



Digitale Verwaltung Schweiz  
Administration numérique suisse  
Amministrazione digitale Svizzera

# Monitoring- bericht 2024

# Monitoringbericht 2024

Datum 15. Februar 2024

Berichtsperiode 2023

Inhaltsverzeichnis	Management Summary	2
	1 Ziele des Monitoringberichts	3
	2 Ergebnisse der Studien	4
	2.1 eGovernment Benchmark 2023 (EU-Studie)	4
	2.2 eGovernment Monitor 2023 (DACH-Studie)	6
	2.3 Omnibus 2023 (BFS-Erhebung)	8
	2.4 Synthesebericht Eidgenössische Finanzkontrolle	9
	2.5 E-Accessibility-Studie 2023	11
	3 DVS-Umfrage 2024	11
	4 Synthese	13
	4.1 Synthese der Ranking-Ergebnisse	13
	4.2 Handlungsbedarf	14
	5 Anhang	17
	5.1 Gap-Analyse – Aktuelle Massnahmen und potenzielle Wirkungsweisen	17
	5.2 Detailergebnisse eGovernment Monitor 2023	20
	5.3 Seitenblicke   Weitere Studien	21
	5.4 Literatur und Links	24

## Management Summary

Ausgehend von den Ergebnissen nationaler und internationaler Studien des Jahres 2023 wird deutlich, dass sich bei der digitalen Transformation der Schweizer Verwaltung einiges verändert. Die wahrnehmbaren digitalen Behördenleistungen werden besser. Zugleich finden aber auch sehr viele nicht unmittelbar wahrnehmbare Veränderungen im Hintergrund statt. Es wurden zahlreiche Themen identifiziert, Massnahmen und Projekte initiiert, umgesetzt oder fertiggestellt, um die bereitgestellten digitalen Behördenleistungen der Schweizer Verwaltung anzubieten oder diese weiter zu verbessern.

Die Schweiz schneidet im Vergleich zu anderen Ländern bei den Studien meist nicht überdurchschnittlich ab. Es wird deutlich, dass mit den formulierten und in Umsetzung befindlichen Initiativmassnahmen der Digitalen Verwaltung Schweiz, der Kantone, Städte und Gemeinden, die notwendigen verwaltungsinternen Grundlagen geschaffen werden um die digitale Transformation anzugehen. Ziel ist es, mehr und bessere digitale Behördenleistungen für die Bevölkerung im In- und Ausland sowie für die Wirtschaft und Unternehmen anzubieten. Wichtige Handlungsfelder bleiben kurz- und mittelfristig die Bereitstellung der dringend notwendigen Basisdienste, wie z.B. der staatlich anerkannten E-ID und Authentifizierungsdienst Schweizer Behörden (AGOV) und deren weiterer Ausbau.

Aus Perspektive der Bevölkerung und der Unternehmen stellt eine sehr grosse Herausforderung die qualitativ gute Umsetzung digitaler Behördenleistungen (Public Service Design und Customer Centricity) sowie das notwendige Marketing der Behördenleistungen zur Steigerung der Bekanntheit der Services dar.

Betrachtet man die Ergebnisse der DVS-Umfrage 2024 unter Vertreterinnen und Vertretern verschiedener Schweizer Verwaltungen, scheint aufgrund der Heterogenität der Themen auch die Realisierung einer verwaltungsintern abgestimmten thematischen Agenda zur effizienten Bearbeitung von Projekten und Massnahmen sinnvoll zur Umsetzung einer erfolgreichen schweizweiten digitalen Transformation. Die Notwendigkeit bestimmter Themen, beispielsweise die grundlegende Durchgängigkeit von Leistungen, die Bereitstellung ausreichender Ressourcen oder der organisationale Wandel der Verwaltung sind erkannt und werden ebenfalls mit der DVS-Strategie adressiert.

Etwas Geduld bedarf es bezüglich der Umsetzung und der Wirkung. Wesentliche Massnahmen, die von der Bevölkerung und den Unternehmen wahrgenommen werden, können erst nach und nach umgesetzt werden. Die messbaren Erfolge führen zudem bei den Rankings zu einem zusätzlichen Zeitversatz von mehreren Jahren.

## 1 Ziele des Monitoringberichts

Das Monitoring der Digitalen Verwaltung Schweiz prüft Qualität, Quantität und Nutzungsintensität bei der Erbringung von elektronischen, bzw digitalen Behördendienstleistungen. Mit einer selbstkritischen Einschätzung der aktuellen Situation und dem Aufzeigen potenzieller Lücken und Handlungsbedarfe soll der Monitoringbericht einen Überblick auf den aktuellen Stand der digitalen Transformation in der Schweiz geben. Er soll Hilfestellung bei der Formulierung inskünftig notwendiger Handlungsschwerpunkte und Massnahmen sein und bildet die Grundlage für die Erarbeitung der Strategie und des Umsetzungsplanungs. Um dies zu erreichen, werden zum einen die Angebote innerhalb der Schweiz bewertet, zum anderen werden die Leistungen und Services international verglichen.

Die Sicherstellung des Monitorings zum Stand der digitalen Verwaltung ist eine Aufgabe des Beauftragten DVS. Gemäss Ziffer 4.5 der «Öffentlich-rechtlichen Rahmenvereinbarung über die Digitale Verwaltung Schweiz» erstattet der Beauftragte dem politischen Führungsgremium und dem operativen Führungsgremium jährlich Bericht. Die Ergebnisse aus dem Monitoring dienen den Gremien der DVS als Basis zur Überprüfung und Entwicklung der Strategie zur Digitalen Verwaltung Schweiz sowie der rollenden Umsetzungsplanung der DVS. Auch dient das Monitoring den Fachpersonen und der Öffentlichkeit als Informationsquelle über den Fortschritt im Bereich der digitalen Behördenleistungen der Verwaltungen in der Schweiz. Es stellt damit eine wesentliche Ergänzung zum grundlegenden Controlling dar, welches die konkrete Umsetzung der einzelnen Projekte begleitet und der Qualitätsüberprüfung dient.

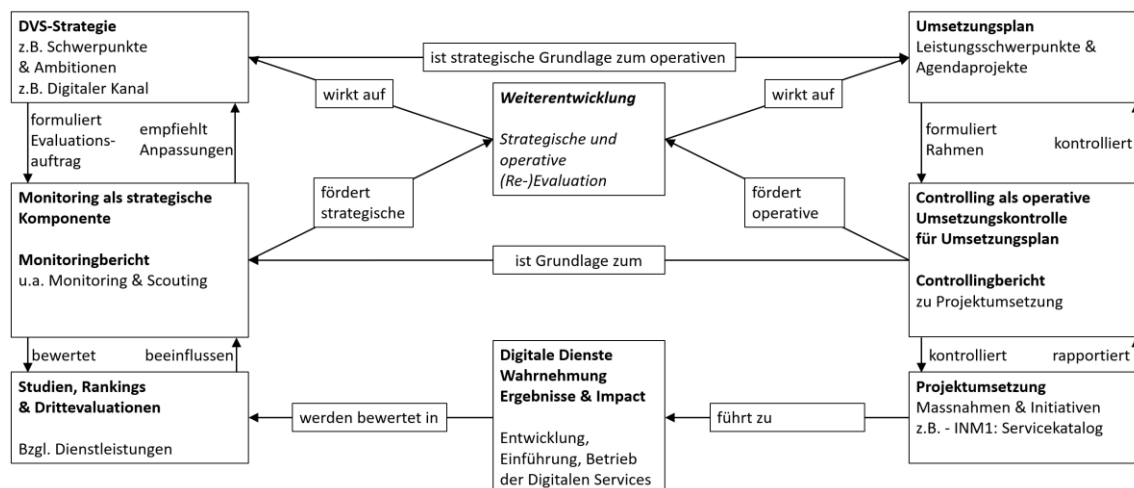


Abbildung 1: Zusammenspiel Monitoring und Controlling zur Bereitstellung digitaler Dienstleistungen (Darstellung DVS).

## 2 Ergebnisse der Studien

Für den Monitoringbericht 2024 werden die folgenden internationalen und nationalen Studien herangezogen:

- eGovernment Benchmark 2023, Europäische Kommission
- eGovernment Monitor 2023, Initiative D21 e.V.
- Omnibus 2023, Bundesamt für Statistik
- Digitale Transformation: Synthesebericht, Eidgenössische Finanzkontrolle
- E-Accessibility-Studie Schweiz 2023, Zugang für alle
- DVS-Umfrage 2024, eigene Erhebung

Weitere interessante Studien, die 2023 erschienen sind, finden sich im Anhang in Kapitel 5.3 mit einer Kurzbeschreibung und Hintergrundinformationen<sup>1</sup>.

### 2.1 eGovernment Benchmark 2023 (EU-Studie)

Im eGovernment Benchmark werden jährlich Daten zu den offerierten Online-Diensten bzw. digitalen Behördenleistungen in der Europäischen Union und in der Schweiz erhoben. Die Datenbasis aus dem E-Government-Ranking 2023 stammt aus den Jahren 2022 und 2021. Der Benchmark vergleicht den Umsetzungsstand der digitalen Behördenleistungen aus Sicht der Kundinnen und Kunden. Verwaltungsinterne Modernisierungsprojekte ohne direkte Aussenwirkung werden nicht betrachtet. In diesem Ranking konnte sich die Schweiz mit einer Gesamtpunktzahl von 58 Punkten bei insgesamt 100 möglichen Punkten (Mittelwert aus 2022 & 2021) im letzten Jahr um 3 Punkte steigern (Mittelwert 2021 & 2020). Im Gesamtranking 2023 der EU27+ kommt die Schweiz damit auf Rang 29 von 35 Ländern. Im Gesamtländervergleich liegt Malta auf Rang 1 (96 Punkte), Estland auf Rang 2 (92 Punkte), Österreich auf Rang 14 (78 Punkte) und Deutschland auf Rang 21 (65 Punkte). Das Ranking baut dabei auf zwei Dimensionen auf. Zum einen gibt es eine inhaltliche Gliederung nach Lebenslagen<sup>2</sup> («Life-Events»), zum anderen nach der Umsetzungsart bzw. der Qualität der digitalen Dienstleistungen in Kerndimensionen<sup>3</sup> («Key Dimensions»).

<sup>1</sup> Für die Nationale E-Government Studie und den UN E-Government Development Index existieren zum jetzigen Zeitpunkt keine neue Datengrundlagen. Für die genannten Studien soll daher an dieser Stelle auf den Monitoringbericht 2023 verwiesen werden. Stehen für die genannten Studien neuen Daten zur Verfügung, wird hierzu im nächsten Monitoringbericht informiert. Im Herbst 2024 erfolgt die Datenerhebung für die Nationale E-Government-Studie 2025. Eine Veröffentlichung ist für 2025 geplant.

<sup>2</sup> Insgesamt werden 9 sog. Life-Events (2022: «Familie», «Studium», «Karriere», «Start-Ups» sowie 2021 «Wirtschaftsprozesse», «Gesundheit», «Verkehr», «Recht» und «Umzug») bewertet, welche die Lebenswelt von Nutzerinnen und Nutzern abbilden sollen. Im zweijährigen Turnus werden die jeweils 4-5 Indikatoren alternierend bewertet. Die Bewertung der Services findet in Form eines «Mystery-Shopping» statt. Hierbei werden je nach Life-Event zwischen 9-16 Services bzgl. ihrer Online-Umsetzung in vier Kerndimensionen bewertet.

<sup>3</sup> Die vier Kerndimensionen lauten «Nutzerzentrierung», «Transparenz», «Basistechnologien» und «grenzüberschreitende Services». Die Indikatoren für die (1) Nutzerzentrierung gliedern sich in (1.1) Online-Verfügbarkeit der Services, (1.2) Unterstützung der Nutzer und (1.3) Mobilnutzung (z.B. für Smartphones). Die Indikatoren für die (2) Transparenz gliedern sich in (2.1) Bereitstellung von Services, (2.2) Service Design, (2.3) Persönliche Daten. Die Indikatoren für (3) Basistechnologien werden aufgegliedert in (3.1) E-ID, (3.2) eDokumenten, (3.3) Vorausgefüllte Formulare und (3.4) Digitale Post. Die Indikatoren für die (4) grenzüberschreitenden Services gliedern sich in (4.1) grenzüberschreitende Verfügbarkeit, (4.2) Unterstützung der Nutzenden, (4.3) Nutzung einer E-ID sowie (4.4) Nutzung von eDokumenten.

## Dimension 1: Lebenslagen

Betrachtet man die verschiedenen Lebenslagen, so wird deutlich, dass vor allem digitale Leistungen mit Wirtschaftsbezug («Start-Ups» und «Wirtschaftsprozesse») in der Schweiz bereits gut entwickelt sind. Bei Lebenslagen für die Bevölkerung bietet sich noch deutliches. Auf Grundlage des eGovernment Benchmark ergeben sich mit einem Abstand von mehr als 20 Punkten zum EU27+-Durchschnitt<sup>4</sup> vor allem für die Lebenslagen «Familie» (45.3 Punkte) und «Studium» (51.2 Punkte) weitere Potenziale. Weniger als 20 Punkte Abstand zum Durchschnitt, aber ebenfalls sehr grosse Potenziale besitzen die Themenbereiche «Recht» (40.7 Punkte), «Umzug» (54.9 Punkte), «Karriere» (60.1 Punkte) und «Wirtschaftsprozesse» (62.2 Punkte). Nur kleinere Unterschiede zu anderen Ländern ergeben sich im Bereich der «Start-Ups» (77.2 Punkte), «Gesundheit» (67.1 Punkte) und «Verkehr» (61.3 Punkte).

## Dimension 2: Kerndimensionen

**Nutzendenzentrierung:** Der Anteil der online bereitgestellten Behördenleistungen in der Schweiz liegt auf dem Niveau der Europäischen Union. Ein leichter Unterschied besteht zwischen den Online-Services von Bund (93 Punkte), Kantonen (83 Punkte) sowie Städten und Gemeinden (87 Punkte). Die Nutzungsfreundlichkeit für mobile Endgeräte ist nahezu durchgängig gegeben. Die Unterstützung für die Nutzenden auf den Internetseiten ist mit 84 Punkten insgesamt gut, aber unter dem Durchschnitt. Die Barrierefreiheit ist deutlich ausbaufähig.

**Transparenz:** Die Schweiz erreicht bei der Transparenz der Serviceleistungen 44 Punkte, im Vergleich zu 62 Punkten im EU-Durchschnitt. Vor allem in Bezug auf die Art der Bereitstellung der Services<sup>5</sup> (31 Punkte), die Transparenz bezüglich Verwendung personenbezogener Daten<sup>6</sup> (53 Punkte), oder auch im Service Design<sup>7</sup> (47 Punkte) bestehen sehr grosse Verbesserungsmöglichkeiten.

**Key Enablers:** Bestimmte Basisservices werden als «Ermöglicher» für andere Dienstleistungen verstanden. Hierzu zählt beispielsweise eine staatlich anerkannte E-ID welche auch das Vorausfüllen von Formularen (eDokumenten) erlaubt. An dieser Stelle liegt die Schweiz mit 45 Punkten derzeit noch deutlich unter dem EU-Durchschnitt von 71 Punkten.

**Internationale Angebote:** Bei der grenzüberschreitenden Bereitstellung von digitalen Dienstleistungen liegt die Schweiz im Durchschnitt der EU-Länder mit 57 Punkten. Mit einer staatlichen E-ID lässt sich dieser Wert wohl steigern.

## Gesamtbewertung

Die quantitative Bereitstellung der Services (Dimension 1: Lebenslagen) ist generell als gut zu bezeichnen. Bezogen auf die jeweilige Qualität der Services (Dimension 2: Kerndimensionen) hat sich die Schweiz seit dem letzten Ranking in allen Bereichen verbessert - wenn auch immer noch deutliche Verbesserungsmöglichkeiten bestehen, um eine insgesamt bessere Gesamtplatzierung zu erreichen. Bei der Nutzerzentrierung erfolgte eine Verbesserung um 3 Punkte, von 83 auf 86 Punkte, im Bereich der Transparenz um 5 Punkte, von 39 auf 44 Punkte. In Bezug auf

<sup>4</sup> In jeder Kategorie können im Maximum 100 Punkte erreicht werden.

<sup>5</sup> Bestätigung erfolgreicher Bestellung, Prozesstracking, Zwischenstand speichern.

<sup>6</sup> Schätzung Prozessdauer, Lieferzeit, Maximalzeitdauer.

<sup>7</sup> Service Levels, Intelligente Formulare, Interaktive Hilfen bei Formularen.

die Basistechnologien erfolgte ebenfalls eine Verbesserung um 3 Punkte, von 42 auf 45 Punkte, bei den grenzüberschreitenden Services erfolgte eine Verbesserung von 55 auf 57 Punkte.

Der eGovernment Benchmark gibt **einen guten Überblick** über die bestehenden digitalen Services im **internationalen Vergleich**. Dabei lassen sich folgende Schlussfolgerungen ziehen:

- Ausgehend von einzelnen Lebenslagen ergeben sich Optimierungspotenziale, verschiedenen digitalen **Angebote quantitativ auszubauen**. Zudem kann über die verschiedenen Kerndimensionen die **Qualität der Angebote erhöht** werden.
- Die **Bündelung lokaler, skalierbarer Services** und Zuständigkeiten bietet Potenziale. Als Beispiel kann hier «E-Umzug» aufgeführt werden.
- **Designprinzipien** (Public Service Design) sind konsequent anzuwenden. Beispielsweise ist die Darstellung, welche Daten zu welchem Zweck genutzt werden, derzeit nur unzureichend vorhanden. Digitale Dienstleistungen sollen transparent und konsistent ausgearbeitet sein.
- **Ergebnisse sind kritisch zu hinterfragen**. Die Zuständigkeit der Behördenleistungen ist EU-weit nicht immer dieselbe. Im föderalen System oder in der Aufgabenteilung zwischen Staat und privaten Akteuren gibt es Unterschiede in der Wahrnehmung der Aufgaben. Beispielsweise ist die Buchung von Online-Terminvereinbarungen in Spitälern Sache der Spitäler, nicht der öffentlichen Verwaltung.
- Digitale Behördenleistungen werden mittels Mystery Shopping aus **Perspektive der Nutzenden** (Frontend) betrachtet. Die Studie wertet z.B. ein einzelnes Portal, in dem alle Services auffindbar sind, als eine schnelle Optimierungsmöglichkeit. Dieser Ansatz entspricht allerdings nicht der föderalen Verwaltungsgliederung in der Schweiz.

## 2.2 eGovernment Monitor 2023 (DACH-Studie)

Der eGovernment Monitor ist eine seit 2010 jährlich erscheinende Studie welche die digitale Transformation in der Schweiz, Deutschland (DE) und Österreich (AT) untersucht. Die Studie greift die Veränderungen in der Digitalisierung und in der Nutzung von digitalen Behördeneistungen auf. Die Ergebnisse sind dabei sehr gut vergleichbar, da in den Ländern gleichermaßen föderale Systeme und ähnliche regional-geografische Gegebenheiten vorherrschen. Die Studie wird von der Initiative D21 e.V. und der Technischen Universität München durch die Firma Kantar durchgeführt. Zur Beurteilung der digitalen Transformation erfolgt eine Bewertung der digitalen Verwaltungsleistungen durch eine Online-Befragung von insgesamt rund 10'000 Privatpersonen ab 16 Jahren, davon ca. 1'000 in der Schweiz lebend. Der Erhebungszeitraum der Studie erstreckte sich vom 5. bis 30. Mai 2023. Die Studie fokussiert sich in ihrer Bewertung auf die fünf Kerndimensionen «Nutzer\*innen», «Künstliche Intelligenz», «Digitale Identifikation»,

«Nutzungsperspektiven» und «Nutzungslücke»<sup>8</sup>. Die zugehörigen Detailergebnisse finden sich im Anhang in Kapitel 5.1.

Im Vergleich zu den beiden Nachbarländern zeichnet sich die Schweiz durch bestimmte Besonderheiten aus. In der Schweiz sieht sich mit 58% ein geringerer Bevölkerungsanteil als in den anderen Ländern (DE: 66%; AT: 70%) in der Lage die digitalen Behördenangebote zu nutzen. Der Anteil der mobilen Nutzerinnen und Nutzern von digitalen Behördenangeboten ist in allen Ländern schnell steigend und liegt bei rund 50% (CH: 53%; DE: 54%; AT: 56%). Einem Grossteil der Bevölkerung ist jedoch nicht bekannt, welche digitalen Behördenleistungen überhaupt angeboten werden (CH: 52%; DE: 61%; AT: 47%). Zudem empfinden die Menschen in der Schweiz den Kontakt zu den Behörden weniger belastend als in den Nachbarländern (CH: 46%; DE: 59%; AT: 52%). Auch das Vertrauen in den Staat ist in der Schweiz (61%) deutlich höher als in Deutschland (35%) oder Österreich (34%). Grosse Unterschiede lassen sich im Bereich des Vertrauens gegenüber der Künstlichen Intelligenz (KI) finden. Für rund 39% der Schweizerinnen und Schweizer ist der Einsatz von KI in der Verwaltung in Ordnung, wenn die Entscheidungen durch Menschen getroffen werden. Hier liegt der Anteil in Deutschland (47%) wie auch in Österreich (48%) deutlich höher. Im internationalen Vergleich sehen in allen Ländern der überwiegende Teil der Bevölkerung einen Mehrwert im Bereich der digitalen Behördenangebote (CH: 70%; DE: 71%; AT: 73%).

Sehr positiv ist das **grosse Vertrauen der Befragten** in den Schweizer Staat, die Erbringung der Behördenleistungen und die allgemeine Wertschätzung der Verwaltung. Um die Nutzung der Angebote zu erhöhen und diese weiter zu verbessern sollen folgende Punkte beachtet werden:

- Die Nutzerinnen und Nutzer, die sich digital kompetent fühlen, nutzen die digitalen Leistungen auch häufiger. Damit stellen die **digitalen Kompetenzen in der Bevölkerung** den wesentlichen Schlüssel für eine breite Verwendung der E-Government-Leistungen und einer effizienten Verwaltung dar.
- In Bezug auf die **Künstliche Intelligenz** ergibt sich eine deutlich vorsichtigeren Bewertung im Vergleich zu den umliegenden Ländern. Der Diskurs zum Thema und die Darstellung der Potenziale und Risiken sollen aus Gründen der Nachhaltigkeit stärker in der Breite der Gesellschaft diskutiert werden.
- Aus Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer stellt die **Kenntnis über das Angebot** der verschiedenen digitalen Services die wesentliche Voraussetzung für deren Nutzung dar. Für die Vermarktung wird bei digitalen Behördenleistungen häufig weniger Aufwand betrieben, als für die eigentliche technische Umsetzung. Wird von der

<sup>8</sup> In Bezug auf die Dimension der «Nutzer\*innen» werden Fragen zu Einstellung, Vertrauen gegenüber der Digitalisierung, digitalen Technologien, Verwaltung und dem Staat beantwortet. Im Rahmen der «Künstlichen Intelligenz» wird die Frage nach Akzeptanz, möglichen Erwartungen durch die Bevölkerung und der Einsatz von Chatbots in der Verwaltung evaluiert. Bezugnehmend auf die «Digitale Identifikation» werden Vertrautheit, verschiedene Varianten und Entwicklungen der Digitalen Identifikation in der Schweiz mit denen in Deutschland und Österreich verglichen. Bei den «Nutzungsperspektiven» stehen mögliche Angebote von digitalen Leistungen im Fokus. Die «Nutzungslücke» thematisiert das Verhältnis von analogen und digitalen Dienstleistungen des Staates im Bereich der digitalen Behördenleistungen.



Verwaltung nur ein Kommunikationskanal angeboten, reduziert sich der Aufwand für Marketing und Kommunikation.

- Betrachtet man die allgemeine Zufriedenheit mit «guten» digitalen Behördenleistungen, so sollen diese **auffindbar, medienbruchfrei, sicher und technisch fehlerfrei** sein.

### 2.3 Omnibus 2023 (BFS-Erhebung)

Im Rahmen der jährlichen Volkszählung des Bundesamtes für Statistik wurde zwischen April und Juni 2023 die Omnibuserhebung zum Thema Internetzugang und -nutzung durchgeführt. Die Umfrage basiert auf einem europäischen Modellfragebogen, um eine Vergleichbarkeit zu den Nachbarländern zu ermöglichen und wird alle zwei Jahre durchgeführt. Für die Schweiz wurde eine Zufallsstichprobe von 3'000 Personen aus der Wohnbevölkerung im Alter von 15 bis 88 Jahren mittels eines Online-Fragebogens oder Telefoninterviews befragt.

Mit dem Ursprung in einem europäischen Modellfragebogen stellt die Erhebung eine sehr breite Datenbasis in Bezug auf die Internetnutzung sicher. Allerdings wurde sie nicht auf spezielle E-Government-Dienstleistungen in der Schweiz fokussiert. Dennoch gibt sie mit ihren Aussagen einen guten Überblick über die langfristigen Entwicklungen im Bereich der Internetnutzung und auch Hinweise auf die digitale Kluft. Die Erhebung erfolgt anhand verschiedener Merkmale aus 13 verschiedenen Kategorien<sup>9</sup>.

Mehr als 98 Prozent der Bevölkerung gaben an, über einen Zugang zum Internet zu verfügen. Neun von zehn Personen nutzten das Internet im Jahr 2023 täglich. Dabei ist das meistgenutzte Endgerät das Smartphone, der Anteil der weiteren vernetzten Geräte gegenüber dem PC (z.B. Fernseher) nimmt stetig zu. Dennoch ist die Art und Häufigkeit der Internetnutzung in der Bevölkerung sehr unterschiedlich. Knapp die Hälfte der Nutzerinnen und Nutzer schätzt ihre Nutzung als intensiv<sup>10</sup> ein. Der Anteil dieser Internetnutzerinnen und Internetnutzer variiert stark nach Alter, Bildungsniveau, selbstwahrgenommener finanzieller Situation und Wohnort.

In Zusammenhang mit den Behörden werden vier Indikatoren in den Online-Diensten im Rahmen der Erhebung betrachtet. Hierzu gehört der Austausch mit den Behörden, die Suche nach Informationen auf Seiten der öffentlichen Verwaltung, die Erhebung von Download von Formularen auf der Seite der Verwaltung sowie das Ausfüllen von Formularen für transaktionale Services auf den Internetseiten der Verwaltung.

<sup>9</sup> Folgende Merkmale werden erhoben: Die Zusammensetzung des Haushalts; Soziodemografische Merkmale der befragten Personen; Informationen zum Zugang der Haushalte zum Internet; Rückmeldungen zur Nutzung des Internets durch Einzelpersonen. Der Fokus liegt dabei auf letzter Nutzung, Häufigkeit, Dauer, Geräte, Online-Aktivitäten, dem Internet der Dinge sowie dem Umgang mit Altgeräten; Im E-Government werden Informationen zur Nutzung von Online-Behörrendiensten eingeholt; Im E-Commerce werden Käufe/Bestellungen, Häufigkeit, bestellte Produkte oder Dienstleistungen, Zahlungsmethoden sowie aufgetretene Probleme erfasst; Im Bereich der digitalen Kompetenz werden bereits ausgeführte Aktivitäten, verwendete Software, Bewertung von Informationen sowie Erfahrung in Bezug auf «Hassreden» erhoben; Als weitere Merkmalskategorie werden die Massnahmen zum Schutz der persönlichen Daten erfasst; Ergänzend werden die Sicherheit, ergriffene Vorsichtsmassnahmen (Software, Backups) sowie aufgetretene Probleme erhoben; Abschliessend wird die finanzielle Situation des Haushalts erfasst.

<sup>10</sup> Hiermit sind mehr als zehn Stunden Internetnutzung pro Tag gemeint.

Der Anteil der Bevölkerung, der sich online mit den Behörden austauscht liegt mittlerweile bei 81.5% (2021: 79.8%; 2019: 71.2%)<sup>11</sup>. Auch der Anteil der Personen, die auf den Internetseiten der Behörden nach Informationen suchen hat sich in 2023 auf 72.3% erhöht (2021: 72.1%; 2019: 63.5%)<sup>12</sup>. Der Anteil der Personen, die auf den Internetseiten der Behörden Formulare herunterladen lag in 2023 bei 66.1% (2021: 65.3%; 2019: 55.7%)<sup>13</sup>. Der Anteil der Personen, die auf den Internetseiten der Behörden Formulare ausfüllen, lag im 2023 bei 67.9% und bleibt damit auf dem Niveau von 2021: 68.1% (2019: 42.6%)<sup>14</sup>.

Als Fazit des Omnibus 2023 lässt sich festhalten, dass die **Durchdringung in der Bevölkerung, welche Online-Behördenleistungen** nutzen, generell als gut bezeichnet werden kann. Eine stärkere Nutzung digitaler Behördenleistungen sollte durch intensivere Kommunikationsmassnahmen erreicht werden. Grosse Veränderungen und Zuwächse bei der Nutzung gab es vor allem zwischen den Studien 2019 und 2021. Eine deutliche Erhöhung der Nutzungsaktivitäten zwischen 2021 und 2023 kann nicht festgestellt werden.

## 2.4 Synthesebericht Eidgenössische Finanzkontrolle

Die digitale Transformation der Verwaltung wird auf sämtlichen Verwaltungsebenen als wesentliches Instrument zur Modernisierung des öffentlichen Sektors betrachtet. Neben den Aktivitäten auf kantonaler und lokaler Ebene in den Gemeinden werden zahlreiche Projekte beim Bund umgesetzt. Zur Sicherstellung der Qualität wurden durch die Eidgenössische Finanzkontrolle (EFK) bis zum Mai 2023 verschiedene Prüfungen von Projekten zur digitalen Transformation durchgeführt und die Ergebnisse in verschiedenen detaillierten Berichten und einem Abschlussbericht («Synthesebericht»), der auf 16 einzeln geprüften Projekten<sup>15</sup> beruht, veröffentlicht.

Bei der Durchführung der Projekte wurden ungenutzte Potenziale zur erfolgreichen Umsetzung der digitalen Transformation definiert. Lediglich vier der 16 geprüften Projekte sind auf «dem richtigen Weg». Hingegen wurden bei der Hälfte der Projekte deutliche Mängel aufgezeigt. Im Rahmen ihrer Tätigkeit stellt die EFK fest, «dass nur wenige der geprüften Ämter die digitale

<sup>11</sup> Dabei ist auffällig, dass je jünger die Befragten sind und je höher der letzte Bildungsabschluss ist, desto stärker auch von der Möglichkeit der Nutzung der Online-Dienste Gebrauch gemacht wird.

<sup>12</sup> Ebenfalls wie bei der ersten Variablen korrelieren hier Bildungsstand und Alter mit der Nutzung. Auffallend ist, dass die Informationsbeschaffung der Generation zwischen 15 bis 29 Jahren weniger (68.4%) über die Internetseiten der Verwaltung funktioniert, als die der 30- bis 59-Jährigen (80.3%).

<sup>13</sup> Auch hier zeigt sich eine positive Korrelation zwischen Nutzung der Dienste und dem Bildungsstand bzw. dem Alter.

<sup>14</sup> Auch hier zeigt sich eine positive Korrelation zwischen Nutzung der Dienste und dem Bildungsstand bzw. dem Alter.

<sup>15</sup> Evaluation der konsularischen Dienstleistungen im Ausland: Kapitel E-VERA, Digitale Transformation: Prüfung der Einführung des Soll-Prinzips bei der direkten Bundessteuer, Digitale Transformation: Prüfung der Direktzahlungskontrollen in der Landwirtschaft, Digitale Transformation: Prüfung der Prozesseffizienz im Umgang mit Wehrpflichtigen, Digitale Transformation: Prüfung der Prozesseffizienz bei der Regressabwicklung, Prüfung der Prozesseffizienz bei der Ablösung der Meldeplattform Heilmittel, Prüfung der Oberaufsicht über das Grundbuchwesen, Prüfung des DTI-Schlüsselprojektes Erneuerung Zentrales Migrationsinformationssystem mit Schwerpunkt digitale Transformation, Digitale Transformation: Prüfung der Prozesseffizienz bei der Weiterentwicklung des Informatiksystems MISTRA, Digitale Transformation: Prüfung der Online-Verwaltung der Sonderabfälle, Digitale Transformation: Prüfung der Ablösung von E-ZIV1, Digitale Transformation: Prüfung der Prozesseffizienz von Core-IT, Digitale Transformation: Prüfung der neuen Steuerung IKT und Digitalisierung, Prüfung des IKT-Schlüsselprojektes DaziT, Prüfung des IKT-Schlüsselprojektes DaziT, Prüfung des DTI-Schlüsselprojektes DaziT mit Schwerpunkt Warenverkehrssystem «Passar».

Transformation ganzheitlich angehen, indem sie die relevanten Dimensionen (...) adressieren: Kunde, Strategie, Technologie, Betrieb, Organisation und Kultur.»

Die EFK sieht dieses Vorgehen als Grund für das schwache Abschneiden der Schweiz im Benchmark für elektronische Behördenleistungen 2022 der Europäischen Kommission<sup>16</sup>. Die EFK sieht Themen in der Führung der Projekte, insbesondere bei der Definition der Projektziele, der operativen Steuerung der Projekte und der organisationalen Strukturen. Thematisiert werden hierbei ein unzureichendes Stakeholder- und Prozessmanagement, ungenügende Aufarbeitung der rechtlichen Themen, unzureichende Beachtung der «Schlüsselressource Daten» inkl. der notwendigen Data Governance sowie die unzureichende Nutzung bestehender Handlungsspielräume in Bezug auf das föderale System der Schweiz sowie die zur Verfügung stehenden personellen und finanziellen Ressourcen.

Im Ergebnis leitet die Eidgenössische Finanzkontrolle (EFK) basierend auf den Einzelprojekten relevante Faktoren für die erfolgreiche Umsetzung von Projekten im Bereich der digitalen Transformation für die Bundesverwaltung ab:

- Ausgehend von der digitalen Transformation sollen alte Systeme nicht einfach nur technisch ersetzt, sondern «neu gedacht» werden. Dazu ist ein **sinnvolles Ambitionslevel** bezüglich der zu erreichenden und erwartbaren Ziele zu definieren.
- **Vision, Strategie und Steuerung** sollen aufeinander abgestimmt sein. Die Vision soll überzeugen, die Strategie soll auf greifbare und konkrete Handlungsfelder, Zielbilder und Massnahmen reduziert werden. Dazu sind geeignete Führungsinstrumente, messbare Ziele und realistische Planungen zu garantieren. Ebenfalls wesentlich sind Unterstützung und Bekenntnis der obersten Führungsebene für die Transformation.
- Im Bereich der Chancen soll eine **ganzheitliche Betrachtungsweise** («End-to-End-Sicht») mit der Einbindung aller Stakeholdergruppen erfolgen.
- Ebenfalls sollen **rechtlichen Grundlagen** genutzt oder geschaffen bzw. Gesetze modernisiert werden.
- Zudem muss das **Potenzial der Daten** erkannt und diese als Instrument zur Umsetzung der Projekte, aber auch als Gegenstand der Digitalisierung, genutzt werden.
- Es gilt **systemisch bedingten Handlungsspielräume** zur Modernisierung zu nutzen. Hierzu zählt die föderale Vielfalt bei gleichzeitig standardisierten Schnittstellen, die konsequente Priorisierung von Projekten und realistischen Planungen sowie die Weiterentwicklung der bestehenden Mitarbeitenden.

Die EFK gibt in ihrem Synthesebericht wertvolle Hinweise auf der Grundlage der Lerneffekte verschiedener einzelner Projekte auf der Ebene der Bundesverwaltung. Diese finden einen Bezug zur neuen DVS-Strategie und werden auch im operativen Bereich den Weg in das Projektmanagement finden.

<sup>16</sup> Der im Vorfeld vorgestellte «Government-Benchmark 2023» stellt im weitesten Sinne den Nachfolger des genannten «Benchmark für elektronische Behördendienste 2022» dar.

## 2.5 E-Accessibility-Studie 2023

Die Stiftung «Zugang für alle» setzt sich für mehr Teilhabe am gesellschaftlichen Leben für Menschen mit Behinderung ein. Laut dem Bundesamt für Statistik leben in der Schweiz mehr als 1.8 Millionen Menschen mit einer Behinderung. Das Smartphone kann für viele Menschen mit Behinderung eine Unterstützung sein. Damit die Apps auf dem Smartphone als Hilfe wahrgenommen werden, ist es wichtig, dass diese für alle Menschen einfach nutzbar sind. Die Zugänglichkeit wird seit dem Jahr 2004 von der Stiftung «Zugang für alle» bewertet.

In der Untersuchung werden 46 Apps von verschiedensten Anbietern aus dem öffentlichen Sektor und auch aus der Privatwirtschaft bewertet. Die Zugänglichkeit der bewerteten Apps aus den Bereichen «Kommunikation», «Produktivität» und «Information» ist äusserst unterschiedlich. Bei 80% der Apps sind generell Nutzungsbarrieren vorhanden, 60% der Apps werden sogar als «ungenügend zugänglich» beschrieben.

Leider wurde im Rahmen der Studie nur eine begrenzte Form von Apps für Smartphones bewertet und keine Aussage über die Barrierefreiheit von klassischen Behördenseiten im Internet getroffen. Dennoch gibt die Studie einen sehr guten Überblick auf die Barrierefreiheit in Bezug auf Smartphone-Apps und sensibilisiert hinsichtlich dieses wichtigen Themas.

Im Rahmen der Bewertung **werden vielfältige, teilweise ganz unterschiedliche Barrieren** festgestellt, für motorische Behinderungen, z.B. Zittern; für Sehbehinderungen, z.B. Kontraste; für kognitive Behinderungen, z.B. durch komplexe Sprache und Strukturen. Für die bereitgestellten Inhalte sind daher **alternative Bereitstellungsformen** zu berücksichtigen, um jeweils Informationsdefizite aufgrund der individuellen Behinderung ausschliessen zu können.

## 3 DVS-Umfrage 2024

In diesem Jahr wurden im Rahmen des Monitorings Meinungen aus der öffentlichen Verwaltung in Bezug auf die Fortschritte bzgl. der Digitalisierung eingeholt. Mit der Umfrage wurden vertiefend Themen aus der DVS-Strategie aufgegriffen, sowie Herausforderungen, welche die Schweiz aus Sicht des Monitorings angehen sollte. Hierfür wurde im Februar 2024 eine Umfrage lanciert, welche fünf Frageblöcke umfasste. Die Befragung ging an alle Delegierten der DVS, die Mitglieder des operativen Führungsgremiums sowie an den Schweizerischen Städteverband und den Schweizerischen Gemeindeverband. Im Fokus standen dabei die Zusammenarbeit zwischen Gemeinden bzw. Städten und Kantonen, der Umsetzungsstand von digitalen Projekten, die Art der Servicebereitstellung (Public Service Design) sowie die Einschätzung von digitalen Trends. Die Befragung soll bestimmte Trends aufzeigen, ohne den Anspruch einer repräsentativen Studie zu haben.

Bei der Art der **Zusammenarbeit** zwischen Kantonen und Gemeinden wird offensichtlich, dass diese sehr heterogen gelebt wird und deutliche Unterschiede der Ausgestaltung der Zusammenarbeit bestehen. Knapp 30% der Befragten gaben an, dass die Zusammenarbeit nicht geregelt

sei, aber geplant ist. Bei rund 30% der Befragten gibt es eine gemeinsame Organisation. Auffallend ist, dass nur in rund 17% der Fälle die Zusammenarbeit auf gesetzlicher Ebene geregelt ist.

Betrachtet man die Themen, welche die Verwaltung aktuell besonders stark beschäftigen und den jeweiligen Umsetzungsstand einzelner Massnahmen<sup>17</sup>, so ergibt sich bei **Applikationen und Dienstleistungen** folgendes Bild: Im Bereich «eBau» gaben 64% der Befragten an, sich in der Realisierungsphase, Betriebsphase bzw. Weiterentwicklung zu befinden. Anders der Bereich des Building Information Modelling «BIM» und auch des «Digitalen Zwillings». Hier gaben 44% der Befragten an, keine Lösung geplant zu haben, knapp 40% befanden sich in der Ideenphase und lediglich 15% in der Einführungsphase. Sehr heterogen sind die Aussagen zur gemeinsamen Grundbuchlösung für Gemeinden, Städte und Kantone sowie für gemeinsame Online-Formularlösungen. Allgemein meist in der Betriebs- bzw. Weiterentwicklungsphase befinden sich die zentrale Betriebsregistrauskunft (falls gemeinsam geplant), Schulverwaltungslösungen, die digitale Einreichung der Steuererklärung sowie ein gemeinsames Publikationsportal (Amtsblätter). Grosse Unterschiede bestehen bei der Bereitstellung von Partizipationslösungen (informell) sowie Lösungen für digitale Vernehmlassungen (formell). Ein Grossteil der Befragten befindet sich noch in der Ideenphase/Marktbeobachtung während sich ein weiterer Grossteil mit ihren Lösungen bereits in der Betriebsphase befindet.

In Bezug auf **Basisdienste** gaben die meisten Befragten an, Geobasisdienste bereits zentral zur Verfügung zu stellen - auch die gemeinsame Portallösung iGovPortal und das Thema Open Government Data sind etabliert. Hingegen häufig in der Ideenphase bzw. Marktbeobachtungsphase befinden sich die Themen der gemeinsamen Unternehmensarchitektur, die Umsetzung von E-ID-Pilotprojekten, der Einsatz von AGOV, die Bereitstellung von Dokumenten/Auszügen über SSI, die Förderung der Mehrfachnutzung von Verwaltungsdaten und die Verlagerung des Betriebs in die Public Cloud. Auffallend ist, dass die Publikation von Metadaten in Form der Interoperabilitätsplattform I14Y oder über einen eigenen Datenkatalog mehrheitlich (noch) kein Thema ist.

Bei **administrativen Themen** sind sehr heterogene Umsetzungsstände in den Verwaltungen zu beobachten. Der Grossteil befindet sich in der Initialisierungsphase bzw. Konzeptphase, wenn es um die Erstellung eines Servicekatalogs, die Bemühung nach Standardisierungen, die Schulung der Mitarbeitenden zum Umgang mit dem digitalen Wandel und um das Marketing bzgl. Digitaler Behördenleistungen geht. Auffallend ist, dass die Themen des Marketings und vor allem auch die Erarbeitung von organisationsweiten Designrichtlinien für Digitale Behördenleistungen aktuell grösstenteils nicht zu den Themenschwerpunkten gehören. Teilweise sind keinerlei Lösungen geplant oder die Themen befinden sich sehr häufig in der Ideenphase oder allenfalls in der Konzeptphase.

Bezogen auf zukünftige **Trends** wird deutlich, dass die meisten Verwaltungen für Themen der Künstlichen Intelligenz derzeit in der Beobachtungsphase, teilweise in der Konzeptausarbeitung

<sup>17</sup> Hierbei wird unterschieden nach den Phasen «keine Lösung geplant», «Ideenphase / Marktbeobachtung», «Initialisierung / Konzeptphase», «Realisierung / Einführungsphase», «Betriebsphase» und «Ausbau / Weiterentwicklung».

sind. Themen im Bereich der Automatisierung, Sensorik und IoT, Gemeinsamen Beschaffung, Informationssicherheit, Datenschutz, Monitoring digitaler Projekte und nachhaltiger Infrastrukturbetrieb befinden sich in der normalen Betriebsphase. Sehr heterogen im Umsetzungsstand sind die Themen der Datenanalyse, der Datenvisualisierung, der Data Governance und Datenökosysteme. Das Thema der Digitalen Selbstbestimmung und der Digitalen Souveränität befindet sich meist noch in der Phase der Ideensammlung bzw. der Beobachtungsphase.

## 4 Synthese

### 4.1 Synthese der Ranking-Ergebnisse

Die Verwaltungen in der Schweiz bauen ihr Angebot digitaler Behördenleistungen stetig aus. Die Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger in der Schweiz zeigt sich sehr zufrieden mit dem digitalen Behördenangebot und glaubt an die Vorteile der digitalen Verwaltung. Dies wirkt sich positiv auf das Vertrauen in den Staat und seine Leistungsfähigkeit aus. Dennoch liegt die Schweiz in den Benchmark-Studien eher auf den hinteren Plätzen. Um in Zukunft einen Platz in der Spitzengruppe der digitalen Verwaltungen zu erreichen, benötigt es gemäss dem Monitoring folgende Handlungsmassnahmen. Die folgenden notwendigen Aktivitäten betreffen den technischen, kommunikativen und kulturellen Bereich:

#### Bereitstellung der wichtigen Dienste

- Grundlegende Dienste im Bereich digitaler Behördenleistungen bieten das grösste Nutzungspotenzial, wie bspw. E-Umzug, die digitale Wohnsitzbescheinigung oder digitale Betriebsregisterauskunft. Die am häufigsten online genutzte Behördendienstleistungen sind Strafregisterauszug bestellen (86%), Steuererklärung ausfüllen (80%), Betriebsregisterauszug bestellen (79%) und der «Mängelmelder» (73%).
- In Bezug auf die Bereitstellung von E-Partizipation gibt es Aufholbedarf.

#### Optimierung der Art und Weise der Umsetzung und des Service Design der Dienste

- Einfacher und schneller Zugang zu Online-Behördendiensten und einfache Handhabung.
- Klare Dienstleistungsprozesse (z.B. Nachvollziehbarkeit der Dauer und des Fortschritts von digitalen Behördendiensten).
- Nutzerinnen und Nutzer von digitalen Behördendiensten müssen bei der Gestaltung ins Zentrum gestellt werden. Alle Bevölkerungsgruppen müssen von Beginn an berücksichtigt werden (User-Centered-Service Design). Es braucht verständliche Behördenportale und Hilfsmittel für die Nutzerinnen und Nutzer (z.B. Online-Support, Chatbot etc.).

#### Bereitstellung von unterstützenden Diensten (Basisdiensten)

- Sichere Authentifizierung und Identifizierung sind eine Voraussetzung für durchgehend digitale Behördendienste und eine erfolgreiche Digitale Verwaltung

### Gemeinsame Handlungsprinzipien

- Onlinedienste der Behörden sollen zentral und für alle über einen Zugangspunkt einfach zugänglich sein («One-Stop-Shop»)<sup>18</sup>.
- Es braucht interoperable Datensysteme, die den Aufwand für die Nutzerinnen und Nutzer und die Behörden reduzieren und die Datenqualität steigern, indem bspw. bei der Leistungsabwicklung persönliche Daten automatisch vorausgefüllt werden («Once-Only-Prinzip», für z.B. automatisch vorausgefüllte Formulare).
- Skalierbarkeit der Lösungen: Es braucht sichtbare Leuchtturmprojekte, die angegangen und national verbreitet werden müssen (z.B. Fokus auf Best-Practice-Projekte).

### Marketing und Kommunikation

- Das Wissen über bestehende Dienste und die Verbesserung der Auffindbarkeit sind essentiell. Der Zugang zu Online-Behördendiensten soll einfach und schnell sein.
- Gewohnheiten in Bezug auf Nutzung von Behördendiensten ändern und die Bekanntheit von digitalen Behördendiensten erhöhen.
- Digitale Kompetenzen der Nutzerinnen und Nutzer sowie auch der Verwaltungsmitarbeitenden aufbauen.

### Organisationaler Wandel

- Aufbau bzw. Sicherstellung der notwendigen Fähigkeiten innerhalb der Verwaltung.
- Einnehmen der Kundenperspektive bei der Bereitstellung von Behördenleistungen.

## 4.2 Handlungsbedarf

Betrachtet man ausgehend von den dargestellten Rankings das Abschneiden der Schweiz im Bereich der Digitalen Verwaltung, so bestehen aktuell noch verschiedene Lücken im Bereich der Digitalisierung in der Schweiz. Dabei sollte unterschieden werden zwischen Themen, die bereits jetzt durch formulierte Massnahmen in der Umsetzungsplanung angegangen werden und Themen, für die zum jetzigen Zeitpunkt noch keine Massnahmen oder Projekte formuliert wurden.

### Erkannter Handlungsbedarf mit in Umsetzung befindlichen bzw. geplanten Massnahmen

- Die **Anzahl der digitalen Dienstleistungen** ist bereits gut, aber dennoch weiter auszubauen. Grosse Potenziale liegen in der **Verbesserung der Qualität** der bereitgestellten Leistungen. Nicht nur das «Ob», sondern auch das «Wie» ist für die Nutzungsintensität entscheidend. Hierbei sind die entsprechenden Kriterien im Bereich des Public Service Design und der Nachvollziehbarkeit und Transparenz der Dienste zu beachten.
- Wesentlich für einen Erfolg wird die Bereitstellung der **grundlegenden Infrastrukturen** und Services (z.B. staatlich anerkannte E-ID, E-Voting) sein, die unmittelbar mit

<sup>18</sup> Hiermit ist nicht die Bereitstellung eines singulären Portals gemeint, sondern lediglich der Zugang über einen Eintrittspunkt.



der Qualität und der Akzeptanz der Dienstleistungen korrelieren. Hiermit kann bspw. auch die internationale Bereitstellung von Dienstleistungen sichergestellt werden.

- Mit der DVS-Strategie legen die Gemeinwesen mehr Wert auf die Bereitstellung **skalierbarer Dienstleistungen**. Diese können nach Nutzungsintensität priorisiert und nach Lebenslagen gruppiert werden. Die Nutzung von «Once-Only» und Sicherstellung der Interoperabilität sind grundlegend.
- Die DVS übernimmt eine wesentliche Stellung bei der Schaffung der notwendigen **verwaltungsinternen Grundlagen** (z.B. Standardsetzung, Weiterentwicklung verwaltschaftsintern etc.). Diese Grundlagen und Standards werden allerdings nicht in Rankings bewertet.
- Die DVS ermöglicht den **Erfahrungsaustausch** bzgl. der verschiedenen Themen, die Koordination der Projekte und Massnahmen und auch die Sichtweise der verschiedenen Stakeholdergruppen in die Entwicklung der digitalen Behördenleistungen eingebracht.

### Zusätzlicher bzw. zu intensivierender Handlungsbedarf

- Erfolgskritisch neben der eigentlichen Bereitstellung von digitalen Behördenleistungen ist vor allem die Frage, ob das Angebot genutzt wird. In diesem Kontext besteht deutlicher Handlungsbedarf bzgl. der **Kommunikation** und Bereitstellung der Dienstleistungen. Bevölkerung und Unternehmen müssen wissen, wo sie welche Dienstleistungen digital erhalten, damit sie diese gemäss ihren Erwartungen nutzen können.
- Mit diesem Thema unmittelbar verbunden sind die **kundenzentrierte Sichtweise** («Customer Centricity») und die Erhöhung der «User Experience» der digitalen Behördenleistungen.
- Die Einhaltung von minimalen **Design-Standards** (Usability, Medienbruchfreier Prozess, Rückmeldungen etc.) für digitale Behördenleistungen sollte zudem auf allen Ebenen der Verwaltung sichergestellt sein. Nur so kann eine steigende Nutzungsintensität bei der Bevölkerung erreicht werden.
- Auf diese Weise kann auch die **Inklusion** und die geforderte bzw. gesetzlich festgeschriebene Barrierefreiheit in der Umsetzung von digitalen Behördenleistungen gefördert werden.
- Mehr und bessere digitale Behördenleistungen lassen sich auch durch eine **intensivierte und institutionalisierte Zusammenarbeit** zwischen Gemeinden / Städten und den Kantonen umsetzen.
- Zusätzliche Handlungsbedarfe sind im sukzessiven quantitativen Ausbau und in der Skalierung oder auch Vernetzung **häufig nachgefragter Dienstleistungen** oder auch neuer Themen (z.B. Partizipation) sinnvoll. Ein Beispiel für einen bestehenden und sehr positiv wahrgenommenen und bewerteten Service ist E-Umzug.



- Hierdurch wird auch die Einbindung sämtlicher Kompetenzen und der Aufbau der notwendigen **Skills in der Verwaltung** erleichtert. Durch die Anforderungen der Digitalen Transformation und den zunehmenden Fachkräftemangel ist die Verwaltungsebenen übergreifende Zusammenarbeit der Schlüssel für die erfolgreiche Umsetzung von Massnahmen und Projekten. Mit der erfolgreichen Zusammenarbeit kann auch der notwendige Wissenstransfer und der Aufbau der entsprechenden Skills in den verschiedenen Verwaltungen erfolgen.

## 5 Anhang

### 5.1 Gap-Analyse – Aktuelle Massnahmen und potenzielle Wirkungsweisen

Im Folgenden wird eine Übersicht über die bestehenden Massnahmen in den DVS-Handlungsfeldern gegeben. Jede Einzelne der Massnahmen ist wichtig, um die Digitalisierung in der Verwaltung voranzubringen.

In der Übersicht werden die wahrgenommenen Lücken (s. Kapitel 4.1) den bestehenden Projekten des DVS-Umsetzungsplans gegenübergestellt. Hierdurch kann abgeschätzt werden, welche DVS-Massnahmen besonders wirksam sind, um Lücken zu schliessen und sich auch gleichzeitig in besonderem Masse auf die Rankings auswirken. Dabei wird in fünf Dimensionen unterschieden: Nach zugehörigem DVS-Handlungsfeld, der jeweiligen DVS-Initiativmassnahme in der Umsetzungsplanung, der adressierten Herausforderung aus den betrachteten Rankings, der Wirkungsweise, ob die Massnahme unmittelbar wirkt oder die Massnahme z.B. als Grundlage indirekt wirkt, und dem möglichen Effekt auf die bestehenden Rankingbewertungen.

DVS-Handlungsfeld	DVS-Initiativmassnahme	Adressierte Herausforderung aus Rankings	Wirkung	Möglicher Effekt auf Ranking
	<b>Initiative 1: Digitaler Kanal zwischen Bevölkerung und Verwaltung etablieren</b>			
Digitale Angebote	INM1.001: Aufbau eines gemeinsamen Servicekatalogs	Verbesserte Sichtbarkeit d. Leistungen	Direkt	Hoch
Digitale Angebote; Basisdienste und Infrastrukturen	INM1.026: Neuausrichtung E-Voting	Umsetzung eines weiteren Themas / Life-Event	Direkt	Hoch
Digitale Angebote	INM1.059/60: Nutzerfreundlichkeit der elektronischen Behördenleistungen verbessern	Umsetzung Qualitätskriterien (Public Service Design) E-Government Benchmarking	Direkt	Sehr hoch
Digitale Angebote	INM1.068: Neuentwicklung der Publikationsplattform «Amtsblattportal»	Umsetzung eines weiteren Themas / Life-Event	Direkt	Niedrig
Digitale Angebote	INM1.070: Erneuerung und Weiterentwicklung «iGovPortal.ch»	Bessere Auffindbarkeit und Kommunizierbarkeit der Services, bessere Qualität der Servicebereitstellung	Direkt	Sehr hoch
Digitale Angebote	INM1.071: Schweizweite Betriebsregisterauskunft	Umsetzung eines weiteren Themas / Life-Event	Direkt	Mittel

<b>Initiative 2: Potenzial zur Automatisierung und Vereinfachung für die Wirtschaft ausschöpfen</b>				
Standards	INM2.047: eCH Standards für interoperable Portalarchitektur definieren	Grundlage zur besseren Serviceerstellung	Indirekt	Sehr hoch
<b>Initiative 3: Behördenübergreifende digitale Identifikation etablieren</b>				
Rechtsgrundlagen	INM3.046: E-ID Gesetzgebungsprojekt und Pilotprojekte	Grundlage zur besseren Serviceerstellung / Vereinfachung Leistungsbezug für Nutzende	Direkt	Sehr hoch
Basisdienste und Infrastrukturen, Standards	INM3.061: Umsetzung eines Authentifizierungsdienst der Schweizer Behörden (AGOV)	Grundlage zur besseren Serviceerstellung / Vereinfachung Leistungsbezug für Nutzende	Direkt	Sehr hoch
Basisdienste und Infrastrukturen; Digitale Angebote	INM3.066: Erarbeitung der inhaltlichen Standardisierung Verifiable Credentials (VC, digitale Nachweise)	Grundlage zur besseren Serviceerstellung / Vereinfachung Leistungsbezug für Nutzende	Indirekt	Sehr hoch
<b>Initiative 4: Föderales Datenmanagement aufbauen</b>				
Basisdienste und Infrastrukturen	INM4.015: Einführung Adresstypologie bei den UID-Stellen	Verwaltungsinterne Grundlagenarbeit zur besseren Serviceerstellung	Indirekt	
Basisdienste und Infrastrukturen	INM4.016: Umsetzung Nationaler Adressdienst (NAD) plus Pilotierungen	Verwaltungsinterne Grundlagenarbeit zur besseren Serviceerstellung	Indirekt	Mittel
Basisdienste und Infrastrukturen	INM4.024: Aufbau und Weiterentwicklung des Schweizer Datenökosystems und der dazugehöriger Datenaustauschinfrastrukturen	Grundlage zur besseren Serviceerstellung / Vereinfachung Leistungsbezug für Nutzende	Indirekt	Hoch
Basisdienste und Infrastrukturen, Standards, Digitale Angebote	INM4.031: Optimierung OGD und beschleunigte Mehrfachnutzung	Grundlage zur besseren Serviceerstellung / Vereinfachung Leistungsbezug für Nutzende	Indirekt	Mittel
Weiterentwicklung der Zusammenarbeit	INM4.044: Koordination Datenmanagement in den Kantonen	Verwaltungsinterne Grundlagenarbeit zur besseren Serviceerstellung	Indirekt	Hoch
Basisdienste und Infrastrukturen	INM4.064: IT-Lösung für die landwirtschaftliche Gesetzgebung Bund und Kantone (Standardisierte Schnittstellen)	Umsetzung eines weiteren Themas / Life-Event	Indirekt	Mittel

Basisdienste und Infrastrukturen	INM4.067: Anforderungen an nationalen Datenkatalog (I14Y) aus Sicht Kantone und Gemeinden	Verwaltungsinterne Grundlagenarbeit zur besseren Serviceerstellung	Indirekt	Sehr hoch
Basisdienste und Infrastrukturen	INM4.069: Webportal für die Mehrfachnutzung statistischer Daten der bedarfsabhängigen Sozialleistungen zur datenbasierten Entscheidungsfindung	Verwaltungsinterne Grundlagenarbeit zur besseren Serviceerstellung	Indirekt	Mittel
Basisdienste und Infrastrukturen	INM4.072: SpiGes – Umsetzung von zwei MVP, Piloterhebung und Datenerhebungsplattform im Jahr 2024	Grundlage im Bereich Life-Event Spital – Branchenlösung	Direkt	Mittel
Basisdienste und Infrastrukturen	INM4.073: Studie «Ausweitung der IT-Lösung (NIKA) in den Bereichen der landwirtschaftsrelevanten Gesetzgebung von Bund und Kanton auf die Westschweiz	Grundlage im Bereich Life-Event Landwirtschaft – Branchenlösung	Indirekt	Mittel
<b>Initiative 5: Institutionelle Grundlagen für Cloud-Dienste in der Verwaltung schaffen</b>				
Digitale Kultur und Fähigkeiten	INM5.025: Bedarf an einem gemeinsamen Kompetenzaufbau zu Cloud Governance ermitteln.	Grundlage zur besseren Serviceerstellung, z.B. Skalierung nationaler Services	Indirekt	Hoch

Abbildung 2: Gap-Wirkungs-Analyse (Darstellung DVS).

## 5.2 Detailergebnisse eGovernment Monitor 2023

Der eGovernment Monitor 2023 gliedert sich in fünf Kerndimensionen «Nutzer\*innen», «Künstliche Intelligenz», «Digitale Identifikation», «Nutzungsperspektiven» und «Nutzungslücke».

In der Dimension **«Nutzer\*innen»** wird deutlich, dass die digitale Affinität zur Nutzung von Online-Diensten in der Schweiz am grössten (CH: 69%; DE: 65%; AT: 65%) ist, wenn es möglich ist, Dinge online, statt offline zu erledigen. Gründe, weshalb die Online-Services nicht genutzt werden seien vor allem die Gewohnheit persönlich aufs Amt zu gehen (CH: 52%; DE: 52%; AT: 43%), der Vorzug von persönlichen Ansprechpersonen (CH: 51%; DE: 51%; AT: 44%) oder die Sorge vor eigenen Fehlern (CH: 47%; DE: 50%; AT: 44%). Eine Besonderheit in der Schweiz ist auch die Aussage von 47% der befragten Personen die angibt, dass Dinge in der Verwaltung auf dem persönlichen Weg schneller geregelt werden als online (DE: 40%; AT: 33%).

Bei der Dimension der **«Künstlichen Intelligenz»** gehen 47% der Schweizerinnen und Schweizer von einer kürzeren Bearbeitungszeit durch KI aus (DE: 56%; AT: 56%). Auch rechnen 30% der Schweizerinnen und Schweizer mit mehr Bearbeitungsfehlern (DE: 24%; AT: 23%) und 36% mit weniger objektiven Entscheidungen (DE: 25%; AT: 24%). Für rund 39% der Befragten in der Schweiz ist der Einsatz von KI in Ordnung, wenn grundlegende Entscheidungen weiterhin durch Menschen getroffen werden (DE: 48%; AT: 47%). Unter allen Beteiligten (in Deutschland) gaben 63% der Befragten an, Chatbots in der Verwaltung zu kennen, aber nur 23% hätten bereits über einen Chatbot kommuniziert<sup>19</sup>.

In Bezug auf die **«Digitale Identifikation»** gaben im Jahr 2023 rund 68% der Schweizerinnen und Schweizer an, ein digitales Identifikationsverfahren zu nutzen. Dies stellt im Vergleich zum Vorjahr einen Zuwachs von 5 Prozentpunkten dar. Am häufigsten vertreten war hierbei die Swiss-ID mit 57%.

Bei den **«Nutzungsperspektiven»** gaben 92% der Schweizer Befragten an, in Zukunft Behördenleistungen online nutzen zu wollen (DE: 94%; AT: 95%). Dabei wird deutlich, dass den Befragten häufig nicht klar ist, ob die benötigte Leistung online angeboten wird (CH: 52%; DE: 61%; AT: 47%). 42% der Befragten gaben an, sich bei den Online-Angeboten nicht zurecht zu finden (DE: 47%; AT: 37%). Von den Befragten gaben 60% an, in den letzten 12 Monaten E-Government-Angebote genutzt zu haben (DE: 56%; AT: 70%). Die allgemeine Zufriedenheit («sehr zufrieden» und «etwas zufrieden») mit den angebotenen Leistungen ist dabei in der Schweiz mit 78% recht hoch (DE: 58%; AT: 75%). Die Unzufriedenheit war im Vergleich mit den Nachbarländern generell sehr gering. Wenn es diese gab, wurde sie vor allem durch bestimmte fehlende Online-Angebote (CH: 34%; DE: 56%; AT: 41%), unklare Kommunikation der Angebote (CH: 23%; DE: 37%; AT: 37%), unübersichtliche Internetseiten (CH: 22%; DE: 36%; AT: 26%), komplizierte Angebote (CH: 18%; DE: 26%; AT: 21%), nicht von Anfang bis Ende direkt abwickelbare Leistungen (CH: 14%; DE: 25%; AT: 17%), komplizierte Registrierung (CH: 10%; DE: 25%; AT: 29%) und nur sehr selten Dienste die nicht für mobile Endgeräte nutzbar sind (CH: 7%; DE: 8%; AT: 5%).

<sup>19</sup> Hier wurden keine Daten für die Schweiz erhoben.

Bei den **konkreten Leistungen** ist vor allem die Erklärung der Lohnsteuer mit 80% Nutzungsquote sehr hoch (DE: 83%; AT: 94%) und mit 70% im internationalen Vergleich stark genutzt ist auch die Anmeldung bzw. Ummeldung des Wohnsitzes (DE: 40%; AT: 55%). Ebenfalls stark genutzt ist die digitale Beantragung des Führerausweises mit 65% (DE: 40%; AT: 55%). Dabei gaben 53% der Befragten an, die E-Government-Leistungen mittlerweile mobil zu nutzen (DE: 54%; AT: 56%).

Die Gründe für den **Abbruch bei der Beantragung** von E-Government-Leistungen lagen in der technisch zu komplizierten Abwicklung (CH: 21%; DE: 24%; AT: 18%), in den Medienbrüchen innerhalb der Dienstleistungen (CH: 21%; DE: 24%; AT: 20%), an den Abstürzen / Ladezeiten der Seite (CH: 19%; DE: 25%; AT: 23%), an der komplizierten Sprache (CH: 18%; DE: 27%; AT: 25%), den fehlenden Möglichkeiten der Identifikation (CH: 18%; DE: 27%; AT: 23%), der fehlenden Fähigkeit für mobile Endgeräte (CH: 15%; DE: 11%; AT: 10%), dem fehlenden Support (CH: 14%; DE: 21%; AT: 24%), Bedenken zur Datensicherheit (CH: 11%; DE: 7%; AT: 6%) und Bedenken zum Datenschutz (CH: 10%; DE: 7%; AT: 9%).

In der letzten Dimension, der **«Nutzungslücke»<sup>20</sup>** sind die Gründe für die bewusste offline-Nutzung beschrieben. Diese seien Gewohnheit (CH: 44%; DE: 46%; AT: 46%), Sorge etwas falsch zu machen (CH: 19%; DE: 19%; AT: 17%), Wunsch keine persönlichen Daten zu teilen (CH: 12%; DE: 11%; AT: 7%), Einschätzung dass es online nicht funktioniere (CH: 10%; DE: 12%; AT: 7%), die komplizierte Bereitstellung der Dienste (CH: 9%; DE: 12%; AT: 14%) oder ein fehlendes Gerät zur Nutzung der E-Government-Services (CH: 6%; DE: 5%; AT: 4%).

### 5.3 Seitenblicke | Weitere Studien

Neben den dargestellten Studien, die in diesem Monitoringbericht näher vorgestellt werden, können für interessierte Leser weitere Veröffentlichungen von Interesse sein:

- Der **Monitoringbericht 2023 der Bundeskanzlei** gibt eine Übersicht zur Digitalen Schweiz 2023, mit einer Bewertung der drei Fokusthemen 2023 (Digitalisierung Gesundheit, Digitalisierung Recht und Digitale Souveränität) sowie die 5 Wirkungsbereiche (Bildung und Kompetenzen, Sicherheit und Vertrauen, Rahmenbedingungen, Infrastruktur und digitale Behördenleistungen) ([Link](#)).
- Mit dem **Open Data Maturity (ODM) Assessment 2023** soll die Verfügbarkeit und Wiederverwendung von Informationen des öffentlichen Sektors gemessen werden. Hierzu werden 4 Dimensionen bzgl. ihres jeweiligen Reifegrades betrachtet: (1) Nationale Richtlinien, (2) Verfügbare Datenbestände auf nationalen Portalen, (3) Qualität der Metadaten sowie (4) Monitoring bzgl. Wiederverwendung und Wirkungsmessung von Open Data ([Link](#)).
- Der **Digital Economy and Society Index (DESI)** fasst in verschiedenen Indikatoren die digitale Performance von Europa zusammen. Seit 2023 ist DESI in den Report zur Digitalen Dekade integriert. Neben Indikatoren des vorgestellten eGovernment Benchmarks zur Messung

<sup>20</sup> Hierzu zählen die Dienste, bei denen den Nutzerinnen und Nutzern die Möglichkeit der Online-Nutzung bekannt war, diese aber nicht genutzt wurde, die Online-Nutzung nicht bekannt war und auch nicht gesucht wurde und wo eine Online-Nutzung gesucht, aber nicht gefunden wurde.

- der Digitalisierung der Public Services finden sich weitere Dimensionen zur digitalen Maturität (Digital Skills, Digital Infrastructure und Digital Transformation of businesses) ([Link](#)).
- Die **Worldwide Governance Indicators (WGI)** bewerten gesamthaft die Regierungsführung (Good Governance). Weltweit werden hierbei allgemeine Muster in der Umsetzung des Regierungs- und Verwaltungshandelns bewertet. Im WGI werden Daten von 30 Think Tanks, internationalen Organisationen, Non-Profit-Organisationen und Unternehmen aggregiert ([Link](#)).
  - Der **UN E-Government Development Index (EGDI)** wurde bereits im letzten Monitoringbericht 2023 thematisiert. Die Datengrundlage wird alle zwei Jahre aktualisiert. Eine Vorstellung des Survey mit aktualisierten Daten folgt im nächsten DVS-Monitoringbericht 2025 ([Link](#)).
  - Der **Digital Excellence Report 2023** thematisiert den Stand der Digitalisierung in der Schweiz in verschiedenen Branchen. Auch die Verwaltung wurde hierbei untersucht. Sehr deutlich wird auf die teilweise immer noch sehr traditionelle Haltung der Verwaltung als Innovationstreiber, den Umgang mit Customer Journeys und dem Fehlen von Datenkompetenz eingegangen ([Link](#)).
  - Das **World Competitiveness Ranking** des International Institute for Management Development (IMD) zeichnet ein Bild der weltweiten digitalen Wettbewerbsfähigkeit eines Landes. Hierbei erreicht die Schweiz in 2023 den fünften Rang. In das Ranking fliessen die drei Dimensionen Wissen (Kenntnis um neue Technologien zu erforschen, zu verstehen und zu bauen), Technologie (Gesamtkontext der die Entwicklung von digitalen Technologien ermöglicht) und Zukunftsfähigkeit (Bereitschaft des Landes, die Digitale Transformation zu nutzen) ein ([Link](#)).
- Im Ergebnis zeigt sich im IMD World Digital Competitiveness Ranking 2023 in diesem Jahr eine leichte Verschlechterung im Bereich des E-Government beim Indikator: “Provision of online government services to promote access and inclusion of citizens” mit einem Indexwert von 0.875 (2022: 0.891) sowie der der E-Participation: “Use of online services that facilitate public’s interaction with government” mit einem Indexwert von 0.705 (2022: 0.905). Die Variablen basieren auf der UN E-Government Knowledge Database. ([Link](#)).
- Der **Global Innovation Index (GII)** 2023 wird gemeinsam von der Cornell University, INSEAD und der World Intellectual Property Organization (WIPO) herausgegeben. Die Datengrundlage für die Bereiche E-Government und E-Participation entspricht dem UN E-Government Survey 2022. Der Index zeigt, welche Staaten in der globalen Innovation führend sind, indem die globalen Innovationstrends von 132 Volkswirtschaften weltweit durchleuchtet werden. Die 16. Ausgabe vom GII misst die Innovation anhand von 80 Kriterien wie Institutionen, Humankapital und Forschung, Infrastruktur, Investitionen, Adaption und Verbreitung von Wissen sowie kreativer Leistungen. Die Schweiz ist zum 13. Mal in Folge die innovativste Volkswirtschaft der Welt. Sie liegt auf Platz 1 des GII, gefolgt von Schweden, den USA, dem Vereinigten Königreich und Singapur. Die Studie wird auf Grundlage des «Innovation Input» und des «Innovation Output» eines Landes berechnet. Der «Innovation Input» umfasst Humankapital, Forschung, Infrastruktur, Reifegrad des Marktes und der Unternehmen eines Landes. Der «Innovation Output» bezieht sich auf Wissen und Technologie sowie den kreativen Bereich. Die Schweiz liegt bei den «Innovation Inputs» wie im Vorjahr auf Rang 3 und bei den «Innovation Outputs» auf Rang 1 ([Link](#)), [Factsheet Link](#).

- **«Digivox», der nationale Digitalisierungsmonitor** in der Schweiz wurde 2022 erstmalig mit fast 8'000 Teilnehmenden durch die Universität Zürich durchgeführt. Im Rahmen einer nationalen repräsentativen Befragungswelle wird die Digitalisierung in der Schweiz als Panel erhoben. Neben Aussagen zur Nutzung von Social Media und generellen Einstellungen bzgl. der Chancen und Risiken der Digitalisierung wurden folgende Kernergebnisse getroffen: Die Menschen fühlen sich insgesamt besser informiert, gleichzeitig steigt das Risiko von Falschinformation, Manipulation und der Einfluss von Personen mit extremen Ansichten. Die Bereitstellung digitaler Behördenleistungen wird mehrheitlich begrüsst. Lediglich in der Altersgruppe der über 70-Jährigen ist die Akzeptanz etwas geringer als in den anderen Altersgruppen. Mehr als 60% würden E-Voting Angebote begrüssen, unabhängig von Alter und politischer Einstellung. ([Link](#))
- Die **Gemeinde-Umfrage zur Digitalisierung 2023** durch den Verein Mynigmeind erscheint in Zusammenarbeit mit verschiedenen Partnern jährlich eine Umfrage unter allen Schweizer Gemeinden zur Digitalisierung. Hierbei werden der Digitalisierungsstand, die Beweggründe zur Digitalisierung, der thematische Bedarf bzgl. Digitalisierung sowie Treiber und Erfolgsfaktoren der Digitalisierung bewertet. Ebenfalls werden organisatorische Verortung, Strategiebezug sowie Finanzierung betrachtet ([Link](#)).
- Die **Deloitte Studie 2023 zur digitalen Verwaltung in der Schweiz** wurde im Februar 2023 als Online-Befragung mit 1'000 Teilnehmenden zwischen 18 und 80 Jahren über die digitalen Dienstleistungen der Schweizer Verwaltung durchgeführt. Im ersten Schritt wurden alle Teilnehmenden zu Ihrer Einschätzung bzgl. Behördenleistungen, Finanzierung, Digitaler Transformation und Hemmnissen bzgl. Leistungserstellung und -nutzung befragt. In einem zweiten Schritt wurden aus der Gesamtgruppe der 1'000 Teilnehmenden insgesamt 239 Vertreterinnen und Vertreter der Verwaltung zum Stand der Digitalen Transformation, zum Datenschutz und zu Hemmnissen innerhalb der Verwaltung befragt. In der Studie wird deutlich, dass die bereitgestellten E-Government-Services genutzt werden und dennoch weiter ausgebaut werden sollen. Ebenfalls sollen Datenschutz und IT-Infrastruktur stärker ausgebaut werden, wie auch die Kompetenzen der Mitarbeitenden im Bereich der Digitalen Transformation. Auch sollen die Rückmeldungen zur Finanzierung der digitalen Services ohne die Erhebung zusätzlicher Steuern oder Gebühren gelöst werden. Einen wesentlichen Beitrag zum Angebot guter E-Government-Leistungen können inskünftig auch private Angebote spielen: So sei laut der Befragung die Akzeptanz der Bevölkerung beim Bezug von E-Government-Leistungen privater Dienstleister seit 2021 gestiegen ([Link](#)).
- Der **Digitale Partizipationsindex (DigiPart-Index - DPI)** des Zentrum für Demokratie Aarau (ZDA) bewertet seit 2021 in einem Index die Möglichkeiten sich in den Kantonen an politischen Prozessen zu beteiligen. Der Index ist vergleichbar mit dem e-Government Survey der Vereinten Nationen und dem Gov-Tech-Maturity-Index der Weltbank. Die Besonderheit liegt in der Darstellung der subnationalen Ebene, der kantonalen Perspektiven ([Link](#)).



#### 5.4 Literatur und Links

- Bundesamt für Statistik (BFS): Omnibus 2023 (OMN2023): Erhebung zur Internetnutzung 2023. ([Link](#)).
- Deloitte Consulting AG (2023): Die Deloitte Studie 2023 zur digitalen Verwaltung in der Schweiz. Vertrauen in E-Government-Dienstleistungen. ([Link](#)).
- Eidgenössische Finanzkontrolle (EFK) (2023): Digitale Transformation: Synthesebericht vergangener Prüfungen. Bundeskanzlei – Bereich Digitale Transformation und IKT-Lenkung. (Bericht: [Link](#)). (Zusammenfassung [Link](#)).
- European Commission, Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology (2023): eGovernment Benchmark 2023 – Connecting digital governments – Executive summary, Publications Office of the European Union, 2023. ([Link](#)).
- European Commission (2023): eGovernment Benchmark 2023. Factsheets. Connecting Digital Governments. ([Link](#)).
- Initiative D21 e.V., Technische Universität München (Hrsg.) (2023): eGovernment Monitor 2023. Nutzung und Akzeptanz digitaler Verwaltungsleistungen aus Sicht der Bürger\*innen. Die deutschen Bundesländer Deutschland, Österreich und die Schweiz im Vergleich. ([Link](#)).
- International Institute for Management Development (IMD) (2023): World Competitiveness Ranking 2023, Country Profile Switzerland. ([Link](#)).
- Kaltenrieder, B., Obwegeser, N., Peter, M. K., Riedl, R., Spasova, T., & Bader, V. (2023): Digital Excellence Report 2023. ([Link](#)).
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) (2023): Open Government for stronger Democracies. A Global Assessment, OECD. ([Link](#)).
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) (2023): Principles of Public Administration: Principles of Public Administration, OECD. ([Link](#)).
- Prorok, T., (2023), Zentrum für Verwaltungsforschung (KDZ): Cost and Effectiveness of Public Administration in Europe. ([Link](#)).
- Prorok, T., Calzola, S. (2023), Zentrum für Verwaltungsforschung (KDZ): Does Local Autonomy improve Government Effectiveness? ([Link](#)).
- Schaffroth, M., (2023), in ch Stiftung für eidgenössische Zusammenarbeit: Verwaltungsdigitalisierung und politisches System (I). Die Positionierung der Schweiz im internationalen Vergleich. ([Link](#)).
- Stiftung Zugang für alle (2023): E-Accessibility Studie 2023. ([Link](#))
- United Nations (UN) (2023): E-Government Development Index (EGDI). ([Link](#)).
- Universität Zürich (2024): Digivox insights. ([Link](#)).
- Vayenas, C., Benli-Trichet, M., Hofmann, G., Kalberer, S., Picco-Schwendener, A., Serdült, U., Villeneuve, J.-P., Wüthrich, J. (2023): Digipart Index Schweiz 2023. ([Link](#)).
- World Intellectual Property Organization (WIPO) (2023): Global Innovation Index 2023. Innovation in der face of uncertainty, Gesamtreport ([Link](#)), Factsheet Schweiz, S. 194 ([Link](#)).