

# Kundenumfrage zum digitalen Angebot des kantonalen Steueramts Solothurn

### **Inhalt**

1.	Allgemeine Informationen				
	1.1. Weichenfragen	3			
	1.2. Nutzer von Services	3			
	1.3. Nicht-Nutzer von Services	3			
	1.4. Auswertung	3			
2.	Umfrageteilnehmer				
	2.1. Geschlecht				
	2.2. Altersstruktur				
	2.3. Muttersprache				
	2.4. Unterstützung durch Dritte	6			
3.	Online Services				
	3.1. eTax Solothurn – Online Steuererklärung				
	3.2. Digitale Steuerservices – eBill				
	3.3. Digitale Steuerservices – Online Steuerrechner				
	3.4. Digitale Steuerservices – Online-Fristerstreckung				
	3.5. Digitale Steuerservices – eSteuerkonto				
	3.6. Digitale Steuerservices – Ausbau von digitalen Services	19			
4.					
	4.1. Informationsangebot – Webseite des kantonalen Steueramtes				
	4.2. Informationsangebot – Informationen zum Ausfüllen der Steuererklärung				
	4.3. Informationsangebot – Chatbot	24			
	4.4. Kommunikation – Erreichbarkeit per Telefon	26			
	4.5. Kommunikation – Rückmeldungen auf E-Mails	27			
	4.6. Kommunikation – Besuch eines Schalters				
	4.7. Kommunikation – Ausbau von digitalen Kommunikationskanälen				
	4.8. Kommentarfeld	33			
5.	Fazit				
	5.1. Teilnehmer				
	5.2. Online Services – eTax Solothurn				
	5.3. Online Services – Digitale Steuerservices	34			
	5.4. Online Services – Ausbau von digitalen Services	34			
	5.5. Support und Kommunikation – Informationsangebot				
	5.6. Support und Kommunikation – Kommunikation	34			
	5.7 Support und Kommunikation – Ausbau von digitalen Kommunikationskanälen	35			

### 1. Allgemeine Informationen

Die Umfrage richtete sich an Kundinnen und Kunden des kantonalen Steueramtes. Diese wurden über ein mit der Veranlagung versendetes Schreiben zur Online-Teilnahme aufgerufen.

Die Umfrage besteht aus zwei inhaltlichen Teilen (Online Services sowie Support und Kommunikation) und es werden sowohl Nutzer als auch Nicht-Nutzer des digitalen Angebots angesprochen. Im dritten Teil werden zusätzliche Informationen für vertiefende Auswertungen beschafft.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern in dieser Analyse im Folgenden die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

### 1.1. Weichenfragen

Die Unterscheidung zwischen Nutzern und Nicht-Nutzern erfolgt über eine Weichenfrage für jeden Frageblock in den ersten beiden Umfrageteilen. Ausnahmen bestehen bei den Frageblöcken 1–5, für welche nur eine Weichenfrage gestellt wird und bei den Spezialfragen (Frageblöcke 10 und 19).

### 1.2. Nutzer von Services

Bei den Nutzern wird eine subjektive «Zufriedenheit» gemessen, welche ausformuliert in fünf diskreten Stufen auf einer Likert-Skala von «-2» für tiefe «Zufriedenheit» über 0 für neutrale «Zufriedenheit» bis +2 für hohe «Zufriedenheit» abgebildet wird.

### 1.3. Nicht-Nutzer von Services

Nicht-Nutzer werden mit einem Begründungssatz in Form eines «Ich...» Satzes abgeholt. Es muss darauf geachtet werden, dass für jede Nutzersituation mindestens eine mögliche Antwort hinreichend ist. Es kann jedoch nur eine Antwort ausgewählt werden.

- Ich brauche das nicht
- Ich will das nicht
- Ich kenne das nicht
- Ich verstehe das nicht
- Je nach Thema eine weitere Antwort

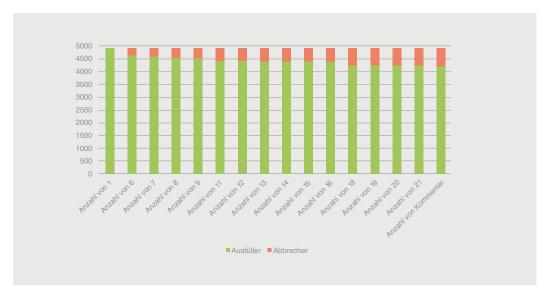
### 1.4. Auswertung

Alle Fragen werden deskriptiv ausgewertet und zusätzlich werden über sämtliche Fragen auf deren Korrelationen zu Altersgruppen, Geschlecht, Muttersprache und Unterstützung durch Dritte untersucht. Ergeben sich diesbezüglich signifikante Resultate werden diese nach der deskriptiven Auswertung beschrieben. Auf das Berechnen und Auswerten der Satisfaction-Indizes wird zur Einhaltung des vorgegebenen Rahmens aufgrund der niedrigen erwarteten zusätzlichen Aussagekraft verzichtet.

### 2. Umfrageteilnehmer

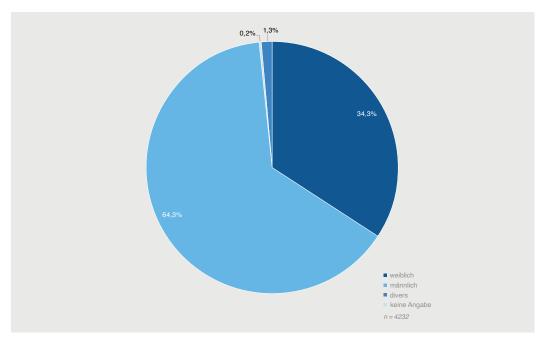
Insgesamt haben zwischen dem 03.03.2023 und dem 01.12.2023 genau 4935 Personen die Umfrage mit der Beantwortung der ersten Frage angefangen. Im Verlauf der Befragung haben davon rund 15% der Umfrageteilnehmer die Befragung frühzeitig abgebrochen, wobei die Abbruchrate tendenziell über die Umfragedauer rückläufig ist. Auffällig sind zudem höhere Abbruchraten nach Spezialfragen (1–5, 10, 17), welche sich durch die Präsenz von Mehrfachschritten in diesen Fragen mit dem Fragesetting erklären lassen.

Die Umfrage effektiv abgeschlossen haben 4217 Teilnehmer, was eine hohe Repräsentativität der Stichprobe sicherstellt.



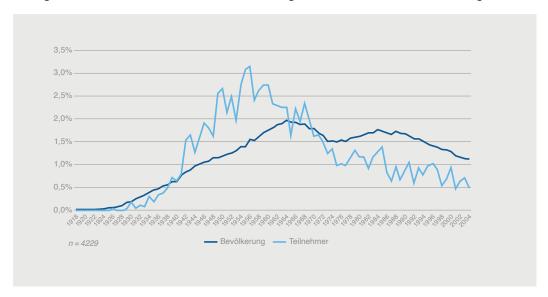
### 2.1. Geschlecht

Unter den Umfrageteilnehmern befinden sich überproportional viele Männer (64%) bei 35% weiblichen Teilnehmern. 53 Teilnehmer (1%) haben darauf verzichtet ein Geschlecht anzugeben und 9 bezeichnen sich als divers (0,21%). In der Korrelationsanalyse muss somit auf die beiden gängigen Geschlechter fokussiert werden.



### 2.2. Altersstruktur

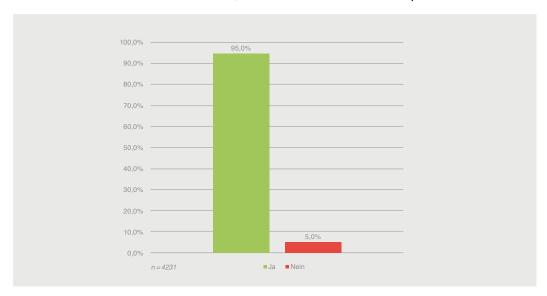
Um die Altersstruktur der Teilnehmer intuitiv verständlich zu machen wird diese mit der aktuell verfügbarsten Altersstruktur aus der Bevölkerungsstatistik (2022) des Kantons verglichen.



Es zeigt sich dabei, dass die Steuerpflichtigen bis ca. zum Jahrgang 1970 und jünger und ab Jahrgang 1945 und älter unterrepräsentiert sind. Im Umkehrschluss heisst dies, dass Personen im Alter zwischen 55 und 80 Jahren in den Umfrageresultaten überrepräsentiert sind.

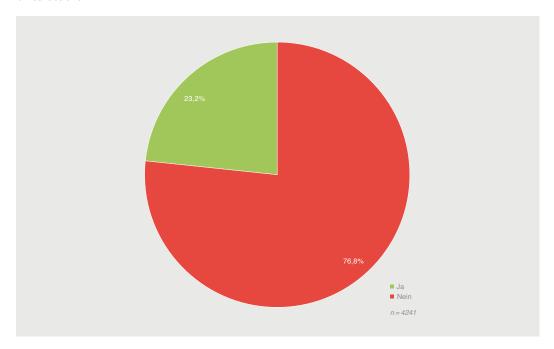
### 2.3. Muttersprache

Die Umfrageteilnehmer wurden gefragt, ob ihre Muttersprache deutsch ist. 95% der Teilnehmer haben dies mit Ja beantwortet, was auf eine deutliche Überrepräsentation hinweist.

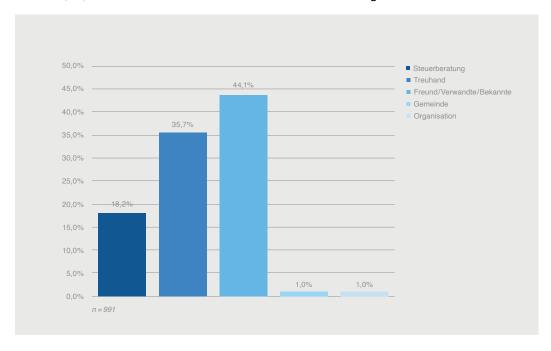


### 2.4. Unterstützung durch Dritte

Von den Umfrageteilnehmern werden 23% durch Dritte beim Ausfüllen der Steuererklärung unterstützt.



Von den fast tausend (991) Personen, welche angaben sich unterstützen zu lassen, bevorzugen 44% den Kreis von Freunden, Bekannten und Verwandten, 36% vertrauen einer Treuhandinstitution und 18% lassen sich von einer Steuerberatung unterstützen. Jeweils zehn Teilnehmer (1%) werden durch die Gemeinde oder eine andere Organisation unterstützt.



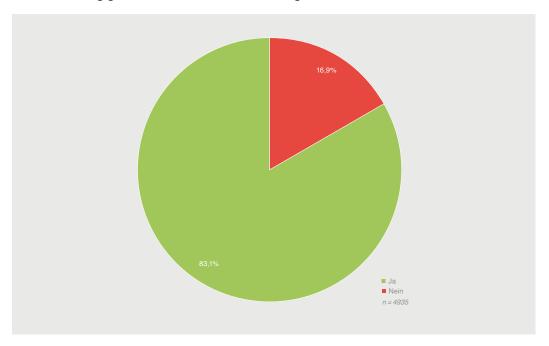
Bei den Korrelationsanalysen wird bei Teilnehmern mit Unterstützung beim Ausfüllen der Steuererklärung meist eine negative Korrelation zur abhängigen Variable identifiziert. Dies lässt sich wohl damit erklären, dass diese Teilnehmer eine vorwiegend neutrale Haltung bei den gestellten Fragen aufweisen. Dieses Resultat wird deshalb in den einzelnen Analysen nicht weiter erwähnt.

### 3. Online Services

### 3.1. eTax Solothurn – Online Steuererklärung

Haben Sie den Service «eTax Solothurn» schon einmal zum Ausfüllen Ihrer Steuererklärung genutzt?

Die Weichenfrage «Haben Sie den Service «eTax Solothurn» schon einmal zum Ausfüllen Ihrer Steuererklärung genutzt?» haben 83% der Umfrageteilnehmer mit «Ja» beantwortet.

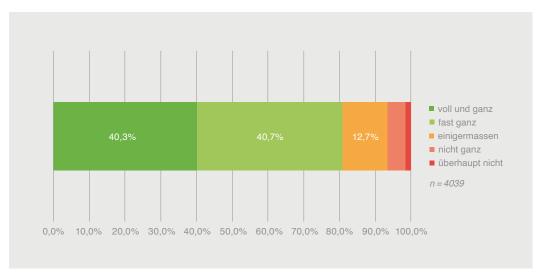


Die Korrelationsanalyse ergibt, dass Personen, welche Deutsch als Muttersprache angeben, «eTax Solothurn» tendenziell eher nutzen.

Den Nutzern des Services wurden anschliessend fünf Vertiefungsfragen gestellt. Diese Antworten werden an dieser Stelle als erstes weiter erläutert. Im Anschluss werden die Antworten der Nicht-Nutzer dargestellt.

#### eTax Solothurn - Auswertung der Antworten der Service-Nutzer

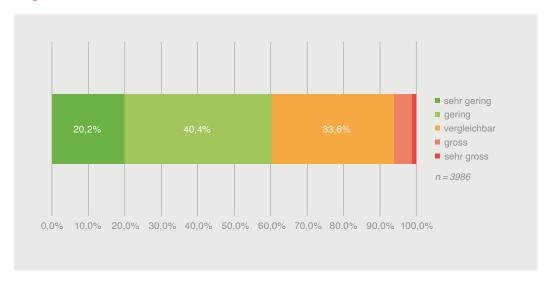
Wie wurden Ihre Erwartungen an den Service «eTax Solothurn» erfüllt?



Über 80% der Teilnehmer sind mit dem Service «voll und ganz» oder «fast ganz» zufrieden. Legt man die Antwortmöglichkeit «einigermassen» als teilweise Zufriedenheit aus, so sind 94% der Teilnehmer mit dem Angebot zufrieden.

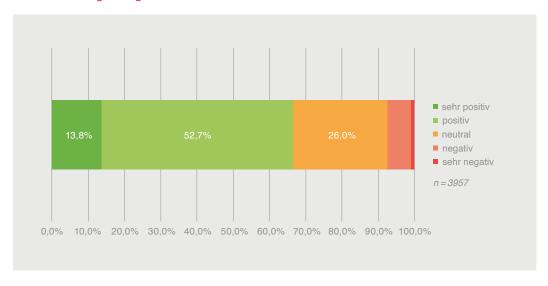
Die Korrelationsanalyse ergibt keine signifikanten Resultate.

### Wie empfanden Sie den Aufwand zur Registrierung bei «eTax Solothurn» in Bezug auf vergleichbare Services?



Der Aufwand für die Registrierung bei «eTax Solothurn» wird von über 90% der Teilnehmer als «sehr gering», «gering» oder «vergleichbar» zu anderen Services eingeschätzt. Nur rund 6% der Service-Nutzer halten den Aufwand für die Registrierung für «gross» oder «sehr gross». Die Korrelationsanalyse ergibt einen ganz leichten positiven Trend hinsichtlich des Jahrgangs. Dies ist so zu interpretieren, dass jüngere Nutzer den Aufwand für die Registrierung als kleiner erachten als ältere Nutzer.

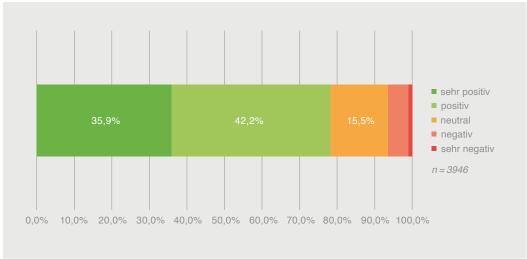
### Wie haben Sie die Unterstützung auf der Benutzeroberfläche zum Ausfüllen der Steuererklärung wahrgenommen?



Die Unterstützung durch die Benutzeroberfläche zum Ausfüllen der Steuererklärung wird von über 60% der Service-Nutzer als «positiv» oder «sehr positiv» eingeschätzt. 26% haben eine neutrale Wahrnehmung und 7,5% haben fühlen sich zu wenig unterstützt («negativ» oder «sehr negativ»).

Die Korrelationsanalyse ergibt keine signifikanten Resultate.

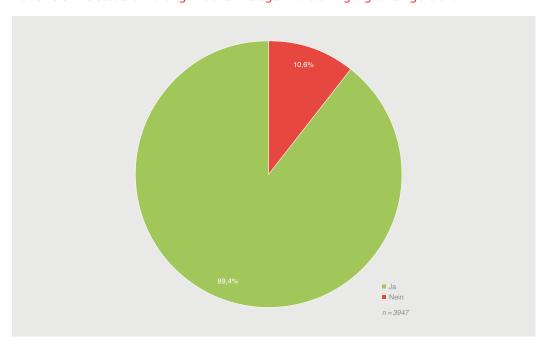




Die Möglichkeiten zum Hochladen von Belegen werden von über drei Viertel der Nutzer als «sehr positiv» oder «positiv» beurteilt, 15,5% der Nutzer nehmen eine neutrale Haltung ein, 6% eine negative oder sehr negative.

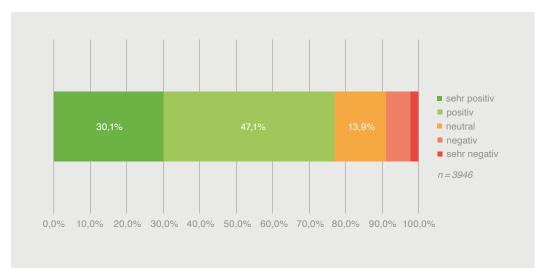
Die Korrelationsanalyse ergibt eine positive Korrelation mit den Variablen Jahrgang und Geschlecht. Jüngere Personen und Männer kommen also mit den Möglichkeiten zum Hochladen von Belegen tendenziell besser zurecht. Ältere Personen und Frauen bekunden damit etwas mehr Mühe.

Haben Sie Ihre Steuererklärung mit allen Belegen vollständig digital eingereicht?



Fast 90% der Service-Nutzer reichen die Steuererklärung vollständig digital ein. 11% resp. 419 Personen haben jedoch trotz Nutzung des Service die Steuererklärung nicht vollständig eingereicht. Mögliche Gründe werden gemeinsam mit den Nicht-Nutzern des Service analysiert. Die Korrelationsanalyse ergibt eine positive Korrelation mit den Variablen Jahrgang und Geschlecht. Es sind also tendenziell eher jüngere Personen und Männer, welche die Steuererklärung vollständig digital einreichen.





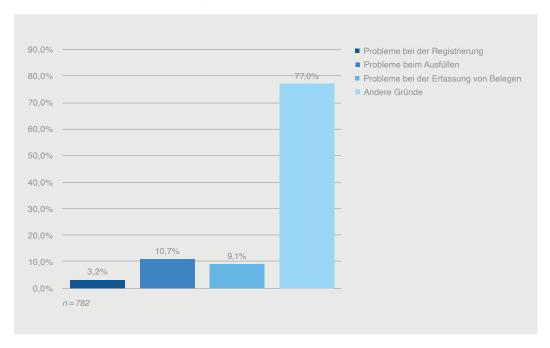
Für 77% der Service-Nutzer hat sich der Aufwand zur Einreichung der Steuererklärung «deutlich verkleinert» oder «verkleinert», gut 14% der Nutzer schätzen den Aufwand als «unverändert» ein. Für rund 9% der nutzenden Umfrageteilnehmer hat sich der Aufwand jedoch «vergrössert» oder sogar «deutlich vergrössert».

Die Korrelationsanalyse ergibt einen ganz leicht positiven Zusammenhang mit der Variable Jahrgang. Für jüngere Personen hat sich der Aufwand für die Einreichung also eher verkleinert, für ältere eher vergrössert.

### eTax Solothurn - Auswertung der Antworten der Service-Abstinenten

Diejenigen Umfrageteilnehmer, welche die Weichenfrage (Nutzung resp. Nicht-Nutzung von «eTax Solothurn») mit «Nein» beantwortet haben, wurden in einer Folgefrage aufgefordert, ihre Hinderungsgründe darzulegen. Dabei wurde in den vorgegebenen Antworten spezifisch auf Probleme eingegangen, die sich im System-Prozess ergeben.

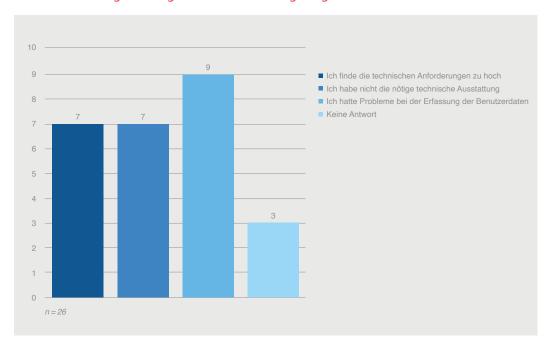
#### Was hindert Sie am meisten daran, den Service «eTax Solothurn» zu nutzen?



Wie sich zeigt, kann die Nicht-Nutzung nur gerade zu einem Viertel mit Problemen im Systemprozess erklärt werden. Der weitaus grösste Teil der Nicht-Nutzer sieht andere Gründe für die Nicht-Nutzung. Diese werden im letzten Punkt dieses Abschnitts erläutert.

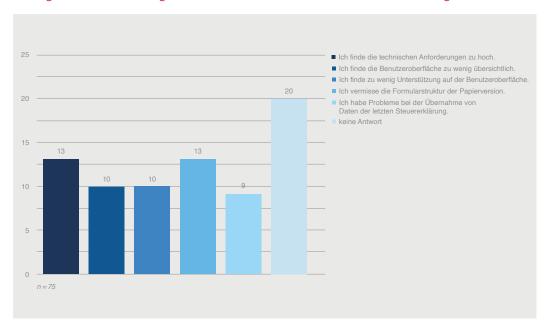
Aufgrund der geringen Anzahl von Antworten werden die folgenden drei Vertiefungsfragen mit absoluten Zahlen dargestellt und auf eine Korrelationsanalyse verzichtet.

#### Warum ist Ihre Registrierung aus Ihrer Sicht nicht gelungen?



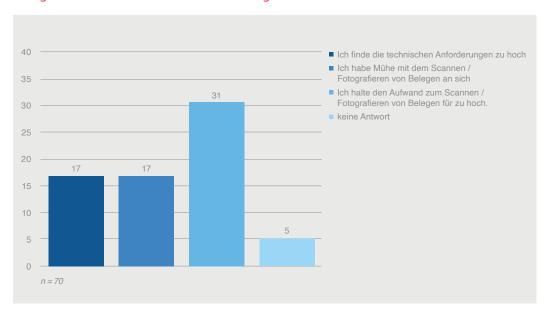
Je sieben Nicht-Nutzer verfügen nicht über die nötige technische Ausstattung sich zu registrieren oder finden die technischen Anforderungen dafür zu hoch. Neun Personen haben Probleme beim Erfassen der Benutzerdaten. Drei Umfrageteilnehmer haben diese Frage nicht beantwortet.

#### Wo lag aus Ihrer Sicht das grösste Problem beim Ausfüllen der Steuererklärung?



Dreizehn Personen finden die technischen Anforderungen für das Ausfüllen der Steuererklärung in «eTax Solothurn» zu hoch. Je zehn Personen haben zu wenig Übersicht auf der Benutzeroberfläche resp. finden dort zu wenig Unterstützung und 13 Personen vermissen die Struktur der Papierversion der Steuererklärung in der Online-Version. Neun Mal wurden zudem Probleme bei der Übernahme von Daten aus der letzten Steuererklärung als Grund für die Nicht-Nutzung angegeben. 20 Personen haben keine Antwort gegeben.

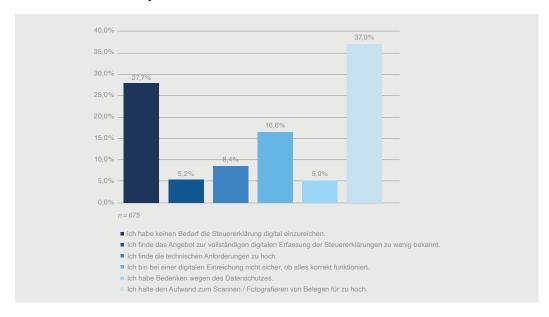
#### Was genau hat Ihnen beim Erfassen von Belegen Probleme bereitet?



Bei der Erfassung von Belegen bereiten hohe technische Anforderungen und Schwierigkeiten beim Scannen/Fotografieren für je 17 Nicht-Nutzer Probleme. 31 Umfrageteilnehmer halten den Aufwand für das Scannen/Fotografieren der Belege für zu hoch und fünf Mal wurde keine Antwort gegeben.

#### Was hat Sie daran gehindert die Steuererklärung vollständig digital einzureichen?

Diese Frage wurden allen Umfrage-Teilnehmer gestellt, welche gemäss eigenen Angaben die Steuererklärung nicht vollständig eingereicht haben oder bei der Frage an die Nicht-Nutzer nach den Hinderungsgründen mit «andere Gründe» geantwortet haben. Von den 959 Umfrage-Teilnehmern, welche auf diese Frage geleitet wurden, haben 675 geantwortet. Dies erlaubt eine relative Analyse der Antworten.

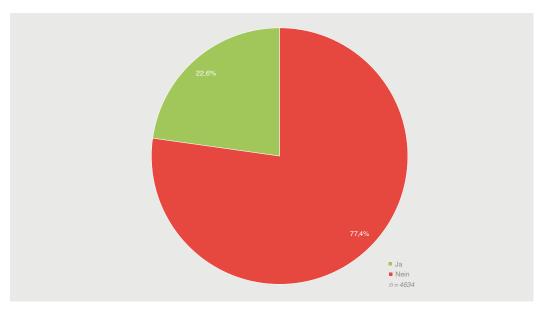


Bei über einem Viertel der Antworten ist der fehlende Bedarf, die Steuererklärung digital einzureichen der grösste Hinderungsgrund. Insgesamt 13,6% halten das Angebot für zu wenig bekannt oder die technischen Anforderungen zu hoch. Rund 17% der Antwortenden sind sich nicht sicher, ob alles korrekt funktioniert und weitere 5% haben Bedenken wegen des Datenschutzes. 37% der Antwortenden erachten den Aufwand zum Scannen/Fotografieren der Belege für zu hoch. Dazu muss bemerkt werden, dass Personen, welche mit dieser Frage konfrontiert wurden, der Frage «Was genau hat Ihnen beim Erfassen von Belegen Probleme bereitet?» nicht begegnen konnten.

Die Korrelationsanalyse ergibt keine signifikanten Resultate.

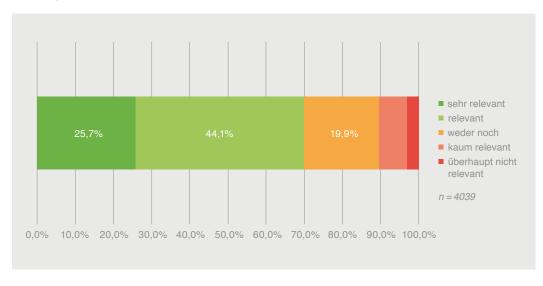
### 3.2. Digitale Steuerservices – eBill

Haben Sie die Möglichkeit, Rechnungen des Steueramtes digital über eBill zu erhalten, aktiviert?



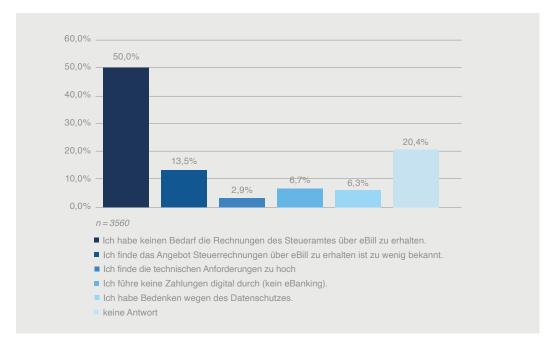
23% der Umfrage-Teilnehmer geben an, die Möglichkeit aktiviert zu haben, Rechnungen des Steueramtes digital über eBill zu erhalten, während über drei Viertel darauf verzichten. Die Korrelationsanalyse ergibt einen positiven Zusammenhang mit dem Jahrgang. eBill als Service wird somit tendenziell eher von jüngeren Personen genutzt.

Wie schätzen Sie die persönlichen Vorteile, welche die digitale Rechnungsübermittlung für Sie bringt, ein?



Von den etwas über 1000 Nutzern des eBill-Service sehen fast 70% «relevante» oder «sehr relevante» persönliche Vorteile bei der digitalen Rechnungsübermittlung, 20% sind indifferent und für etwas mehr als 10% sind die Vorteile «kaum relevant» oder «überhaupt nicht relevant». Die Korrelationsanalyse ergibt keine signifikanten Resultate.



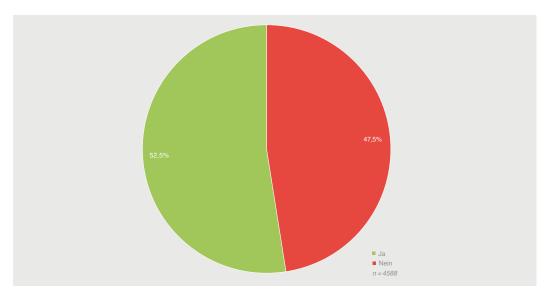


Die Hälfte der Nicht-Nutzer hat keinen Bedarf, die Rechnungen über eBill zu erhalten. 13,5% halten das Angebot für zu wenig bekannt. Für weitere 3% sind die technischen Anforderungen zu hoch. Rund 7% verfügen über kein eBanking und etwas über 6% geben Bedenken wegen des Datenschutzes an.

Die Korrelationsanalyse, welche auf die Antwort «kein Bedarf» fokussiert, zeigt eine positive Korrelation mit dem Geschlecht. Es sind also eher Männer, die keinen Bedarf sehen, die Rechnungen des Steueramtes über eBill zu erhalten.

### 3.3. Digitale Steuerservices – Online Steuerrechner

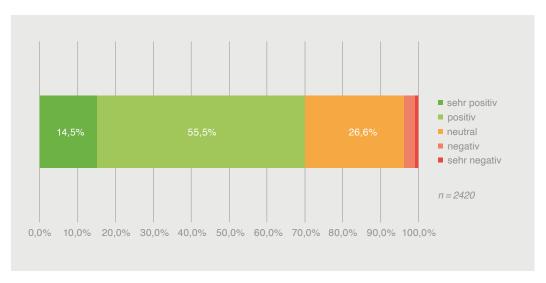
Haben Sie den Online-Steuerrechner schon einmal benutzt?



Etwas über die Hälfte (52%) der Umfrage-Teilnehmer hat den Online-Steuerrechner schon einmal benutzt, während 48% diesen bisher noch nicht genutzt haben.

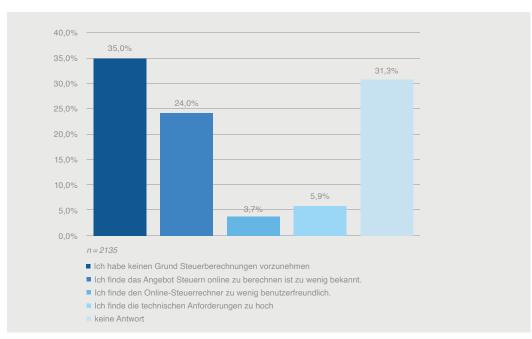
Die Korrelationsanalyse weist für alle Kontrollvariablen signifikante Werte aus. Einen negativen Zusammenhang gibt es hinsichtlich des Jahrgangs. Ältere Personen nutzen den Steuerrechner tendenziell weniger, jüngere öfter. Umgekehrt gibt es einen positiven Zusammenhang zum Geschlecht und zu Personen, die Deutsch als Muttersprache angeben. Das bedeutet, dass der Steuerrechner eher von Männern und Deutschsprachigen genutzt wird.





Die Benutzerfreundlichkeit des Online-Steuerrechners wird von 70% der Umfrage-Teilnehmer als «sehr positiv» oder «positiv» eingeschätzt. 26,6% haben dazu eine neutrale Haltung. Die Korrelationsanalyse ergibt einen negativen Zusammenhang mit dem Jahrgang. Ältere Personen beurteilen die Benutzerfreundlichkeit des Online-Steuerrechners eher schlechter.

### Warum haben Sie bisher darauf verzichtet, den Online-Steuerrechner zu benutzen?

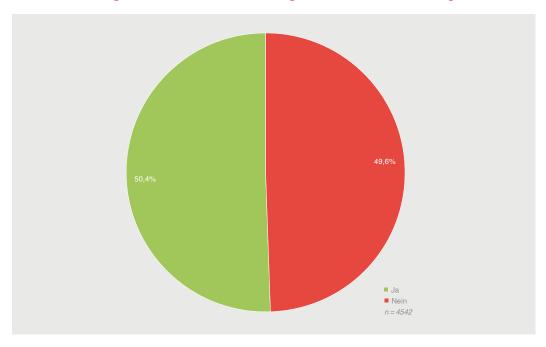


35% der Nicht-Nutzer geben an, keinen Bedarf zu haben, Steuerberechnungen online vorzunehmen. Weitere 24% erachten das Angebot als zu wenig bekannt. Die Benutzerfreundlichkeit und die technischen Anforderungen sind für gut 10% ein Grund zur Nicht-Nutzung.

Die Korrelationsanalyse, welche auf die Antwort «kein Grund» fokussiert ergibt eine positive Korrelation zu Deutsch als Muttersprache. Personen, welche angeben Deutsch als Muttersprache zu haben, haben in der Tendenz keinen Grund, Steuerberechnungen online vorzunehmen.

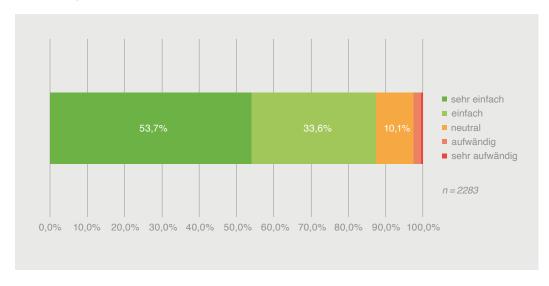
### 3.4. Digitale Steuerservices - Online-Fristerstreckung

Haben Sie Ihre Eingabefrist für die Steuererklärung schon einmal online verlängert?



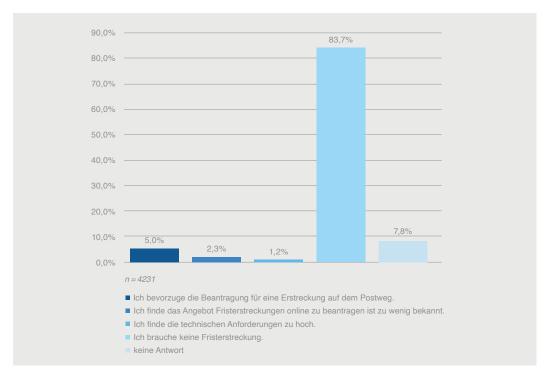
Gerundet sind die Anteile der Nutzer und der Nicht-Nutzer der Möglichkeit zur Online-Verlängerung der Eingabefrist für die Steuererklärung fast exakt halb-halb. Die Korrelationsanalyse ergibt einen ganz leicht positiven Zusammenhang mit dem Jahrgang. Es sind also tendenziell eher jüngere Personen, welche die Steuererklärung online verlängern.

Wie beurteilen Sie den Ablauf (Identifikation, Eingabe, Übermittlung) für eine Online-Fristerstreckung?



Der Ablauf für eine Online-Fristerstreckung wird von 87% der Nutzer als «einfach» oder «sehr einfach» beurteilt, während 10% eine neutrale Haltung haben.



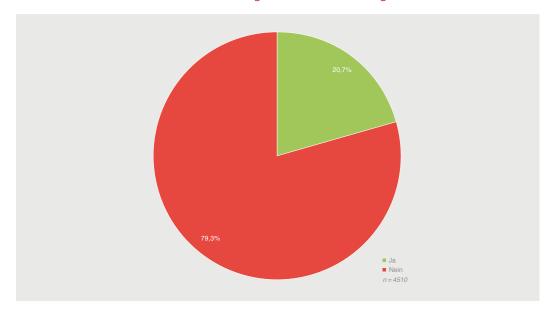


Der Hauptgrund für die Nicht-Nutzung der Online-Fristerstreckung ist die fristgerechte Einreichung. Fünf Prozent der Nicht-Nutzer bevorzugen den Postweg.

Die Korrelationsanalyse, welche auf die Antwort «Ich brauche keine Fristerstreckung» fokussiert, ergibt eine positive Korrelation zu Deutsch als Muttersprache. Personen, welche angeben Deutsch als Muttersprache zu haben, verzichten also tendenziell eher darauf, die Eingabefrist für die Steuererklärung zu verlängern.

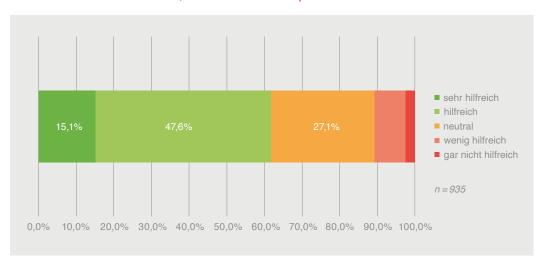
### 3.5. Digitale Steuerservices – eSteuerkonto

Auf dem Online-Schalter des Kantons Solothurn (my.so.ch) können Sie Ihr persönliches Steuerkonto einsehen. Haben Sie diese Möglichkeit schon einmal genutzt?



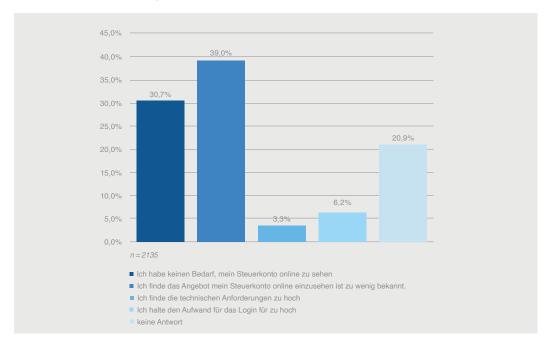
Rund 21% der Umfrage-Teilnehmer haben die Möglichkeit, ihr persönliches Steuerkonto einzusehen schon einmal genutzt, während 79% diese Möglichkeit noch nicht genutzt haben. Die Korrelationsanalyse ergibt einen positiven Zusammenhang mit den Variablen Jahrgang und Geschlecht. Es sind also tendenziell eher jüngere Personen und Männer, die das eSteuerkonto nutzen.

Wie hilfreich war die Auskunft, welche Sie über das persönliche Steuerkonto erhalten haben?



63% der Nutzer beurteilen die Auskunft, welche über das persönliche Steuerkonto gegeben wurde als «hilfreich» oder «sehr hilfreich», während 27% eine neutrale Meinung haben. 10% halten die Auskunft für «wenig hilfreich» oder »gar nicht hilfreich» Die Korrelationsanalyse ergibt keine signifikanten Resultate.

Was hat Sie bisher daran gehindert, Ihr persönliches Online-Steuerkonto zu benutzen?

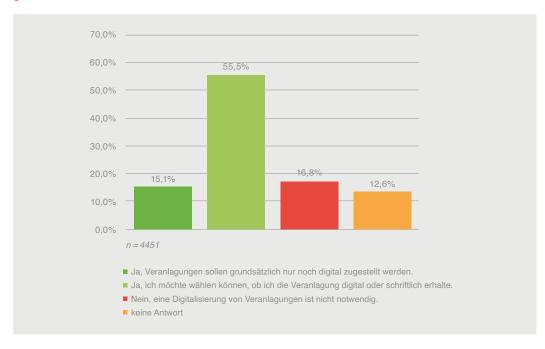


31% der Nicht-Nutzer des Service haben keinen Bedarf das Steuerkonto online einzusehen. 39% kennen das Angebot offenbar nicht. Weitere 10% halten die technischen Anforderungen oder den Aufwand für das Login zu hoch.

Die Korrelationsanalyse, welche auf die Antwort «zu wenig bekannt» fokussiert, ergibt eine positive Korrelation mit dem Jahrgang. Es sind also eher jüngere Personen, die das Angebot tendenziell als zu wenig bekannt erachten.

### 3.6. Digitale Steuerservices – Ausbau von digitalen Services

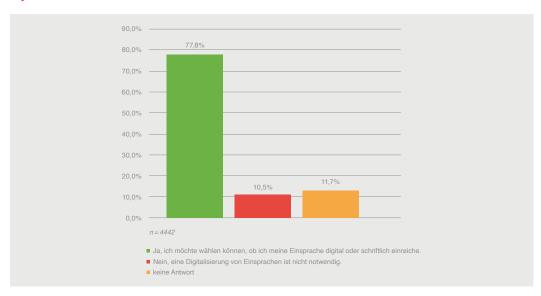
Sollen auch Veranlagungen auch digital auf dem Online-Schalter my.so.ch zugänglich gemacht werden?



Eine deutliche Mehrheit der Befragten will die Wahl haben, eine Veranlagung digital oder auf Papier zu erhalten.

Die Korrelationsanalyse, bei welcher eine Skala von 0 für keine Digitalisierung und 2 für ausschliessliche Digitalisierung der Veranlagung angewendet wurde, ergibt signifikante positive Korrelationen mit den Variablen Jahrgang und Geschlecht. Jüngere Personen und Männer befürworten die vollständige Digitalisierung der Veranlagungen also eher.

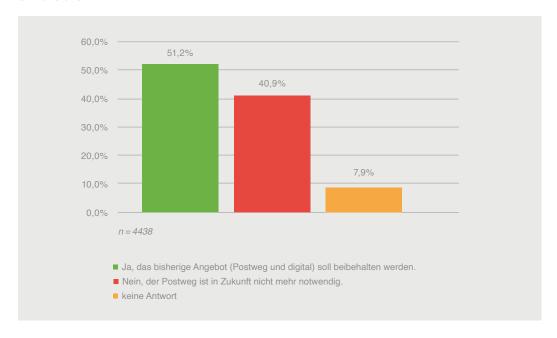
Soll es möglich werden, Einsprachen zu Veranlagungen digital über den Online-Schalter my.so.ch einzureichen?



Eine deutliche Mehrheit der Befragten will die Wahl haben, Einsprachen digital oder auf Papier einzureichen.

Die Korrelationsanalyse ergibt erneut positive Korrelationen mit den Variablen Jahrgang und Geschlecht. Jüngere Personen und Männer befürworten eher die Digitalisierung von Einsprachen.

### Braucht es in Zukunft noch die Möglichkeit, Fristerstreckungsgesuche auf dem Postweg einzureichen?



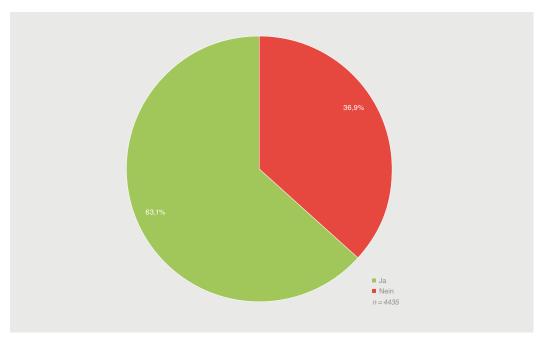
51% der Befragten wünschen sich die Beibehaltung der Möglichkeit, Fristerstreckungsgesuche über beide Kanäle (digital und Postweg) einzureichen, während 41% den Postweg in Zukunft nicht mehr für notwendig erachten.

Auch hier zeigt die Korrelationsanalyse positive Korrelationen mit den Variablen Jahrgang und Geschlecht. Jüngere Personen und Männer befürworten die vollständige Digitalisierung von Fristerstreckungsgesuchen also eher.

### 4. Support und Kommunikation

## 4.1. Informationsangebot – Webseite des kantonalen Steueramtes

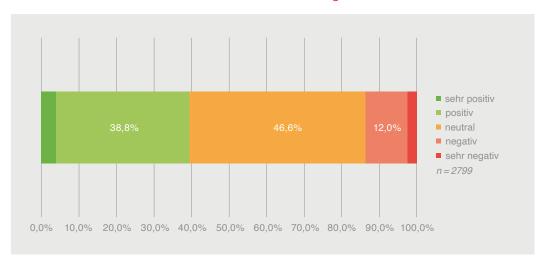
Haben Sie in den letzten Jahren auf der Webseite des kantonalen Steueramtes Informationen gesucht?



Fast zwei Drittel (63%) der Umfrage-Teilnehmer haben in den letzten Jahren auf der Webseite des kantonalen Steueramtes Informationen gesucht. 37% der Befragten haben keine Informationen auf der Webseite gesucht. Warum dies der Fall ist wird in der übernächsten Frage analysiert.

Die Korrelationsanalyse ergibt einen positiven Zusammenhang zum Geschlecht. Es sind also eher Männer, die das Informationsangebot auf der Webseite des kantonalen Steueramtes nutzen.

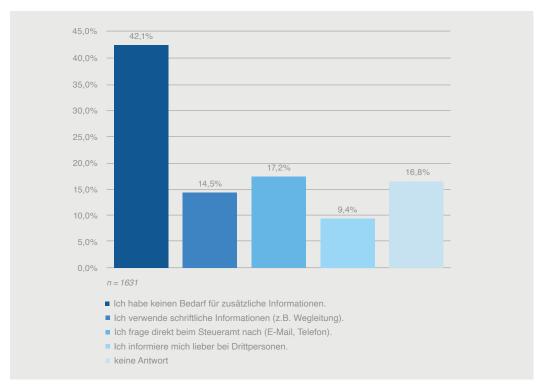




Die Auffindbarkeit von Informationsangeboten auf der Webseite des kantonalen Steueramtes wird von gut 40% der Umfrage-Teilnehmer als «sehr positiv» und «positiv» beurteilt. Der grösste Anteil der Rückmeldungen (46,6%) gibt eine neutrale Beurteilung ab. Weitere 13,7% beurteilen die Auffindbarkeit von Informationsangeboten «negativ» oder «sehr negativ».

Die Korrelationsanalyse ergibt einen negativen Zusammenhang beim Jahrgang und bei der Muttersprache. Ältere Personen und Personen mit Deutsch als Muttersprache beurteilen die Auffindbarkeit von Informationsangeboten tendenziell positiver.





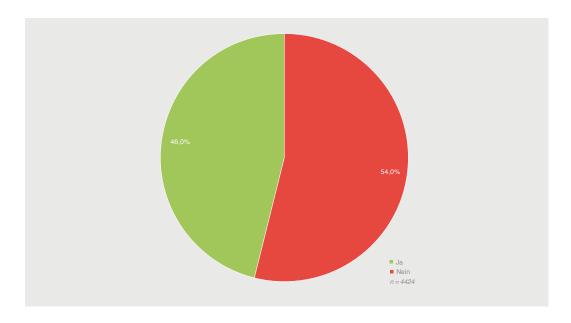
Die häufigste Begründung, warum Informationen nicht auf der Webseite gesucht wurden, ist mit 42% der Antworten der fehlende Bedarf für zusätzliche Informationen. Weitere 14,5% der Umfrage-Teilnehmer verwenden schriftliche Informationen wie die Wegleitung und 17,2% fragen direkt (via Telefon oder E-Mail) beim Steueramt nach. Insgesamt 9,4% informieren sich lieber bei Drittpersonen.

Die Korrelationsanalyse, welche auf die Antwort «kein Bedarf» fokussiert ergibt eine positive Korrelation mit den Variablen Jahrgang und Muttersprache. Ältere Personen und Personen mit Deutsch als Muttersprache haben also tendenziell weniger Bedarf, auf der Webseite des Steueramts nach zusätzlichen Informationen zu suchen.

## 4.2. Informationsangebot – Informationen zum Ausfüllen der Steuererklärung

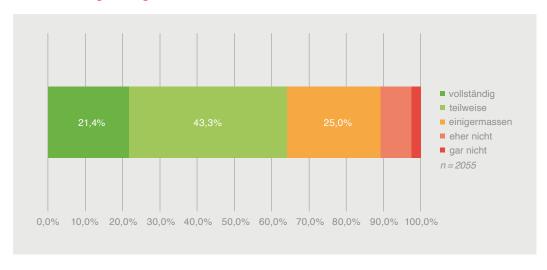
Haben Sie im letzten Jahr auf der Webseite des kantonalen Steueramtes Informationen zum Ausfüllen der Steuererklärung (z.B. Steuerbuch) verwendet?

Mit 46% hat fast die Hälfte der Umfrage-Teilnehmer Informationen auf der Webseite des kantonalen Steueramts zum Ausfüllen der Steuererklärung verwendet. 54% haben aus verschiedenen Gründen keine Informationen auf der Webseite dazu verwendet. Diese sind in der übernächsten Antwort abgebildet.



Die Korrelationsanalyse ergibt keine signifikanten Resultate.

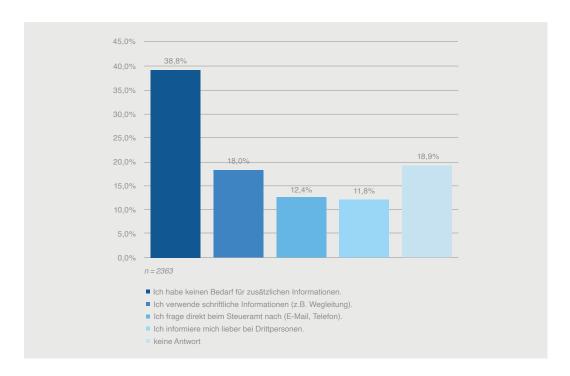
Inwiefern haben Ihnen die auf der Webseite verfügbaren Informationen zum Ausfüllen der Steuererklärung weitergeholfen?



Die Informationen auf der Webseite des kantonalen Steueramts zum Ausfüllen der Steuererklärung konnten rund 90% der Nutzer weiterhelfen. Rund 10% der Webseitenbesucher haben die Informationen jedoch «eher nicht» oder «gar nicht» weitergeholfen. Die Korrelationsanalyse ergibt keine signifikanten Resultate.

### Warum haben Sie das Informationsangebot zum Ausfüllen der Steuererklärung auf der Webseite nicht genutzt?

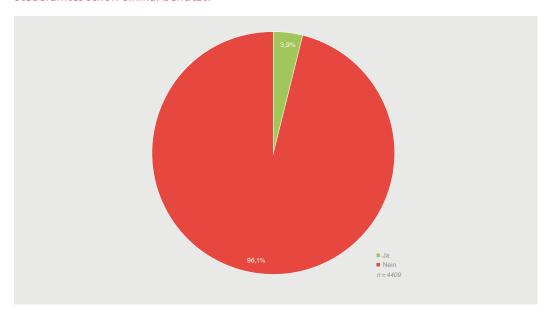
Die Analyse der Gründe für die Nicht-Nutzung der Webseite als Informationsquelle zum Ausfüllen der Steuererklärung ergibt ein vergleichbares Bild wie bei der allgemeinen Nutzung der Webseite. Viele Nicht-Nutzer (39%) haben gar keinen Bedarf für zusätzliche Informationen. Weitere 42% informieren sich lieber über die schriftlichen Unterlagen oder fragen beim Steueramt resp. bei Drittpersonen nach.



Die Korrelationsanalyse, welche auf die Antwort «kein Bedarf» fokussiert ergibt eine positive Korrelation mit den Variablen Jahrgang und Muttersprache. Ältere Personen und Personen mit Deutsch als Muttersprache haben also tendenziell weniger Bedarf für zusätzliche Informationen.

### 4.3. Informationsangebot – Chatbot

Haben Sie den Chatbot (ein digitales Hilfsinstrument) auf der Webseite des kantonalen Steueramtes schon einmal benutzt?



Nur 4% der Umfrageteilnehmer (174 Personen) haben den Chatbot auf der Webseite des kantonalen Steueramtes schon einmal benutzt. Die Auswertung der Frage nach der Nutzung erfolgt deshalb in absoluten Zahlen.

Die Korrelationsanalyse ergibt keine signifikanten Resultate.

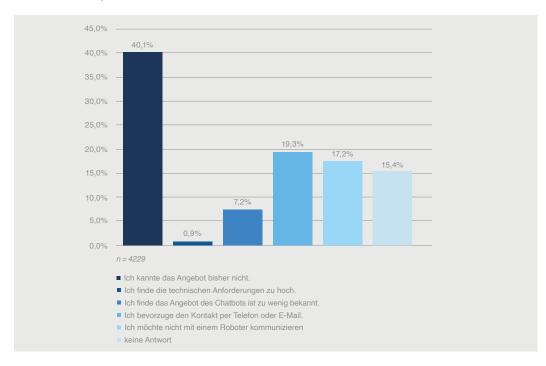




Mehr als die Hälfte der Nutzer der Chatbots hat die gewünschten Informationen erhalten («vollständig» 39 Nutzer und «teilweise» 69 Nutzer). 30 Nutzer haben die gewünschten Informationen «eher nicht» erhalten und 24 «gar nicht». 14 Nutzern haben als Antwort «weder noch» angegeben, wobei sich diesbezüglich vermuten lässt, dass gar keine Suche nach Informationen, sondern eher ein Ausprobieren erfolgte.

Aufgrund der geringen Nutzerzahl wird auf eine Korrelationsanalyse verzichtet.

#### Was hindert Sie, den Chatbot zu nutzen?

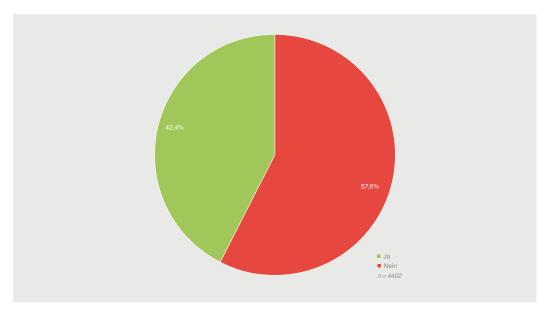


40% der Nicht-Nutzer geben an, das Angebot bisher nicht zu kennen. Die technischen Anforderungen für den Chatbot sind dagegen kaum ein Hindernis (<1%). Weitere 7% finden zudem generell, dass das Angebot des Chatbots zu wenig bekannt ist. Bewusst gegen den Chatbot entschieden sich rund 37% der Nicht-Nutzer, da sie den direkten Kontakt bevorzugen (19%) oder nicht mit einem Roboter kommunizieren wollen (17%).

Die Korrelationsanalyse ergibt keine signifikanten Resultate.

### 4.4. Kommunikation – Erreichbarkeit per Telefon

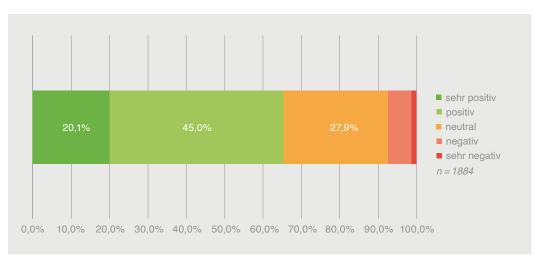
Haben Sie im letzten Jahr das kantonale Steueramt telefonisch erreicht?



Das kantonale Steueramt war im letzten Jahr für 42% der Umfrage-Teilnehmer telefonisch erreichbar. 58% haben das kantonale Steueramt entweder telefonisch erreicht oder gar nicht zu erreichen versucht.

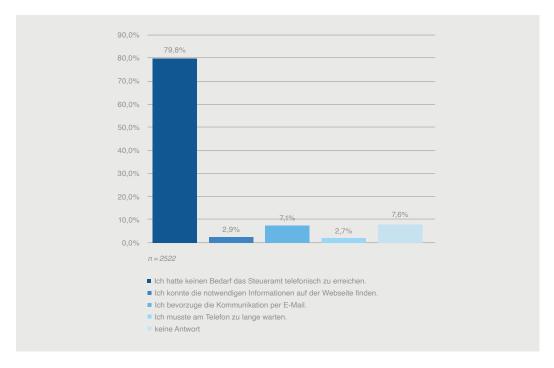
Die Korrelationsanalyse ergibt signifikante negative Zusammenhänge mit den Variablen Jahrgang und Deutsch als Muttersprache. Es sind also tendenziell eher ältere Personen und Personen ohne Deutsch als Muttersprache, die den telefonischen Kontakt mit dem kantonalen Steueramt suchen.

Wie beurteilen Sie die telefonische Erreichbarkeit des kantonalen Steueramtes?



Die Erreichbarkeit wird von 20% der Nutzer als «sehr positiv» und von 45% der Nutzer als «positiv» beurteilt. Weitere 28% haben eine «neutrale» Meinung zur telefonischen Erreichbarkeit während 7% die Erreichbarkeit als «schlecht» oder «sehr schlecht» beurteilen. Die Korrelationsanalyse ergibt signifikante negative Zusammenhänge mit den Variablen Jahrgang und Deutsch als Muttersprache. Es sind also tendenziell eher ältere Personen und Personen ohne Deutsch als Muttersprache, die die telefonische Erreichbarkeit des kantonalen Steueramts schlechter einstufen.



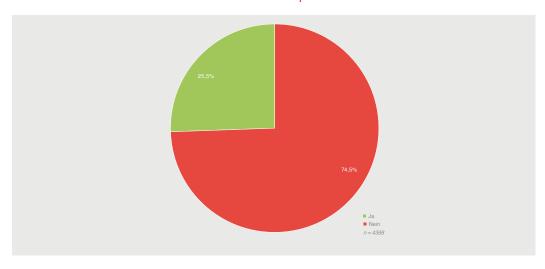


Von den Umfrage-Teilnehmern, welche das kantonale Steueramt nicht erreicht haben, geben 80% an, keinen Bedarf für einen telefonischen Kontakt gehabt zu haben. Diese Personen haben also gar nicht versucht, das Steueramt zu erreichen. Weitere 10% haben sich über die Webseite oder E-Mail informiert und nur 2,7% oder 68 Personen gaben an, dass sie am Telefon zu lange warten mussten.

Die Korrelationsanalyse, welche auf die Antwort «kein Bedarf» fokussiert ergibt eine positive Korrelation mit der Variable Muttersprache. Personen mit Deutsch als Muttersprache haben also tendenziell weniger Bedarf das Steueramt telefonisch zu kontaktieren.

### 4.5. Kommunikation – Rückmeldungen auf E-Mails

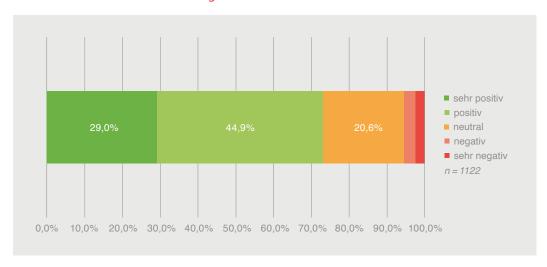
Haben Sie im letzten Jahr das kantonale Steueramt per E-Mail kontaktiert?



Ein Viertel der Umfrage-Teilnehmer hat im letzten Jahr das Steueramt per E-Mail kontaktiert, drei Viertel haben darauf verzichtet.

Die Korrelationsanalyse ergibt eine positive Korrelation zum Geschlecht. Es sind also eher Männer, die das kantonale Steueramt per E-Mail kontaktieren.

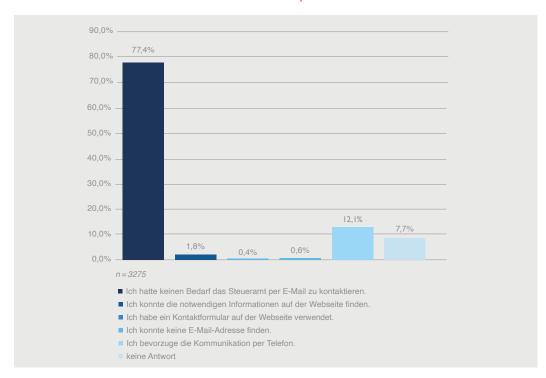
Wie beurteilen Sie die Rückmeldung des kantonalen Steueramtes auf Ihre E-Mail?



Von den Personen, welche Kontakt via E-Mail aufnahmen, beurteilten 29% die Rückmeldung als «sehr positiv» und weitere 45% als «positiv». Etwas über 20% beurteilen die Rückmeldung «neutral». Insgesamt 5,5% der Rückmeldungen wurden als «negativ» oder «sehr negativ» beurteilt.

Die Korrelationsanalyse ergibt signifikant negative Zusammenhänge mit den Variablen Jahrgang und Muttersprache. Ältere Personen und Personen mit Muttersprache Deutsch beurteilen die Rückmeldungen auf E-Mail tendenziell negativer.

#### Aus welchem Grund haben Sie das Steueramt nicht per E-Mail kontaktiert?

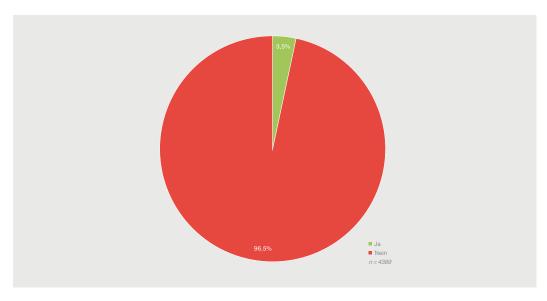


Von den Umfrage-Teilnehmern, welche das kantonale Steueramt nicht per E-Mail kontaktiert haben, geben 77% an, dass sie keinen Bedarf für einen solchen Kontakt hatten. Interessanterweise sehen Umfrage-Teilnehmer, welche keine E-Mails versendeten, auch die Webseite und das Kontaktformular nicht als Alternative zum Kontakt via E-Mail (~2%). Zwanzig Personen (0,6%) gaben an, dass sie keine E-Mail-Adresse finden konnten. Weitere 12% bevorzugten den Kontakt per Telefon.

Die Korrelationsanalyse, welche auf die Antwort «kein Bedarf» fokussiert ergibt eine positive Korrelation mit den Variablen Jahrgang und Muttersprache. Ältere Personen und Personen mit Deutsch als Muttersprache haben also tendenziell weniger Bedarf, das Steueramt per E-Mail zu kontaktieren.

### 4.6. Kommunikation – Besuch eines Schalters

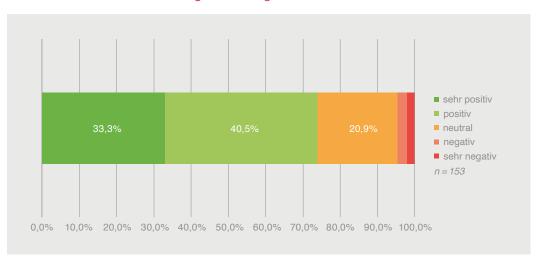
Haben Sie im letzten Jahr einen Schalter des kantonalen Steueramts besucht?



153 Personen (3,5%) haben im letzten Jahr einen Schalter des kantonalen Steueramts besucht. Die grosse Mehrheit hat dies jedoch nicht getan.

Die Korrelationsanalyse ergibt einen negativen Zusammenhang mit der Variable Jahrgang und einen positiven mit der Variable Geschlecht. Der Schalter des Steueramts wird also tendenziell eher von älteren Personen und Männern besucht.

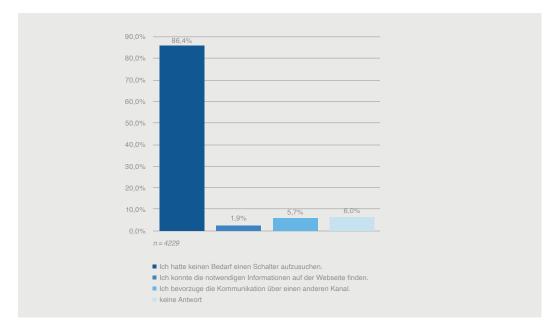
Wie beurteilen Sie die Bearbeitung Ihres Anliegens am Schalter?



Von den 153 Schalterbesuchern, beurteilen 51 (33%) die Bearbeitung des Anliegens als «sehr positiv» und 52 (40,5%) als «positiv». 32 Schalterbesucher (21%) haben eine «neutrale» Beurteilung abgegeben. Je vier Schalterbesucher beurteilen die Bearbeitung des Anliegens am Schalter als «negativ» oder «sehr negativ» (total 5%).

Die Korrelationsanalyse ist aufgrund der geringen Nutzerzahl an dieser Stelle nicht sinnvoll.





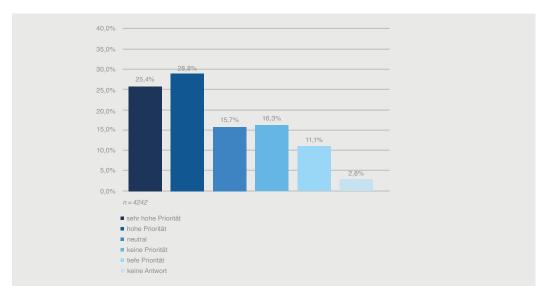
Die grosse Mehrheit (86%) der Umfrage-Teilnehmer, welche keinen Schalter des Steueramts aufgesucht haben, sehen auch keinen Bedarf dafür. Rund 2% geben an, die notwendigen Informationen auf der Webseite zu finden und rund 6% bevorzugen die Kommunikation über einen anderen Kanal.

Die Korrelationsanalyse, welche auf die Antwort «kein Bedarf» fokussiert ergibt einen negativen Zusammenhang mit der Variable Jahrgang sowie eine positive Korrelation mit der Variable Muttersprache. Ältere Personen und Personen mit Deutsch als Muttersprache haben also tendenziell weniger Bedarf einen Schalter des Steueramts zu besuchen.

## 4.7. Kommunikation – Ausbau von digitalen Kommunikationskanälen

Es ist beabsichtigt die Kommunikationskanäle des Steueramts weiter auszubauen. Welche Priorität haben für Sie folgende Kanäle?

#### Webseite



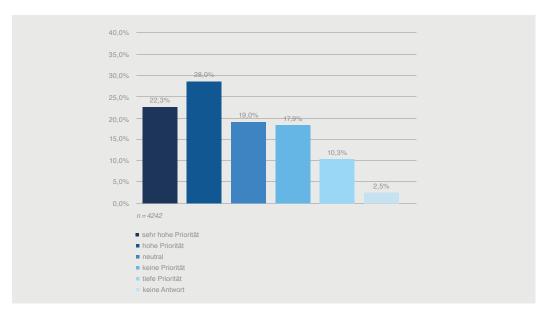
Im Einklang zu den Ergebnissen über die Nutzung der Webseite des kantonalen Steueramts, hat für über die Hälfte der Umfrage-Teilnehmer (54%) der Ausbau der Webseite eine «sehr hohe» oder eine «hohe» Priorität. Für 27% hat dieser Ausbau dagegen «tiefe» oder «keine» Priorität. Knapp 16% nehmen eine neutrale Haltung ein.

Die Korrelationsanalyse, welche mit den anderen Kommunikationskanälen ergänzt wurde, ergibt positive, signifikante Korrelationen mit den Variablen Jahrgang, Geschlecht und Muttersprache Deutsch.

Im Weiteren besteht ein stark positiver Zusammenhang zwischen dem Ausbau des Kanals Webseite und dem Ausbau der Kanäle Telefon & E-Mail. Schwache positive Korrelationen ergeben sich zudem mit dem Ausbau des Chatbots sowie den Social-Media-Kanälen.

Zusammengefasst bedeutet dies, dass jüngere Personen, Männer sowie Personen mit Deutsch als Muttersprache den Ausbau des Kanals Webseite am meisten priorisieren. Diese Gruppen wünschen sich zudem auch einen Ausbau der übrigen Kanäle mit Ausnahme des Schalterangebots.

#### **Telefon & E-Mail**

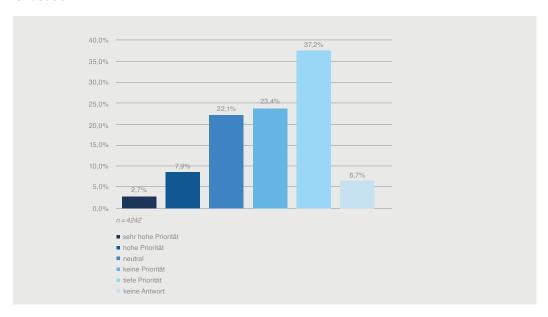


Im Kontrast zu den Ergebnissen zur geringen Nutzung von Telefon & E-Mail als Kommunikationskanal hat für knapp die Hälfte der Umfrage-Teilnehmer (50%) der Ausbau dieser Kanäle eine «sehr hohe» oder eine «hohe» Priorität. Für 28% hat dieser Ausbau «tiefe» oder «keine» Priorität. 19% nehmen eine neutrale Haltung ein.

Die Korrelationsanalyse, welche um die weiteren Kommunikationskanäle als Variablen ergänzt wurde, ergibt signifikante negative Korrelationen mit den Variablen Jahrgang und Geschlecht. Ein stark positiver Zusammenhang findet sich zudem zwischen dem Ausbau der Kanäle Telefon & E-Mail und dem Ausbau der Webseite sowie des Schalterangebots. Eine negative Korrelation findet sich hinsichtlich des Ausbaus der Social-Media-Kanäle.

Zusammengefasst heisst dies, dass ältere Personen und Frauen den Ausbau der Kanäle Telefon & E-Mail am meisten priorisieren. Diese Gruppen wünschen sich zudem auch einen Ausbau des Schalterangebots und sehen weniger Priorität im Ausbau der Social-Media-Kanäle.

#### Chatbot

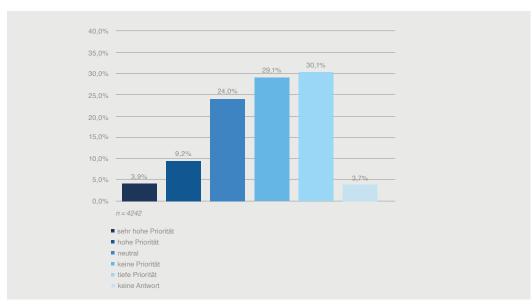


Korrespondierend mit den Ergebnissen über die Nutzung des Chatbots, hat für 61% der Umfrage-Teilnehmer der Ausbau des Chatbots eine «tiefe» oder «keine» Priorität. Nur etwa über 10% geben an, dass dieser Ausbau «hohe» oder «sehr hohe» Priorität geniessen sollte. 22% nehmen eine neutrale Haltung ein.

Die Korrelationsanalyse, welche um die weiteren Kommunikationskanäle als Variablen ergänzt wurde, ergibt eine leicht positive Korrelation mit der Variable Jahrgang. Ein positiver Zusammenhang findet sich zudem zwischen dem Ausbau des Chatbots und dem Ausbau der Webseite, des Schalterangebots und der Social-Media-Kanäle.

Zusammengefasst heisst dies, dass eher jüngere Personen den Ausbau des Chatbots befürworten und diese gleichzeitig den Ausbau des Schalterangebots und der Social-Media-Kanäle unterstützen.

### Schalterangebot

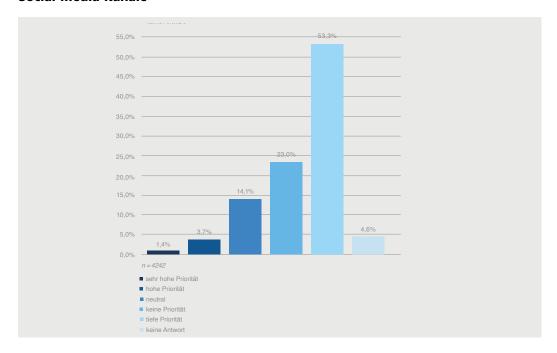


Ebenfalls in Übereinstimmung mit den Ergebnissen über die Nutzung des Schalterangebots, hat für über 60% der Umfrage-Teilnehmer der Ausbau des Schalterangebots eine «tiefe» oder «keine» Priorität. Nur 13% geben an, dass dieser Ausbau «hohe» oder «sehr hohe» Priorität geniessen sollte. 24% nehmen eine neutrale Haltung ein.

Die Korrelationsanalyse, welche um die weiteren Kommunikationskanäle als Variablen ergänzt wurde, ergibt eine negative Korrelation mit der Variable Jahrgang. Ein positiver Zusammenhang findet sich zudem zwischen dem Ausbau des Schalterangebots und dem Ausbau der Kanäle Telefon & E-Mail, dem Chatbot und der Social-Media-Kanäle.

Zusammengefasst heisst dies, dass eher ältere Personen den Ausbau des Schalterangebots wünschen und gleichzeitig auch einen Ausbau aller anderen Angebote wünschen – mit Ausnahme der Webseite.

#### Social-Media-Kanäle



Für eine absolute Mehrheit der Umfrageteilnehmer (53%) hat der Ausbau der Social-Media-Kanäle gar keine Priorität. Lediglich 5% wünschen sich einen Ausbau dieses Kommunikationskanals. Die Korrelationsanalyse, welche um die weiteren Kommunikationskanäle als Variablen ergänzt wurde, ergibt keine signifikanten Resultate.

Einen positiven Zusammenhang gibt es für alle anderen Kanäle ausser Telefon & E-Mail. Personen, welche den Ausbau der Social-Media-Kanäle befürworten, wünschen sich tendenziell auch einen Ausbau aller anderen Kommunikationskanäle mit Ausnahme von Telefon & E-Mail.

### 4.8. Kommentarfeld

Die Auswertung der Kommentare ist nicht Teil der vorliegenden Datenanalyse.

### 5. Fazit

### 5.1. Teilnehmer

Der durchschnittliche Umfrage-Teilnehmer ist männlich, zwischen 55 und 80 Jahre alt, hat als Muttersprache Deutsch und wird beim Ausfüllen der Steuererklärung nicht unterstützt.

### 5.2. Online Services – eTax Solothurn

Die Nutzung des Service «eTax Solothurn» fällt mit 83% sehr hoch aus.

- Nutzer des Services sehen ihre Erwartungen grossmehrheitlich als erfüllt.
- Der Aufwand zur Registrierung wird als vergleichsweise gering eingeschätzt.
- Die Unterstützung auf der Benutzeroberfläche wird mehrheitlich positiv wahrgenommen.
- Die Möglichkeiten zum Hochladen von Belegen werden bei den Nutzern positiv eingeschätzt.
- Von den Nutzern reichen 89% die Steuererklärung vollständig digital ein.
- Der Aufwand zur Einreichung der Steuererklärung hat sich verkleinert.

Für Nicht-Nutzer des Service «eTax Solothurn» sind andere Gründe als Systemprobleme massgebend.

- Eine Gruppe von Umfrage-Teilnehmern sieht keinen Bedarf die Steuererklärung digital auszufüllen
- Eine weitere Gruppe ist nicht sicher, ob alles korrekt funktioniert.
- Optimierungsbedarf besteht beim Aufwand für das Scannen/Fotografieren von Belegen.

## 5.3. Online Services – Digitale Steuerservices

- Nur 23% der Befragten nutzen eBill. Die meisten Nicht-Nutzer haben keinen Bedarf dafür.
- Eine Mehrheit der Befragten hat den Online-Steuerrechner schon einmal benutzt und beurteilt die Benutzerfreundlichkeit tendenziell positiv. Viele Nicht-Nutzer haben keinen Grund Steuerberechnungen vorzunehmen oder kennen das Angebot nicht.
- Die Hälfte der Befragten hat die Eingabefrist für die Steuererklärung schon einmal online verlängert und beurteilt den Ablauf tendenziell als einfach. Der Hauptgrund für die Nicht-Nutzung der Online-Fristerstreckung ist die fristgerechte Einreichung.
- 21% der Umfrage-Teilnehmer haben das persönliche Steuerkonto schon genutzt und fanden die erhaltene Auskunft tendenziell hilfreich. Nicht-Nutzer haben keinen Bedarf oder kennen das Angebot nicht.

## 5.4. Online Services – Ausbau von digitalen Services

- Eine deutliche Mehrheit der Befragten will die Wahl haben, eine Veranlagung digital oder auf Papier zu erhalten.
- Eine deutliche Mehrheit der Befragten will die Wahl haben, Einsprachen digital oder auf Papier einzureichen
- 51% der Befragten wünschen sich die Beibehaltung der Möglichkeiten, Fristerstreckungsgesuche über beide Kanäle (digital und Postweg) einzureichen während 41% in Zukunft den Postweg nicht mehr für notwendig halten.

## 5.5. Support und Kommunikation – Informationsangebot

- Gut zwei Drittel (63%) nutzen die Webseite des kantonalen Steueramtes für die Informationssuche und beurteilen die Auffindbarkeit von Informationen tendenziell positiv. Nicht-nutzer haben meistens keinen Bedarf an zusätzlichen Informationen.
- Fast die Hälfte der Umfrage-Teilnehmer verwenden Informationen auf der Webseite für das Ausfüllen der Steuererklärung, welche zu 90% mindestens einigermassen hilfreich sind.
- Nur 4% der Befragten haben den Chatbot schon einmal verwendet. Nicht-Nutzer kennen das Angebot nicht oder entscheiden sich bewusst gegen dessen Nutzung.

## 5.6. Support und Kommunikation – Kommunikation

- Von den 42% der Umfrage-Teilnehmer, welche das kantonale Steueramt telefonisch erreicht haben, ist eine grosse Mehrheit zufrieden mit der Erreichbarkeit. Nicht-Nutzer haben mehrheitlich gar keinen Bedarf das kantonale Steueramt telefonisch zu erreichen.
- Von den 25% der Umfrage-Teilnehmer, welche das kantonale Steueramt per E-Mail kontaktiert haben, beurteilt eine grosse Mehrheit die Rückmeldung als tendenziell positiv. Nicht-Nutzer haben mehrheitlich gar keinen Bedarf das kantonale Steueramt per E-Mail zu erreichen.
- Von den 3% der Umfrage-Teilnehmer, welche einen Schalter des kantonalen Steueramts aufgesucht haben, beurteilt eine grosse Mehrheit die Bearbeitung des Anliegens als tendenziell positiv. Nicht-Nutzer haben mehrheitlich gar keinen Bedarf einen Schalter aufzusuchen.

# 5.7. Support und Kommunikation – Ausbau von digitalen Kommunikationskanälen

- Entsprechend der Nutzung steht der Ausbau der Webseite als erhöhte Priorität in der Beurteilung der Umfrage-Teilnehmer.
- Entgegen der Nutzung steht der Ausbau der Telefonund E-Mail-Kanäle ebenfalls als erhöhte Priorität in der Beurteilung der Umfrage-Teilnehmer
- Der Ausbau des Chatbots und des Schalterangebots geniesst eine geringere Priorität in der Beurteilung der Umfrage-Teilnehmer.
- Der Ausbau der Social-Media-Kanäle hat für eine Mehrheit der Umfrage-Teilnehmer keine Priorität.