eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

eUmzugCH

Auswertung der Befragung der Stakeholder vom Juli/August 2019

eOperations Schweiz | August 2019

eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

eUmzugCH

Inhaltsverzeichnis

1. Zusammenfassung
2. Ausgangslage & Thesen
3. Sicht der Kantone
4. Sicht der Gemeinden (Einwohnerdienste)
5. Sicht der Benutzer (Bürger)
6. Stichproben und Differenzierungsmerkmale

eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

1. Zusammenfassung

Zusammenfassung (1/3)

eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

eUmzugCH

- Durchführung der Befragung: Zwischen dem **9. Juli und dem 7. August 2019.**
- Anzahl Teilnehmer: **525 Personen** (507 Gemeindevertreter, 18 Kantonsvertreter). Die **Rücklaufquote** beträgt **77%** (total Kantone & Gemeinden). Die Übereinstimmung der Stichprobe mit der Grundgesamtheit ist gut.

- **68%** der Befragten sind **„sehr zufrieden“** oder **„eher zufrieden“** mit dem eUmzugCH.
- **77%** der Gemeinden sind der Meinung, dass eUmzugCH „**eine zeitgemässe und unerlässliche Entwicklung**“ ist. Nur 6% sind nicht dieser Meinung (die restlichen Teilnehmer haben dazu keine Meinung).

Zusammenfassung (2/3)

eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

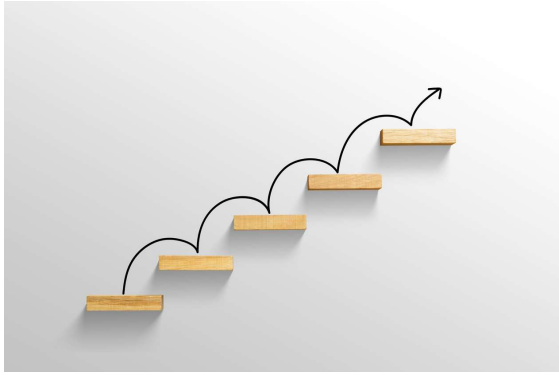
eUmzugCH

Es wurden **sechs Thesen** überprüft. **Drei** davon konnten **bestätigt** werden. Überrascht haben insbesondere folgende Resultate:

- Die **Bearbeitungszeit von Zuzügen** ist **ungefähr gleich geblieben oder hat sogar abgenommen**.
- **Kleinere, „ländliche" Gemeinden** sind **nicht weniger zufrieden** mit eUmzugCH, als grössere, „städtische".

Verbesserungspotential sehen die Kantone insbesondere bei folgenden Themen:

- Bei den in der Betriebs- und Supportorganisation aktuell **zur Verfügung stehenden Ressourcen.**
- Bei der **Organisation des Change Advisory Boards (CAB).**



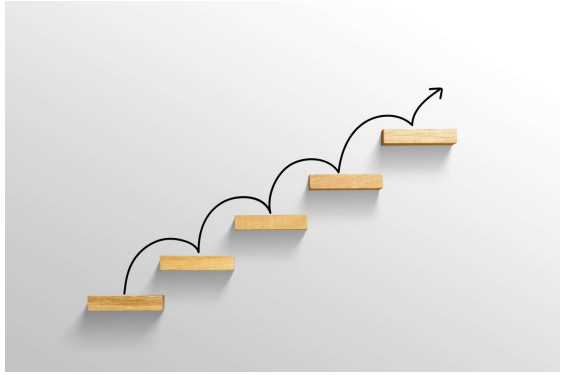
Zusammenfassung (3/3)

eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

eUmzugCH

Bei den Gemeinden kann die Zufriedenheit mit eUmzugCH wie folgt noch zusätzlich erhöht werden:

- Mit der Möglichkeit, am Schluss des Prozesses dem zuziehenden Bürger **individuelle Informationen zur Gemeinde geben zu können.**
- Durch höhere **Stabilität des Systems** zur Erhöhung der Verfügbarkeit des Service (Einwohnerkontroll-system, GWR, Plattform eUmzugCH).
- Durch das Vorhandensein der **Möglichkeit sowie Pflicht für den Bürger, sämtliche notwendigen Dokumente hochzuladen,** bevor er den Prozess abschliessen kann.



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

2. Ausgangslage und Thesen

Ausgangslage

eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

eUmzugCH

- Bei der Befragung wurden folgende Stakeholdergruppen unterschieden: Kantone, Gemeinden (Einwohnerdienste) sowie Bürger (Benutzer).
- Die Kantone sowie die Gemeinden wurden anhand eines Online-Fragebogens direkt befragt. Bezüglich Kantone wurde dieser via E-Mail an die Projektverantwortlichen von eUmzugCH seitens Kanton, bei den Gemeinden an die Mitarbeitenden des Einwohnerdienstes gesendet. Die Meinungen der Benutzer wurden indirekt via Gemeinde-Mitarbeitende eingeholt, welche den direkten Kontakt zu den Benutzern pflegen und auch den 1st Level Support für die Bürger zu eUmzugCH leisten.
- Abgefragt wurde die Zufriedenheit mit dem Service eUmzugCH an sich sowie bezüglich Betrieb & Support, Information & Kommunikation und bezüglich des Change-Prozesses.
- Differenzierungsmerkmale für die Detailanalyse sind bei den Kantonen deren Grösse und bei den Gemeinden deren Grösse, „Kultur“ (d.h. „städtisch“ bzw. „ländlich“), Bürgernähe sowie relative Nutzungshäufigkeit von eUmzugCH.
- Der vorliegende Bericht fasst die Ergebnisse der Befragung über die Zufriedenheit mit eUmzugCH zusammen. Er dient der eOperations Schweiz AG als Grundlage für allfällig zu ergreifende Massnahmen.

eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

eUmzugCH

Überprüfte Thesen
(basierend auf diversen Vorgesprächen)

1. „Der grösste Vorteil des eUmzugCH ist für die Gemeinden die zeitliche Unabhängigkeit, die bei der Bearbeitung der Umzüge dank eUmzugCH gewonnen wird (der Mitarbeiter kann den Fall abarbeiten, wenn er Zeit hat. Steht der Bürger am Schalter, ist er fremdbestimmt.)“
2. „Dank dem eUmzugCH wird die Bearbeitungszeit für Gemeinden bei Wegzügen tendenziell verkürzt“.
3. „Aufgrund des eUmzugCH entsteht bei der Bearbeitung von Zuzügen für die Gemeinden tendenziell ein Mehraufwand“.
4. „Kleinere, ländliche Gemeinden stehen dem eUmzugCH kritischer gegenüber, als grössere, städtische Gemeinden“.
5. „Vor allem kleinere Gemeinden möchten die Möglichkeit haben, auch beim eUmzugCH am Schluss des Prozesses dem zuziehenden Bürger individuelle Informationen zur Gemeinde geben zu können“.
6. „Die meisten Gemeinden erachten den Service als zeitgemässe und unerlässliche Entwicklung“.

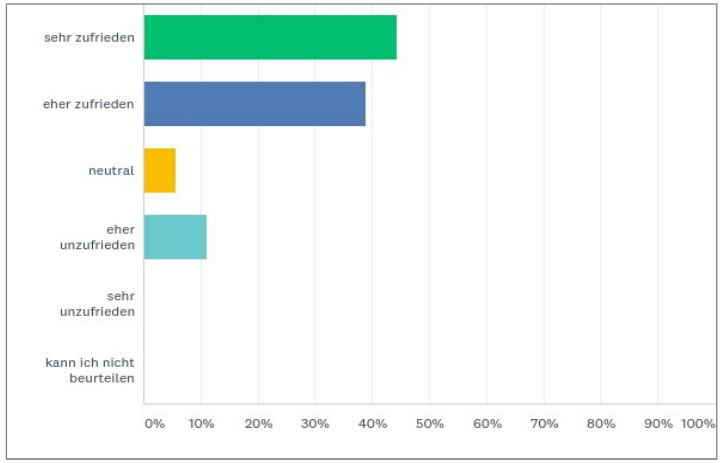
eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

3. Sicht der Kantone

Sicht der Kantone (1/5)

Generelle Zufriedenheit mit dem Service

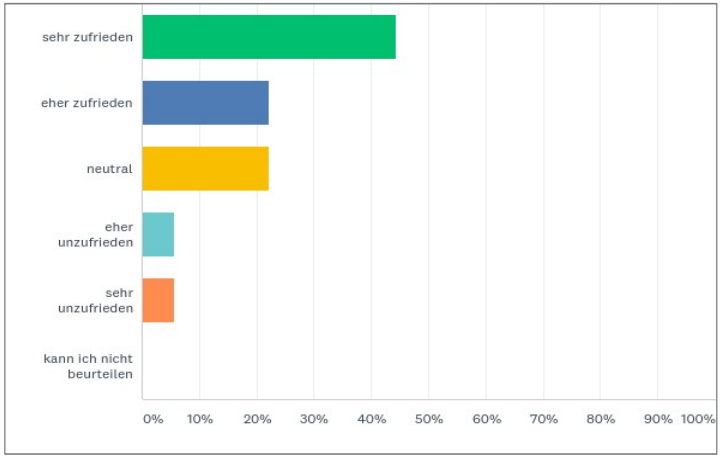
- **83%** der Kantone sind mit eUmzugCH **„sehr zufrieden“ oder „zufrieden“.**
- Die grösste Kategorie ist mit **44% „sehr zufrieden“.**
- Nur 11% sind „eher unzufrieden“.

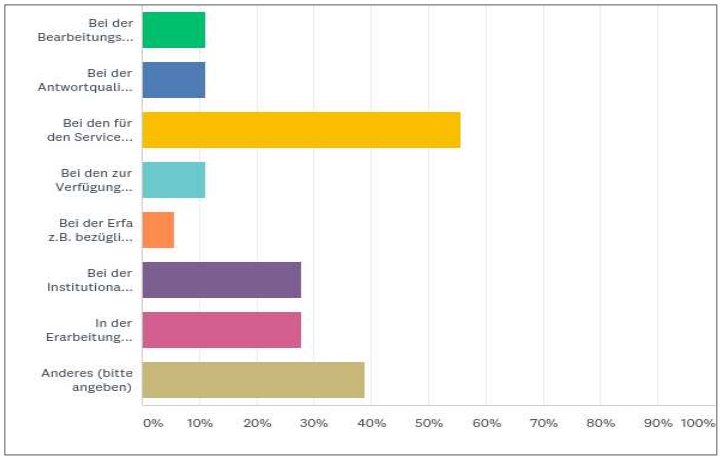


Sicht der Kantone (2/5)

Zufriedenheit mit der Betriebs- und Supportorganisation

- **67%** der Kantone sind mit der Betriebs- und Supportorganisation **„sehr zufrieden“ oder „zufrieden“.**
- Am meisten Verbesserungspotential wird bei den für den Service **aktuell zur Verfügung stehenden Ressourcen** gesehen.
- Im Weiteren wünscht sich über ¼ der Kantone einen **kantonsübergreifenden FAQ** zum eUmzugCH sowie ein **institutionalisiertes Fachgremium für Gemeinden.**

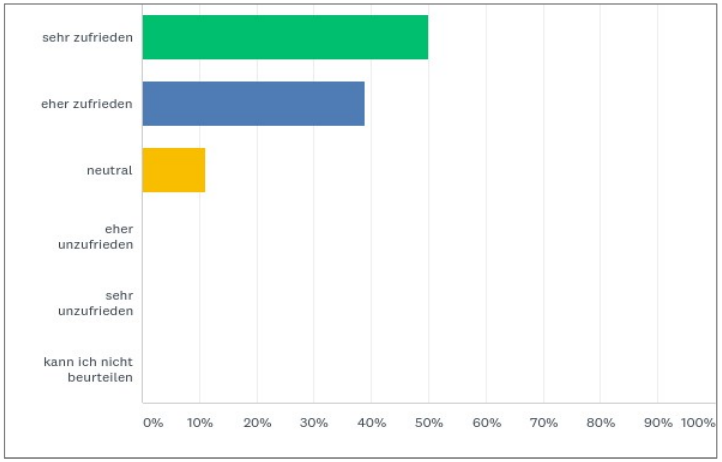


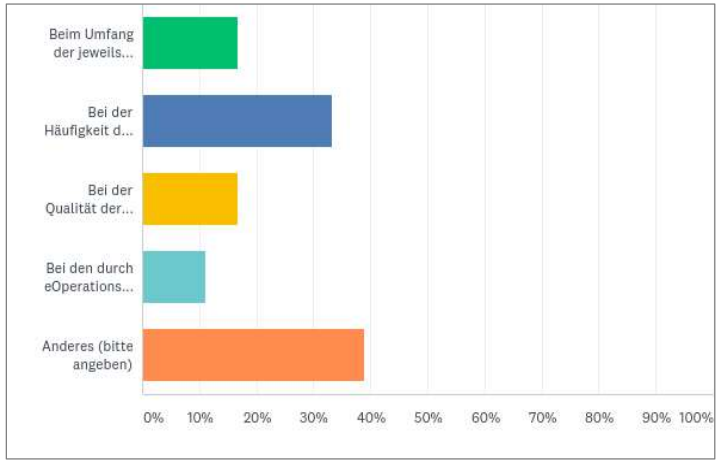


Sicht der Kantone (3/5)

Zufriedenheit mit der Information und Kommunikation von eOpCH*

- **89%** der Kantone sind mit der Information und Kommunikation von eOperations Schweiz **„sehr zufrieden“** oder **„eher zufrieden“**
- Die Hälfte der Kantone sind sogar „sehr zufrieden“.
- Sollte dennoch noch etwas verbessert werden, so wäre dies am ehesten bei der **Häufigkeit der Information** möglich. Ob sich die Kantone mehr oder weniger Infos wünschen, gilt es noch herauszufinden.



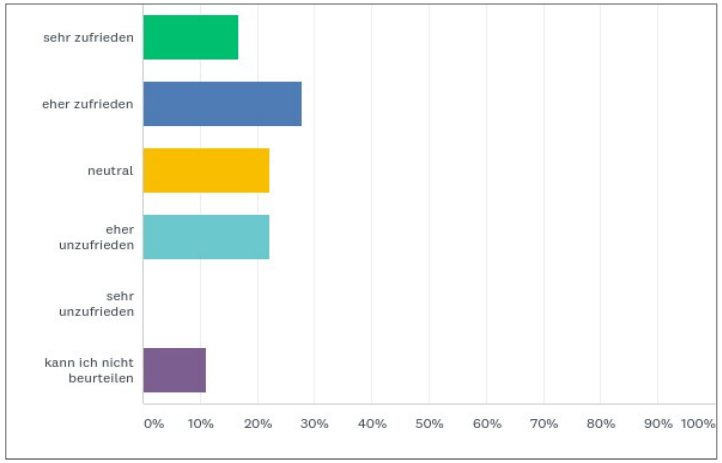


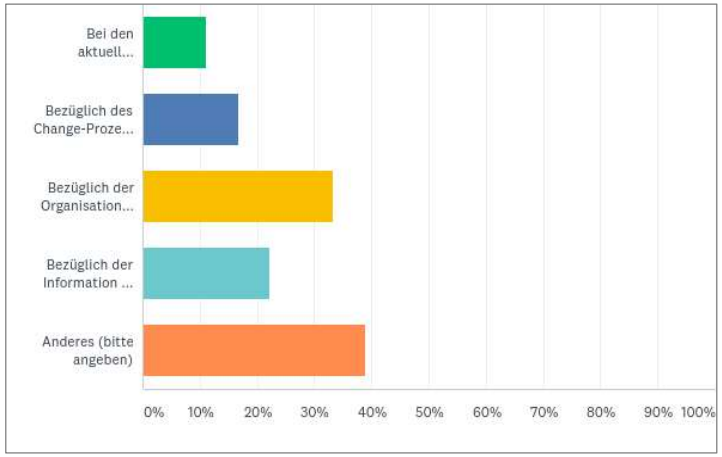
* = eOperations Schweiz

Sicht der Kantone (4/5)

Zufriedenheit mit der Organisation des CAB / der Change Prozesse

- Die Mehrheit der Kantone ist mit **67%** mit der Organisation des CAB und der Change Prozesse „**zufrieden**“, „**eher zufrieden**“ oder stehen der Organisation zumindest „**neutral**“ gegenüber.
- Dennoch sind **22% „eher unzufrieden“.**
- Am meisten Verbesserungspotential scheint in der **Organisation des CAB** zu liegen (33% der Nennungen). Hier gilt es, in Zukunft Verbesserungsmassnahmen zu diskutieren.
- Im Weiteren scheint Optimierungspotential in der **Information / Kommunikation von eOperations Schweiz** innerhalb der Change Prozesse zu liegen (22% der Nennungen).



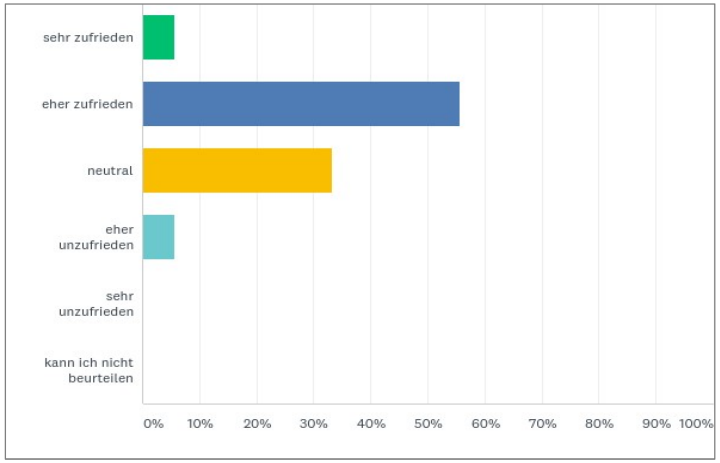


Sicht der Kantone (5/5)

Einschätzung der Zufriedenheit der Gemeinden

eUmzugCH

- Die grosse Mehrheit der Kantone (95%) geht davon aus, dass die Gemeinden mit eUmzugCH zufrieden sind oder dem Service zumindest „neutral“ gegenüber stehen.
- Lediglich 5% sind eher unzufrieden.



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

4. Sicht der Gemeinden (Einwohnerdienste)

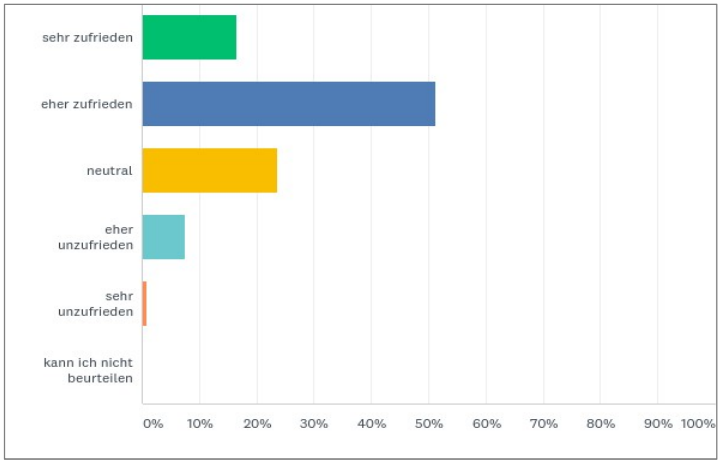
eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

eUmzugCH

Sicht der Gemeinden (1/5)

Generelle Zufriedenheit mit dem Service

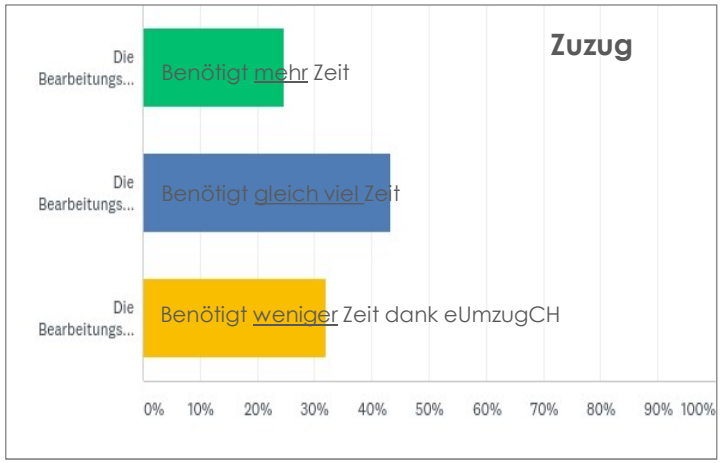
- **68%** der Gemeinden sind mit eUmzugCH **„sehr zufrieden“ oder „zufrieden“.**
- Die Mehrheit ist mit **51% „eher zufrieden“.**
- Einzig 8% sind „eher unzufrieden“ und 1% ist „sehr unzufrieden“.

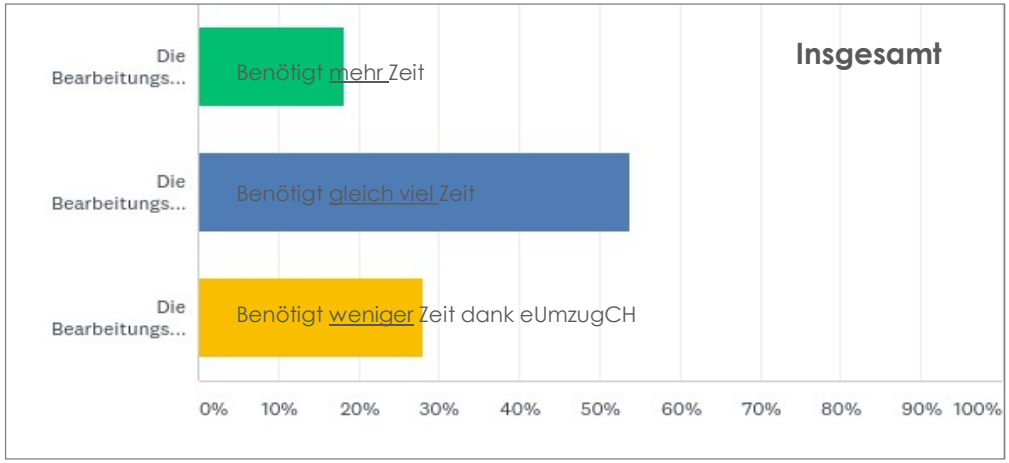


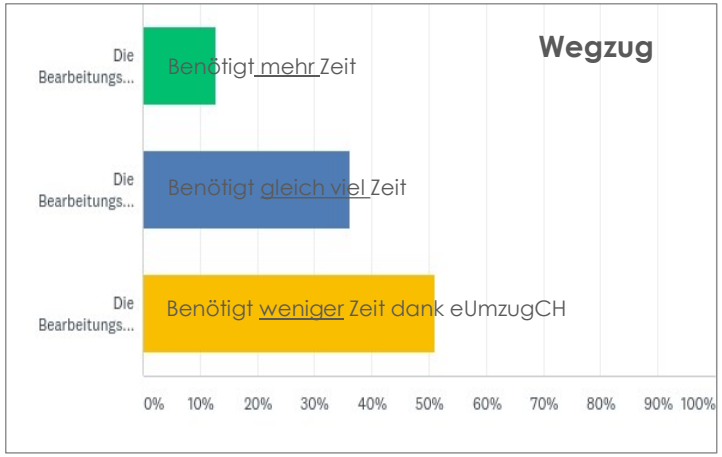
Sicht der Gemeinden (2/5)

Auswirkung auf die Bearbeitungszeiten

- Die Mehrheit der Gemeinden (43%) gibt an, dass die Bearbeitungszeit von **Zuzügen** via eUmzugCH **gleich viel Zeit benötigt**, wie diejenige am Schalter
- **Wegzüge** gehen dank eUmzugCH jedoch gemäss 51% der Gemeinden **schneller.** Nur 13% geben an, dass Wegzüge mehr Zeit benötigen.
- **Insgesamt** sieht die Mehrheit jedoch keine Beschleunigung des Prozesses. **54%** geben an, dass die **Bearbeitungszeit** insgesamt **ungefähr gleich** geblieben ist. Dennoch sehen **28% insgesamt eine Beschleunigung des Prozesses** dank eUmzugCH (und nur 18% eine Zunahme der Bearbeitungszeit).





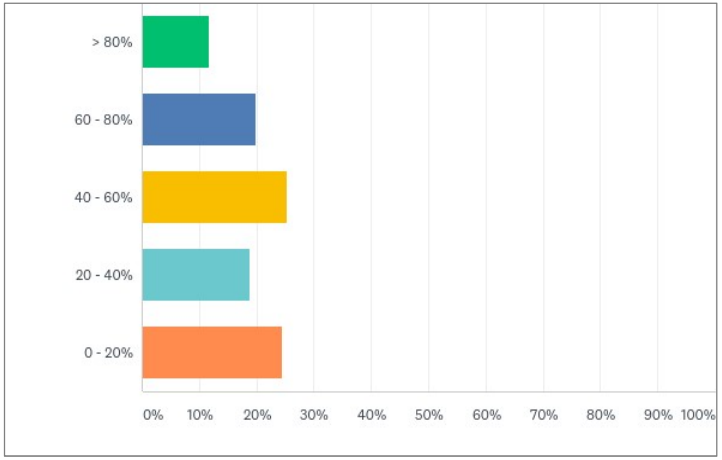


Sicht der Gemeinden (3/5)

Rückfragen bei eUmzügen

eUmzugCH

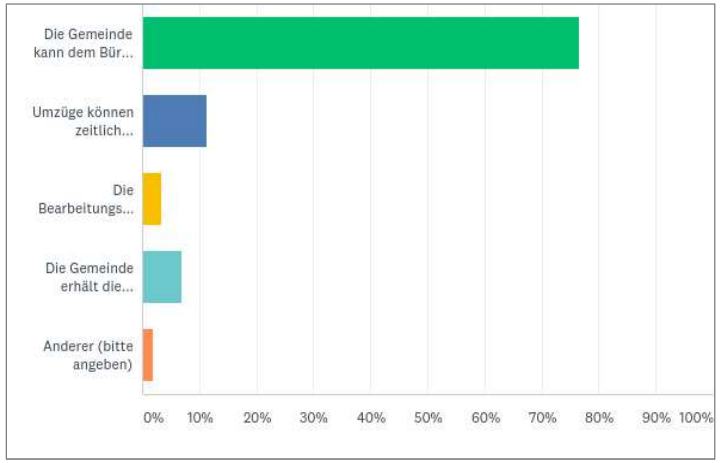
- Uneinig sind sich die Gemeinden, wie viele eUmzüge ohne Rückfragen abgewickelt werden können.
- 57% der Gemeinden geben an, dass mindestens 40% aller eUmzüge ohne Rückfragen erledigt werden können.
- 32% geben an, dass dieser Anteil sogar > 60% aller eUmzüge sei.
- 43% ist jedoch der Meinung, dass dieser Anteil < 40% ist.

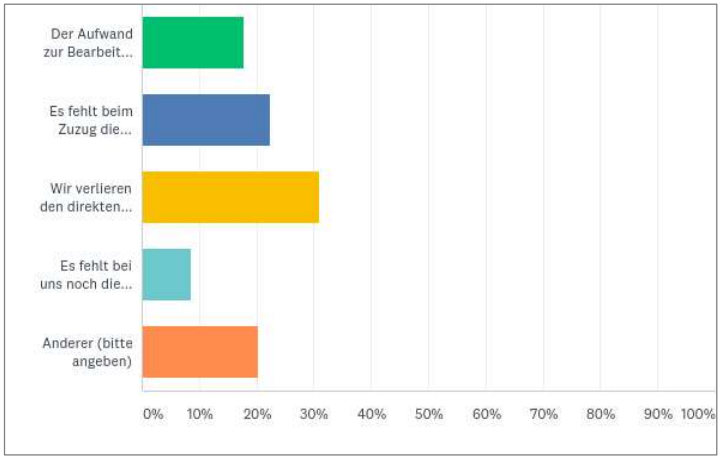


Sicht der Gemeinden (4/5)

Grösste Vor- und Nachteile von eUmzugCH

- Die Gemeinden sind sich weitgehend einig (**77%**), dass sie mit dem eUmzugCH dem Bürger eine **moderne, zeitgemässe Lösung** anbieten können.
- Als zweitwichtigster Vorteil jedoch mit nur noch **11%** wird folgender Vorteil genannt: Umzüge können **zeitlich flexibel** bearbeitet werden.
- Bei den Nachteilen gehen die Meinungen auseinander. Als grösster Nachteil wird von **31%** alle Gemeinden angegeben, dass der **direkte Kontakt zum Bürger verloren** gehe.
- Am zweitmeisten Nennungen (23%) erhält folgender Nachteil: Es fehlt beim Zuzug die Möglichkeit, am Schluss den Bürger **über individuelle Gegebenheiten in der Gemeinde informieren** zu können.

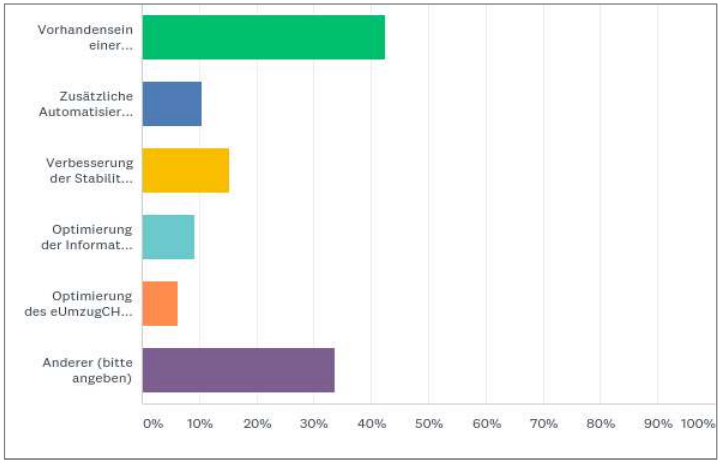




Sicht der Gemeinden (5/5)

Am meisten gewünschtes Verbesserungen

- 42% der Gemeinden wünschen sich die Möglichkeit, am Schluss des Prozesses dem Zuziehenden Bürger **individuelle Informationen zur Gemeinde** geben zu können.
- Am Zweitmeisten (15%) wird eine Verbesserung der **Stabilität des Systems** zur Erhöhung der Verfügbarkeit des Service (Einwohnerkontrollsystem, GWR, Plattform eUmzugCH) gewünscht.
- Bei der offenen Frage wurde insbesondere der Wunsch geäussert, **dass der Bürger sämtliche notwendigen Dokumente hochladen kann bzw. muss**, bevor er den Prozess abschliessen kann. Heute scheinen oftmals Dokumente zu fehlen und müssen von den Gemeinden manuell eingefordert werden.



Überprüfung der Thesen 1-3

eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

eUmzugCH

- These 1 wurde nicht bestätigt: Zu 77% wurde als grösster Vorteil des eUmzugCH die Möglichkeit genannt, dass die Gemeinde dem Bürger eine moderne, zeitgemässe Lösung anbieten kann. Die **zeitliche Unabhängigkeit** wurde jedoch mit 11% direkt auf **Platz zwei** der grössten Vorteile gewählt.
- These 2 wurde bestätigt: 51% der Gemeinden geben an, dass die **Bearbeitungszeit bei Wegzügen** dank eUmzugCH tendenziell **verkürzt** wird.
- These 3 wurde nicht bestätigt: **75%** der Gemeinden geben an, dass die Bearbeitung von Zuzügen mit eUmzugCH **gleichlang oder sogar weniger lang** dauern, als ohne eUmzugCH.

Überprüfung der Thesen 4-6

eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

eUmzugCH

- These 4 wurde nicht bestätigt: Zum einen scheint es **keine signifikante Beziehung zwischen den Variablen „generellen Zufriedenheit“** mit eUmzugCH **und der Grösse** der Gemeinde zu geben. Im Weiteren sind **„ländliche“** Gemeinden **sogar tendenziell noch etwas zufriedener** als „städtische“ Gemeinden (v.a. der Anteil der "sehr Zufriedenen" ist bei den "ländlichen" Gemeinden höher)(Details: vgl. nachfolgende Seite).
- These 5 wurde bestätigt: **Kleinere Gemeinden** gaben deutlich öfters den **Wunsch nach der Möglichkeit für individuelle Infos** an (bzw. nannten das Fehlen dieser Möglichkeit als grössten Nachteil), als grössere Gemeinden (Details: vgl. nachfolgende Seite).
- These 6 wurde klar bestätigt: Insgesamt **77%** der befragten Gemeinden erachten den eUmzugCH als „**zeitgemässe und unerlässliche Entwicklung“.**

Details Überprüfung Thesen 4 & 5

eOperations Schweiz Suisse Svizzera

eUmzugCH

These 4a

	sehr unzufrieden	eher unzufrieden	neutral	eher zufrieden	sehr zufrieden
< 2'000	1	10	39	77	33
in %	1%	6%	24%	48%	21%
kumuliert	1%	7%	31%	79%	100%
2'000 – 10'000	2	18	66	132	43
in %	1%	7%	25%	51%	16%
kumuliert	1%	8%	33%	84%	100%
10'000 – 50'000	1	10	14	45	7
in %	1%	13%	18%	58%	9%
kumuliert	1%	14%	32%	91%	100%
50'000 – 100'000	0	0	1	5	0
> 100'000	0	0	0	1	1
in %	0%	0%	13%	75%	13%
kumuliert	0%	0%	13%	88%	100%

These 4b

	sehr unzufrieden	eher unzufrieden	neutral	eher zufrieden	sehr zufrieden
eher "Städtisch"	2	10	16	52	7
in %	2%	11%	18%	60%	8%
kumuliert	2%	14%	32%	92%	100%
eher "Ländlich"	2	28	104	208	77
in %	0%	7%	25%	50%	18%
kumuliert	0%	7%	32%	82%	100%

These 5a

	Anzahl Nennungen der Fehlenden Möglichkeit bzgl. indiv. Infos	
< 2'000	39	161
in %	24%	
2'000 – 10'000	58	261
in %	22%	
10'000 – 50'000	16	77
in %	21%	
50'000 – 100'000	1	6
> 100'000	0	2
in %	13%	

These 5b

	Anzahl Nennungen der gewünschten Möglichkeit bzgl. indiv. Infos	
< 2'000	83	161
in %	52%	
2'000 – 10'000	115	261
in %	44%	
10'000 – 50'000	15	77
in %	19%	
50'000 – 100'000	2	6
> 100'000	0	2
in %	25%	

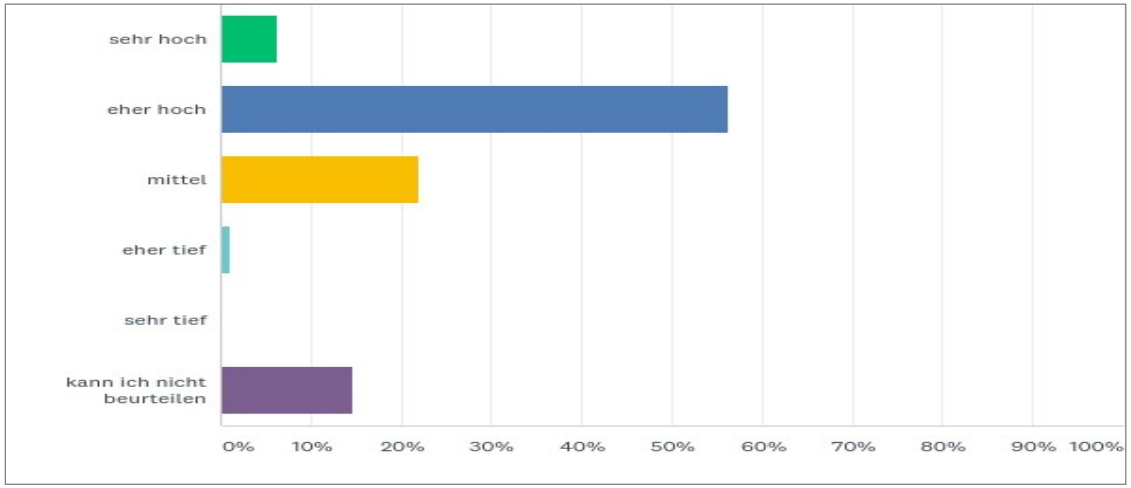
eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

5. Sicht der Benutzer (Bürger)

Einschätzung der Zufriedenheit der Bürger*

eOperations
Schweiz Suisse Svizzera
eUmzugCH

- Die deutliche Mehrheit der Gemeinde-Mitarbeitenden (**63%**) sind der Meinung, dass die **Zufriedenheit** der Bürger mit eUmzugCH **„eher hoch“ oder „sehr hoch“** ist.
- **Nur 1%** schätzt die Zufriedenheit als „**eher tief**“ (oder „sehr tief“) ein.



** Um den vorgegebenen Zeitrahmen für die Befragung einhalten zu können, wurde die Benutzersicht indirekt via Gemeinde-Mitarbeitende eingeholt, welche den direkten Kontakt zu den Bürgern pflegen und auch den 1st Level Support für die Bürger zu eUmzugCH leisten.*

eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

6. Stichproben und Differenzierungsmerkmale

Stichproben: Kanton

eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

eUmzugCH

- Die Kantone wurden gebeten, dass jeweils 2 ausgewählte Personen den Fragebogen ausfüllen. Insgesamt wurden alle **14 Kantone** mit eUmzugCH angefragt. Die Grundgesamtheit entspricht somit **28 Personen**.
- Insgesamt haben seitens Kantone 18 Personen an der Befragung Teilgenommen. Dies entspricht einer **Rücklaufquote von 64%.**
- Welche Personen bzw. Kantone an der Umfrage Teilgenommen haben, ist aus den Daten nicht ersichtlich. Eine Auswertung der IP-Adresse hat ergeben, dass **mindestens 10 der 14 Kantone** (somit **mind. 71%)** an der Befragung teilgenommen haben.

Stichproben: Gemeinde (1/2)

eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

eUmzugCH

- Insgesamt haben **507 Gemeinden** an der Befragung teilgenommen.
- Dies entspricht einer **Rücklaufquote von 77%.**
- Die **Übereinstimmung der Stichprobe mit der Grundgesamtheit ist gut** (vgl. folgende Folie). Die Gemeinden des Kanton Aargau sind etwas untervertreten, die Gemeinden der Kantone St. Gallen und Thurgau leicht übervertreten.
- Nachfolgende Tabelle zeigt die jeweiligen prozentualen Verteilungen von Grundgesamtheit und Stichprobe.

Stichproben: Gemeinde (2/2)

eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

eUmzugCH

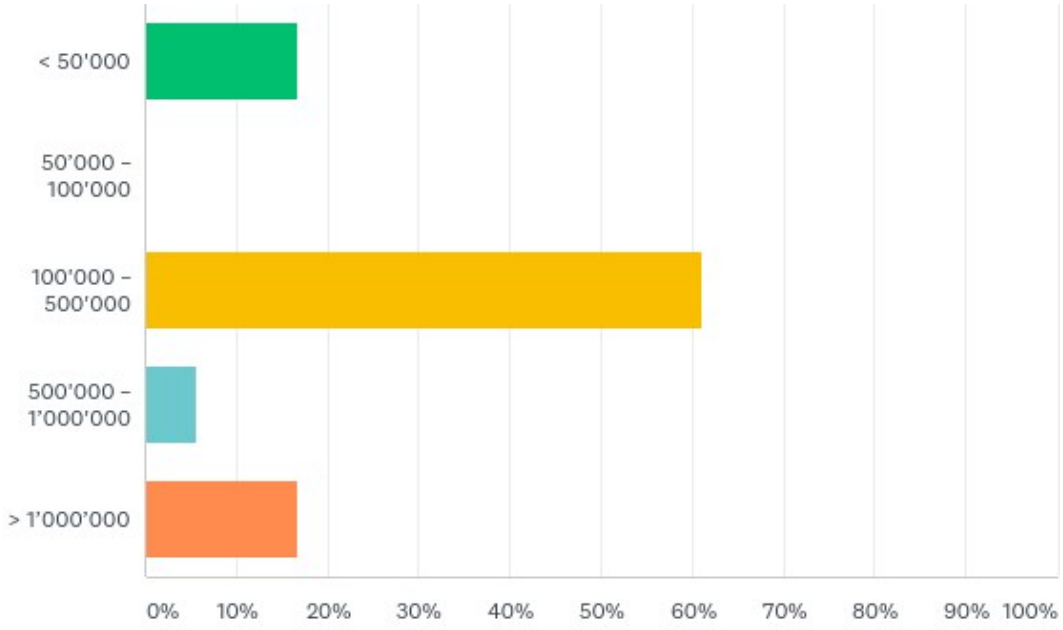
Kanton	Grundgesamtheit		Stichprobe		Delta	
	Anz. Gemeinden mit eUmzugCH	in %	Anzahl	in %	in %	Über-/ Untervertreten
AG	199	30%	123	24%	-6%	leicht untervertreten
AR	20	3%	14	3%	0%	gute Übereinstimmung
BE	8	1%	7	1%	0%	gute Übereinstimmung
BS	0	0%	0	0%	0%	gute Übereinstimmung
GL	3	0%	2	0%	0%	gute Übereinstimmung
GR	33	5%	24	5%	0%	gute Übereinstimmung
LU	9	1%	9	2%	0%	gute Übereinstimmung
SG	77	12%	82	16%	4%	leicht übervertreten
SO	5	1%	4	1%	0%	gute Übereinstimmung
SZ	30	5%	25	5%	0%	gute Übereinstimmung
TG	80	12%	75	15%	3%	leicht übervertreten
UR	20	3%	17	3%	0%	gute Übereinstimmung
ZG	11	2%	6	1%	0%	gute Übereinstimmung
ZH	162	25%	119	23%	-1%	leicht untervertreten
Summe	**657**	**100%**	**507**	**100%**		

Differenzierungsmerkmal Kantone

eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

eUmzugCH

Anzahl Einwohner des Kantons

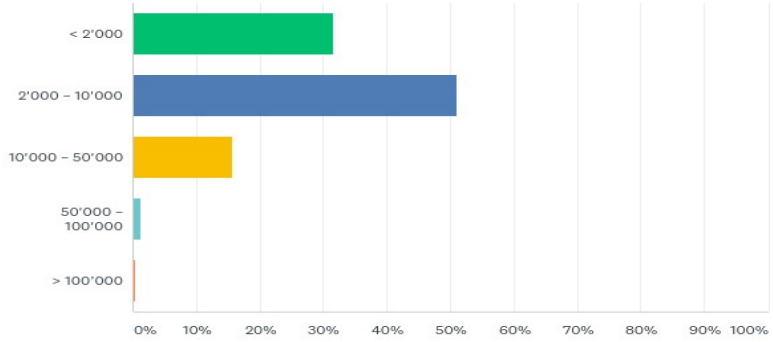


Differenzierungsmerkmale Gemeinden

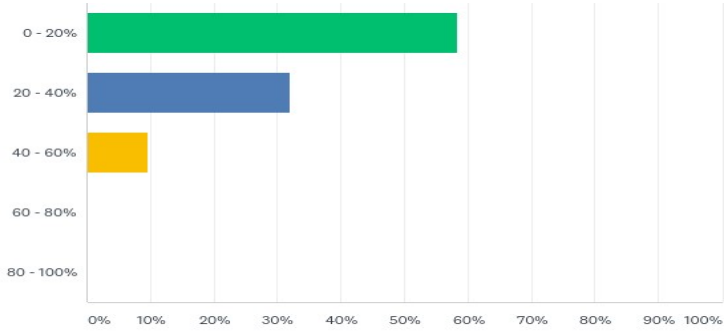
eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

eUmzugCH

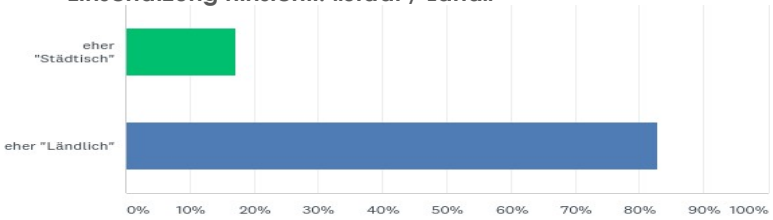
Anzahl Einwohner



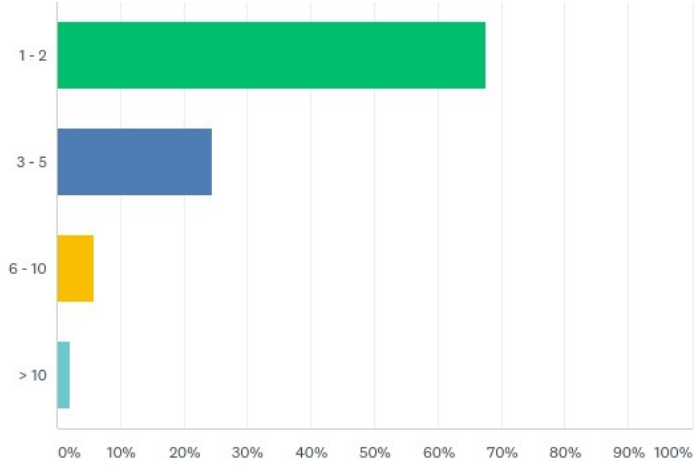
eUmzüge in Prozent aller Umzüge



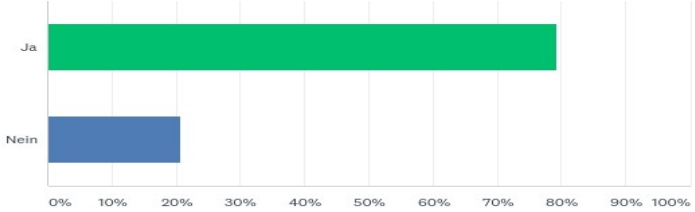
Einschätzung hinsichtl. «Stadt / Land»



Anzahl Mitarbeitende im Einwohnerdienst



Durchführung von Begrüssungsveranstaltungen für Neuzuzüger



Kontakt

eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Speichergasse 39
3011 Bern

Telefon: 031 320 00 80
E-Mail: info@eoperations.ch
www.eoperations.ch