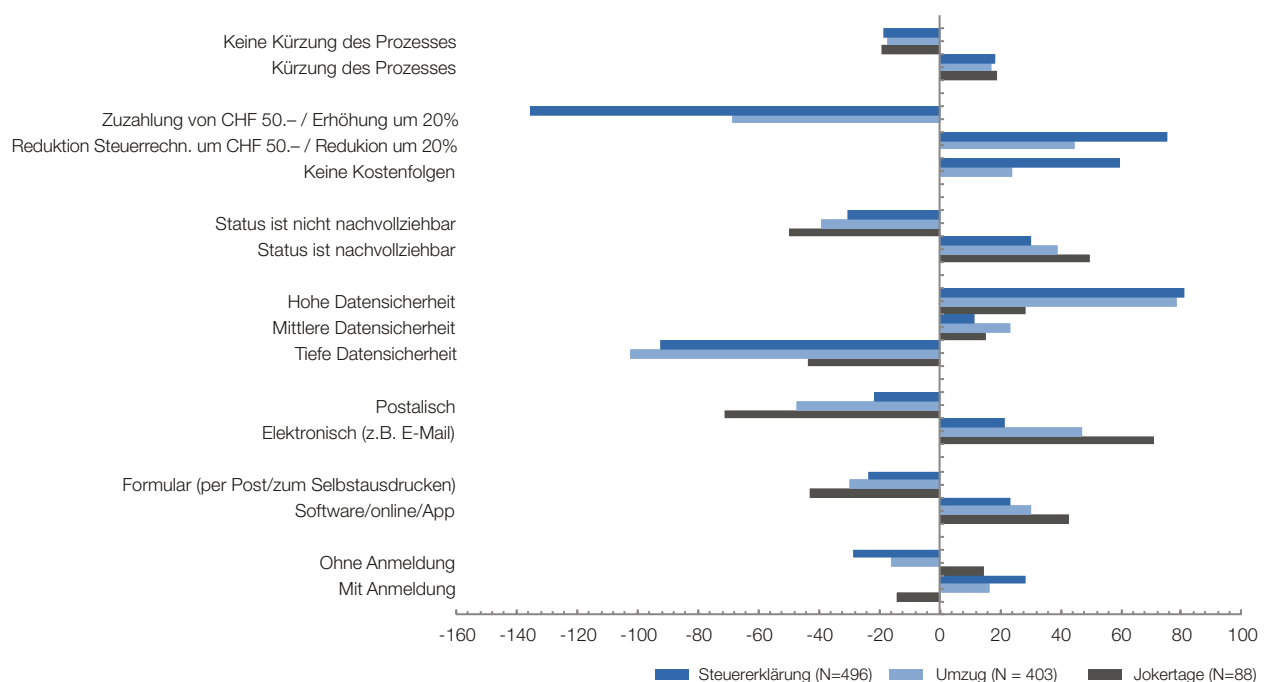
Teilnutzwerte geben den durch die Teilnehmenden empfundenen Nutzen für jede Merkmalsausprägung im Verhältnis zu den anderen Merkmalsausprägungen innerhalb eines Merkmals an. Je höher der Wert eines Teilnutzens für eine Merkmalsausprägung ist, desto nützlicher wird die Ausprägung empfunden. Da es sich jedoch um eine Intervallskala handelt, können keine Aussagen zum Verhältnis respektive den Abstand zwischen den einzelnen Ausprägungen gemacht werden. Die Teilnutzwerte der Merkmalsausprägungen aller drei Leistungen sind in Abbildung 24 dargestellt.

Bei der Interpretation ist darauf hinzuweisen, dass die Teilnutzwerte nur jeweils für jedes Merkmal, nicht jedoch merkmalsübergreifend interpretiert werden können. Ferner bedeuten negative Werte nicht, dass eine Merkmalsausprägung als nicht nützlich empfunden wird, sondern die ande-

Abbildung 24

#### TEILNUTZWERTE FÜR DIE LEISTUNGEN

Teilnutzwerte (*average utilities, zero-centered diffs*) für alle Merkmalsausprägungen nach Leistungen.



ren Merkmale — während alles andere gleich bleibt — als besser bewertet werden (Orme 2010: 77).

Wie in der Abbildung 24 ersichtlich ist, wird hinsichtlich des Merkmals **Zeitaufwand** innerhalb aller drei Leistungsgruppen eine Kürzung des Prozesses bevorzugt.

Beim Merkmal **Preis** stellt sowohl innerhalb der Gruppe Steuererklärung als auch innerhalb der Gruppe Umzug eine Preiserhöhung die am wenigsten bevorzugte Variante dar, gefolgt von einer Preisreduktion. Die relativ geringste Nutzenveränderung ergäbe sich für die Befragten aus keiner Kostenfolge.

Beim **Bearbeitungsstatus** wird in allen drei Leistungsgruppen eine Nachvollziehbarkeit gegenüber keiner Nachvollziehbarkeit bevorzugt.

Im Hinblick auf die **Datensicherheit** (Merkmal Datensicherheit und Datenschutz) gäbe es für die Befragten aus allen drei Leistungsgruppen die grösste Nutzenveränderung im Falle einer tiefen Datensicherheit, welche im Vergleich zur

mittleren und hohen Datensicherheit die am wenigsten bevorzugte Variante darstellt. Die grösste Präferenz zeigte sich in allen drei Leistungsgruppen für die Merkmalsausprägung einer hohen Datensicherheit.

Beim Merkmal **Kommunikation** zeigte sich eine Präferenz unter den Befragten aller drei Leistungsgruppen für eine elektronische Kommunikation im Vergleich zu einer postalischen Kommunikation.

In Bezug auf das Merkmal **Infrastruktur** wurde in allen Leistungsgruppen eine Software (oder App) gegenüber einem Formular (per Post, zum Selbstaussdrucken) bevorzugt.

In Bezug auf das Merkmal der **Registrierung** unterscheiden sich die Ergebnisse nach Gruppeneinteilung: Während für die Befragten aus den Leistungsgruppen Steuererklärung und Umzug eine Registrierung mit Anmeldung die präferierte Ausgestaltung darstellte, wurde der Nutzen unter den Befragten der Gruppe Jokertage ohne Anmeldung höher bewertet als mit Anmeldung.

Tabelle 3

### SZENARIEN-AUSGESTALTUNG FÜR MARKTANALYSE

Merkmal	Szenario 1: Digitale Dienstleistung	Szenario 2: Analoge Dienstleistung
Registrierung	Mit Anmeldung/Passwort	Ohne Anmeldung/Passwort
Infrastruktur	Software/online/App	Formular
Kommunikation	Elektronisch	Postalisch
Bearbeitungsstatus	Ist erkennbar	Ist nicht erkennbar
Preis	Keine Kostenfolgen	Keine Kostenfolgen
Zeitaufwand	Keine Kürzung des Prozesses	Keine Kürzung des Prozesses
Datenschutz	Hoch/Tief	Hoch/Tief



#### 4.2.5 Marktanalyse: analoge versus digitale Leistungen

Mit Hilfe einer Marktsimulation werden die Präferenzen der Befragten für Produktkonfigurationen gemessen. Diese beruhen auf den Ergebnissen der Bewertungen der Merkmale und Merkmalsausprägungen durch die Befragten und wurden mit Hilfe der Conjoint-Analyse ermittelt (Orme 2010). Für die Marktanalyse wurde die Simulationsmethode des firstchoice models verwendet.<sup>6</sup>

Im Hinblick auf den Forschungsgegenstand und das Forschungsanliegen der vorliegenden Studie wurden die beiden Produktkonfigurationen «analog» und «digital» in der Marktsimulation einander gegenübergestellt. Die Merkmalsausprägungen der beiden Szenarien (analog versus digital) sind in Tabelle 3 aufgeführt. Da die Ergebnisse auf eine zentrale Bedeutung des Datenschutzes hinweisen, wurde dieses Merkmal für die Marktanalyse ebenfalls modelliert.

Die Befunde zeigen, dass die Befragten digitale Dienstleistungen analoge Dienstleistungen insgesamt vorziehen, vorausgesetzt, dass die Ausgestaltungen der Dienstleistungen — bis auf den Bezugskanal — identisch sind. Wie aus Abbildung 25

hervorgeht, würden 93 % der Befragten aus der Gruppe Steuererklärung eine digitale Dienstleistung einer analogen Dienstleistung vorziehen, 91 % aus der Gruppe Umzug und 87 % aus der Gruppe Jokertage, unter der Voraussetzung, dass der Datenschutz sowohl bei der analogen als auch der digitalen Variante hoch ist.

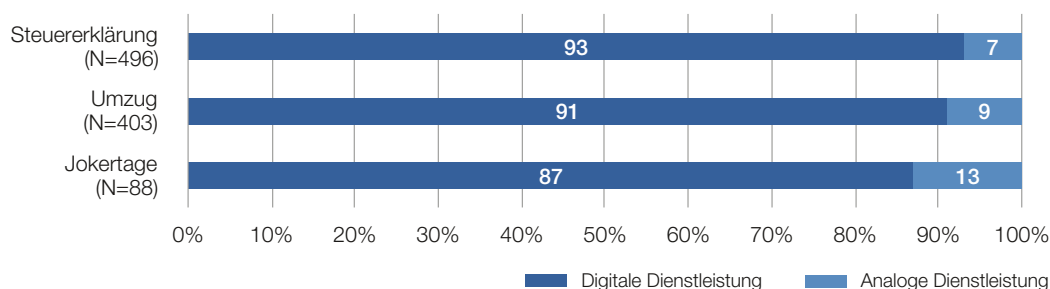
Die Ergebnisse bleiben weitgehend unverändert, wenn die Ausgestaltung des Merkmals Datenschutz von «hoch» zu «tief» variiert wird. Wie Abbildung 28 zu entnehmen ist, würden — analog zum Szenario mit einem hohen Datenschutz — 93 % der Befragten aus der Gruppe Steuererklärung und 91 % aus der Gruppe Umzug eine digitale Dienstleistung einer analogen Dienstleistung vorziehen. Innerhalb der Gruppe Jokertage würde sich durch die Variation eines tiefen zu einem hohen Datenschutz mit 88 % ein zu vernachlässigender Zuwachs von einem Prozent mehr für die digitale Variante entscheiden.

Diese deutliche Präferenz der Befragten für digitale Dienstleistungen nimmt ab, sobald die Ausgestaltung des Datenschutzes variiert wird: Eine digitale Dienstleistung mit einem tiefen Niveau an Datensicherheit und Datenschutz findet im Vergleich zu derselben analogen Dienstleistung mit einem

Abbildung 25

#### SCENARIEN MARKTSIMULATIONEN: PRÄFERENZEN DIGITALE VS. ANALOGE DIENSTLEISTUNGEN (DATENSCHUTZ HOCH BEI BEIDEN DL)

Angaben in Prozent; basierend auf Anwendung des first choice models.



<sup>6</sup> Ein First-Choice-Modell geht davon aus, dass die Befragten die Produkialternative aus dem Wettbewerbsumfeld kaufen oder wählen, das den höchsten Gesamtnutzen aufweist. Der Gesamtnutzen wird durch die Summierung der Teilnutzen, die mit den Merkmalen verbunden sind, die jedes Produkt beschreiben, bestimmt (Orme 2010).

hohen Datenschutzniveau deutlich weniger Zustimmung als eine digitale Dienstleistung mit einem hohen Datenschutzniveau. So wird eine digitale Steuererklärung im Vergleich zu einer analogen von 59 % der Befragten bevorzugt (mit hohem Datenschutz: 93 %), wenn die Datensicherheit und der Datenschutz gering sind, und einen elektronischen Umzug mit geringer Datensicherheit und geringem Datenschutz würden 65 % der Befragten (mit hohem Datenschutz: 91 %) einer Umzugsmeldung am Schalter mit hohem Datenschutz und hoher Datensicherheit bevorzugen. Innerhalb der Grup-

pe Jokertage ist die Varianz deutlich weniger stark und der Anteil derjenigen, welche die digitale Dienstleistung wählen würden, reduziert sich nach Anpassung des Datenschutzes von 88 % auf 83 % (Abbildung 27).

Diese Befunde deuten einerseits auf eine zentrale Bedeutung des Datenschutzes für die Beurteilung von eServices hin, was sich auch in weiteren Ergebnissen widerspiegelt. Andererseits implizieren die Ergebnisse jedoch auch, dass über die Hälfte der Befragten eine Dienstleistung mit sen-

Abbildung 26

### SZENARIEN MARKTSIMULATIONEN: PRÄFERENZEN DIGITALE VS. ANALOGE DIENSTLEISTUNGEN (DATENSCHUTZ BEI DIGITALER DL TIEF UND BEI ANALOGER DL TIEF)

Angaben in Prozent; basierend auf Anwendung des first-choice-models.

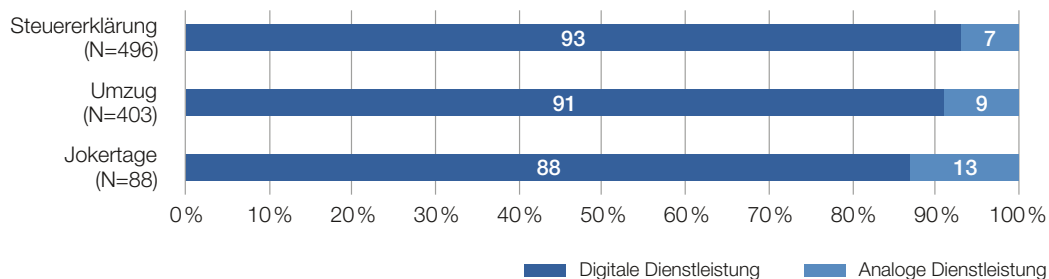
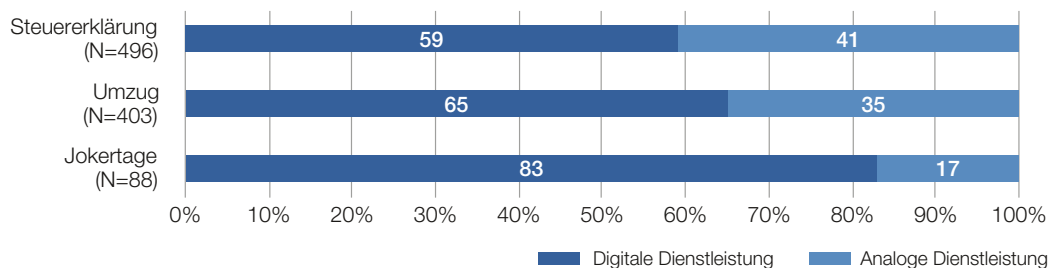


Abbildung 27

### SZENARIEN MARKTSIMULATIONEN: PRÄFERENZEN DIGITALE VS. ANALOGE DIENSTLEISTUNGEN (DATENSCHUTZ BEI DIGITALER DL TIEF UND BEI ANALOGER DL HOCH)

Angaben in Prozent; basierend auf Anwendung des first choice models.



siblen Daten wie bei der Steuererklärung trotz eines tiefen Schutzes dieser Daten digital beziehen würde. Trotzdem weisen die Ergebnisse insgesamt eine hohe Relevanz des Datenschutzes und der Datensicherheit für die Befragten im Zusammenhang mit der Bewertung von öffentlichen Dienstleistungen auf, welche sich jedoch je nach Sensibilität der Daten unterscheidet. Demzufolge wird der Datenschutz bei sehr vertraulichen Daten, die für eine Steuererklärung erforderlich sind, als wichtiger beurteilt als für Dienstleistungen mit weniger sensiblen Daten, welche beispielsweise für die Dienstleistung der Jokertage erforderlich sind.

Im umgekehrten Fall, das heisst, bei einer Marktanalyse, in welcher die digitale Dienstleistung ein hohes Datenschutzniveau und die analoge Dienstleistung ein tiefes Datenschutzniveau aufweist, werden die Präferenzen der Befragten für digitale Dienstleistungen noch eindeutiger, wie in Abbildung 28 ersichtlich ist. Demzufolge würden 95 % der Personen aus der Gruppe Steuererklärung, 97 % aus der Gruppe Umzug und 95 % aus der Gruppe Jokertage eine digitale Bereitstellung der jeweiligen Dienstleistung mit einem hohen Datenschutzniveau einer analogen Bereitstellung der Dienstleistung mit einem tiefen Datenschutzniveau vorziehen.

### 4.3 QUALITATIVE RÜCKMELDUNGEN

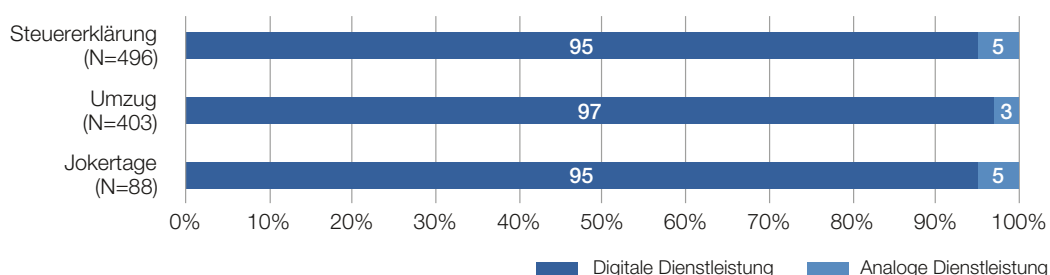
Am Schluss der Umfrage wurden die Befragten gefragt, ob sie noch weitere, allgemeine Anmerkungen zum Thema «digitale Dienstleistungen» oder zu dieser Befragung hätten. Die Möglichkeit dieser Rückmeldung wurde von insgesamt 241 Personen in Anspruch genommen. Da diese Rückmeldungen überwiegend sehr umfangreich und mitunter differenziert ausgefallen sind, werden die Erkenntnisse nachfolgend komprimiert zusammengefasst und exemplarisch diskutiert.

Sehr viele Befragte nutzten die Möglichkeit, ihre Meinungen über digitale Dienstleistungen im Allgemeinen zu äussern. Zu einem Grossteil setzten sich die Kommentarschreibenden für ein Vorantreiben von eServices ein. Beispielsweise meinte eine befragte Person: «*Ich finde es positiv, wenn öffentliche Verwaltungen so weit wie möglich Dienstleistungen digital anbieten. Sehr gut finde ich, dass das schon via eUmzug möglich ist. Denn oftmals ist es schwierig, mit dem Job zu vereinbaren, persönlich vorbeizugehen. Zudem finde ich es gut, wenn Gemeinden vermehrt online auftreten und mit den Einwohnern auf diesen Kanälen kommunizieren (z.B. auf Social Media) [...].*»

Abbildung 28

#### SCENARIEN MARKTSIMULATIONEN: PRÄFERENZEN DIGITALE VS. ANALOGE DIENSTLEISTUNGEN (DATENSCHUTZ BEI DIGITALER DL HOCH UND BEI ANALOGER DL TIEF)

Angaben in Prozent; basierend auf Anwendung des first choice models.



Und eine weitere Person: «Ich wünsche mir, dass die Gemeinden etc. voll digitalisiert werden, so dass ich alles elektronisch abwickeln kann».

Gewisse Befragte machten sich über die Kostenfolgen und den Aufwand in den Behörden Gedanken, beispielsweise: «Die Gemeinden, der Kanton und der Bund hätten seit Jahren die Möglichkeit, die Kosten via eGovernment massiv zu senken. Der Wille zur Umsetzung ist an vielen Stellen einfach nicht vorhanden oder wird zugunsten von anderen Interessen zurückgestellt. Oder die Anfangsinvestition wird nicht getätigt, weil das Budget fehlt, dafür werden die Folgekosten des Nichtumsetzens, die ein Mehrfaches betragen, weiterhin ausgegeben, weil sie ja im Budget stehen. Eine integrale, holistische Sicht auf das Thema eGovernment ist an den meisten Stellen nicht wirklich vorhanden.» Oder es wird auf die Ansprüche der Bevölkerung hingewiesen: «Digitale Dienstleistungen müssen: die Arbeit erleichtern, Zeit sparen und billiger als herkömmlich behandelte Dienstleistungen sein. Wenn dieses Ziel nicht erreicht werden kann, macht es keinen Sinn».

Sehr viele Befragte machten sich jedoch auch Gedanken zum Datenschutz und stellten die Sicherheit der Daten bei eGovernment-Lösungen in Frage: «Wichtig ist mir [...], dass ich Kontrolle über meine Daten habe und dass sich nicht fälschlich/betrügerisch eine andere Person online für mich ausgeben kann», oder: «Ein intuitives user-interface und ein hoher Datenschutz sind für mich die zentralen Elemente beim Umgang mit digitalen Behörden-Services». Eine weitere Person stellt an den Datentransfer Anforderungen: «Die Datensicherheit auch unter den verschiedenen staatlichen Stellen muss gewährleistet sein». Einzelne Befragte äusserten sich zur Digitalisierung aus Datenschutzgründen sehr kritisch: «Die Sicherheit im Netz ist nicht gewährleistet. Etliche Beispiele aus der jüngsten Vergangenheit beweisen das und auch Experten warnen vor einer überschwelenden Digitalisierung.» Eine Person warnt vor «nicht zu viel blinde[r] Euphorie, zuerst Qualität».

Viele Befragte zeigten sich über den Erhalt des analogen Weges, respektive des Schalters, und die weniger digital

affinen Leute der Bevölkerung besorgt, was folgende Aussagen veranschaulichen: «Mir ist es wichtig, dass alle digitalen Angebote auch noch über direkte Kontakte (Schalter oder Telefon) möglich sind. Sonst hängt man einen Teil der Bevölkerung (alte Leute) ab», und: «Sollte jemand digitale Dienstleistungen generell ablehnen, so darf ihm das nicht zum Nachteil werden», sowie: «Der persönliche Zugang zur Gemeinde am Schalter der Gemeinde muss weiterhin erhalten bleiben und ist [...] alternativlos». Eine Person äussert sich jedoch auch zu den Mehrkosten des Schalters: «Digitale Dienstleistungen erweitern zu fairen oder sogar reduzierten Kosten, jedoch persönliche/konventionelle Dienstleistungen in begrenztem Rahmen noch weiterhin anbieten, allenfalls aber mit entsprechenden gerechtfertigten Mehrkosten».

Einige Befragte machten auch auf die unterschiedlichen Bedürfnisse und Ansprüche je nach eService aufmerksam: «Ich finde die Digitalisierung der Kommunikation mit Behörden gut, jedoch dürfen Abstimmungen und Wahlen keinesfalls online geschehen! Die Sicherheit im Netz ist für potente Angreifer mit einer politischen Agenda zu gering.» Oder: «[eUmzug oder eSteuererklärung] sind für mich zwei total verschiedene Paar Schuhe. Eine Steuererklärung werde ich NIE elektronisch übermitteln, ein Anmeldeformular schon». Eine andere Person meint: «Bei persönlichen Daten wie Steuererklärung und Abstimmungen bin ich der Meinung, dass es nach wie vor beide Wege braucht [...], dann kann jeder für sich selber entscheiden, wie er in diesen Bereichen vorgeht.» Und schliesslich: «Ich kann mir durchaus vorstellen, dass [gewisse] Dienstleistungen der Gemeinde auf effiziente Weise digital angeboten und abgewickelt werden können. Z.B. informative Angelegenheiten / Amtsblatt, Bestellen von Ausweisen und Formularen etc. Bei der Steuererklärung gewichte ich jedoch die Datensicherheit und die Anwenderfreundlichkeit so hoch, dass eine digitale Steuererklärung für mich nicht in Frage kommt», sowie: «Ich bin eigentlich grundsätzlich dagegen, eine Steuererklärung online zuzustellen. Ausser die Datensicherheit ist gegeben mit einem Code-Schlüssel oder sonstigen Verschlüsselungen». Von einigen Personen

wurde ausserdem gewünscht, dass Betriebsauszüge und Baugesuche elektronisch abgewickelt werden können. Eine Person weist darauf hin, dass sie gerne die digitale SBB-Tageskartenbestellung nutzt.

Einige Befragte gingen auch auf einen spezifischen eService der Befragung genauer ein und legten dar, worin sie dort Verbesserungen und Vorteile sehen. Beispielsweise bei der elektronischen Steuererklärung: *«Ich wünsche mir eine ganzheitlich digitale Steuererklärung ohne jegliches Ausdrucken am Schluss. Eine freiwillige Verknüpfung mit z.B. der Krankenkasse, der Bank und dem Arbeitgeber, wodurch die entsprechenden und nötigen Daten direkt eingefüllt werden, würde Zeit einsparen und die Fehlerquote verringern»*. Oder zu den Jokertagen: *«Ein elektronisches Formular hätte für mich den einzigen Vorteil, dass wirklich alle und jeder die gleichen Joker-Reglemente befolgen muss»*.

#### 4.4 ERGEBNISSE AUS DEN WORKSHOPS

Um Rückmeldungen zur Befragung entgegenzunehmen und eine vertiefte Auseinandersetzung mit dem Thema «digitale Dienstleistungen» zu ermöglichen, wurden im Anschluss an die quantitative Befragung in den teilnehmenden Gemeinden Workshops durchgeführt. Die Workshops fanden vom 26. September bis 3. Oktober 2018 jeweils nachmittags von 14.00 – 16.00 Uhr statt und richteten sich vorwiegend an die Bevölkerung, wobei sich Interessierte während der Befragung anmelden konnten. Zudem wurde bereits in der Einladung auf die Workshops hingewiesen, so dass die Information möglichst breit gestreut wurde. In Horgen nahmen neben zwei Personen aus der Gemeindeverwaltung sechs Personen teil. In den Nachbargemeinden Fehraltorf und Russikon wurde der Workshop zusammengelegt. Hier nahmen sechs Personen aus der Bevölkerung und sieben aus den Gemeindeverwaltungen teil. In Meilen waren 11 Leute aus der Bevölkerung anwesend. Zu Beginn der Workshops wurde jeweils das Konzept der Befragung vorgestellt und es wurden die ersten Ergebnisse präsentiert. Dazu wurden Anmerkungen zur

Befragung eingeholt sowie wissenschaftliche Erklärungen abgegeben.

Zunächst wurden allgemein Chancen und Risiken der Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen thematisiert und zusammengetragen. Es wurde darauf hingewiesen, dass die Bevölkerung stets als Ko-Produzent angesehen werden muss und vor dem Hintergrund der Bürgernähe und unterschiedlicher Bürgerbedürfnisse grundsätzlich die Wahl haben sollte, eine Dienstleistung analog oder elektronisch zu beantragen. Gleichzeitig wurde jedoch auch auf einen wesentlichen Effizienzgewinn durch das Vorantreiben digitaler Dienstleistungen und auf eine Beschleunigung der Verfügbarkeit einzelner eServices hingewiesen. Als Voraussetzung für eine fortschreitende Entwicklung in diesem Bereich wurde ein gewisses Vertrauen in die Verwaltung sowie deren Systeme genannt. Als Risiko wird die bedrohte Chancengleichheit von Minderheiten in der Bevölkerung angesehen (z.B. von Senioren, Fremdsprachigen, anderen Kulturkreisen, Personen mit geistiger oder körperlicher Beeinträchtigung oder niedrigen Bildungsschichten), die mit digitalen Angeboten möglicherweise weniger vertraut sind, oder auch von Leuten, welche digitale Angebote bewusst ablehnen.

Als erstes Fokusthema wurde auf eine bestimmte elektronische Dienstleistung pro Gemeinde eingegangen und mögliche Prozessoptimierungen von Dienstleistungen diskutiert. In Meilen war es die elektronische Steuererklärung, in Horgen der eUmzug und in Russikon-Fehraltorf waren es die digitalen Jokertage. Allgemein wurde hinsichtlich dieser Prozesse gewünscht, Medienbrüche möglichst zu vermeiden, beispielsweise indem bei der Steuererklärung keine Zusatzdokumente per Post übermittelt werden, oder die Übermittlung der Dokumente gar zu automatisieren. Auch wäre dazu nötig, eine elektronische Unterschrift zu ermöglichen und die Rechnungsstellungen weitgehend elektronisch abzuwickeln. Zudem wurde auch gewünscht, die Stammdaten mit einer möglichen eID automatisch generieren und speichern sowie den Kommunikationskanal beispielsweise im Rahmen ei-

nes elektronischen Bürgerkontos definieren und vereinfachen zu können. Gleichzeitig wurde angemerkt, dass die Prozessoptimierungen keine Mehrkosten für die Verwaltung verursachen sollten. Bezogen auf die Jokertage wurde gewünscht, ein umfängliches System einzuführen, welches zusätzlich für die Lehrerinnen und Lehrer bedienbar wäre und sich auf diverse Planungsbereiche der Schule erweitern liesse.

Als weiteres Fokusthema wurden der Datenschutz und die Datensicherheit aufgegriffen, wobei vorerst thematisiert wurde, wer sich was unter welchem Begriff genau vorstellt. Danach wurde auf Bedürfnisse und Bedenken im Zusammenhang mit Datenschutz eingegangen. Den Teilnehmenden bereitete vor allem Sorge, dass Daten aus Versehen verwechselt werden oder gar missbraucht

werden könnten, indem sie gehackt oder weiterverkauft werden. Identitäts- und Datendiebstahl stellten in der heutigen Zeit ein grosses Risiko dar und brächten ernstzunehmende Herausforderungen mit sich. Gefordert wurde, dass Daten nicht ohne Einverständnis und Hinweis auf ihren Nutzen und die Zugriffsrechte verwendet werden können. Zudem stelle ein sehr umfänglicher Datenschutz die Grundvoraussetzung für den Persönlichkeitsschutz dar. Des Weiteren wurden eine umfassende Verschlüsselung, geprüfte Schutzprogramme und eine dezentrale Sicherung sowie zwingende Diskretion aller Verwaltungsmitarbeitenden erwähnt. Allerdings wurde von einzelnen Teilnehmenden auch die Bereitschaft signalisiert, gegenüber einer unterschiedlichen Sicherheitsabstufung je nach Sensibilität der Daten offen zu sein, damit die Daten für alle Verwaltungsabteilungen unbürokratisch und kurz-

Abbildung 29

### ERGEBNISSE ABSTIMMUNG WORKSHOP MEILEN ÜBER DIE RELEVANZ VON DATENSCHUTZ





fristig verfügbar wären. Dabei wurde klar, dass der Thematik des Datenschutzes je nach Dienstleistung der Verwaltung eine unterschiedliche Wichtigkeit beigemessen wird. Im Anschluss an die Diskussion wurden die Workshop-Teilnehmenden somit gebeten, ihre Stimme für drei eServices, bei denen Datenschutz für sie persönlich am wichtigsten ist, mit einem roten Klebepunkt abzugeben.

Für diejenigen eServices, bei denen der Datenschutz am wenigsten wichtig erachtet wird, konnte dreimal ein grüner Punkt verteilt werden. Es war auch möglich, alle Punkte auf eine Dienstleistung zu setzen oder weniger als drei Punkte zu verteilen. In Abbildung 29 sind die Ergebnisse dieser Abstimmung aus dem Workshop in Meilen exemplarisch dargestellt.

Tabelle 4

**ABSTIMMUNGSERGEBNIS AUS ALLEN WORKSHOPS RELEVANZ DATENSCHUTZ (DS)**

	eService	Anzahl rot (DS wichtig)	Anzahl grün (DS unwichtig)
DS am wichtigsten ↑	eSteuererklärung	23	2
	eVoting	18	4
	eStrafregisterauszug	16	6
	ID bestellen	10	5
	eBetreibungsregisterauszug	9	7
DS am wenigsten wichtig ↓	eGrundbuchauszug	5	8
	eArbeitsbewilligung	3	8
	eHeimatschein	2	10
	eWohnsitzbestätigung	1	14
	eFührerausweis	0	16

## 5. Einschränkungen

Eine Auswertung der Bewertungen aller drei Workshops ist in Tabelle 4 veranschaulicht, wobei in absteigender Reihenfolge diejenigen Dienstleistungen aufgeführt sind, bei welchen dem Datenschutz die grösste Bedeutung beige-messen wurde. Insgesamt bewerteten die Workshop-Teilnehmenden den Datenschutz für die elektronische Steuererklärung als am wichtigsten, während der Datenschutz für den elektronischen Führerausweis durch keinen der Workshop-Teilnehmenden als wichtig bewertet wurde.

Auch wenn sich eindeutige Präferenzen bezogen auf die unterschiedlichen Dienstleistungen und deren Merkmale und -ausprägungen in den Ergebnissen zeigen und sich konkrete Empfehlungen daraus ableiten lassen, ist die Verallgemeinerbarkeit der Erkenntnisse beschränkt. Es ist etwa davon auszugehen, dass die Erhebungsmethode ein gewisses Mass an Selbstselektion verursacht hat. Dies bedeutet, dass womöglich überproportional digital affine Leute an der Befragung teilgenommen haben, weil die Bedarfserhebung mit Hilfe eines Online-Fragebogens durchgeführt wurde.

Diesem Effekt wurde einerseits dadurch entgegengewirkt, dass die Einladung einem Zufallsprinzip folgte, indem die Person, die als Erste im Jahr Geburtstag hat, gebeten wurde, die Umfrage auszufüllen. Andererseits wurden in allen vier Gemeinden Fragebogenhilfe-Nachmittage angeboten. Dort konnten Einwohnerinnen und Einwohner der Gemeinden persönlich vorbeikommen und den Fragebogen mit jemandem aus dem Projektteam ausfüllen. Der Hinweis auf dieses Angebot, zur Unterstützung bei der Umfrageteilnahme war in der schriftlichen Einladung enthalten. Eine weitere Einschränkung der Generalisierbarkeit ergibt sich möglicherweise durch eine Selbstselektion des Themas. Demnach ist es möglich, dass an der Befragung eher Personen teilgenommen haben, die ein grosses Interesse am Thema digitale Dienstleistungen der Verwaltung haben. Als dritte Einschränkung ist auf die Überrepräsentation von männlichen Umfrageteilnehmern hinzuweisen, wenngleich sich keine statistisch signifikanten Unterschiede im Antwortverhalten männlicher und weiblicher Umfrageteilnehmer bzw. -teilnehmerinnen nachweisen liess.



## 6. Fazit

Ziel der Studie war es, mit Hilfe einer Online-Befragung unter Einwohnerinnen und Einwohnern von vier Zürcher Gemeinden die Präferenzen der potenziellen Nutzerinnen und Nutzer von öffentlichen eServices hinsichtlich der Ausgestaltung solcher Dienstleistungen zu untersuchen. Mit Hilfe einer Conjoint-Analyse wurden die Bewertungen der Einwohnerinnen und Einwohner zu unterschiedlichen Ausgestaltungen der Dienstleistungen Steuererklärung, Umzug und Jokertage erhoben. Das quasi-experimentelle Forschungsdesign im Sinne einer zufälligen Zuteilung der Befragten auf eine der drei Leistungsgruppen erlaubt es, Schlussfolgerungen hinsichtlich der Bürgerpräferenzen zu ziehen, die über die Gültigkeit für eine spezielle öffentliche Dienstleistung hinausgehen. Das heisst, Befunde betreffend Bürgerpräferenzen, die in allen Leistungsgruppen gleichermaßen nachgewiesen werden können, sind bis zu einem gewissen Grad generalisierbar. Umgekehrt deuten Befunde, die sich nur für eine Leistungsgruppe unterscheiden, darauf hin, dass diese Unterschiede auf die Leistung selber zurückzuführen sind.

Die Ergebnisse aus einer Online-Befragung und drei Workshops zeigen, dass die Befragten insgesamt mit den aktuell angebotenen digitalen Dienstleistungen zufrieden sind, aber auch ein grosser Bedarf nach vermehrten eServices besteht. So deuten die Befunde auf eine grosse Unterstützung für digital bereitgestellte Dienstleistungen des öffentlichen Sektors hin. Mit kommunalen und kantonalen Behörden wird am häufigsten mit Hilfe des Portals für elektronische Behördengeschäfte oder per E-Mail kommuniziert. Der persönliche Kontakt als Kommunikationskanal folgt erst an vierter Stelle nach dem telefonischen Kontakt. Im Hinblick auf die Ausgestaltung der eServices zeigt sich, dass es bestimmte Merkmalsausprägungen gibt, die gegenüber anderen Merkmalsausprägungen über alle drei Gruppen hinweg bevorzugt werden. Die Gewichtungen im Sinne einer Bevorzugung

bestimmter Ausprägungen hingegen unterscheiden sich mitunter zwischen den Gruppen stark, wobei die Ergebnisse der beiden Leistungen Steuererklärung und Umzug ähnlicher sind als die Ergebnisse für die Leistung Jokertage.

Interessanterweise wird dem Merkmal Zeitaufwand, welches in der öffentlichen Debatte oftmals als einer der zentralen Vorteile digitaler Dienstleistungen angeführt wird, in allen Leistungsgruppen die geringste Wichtigkeit beigemessen. Das heisst, ob die Leistung zu einer Verringerung oder gar Verlängerung des Zeitaufwandes führt, hat einen geringeren Einfluss auf die Beurteilung der Leistung als sämtliche anderen sechs in der Studie erfassten Merkmale.

Was jedoch für die Beurteilung von eServices als sehr wichtig identifiziert werden konnte, ist zum einen die Gewährleistung der Datensicherheit und des Datenschutzes und zum anderen der Preis für den Bezug einer Dienstleistung. Hinsichtlich des Datenschutzes deuten die Ergebnisse zudem darauf hin, dass dessen Bedeutung als umso grösser eingestuft wird, je vertraulicher die Daten sind. Gleichzeitig legen die Befunde nahe, dass die digitale Bereitstellung den Wunsch nach Datenschutz dahingehend determiniert, dass eine Mehrheit der Befragten auf Datenschutz verzichten würde, um eine Dienstleistung online zu beziehen. Im Zusammenhang mit Datenschutz und Datensicherheit zeigen insbesondere die offenen Rückmeldungen und die Ergebnisse aus vertiefenden Workshops, dass dieser Aspekt des Themas «Digitalisierung von öffentlichen Dienstleistungen» aus Sicht der Bevölkerung mit vielen Vorbehalten behaftet ist und die Sorge besteht, dass der Schutz privater Daten durch den Staat nicht hinlänglich sichergestellt respektive garantiert werden könnte. Im Hinblick auf den Preis zeigen die Ergebnisse, dass Preiserhöhungen als besonders negativ bewertet und Preisreduktionen im Verhältnis als weniger attraktiv beurteilt werden.

# Literatur

- Baller, S., Dutta, S. & Lanvin, B. (Eds.) (2016). The Global Information Technology Report 2016. <https://www.weforum.org/reports/the-global-information-technology-report-2016>, [zuletzt aufgerufen am 12.12.2018].
- Brüesch, C., Mertes, A., Stoll, A. & Giger, M. A. (2018). Digitale Transformation in der Schweizer Verwaltung: Handlungsfelder und strategische Herausforderungen. *Jahrbuch 2017/2018 der Schweizerischen Gesellschaft für Verwaltungsorganisationsrecht (SVVOR), Verwaltungsorganisationsrecht – Staatshaftungsrecht – öffentliches Dienstrecht*, S. 3-21.
- Brüesch, C., Mertes, A., Flick Witzig, M., Giger, M. A. & Steinbrecher, M. (2017). *Digitale Verwaltung – Eine Studie des Institutes für Verwaltungs-Management (IVM) und KPMG Schweiz*. [https://www.zhaw.ch/storage/sml/institute-zentren/ivm/upload/Digitale\\_Verwaltung\\_ZHAW\\_KPMG.pdf](https://www.zhaw.ch/storage/sml/institute-zentren/ivm/upload/Digitale_Verwaltung_ZHAW_KPMG.pdf), [zuletzt aufgerufen am 11.12.2018].
- Bryson, J. M., Crosby, B. C. & Bloomberg, L. (2014). Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration and the New Public Management. *Public Administration Review*, 74(4), S. 445-456.
- Buess, M., Iselin, M. & Bieri, O. (2017). *Nationale E-Government-Studie 2017. E-Government in der Schweiz aus Sicht der Bevölkerung, der Unternehmen und der Verwaltung*. Demo SCOPE AG/Interface. Politikstudien Forschung Beratung GmbH, Adligenswil/Luzern.
- Bundesamt für Statistik [BFS] (2017a). *Ständige Wohnbevölkerung nach Alter, Kanton, Bezirk und Gemeinde, 2010–2016*. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kataloge-datenbanken/tabellen.assetdetail.3202996.html>, [zuletzt aufgerufen am 23.08.2018].
- Bundesamt für Statistik [BFS] (2017b). *Ständige Wohnbevölkerung ab 15 Jahren nach höchster abgeschlossener Ausbildung und Kanton*. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bildung-wissenschaft/bildungsstand-kompetenzen/bevoelkerung.assetdetail.4242914.html>, [zuletzt aufgerufen am 24.09.2018].
- Die Schweizerische Post (2018). *PromoPost Quick Calculator*. <https://www.post.ch/de/kundencenter/alle-onlinedienste/ppt/promopost-quick-calculator/info>, [zuletzt aufgerufen am 11.12.2018].
- E-Government Schweiz (2017). *Lancierung einer nationalen E-Government-Studie*. <https://www.admin.ch/gov/de/start/dokumentation/medienmitteilungen.msg-id-66891.html>, [zuletzt aufgerufen am 11.12.2018].
- Europäische Kommission (2016). eGovernment Benchmark 2016. *A Turning Point for eGovernment Development in Europe?* [ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?action=display&doc\\_id=17856](http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?action=display&doc_id=17856), [zuletzt aufgerufen am 02.08.2017].
- Europäische Kommission (2018). *eGovernment Benchmark 2018. Securing eGovernment for all*. [https://www.egovernment.ch/index.php/download\\_file/force/1477/3343/](https://www.egovernment.ch/index.php/download_file/force/1477/3343/), [zuletzt aufgerufen am 12.12.2018].
- IT-Planungsrat (2018). *OZG-Umsetzungskatalog*. <https://www.it-planungsrat.de>, [zuletzt aufgerufen am 12.12.2018].
- Mayntz, R. (2010). Governance im modernen Staat. In: A. Benz & N. Dose (Hrsg.): *Governance – Regieren in komplexen Regelsystemen. Eine Einführung*. S. 37-48. Wiesbaden.
- Müller, P. (2018). Interview mit Österreichs Wirtschaftsministerin Schramböck, «Was die Digitalisierung angeht, sind wir Österreicher die besseren Deutschen». *Spiegel Online*. 23.11.2018. <http://www.spiegel.de/plus/oesterreich-wirtschaftsministerin-margarete-schramboeck-ueber-digitale-behoerdengaenge-a-00000000-0002-0001-0000-000160960481>, [zuletzt aufgerufen am 11.12.2018].
- Orme, B. (2010). *Getting Started with Conjoint Analysis: Strategies for Product Design and Pricing Research*. 2. Auflage. Madison, WI: Research Publishers LLC.

- Pierre, J., & Peters, G. (2000). *Governance, Politics and the State*. Houndsmill.
- Sawtooth Software (2014). *The Adaptive Choice-Based Conjoint (ACBC) Technical Paper*, Sawtooth Software, Inc. Utah, USA.
- Schedler, K. & Proeller, I. (2011). *New Public Management*. Bern: Haupt.
- Schnell, R., Hill, P. B., & Esser, E. (1999). *Methoden der empirischen Sozialforschung*. München: Oldenbourg.
- Seckelmann, M. (2009). Die «effiziente Verwaltung» – Zur Entwicklung der Verwaltungsleitbilder seit dem Ende der 1970er Jahre. In: P. Colin & K.-G. Lutterbeck (Hrsg.): *Eine intelligente Maschine? Handlungsorientierungen moderner Verwaltung (19./20. Jh.)*. S. 245-261. Baden-Baden: Nomos.
- Statistisches Amt Kanton Zürich (2017). *Gemeindeporträt Kanton Zürich*. [https://statistik.zh.ch/internet/justiz\\_inneres/statistik/de/daten/gemeindeportraet\\_kanton\\_zuerich.html#a-content](https://statistik.zh.ch/internet/justiz_inneres/statistik/de/daten/gemeindeportraet_kanton_zuerich.html#a-content), [zuletzt aufgerufen am 11.12.2018].
- United Nations (2016). United Nations E-Government Survey 2016. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/reports/un-e-government-survey-2016>, [zuletzt aufgerufen am 11.12.2018].
- White House (2009). *Transparency and Open Government. Memorandum for the Heads of Executive Departments and Agencies*. <https://www.whitehouse.gov/the-press-office/transparency-and-open-government>, [zuletzt aufgerufen am 15.04.2016].
- ZeGo (2017). *Messung der Zufriedenheit im eGovernment Schweiz 2006-2013*. [http://www.zego-study.ch/?page\\_id=22](http://www.zego-study.ch/?page_id=22), [zuletzt aufgerufen am 11.12.2018].

# Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

<b>Abbildung 1:</b> Vorgehen Umfrageversand	13
<b>Abbildung 2:</b> Umfragedesign	15
<b>Abbildung 3:</b> Verteilung Umfrageteilnehmer nach Dienstleistungsgruppen	18
<b>Abbildung 4:</b> Alter der Befragten	19
<b>Abbildung 5:</b> Bildungsniveau der Befragten	19
<b>Abbildung 6:</b> Nutzungshäufigkeit Internet	20
<b>Abbildung 7:</b> Kontaktkanal und -häufigkeit mit kommunalen und kantonalen Behörden im Vergleich zu Ergebnissen der Nationalen E-Government-Studie 2017	20
<b>Abbildung 8:</b> Relevanz Datenschutz	22
<b>Abbildung 9:</b> Vertrauen in den Staat	22
<b>Abbildung 10:</b> Akzeptanz vollständiger Digitalisierung der Dienstleistung	23
<b>Abbildung 11:</b> Akzeptanz vollständiger Digitalisierung der Dienstleistung nach Häufigkeit	23
<b>Abbildung 12:</b> Präferierte Ausprägung beim Merkmal Registrierung	24
<b>Abbildung 13:</b> Präferierte Ausprägung beim Merkmal Infrastruktur	24
<b>Abbildung 14:</b> Präferierte Ausprägung beim Merkmal Kommunikation	25
<b>Abbildung 15:</b> Präferierte Ausprägung beim Merkmal Datensicherheit und Datenschutz	25
<b>Abbildung 16:</b> Präferierte Ausprägung beim Merkmal Bearbeitungsstatus	26
<b>Abbildung 17:</b> Präferierte Ausprägung beim Merkmal Zeitaufwand	26
<b>Abbildung 18:</b> Präferierte Ausprägung beim Merkmal Preis	26
<b>Abbildung 19:</b> Ausgewählte Merkmalsausprägung nach Leistungen	27
<b>Abbildung 20:</b> Leistung Steuererklärung	28
<b>Abbildung 21:</b> Leistung Umzug	28
<b>Abbildung 22:</b> Leistung Jokertage	29
<b>Abbildung 23:</b> Durchschnittliche Wichtigkeit der Leistungsmerkmale nach Leistungen	30
<b>Abbildung 24:</b> Teilnutzwerte für die Leistungen	31
<b>Abbildung 25:</b> Szenarien Marktsimulationen: Präferenzen digitale vs. analoge Dienstleistungen (Datenschutz hoch bei beiden DL)	33
<b>Abbildung 26:</b> Szenarien Marktsimulationen: Präferenzen digitale vs. analoge Dienstleistungen (Datenschutz bei digitaler DL tief und bei analoger DL tief)	34
<b>Abbildung 27:</b> Szenarien Marktsimulationen: Präferenzen digitale vs. analoge Dienstleistungen (Datenschutz bei digitaler DL tief und bei analoger DL hoch)	34
<b>Abbildung 28:</b> Szenarien Marktsimulationen: Präferenzen digitale vs. analoge Dienstleistungen (Datenschutz bei digitaler DL hoch und bei analoger DL tief)	35
<b>Abbildung 29:</b> Ergebnisse Abstimmung Workshop Meilen über die Relevanz von Datenschutz	38

<b>Tabelle 1:</b>	Definition Merkmale	16
<b>Tabelle 2:</b>	Übersicht über die Leistungen, Merkmale und Merkmalsausprägungen der Conjoint-Analyse	17
<b>Tabelle 3:</b>	Szenarien-Ausgestaltung für Marktanalyse	32
<b>Tabelle 4:</b>	Abstimmungsergebnis aus allen Workshops Relevanz Datenschutz	39





Zürcher Hochschule  
für Angewandte Wissenschaften

# School of Management and Law

St.-Georgen-Platz 2  
Postfach  
8401 Winterthur  
Schweiz

[www.zhaw.ch/sml](http://www.zhaw.ch/sml)



swissuniversities

ISBN 978-3-03870-023-4

