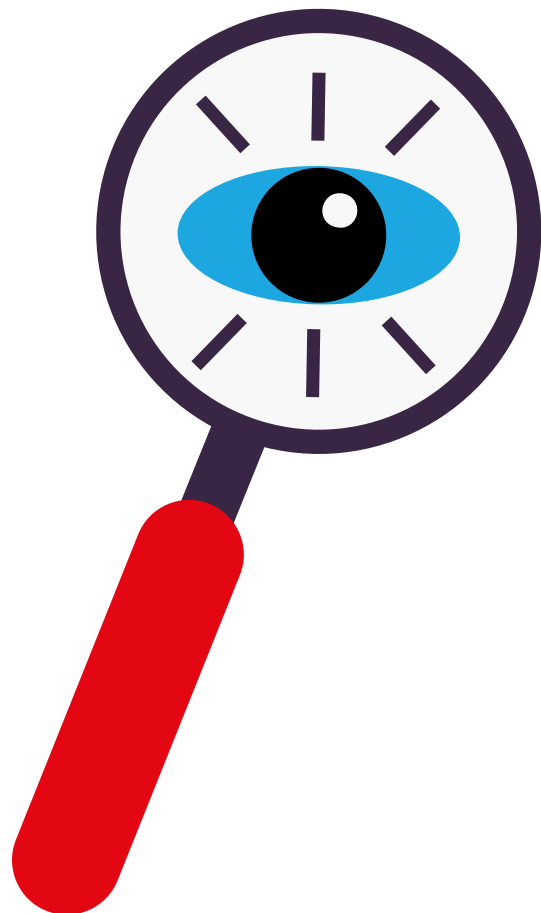


Monitoring- bericht 2026



Monitoringbericht DVS 2026

Datum 23. Februar 2026

Berichtsperiode 2025

Inhaltsverzeichnis	1	Management Summary	3
	2	Zweck und Aufbau des Monitoringberichts	4
	3	Monitoring der DVS	5
	3.1	Ziele des Monitorings	5
	3.2	Aktivitäten im Bereich Monitoring 2025	5
	3.2.1	Berücksichtigte Studien und Erhebungen	6
	3.2.2	Projekt zur Weiterentwicklung des strategischen Monitorings	6
	4	Wichtigste Ergebnisse aus den Studien	7
	4.1	Gesamtüberblick	7
	4.2	Nationale E-Government-Studie 2025	7
	4.3	Schwerpunktbericht KI in der öffentlichen Verwaltung 2025	11
	4.4	eGovernment-Benchmark-Bericht EU 2025	14
	4.5	eGovernment MONITOR 2025	16
	4.6	GovTech Maturity Index (GTMI) Worldbank 2025	17
	5	Seitenblicke	20
	6	Gesamtbewertung und strategische Entwicklungsschwerpunkte	21
	6.1	Schwerpunkt 1: Digitale Behördenleistungen schweizweit gemeinsam ausbauen	21
	6.2	Schwerpunkt 2: One-Stop-Government realisieren (durchgängiger Zugang zu Behördenleistungen)	21
	6.3	Schwerpunkt 3: staatliche E-ID einführen	21
	6.4	Schwerpunkt 4: Cloud-enabled-Government ermöglichen	22
	6.5	Schwerpunkt 5: Wertschöpfende Datennutzung fördern	22
	6.6	Schwerpunkt 6: Zusammenarbeit stärken und als vernetztes Gesamtsystem agieren	23
	6.7	Übersicht zum Stand der Strategie DVS per Ende 2025	24
	7	Zusammenfassung, Ergebnisse und Handlungsempfehlungen	25
	8	Anhang	27



Tabellenverzeichnis	Tabelle 1: Berücksichtigte Studien und Erhebungen 2025 6
	Tabelle 2: Weitere Studien und Ranking mit Bezug auf die digitale Transformation in der Schweiz 20
	Tabelle 3: GovTech Dataset 12/2025, Worldbank, übersetzt..... 22
	Tabelle 4: GovTech Dataset 12/2025, Worldbank, übersetzt..... 23
	Tabelle 5: Übersicht Stand strategische Schwerpunkte, Controllingbericht Umsetzungsplan 2026. 24
	Tabelle 6: Liste der referenzierten Dokumente 28
Abbildungsverzeichnis	Abbildung 1: Frage an die Bevölkerung zur Online-Nutzung von Behördenleistungen 8
	Abbildung 2: Einschätzung zum Regulierungsbedarf KI 12
	Abbildung 3: Life Events nach EU-Benchmark..... 15
	Abbildung 4: Zufriedenheit mit den Online-Services, eGovernment MONITOR 2025 16
	Abbildung 5: Vertrauen in Institutionen, eGovernment Monitor 2025..... 17
	Abbildung 6: GTMI-Vergleich zwischen Schweiz vs. Globaler Durchschnitt; GTMI 2026 19

1 Management Summary

Das Monitoring 2025 bestätigt die Entwicklung, dass immer mehr Privatpersonen und Unternehmen in der Schweiz digitale Behördenleistungen nutzen. Dieser Trend wird sich voraussichtlich fortsetzen, so dass die Nachfrage nach digitalen Behördengängen weiter stark steigt. Obwohl die Schweizer Verwaltungen als verlässlich und dienstleistungsorientiert wahrgenommen werden, besteht weiterhin Handlungsbedarf, um digitale Angebote in hoher Qualität bereitzustellen. Die Vielzahl der digitalen Angebote fördert dabei nicht zwangsläufig die Bereitstellung guter digitaler Behördenleistungen. Deshalb sollte der Qualitätsanspruch der Verwaltungen ausdrücklich auch Anforderungen an digitale Behördenleistungen umfassen. Dies gilt insbesondere für Bereiche, die bisher nur schwach digitalisiert sind – wie bspw. die Justiz, wie der eGovernment-Benchmark-Bericht 2025 der EU zeigt.

In Bezug auf die notwendigen Aktivitäten innerhalb der Verwaltung macht die Auswertung bestehender Studien – wie bspw. des GovTech Maturity Index (GTMI) 2025 der Weltbank – deutlich, dass die Schweiz keine wesentlichen blinden Flecken in der digitalen Verwaltung aufweist und die zentralen Themen adressiert sind. Das föderale System der Schweiz beeinflusst hierbei die Art und den Wirkungsgrad der Umsetzung digitaler Lösungen. Hier zeigen sich vor allem in der Zusammenarbeit und in der Standardisierung, Skalierung und (Nach-)nutzung von Lösungen, im Bereich der digitalen Behördenleistungen, aber auch im Bereich der Infrastrukturen weiterhin Potenziale.

Aus den bisherigen Erkenntnissen aus dem Monitoring lassen sich konkrete Handlungsempfehlungen in den Bereichen **Akteure und Stakeholder**, **Dienstleistungen**, **Organisation** und **Technologie** ableiten:

Akteure und Stakeholder sollten durch Hilfsmittel und Kompetenzen in ihren Aktivitäten unterstützt werden. Die **Dienstleistungen** müssen überprüft und weiterentwickelt werden: Eine klare Kommunikation der Angebote, eine konsequente Ausrichtung auf Nutzungsfreundlichkeit sowie die Berücksichtigung von UX/UI-Kriterien sind zentrale Hebel. Ebenso wichtig ist die verlässliche Bereitstellung grundlegender digitaler **Behördenleistungen**. Diese Faktoren sind entscheidend, damit die Schweiz künftig in internationalen Rankings und Benchmarkings zur Nutzung digitaler Behördenservices Spitzenplätze einnimmt.

Mit einer optimierten **Organisation** von notwendigen Instrumenten und Lösungen lassen sich Doppelspurigkeiten vermeiden und finanzielle Mittel sowie Verpflichtungen langfristig und effizient planen. Ein Servicekatalog kann dabei helfen, Massnahmen gezielt zu orchestrieren. Im Bereich **Technologie** sollte die sichere Bereitstellung souveräner Services gefördert werden. Verbindliche Standards und Schnittstellen leisten hierfür einen wesentlichen Beitrag.

2 Zweck und Aufbau des Monitoringberichts

Das Monitoring der Digitalen Verwaltung Schweiz (DVS) unterstützt Träger und Partner bei der strategischen Steuerung der digitalen Transformation. Die Massnahmen der DVS werden systematisch mit den Zielen der Strategie abgeglichen und relevante externe Entwicklungen werden einbezogen. So entsteht ein transparenter Überblick über den Stand der Digitalisierung im nationalen und internationalen Kontext. Auf dieser Grundlage lassen sich gezielt Handlungsbedarfe und Prioritäten ableiten.

Der Monitoringbericht orientiert sich an der Struktur der Strategie «Digitale Verwaltung Schweiz 2024–2027» (Strategie DVS) und verknüpft die Ergebnisse aus Studien und Rankings mit den strategischen Schwerpunkten der DVS.

Nach der Darstellung der Ziele und Aktivitäten im Berichtsjahr 2025 werden die zentralen Ergebnisse nationaler und internationaler Studien zusammengefasst. Diese bilden die evidenzbasierte Grundlage für die anschliessende Einordnung in die sechs strategischen Schwerpunkte der DVS.

Abschliessend werden die wesentlichen Erkenntnisse verdichtet und daraus Handlungsempfehlungen in den Bereichen Akteure und Stakeholder, digitale Leistungen, Organisation sowie Infrastruktur und Technologie abgeleitet.

Der Monitoringbericht ergänzt das operative Controlling, indem er nicht einzelne Projekte bewertet, sondern die gesamtstrategische Entwicklung sowie das strategische Umfeld der digitalen Verwaltung in der Schweiz analysiert.

3 Monitoring der DVS

3.1 Ziele des Monitorings

Das Monitoring der Geschäftsstelle DVS prüft gemäss der «Öffentlich-rechtlichen Rahmenvereinbarung über die Digitale Verwaltung Schweiz» die **Qualität, Quantität und Nutzungsintensität** bei der Erbringung von elektronischen bzw. digitalen Behördenleistungen. Mit einer Standortbestimmung und dem Aufzeigen allfälliger Lücken und Handlungsbedarfe soll der Monitoringbericht einen Überblick zum aktuellen Stand der digitalen Transformation in der Schweiz geben. Er soll bei der Formulierung der zukünftig notwendigen Handlungsschwerpunkte und Massnahmen helfen und bildet die Grundlage für die Erarbeitung der Strategie und des Umsetzungsplans sowie für die Weiterentwicklung des Leistungsangebots. Um dieses Ziel zu erreichen, werden einerseits die Angebote innerhalb der Schweiz bewertet, andererseits werden die Leistungen und Services international verglichen.

Die Sicherstellung des Monitorings zum Stand der digitalen Verwaltung ist gemäss Ziffer 4.5 der «Öffentlich-rechtlichen Rahmenvereinbarung über die Digitale Verwaltung Schweiz» eine **Aufgabe des Beauftragten** von Bund und Kantonen für die Digitale Verwaltung Schweiz. Der Beauftragte erstattet dem politischen Führungsgremium und dem operativen Führungsgremium jährlich einen Monitoringbericht. Die Ergebnisse aus dem Monitoring dienen den Gremien der DVS als Basis zur Überprüfung und Entwicklung der Strategie sowie der rollenden Umsetzungsplanung der DVS. Das Monitoring dient auch 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 operativen Controlling** dar, welches die konkrete Umsetzung der einzelnen Projekte begleitet und der Qualitätsüberprüfung dient.

3.2 Aktivitäten im Bereich Monitoring 2025

Im Rahmen des Monitorings erfolgten im Laufe des Jahres 2025 verschiedene Aktivitäten, um die Handlungsbedarfe im Bereich der digitalen Transformation auf der Ebene von Bund, Kantonen und Gemeinden aufzuzeigen bzw. notwendige Anpassungen zu thematisieren. Neben der Durchführung von **Studien** und der Teilnahme an entsprechenden **Erhebungen** wurde auch ein Projekt im Bereich der **Weiterentwicklung des strategischen Monitorings** angestossen, um in Zukunft das Monitoring von Seiten der Träger und Partner noch gezielter zur Umsetzung der Digitalen Transformation einsetzen zu können.

3.2.1 Berücksichtigte Studien und Erhebungen

Titel	Beschreibung	Link
Nationale E-Government-Studie 2025	Die Nationale E-Government Studie wird alle drei Jahre von der DVS und dem Staatssekretariat für Wirtschaft SECO herausgegeben. Die Studie fokussiert auf die Themen Nutzung und Verfügbarkeit von digitalen Behördenleistungen.	Link
Schwerpunktbericht KI in der öffentlichen Verwaltung 2025	Im Rahmen der Nationalen E-Government-Studie wurde ein ergänzender Schwerpunktbericht zum Thema künstliche Intelligenz (KI) formuliert und veröffentlicht.	Link
eGovernment-Benchmark-Bericht EU 2025	Im eGovernment-Benchmark-Bericht EU werden jährlich, ausgehend von definierten Lebensereignissen, verschiedene digitale Behördenleistungen aus Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer bewertet.	Link
eGovernment MONITOR 2025	Der eGovernment MONITOR vergleicht jährlich die Nutzung und Bereitstellung von E-Government-Leistungen in den drei Ländern Deutschland, Österreich und der Schweiz (DACH).	Link
GovTech Maturity Index (GTMI) 2025	Alle drei Jahre von der Weltbank veröffentlicht, beobachtet der Index die internationalen Entwicklungen im Bereich GovTech.	Link

Tabelle 1: Berücksichtigte Studien und Erhebungen 2025

3.2.2 Projekt zur Weiterentwicklung des strategischen Monitorings

Mit dem Projekt «Zukunft strategisches Monitoring» wurde 2025 ein Projekt gestartet, bei dem es um die Evaluation der bisherigen Monitoring-Aktivitäten der DVS geht. Im Rahmen des Projekts wurden **Ziele, Zielgruppen, Erwartungen, derzeitige Umsetzung** und inskünftig **Umsetzungsmöglichkeiten** des Monitorings auf den Prüfstand gestellt. Dazu wurde ein Workshop mit den Mitgliedern des operativen Führungsgremiums erstellt. Ziel wird in Zukunft sein, die Planungen und Strategien besser auf Evidenzen zu stützen, Wirkungen und Good-Practices besser aufzuzeigen sowie politische Forderungen und Debatten abzubilden. Hierfür sollen in Zukunft bestehende Rankings noch zielgerichteter genutzt, wo notwendig eigene Evaluationen durchgeführt und die Ergebnisse wirksamer mit den Zielgruppen geteilt werden.

4 Wichtigste Ergebnisse aus den Studien

4.1 Gesamtüberblick

Die ausgewerteten nationalen und internationalen Studien zeichnen ein differenziertes Bild der digitalen Verwaltung in der Schweiz: Die Nutzung digitaler Behördenleistungen steigt kontinuierlich und das Vertrauen in staatliche Institutionen ist hoch. Gleichzeitig bestehen Herausforderungen bei Benutzendenfreundlichkeit, Integration von Services und föderaler Skalierung.

Die zentralen Erkenntnisse lassen sich wie folgt zusammenfassen:

1. **Nutzung nimmt zu, Qualität bleibt entscheidend.**
Digitale Angebote werden vermehrt genutzt. Defizite bestehen weiterhin bei Auffindbarkeit, Nutzendenführung, Registrierungsprozessen und medienbruchfreien Abläufen.
2. **Basisdienste und E-ID sind zentrale Hebel.**
AGOV, E-ID und One-Stop-Ansätze besitzen hohe strategische Wirkung für die Integration und Skalierung digitaler Leistungen.
3. **Solide Grundlagen, Aufholbedarf bei Serviceintegration.**
Internationale Vergleiche zeigen eine gute strukturelle Reife, jedoch Schwächen bei durchgängigen Prozessen, vorausgefüllten Formularen und Transparenz.
4. **Föderale Struktur beeinflusst Umsetzungsgeschwindigkeit.**
Standardisierung, Wiederverwendung und flächendeckende Einführung bleiben anspruchsvoll, insbesondere auf Gemeindeebene.
5. **KI gewinnt an Bedeutung, Governance ist erforderlich.**
Die Relevanz ist erkannt, der Einsatz jedoch noch begrenzt. Datenschutz, Regulierung und Kompetenzen sind zentrale Handlungsfelder.

Die folgenden Unterkapitel stellen die einzelnen Studien im Detail dar und dienen als Grundlage für die strategische Einordnung in die Schwerpunkte der DVS.

4.2 Nationale E-Government-Studie 2025¹

Die DVS und das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) haben 2024 gemeinsam die Erhebung zur Nationalen E-Government-Studie 2025 durchgeführt. Die vierte Ausgabe der Studie stellt das Angebot und die Nutzung von digitalen Behördenleistungen in der Schweiz gegenüber. Dazu wurden die **Bevölkerung, Unternehmen und Verwaltungen** befragt. Die Studie umfasst Fragen zu:

- Angebot und Bedürfnisse im Bereich E-Government
- Nutzung und Angebot von Kontaktmöglichkeiten mit Behörden
- Bekanntheit von Behörden-Websites

¹ Die hier gegebenen Informationen entsprechen den gekürzten Ausführungen und dem Fazit der Nationalen E-Government-Studie 2025.

- Bezug von Informationen und Durchführung digitaler Transaktionen
- Hindernisse bei der Nutzung und beim Anbieten digitaler Behördenleistungen
- Prioritäten und Erwartungen an digitale Behördenleistungen
- Zusammenarbeit und Unterstützung im Bereich E-Government
- Zufriedenheit im Bereich E-Government
- Vertrauen in Behörden und deren Online-Angebote

Neu wurden 2024 zusätzlich der Wissensstand, die Nutzung und der Einsatz von generativer KI abgefragt.

Die Nationale E-Government-Studie 2025 zeigt, dass der Online-Trend anhält: **Bevölkerung und Unternehmen nutzen immer häufiger digitale Leistungen der Behörden**. Rund die Hälfte der Befragten in der Bevölkerung und den Unternehmen erledigen alle oder fast alle Behördengänge online. Im Vergleich mit den Vorjahren ist das ein klarer Anstieg bei beiden Zielgruppen (s. Abbildung 1). Die wichtigsten **Entscheidungsfaktoren für die Nutzung sind für beide Zielgruppen die zeit- und ortsunabhängige Nutzung** sowie die damit verbundene **Zeitersparnis**. Es zeigt sich, dass es weiterhin ein **klares Bedürfnis für digitale Angebote der Behörden** gibt.

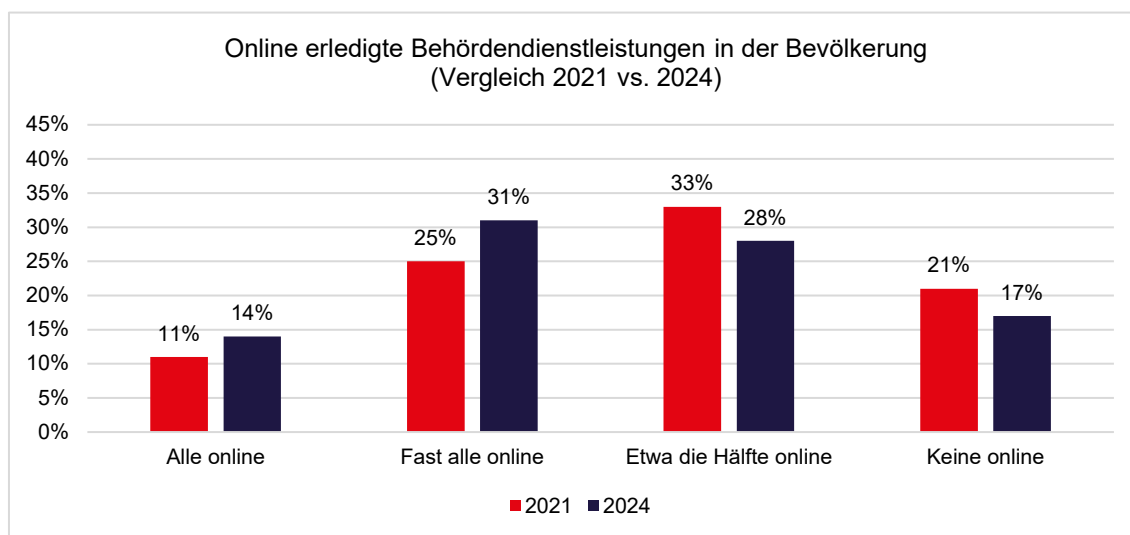


Abbildung 1: Frage an die Bevölkerung zur Online-Nutzung von Behördenleistungen

Werden **Angebot und Nachfrage der digitalen Behördenleistungen** gegenübergestellt, zeigt sich wie bereits 2021, dass sich die Bevölkerung und die Unternehmen teilweise mehr Online-Dienste wünschen, als die Behörden tatsächlich anbieten. So zeigt sich bei der Bestellung einer Wohnsitzbestätigung, der E-Rechnung oder dem E-Payment, dass die Nachfrage der Nutzenden hoch ist, aber insbesondere die Gemeinden noch kein digitales Angebot haben. Hingegen wird die am häufigsten von der Bevölkerung und den Unternehmen online abgewickelte Tätigkeit – das **Ausfüllen der Steuererklärung** – von allen Kantonen digital angeboten.

Die **Hauptkanäle für die Kontaktaufnahme durch die Bevölkerung und die Unternehmen sind dabei nach wie vor E-Mail, Portale und der klassische Telefonanruf**. Vor allem in der Bevölkerung werden auch Kontaktformulare genutzt und der persönliche Kontakt am Schalter bleibt bei der Bevölkerung beliebt. Insbesondere Jüngere bevorzugen digitale Kanäle wie E-Mail und Portale, Ältere nutzen häufiger den Schalter. Social Media und Apps spielen generell eine untergeordnete Rolle für die Bevölkerung und die Unternehmen, auch wenn sie von den Behörden – insbesondere auf Bundesebene – häufiger angeboten werden. Die **Verwaltungen bieten nach wie vor alle diese Kontaktmöglichkeiten an, auch wenn insbesondere das Angebot an bedienten Schaltern abgenommen hat**.

Die Websites von Bund, Kantonen und Gemeinden sind durchaus bekannt. **Die Nutzung behördlicher Websites bleibt im Vergleich zu den Vorjahren aber unverändert tief**, so greifen knapp 70 % nur selten darauf zu. Dies dürfte unter anderem damit zusammenhängen, dass die Befragten nur teilweise wahrnehmen, dass sie sich auf einer behördlichen Website bewegen beziehungsweise dies für sie nur eine geringe Relevanz hat. **Die Unternehmen kennen und nutzen vor allem Websites des Bundes (admin.ch)**. Zudem werden einzelne Angebote, wie EasyGov.swiss, das als so genanntes One-Stop-Government konzipiert ist, zunehmend bekannter. In der **Bevölkerung zeigen sich Unterschiede je nach Alter**: Personen, die jünger als 54 Jahre sind, kennen die Websites des Bundes häufiger. Personen, die älter als 54 Jahre alt sind, kennen die Websites ihrer Wohngemeinden häufiger. Die kantonalen Websites sind allen Befragten gleich bekannt. Vermutlich wird es in Zukunft wichtiger, die **Behörden-Websites auf die Suchstrategien (Suchmaschinen etc.) auszurichten**, wenn die Nutzungszahlen erhöht werden sollen. Zudem sollten bessere Informationen bereitgestellt werden, welche Leistungen verfügbar sind und wie diese genutzt werden können. Dies **erfordert eine aktive Kommunikation** seitens der Behörden.

Trotz **zunehmender digitaler Kompetenzen der Zielgruppen** und eines umfangreichen Angebots seitens der Behörden, sehen viele Befragte noch **Hindernisse bei der Nutzung** digitaler Angebote der Verwaltung. Erstens ist der **Registrierungsaufwand hoch**. Zweitens ist es gemäss den Zielgruppen **kompliziert**, die richtigen **Angebote zu finden** und drittens **fehlt ein zentraler Zugang** zu den Angeboten der Behörden. Von der Bevölkerung wurde dies insbesondere auch in den Vertiefungsinterviews betont. Viertens ist vor allem für die Bevölkerung das trotz Verbesserung noch **tiefe Vertrauen in den Datenschutz und/oder die Datensicherheit** hinderlich. **Nicht für Smartphones optimierte Websites** sind fünftens vor allem für jüngere Befragte ein Hindernis.

Es ist nachvollziehbar, dass für beide Zielgruppen eine **hohe Benutzerfreundlichkeit** sehr wichtig ist und auch die Informationen über verfügbare Online-Services optimiert werden müssten. Zudem braucht es **medienbruchfreie Prozesse** und idealerweise **zentrale Zugänge** zu Behördenleistungen durch die Integration bestehender Plattformen (One-Stop-Government) für digitale Behördenleistungen. Eine solche gibt es mit EasyGov.swiss für Unternehmen bereits. Es zeigt sich aber, dass die Mehrheit der Unternehmen EasyGov.swiss noch nicht als zentrale Anlaufplattform wahrnimmt, auch wenn die Bekanntheit seit 2021 deutlich gestiegen ist.

Für den weiteren Erfolg der digitalen Verwaltung spielt die **Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen föderalen Ebenen eine zentrale Rolle**. Projekte wie das Behörden-Login AGOV, das den Zugang zu digitalen Behördendiensten vereinfacht, zeigen bereits, wie effektiv diese Zusammenarbeit sein kann. AGOV ist ein erster Schritt in Richtung eines One-Stop-Government, bei dem die Bürgerinnen und Bürger nur noch ein Login für den Zugang zu verschiedenen digitalen Dienstleistungen benötigen. Auch die Einführung der staatlich anerkannten e-ID soll Vorteile wie die Durchgängigkeit von Dienstleistungen oder einen einfacheren Zugang zu Dienstleistungen bringen.

Reduzierte Gebühren für Online-Dienste werden von allen drei Zielgruppen mehrheitlich **abgelehnt**. Sie würde aus Sicht der Mehrheit der Befragten keine wesentliche Verbesserung bringen. Die Behörden nehmen Verbesserungswünsche der Zielgruppen wahr und wollen in Zukunft stärker auf diese reagieren. So soll vor allem die **Benutzendenfreundlichkeit**, die medienbruchfreie Prozesse zumindest teilweise miteinschliesst, erhöht werden. Die **Kantone haben die Bedürfnisse der Bevölkerung und der Unternehmen dabei am besten erkannt**: Sie sehen nämlich die Verbesserung der Informationen und die Auffindbarkeit derselben als besonders wichtige Aufgabe für die Zukunft.

Die **Zufriedenheit mit dem aktuellen Angebot der Behörden** ist trotz der genannten Hindernisse und Verbesserungspotenziale bei den Zielgruppen hoch und im Zeitverlauf stabil. Zwischen den föderalen Ebenen zeigen sich dabei Unterschiede: Bevölkerung und Unternehmen sehen Ausbaupotenzial bei den Services. **Insbesondere bei Gemeinden bestehe Aufholbedarf**. Im Gegensatz zu den Kantonsbehörden bieten die Gemeinden weniger Dienstleistungen digital an. Ebenso ist bei den Gemeinden keine Zunahme der digitalen Angebote seit 2021 ersichtlich – im Unterschied zu den kantonalen Behörden. Generell sehen die Bundesbehörden im Vergleich zu 2021 vermehrt Ausbaupotenzial für ihr Angebot. In Bezug auf den **Ausbaubedarf** erreichen die Gemeinden die Bevölkerung noch nicht mit der Vielzahl der möglichen digitalen Behördenleistungen. Zudem **sehen die Gemeinden im Vergleich mit den anderen Verwaltungsebenen den geringsten Ausbaubedarf**. Dies dürfte unter anderem an den beschränkten fachlichen und personellen Ressourcen liegen. Aber auch daran, dass der persönliche Kontakt am Schalter in den Gemeinden nach wie vor geschätzt wird und die Wege zur Gemeindeverwaltung kürzer sind.

Das **Vertrauen in Online-Dienste nimmt weiter zu**, was eine gute Voraussetzung für die Nutzung von digitalen Behördenleistungen ist. Besonders hoch ist das Vertrauen in kantonale Angebote. Am wenigsten vertrauen die Befragten den Angeboten von Gemeinden und Städten. Insbesondere auch die kritische Einschätzung zum Datenschutz und zur Datensicherheit bestätigen dieses Ergebnis weiter. Die Gemeinden haben zudem auch selbstkritisch angegeben, dass sie das Vertrauen in ihre Behörden geringer einschätzen.

Fazit

Die Nutzung digitaler Behördendienste steigt, aber:

- Zugänglichkeit bleibt ein Hindernis;
- Benutzerfreundlichkeit ist oft unzureichend;
- Registrierungsprozesse sind teilweise aufwändig;
- Angebote wirken unübersichtlich und erschweren die Orientierung.

Die Studie zeigt, dass E-Government in der Schweiz zunehmend an Bedeutung gewinnt, jedoch weiterhin vor wichtigen Herausforderungen steht. Die Behörden haben erkannt, dass seit 2021 der Anteil kritischer Stimmen gegenüber digitalen Behördenleistungen leicht zugenommen hat. Die Gründe dafür bleiben offen, dennoch ist diese Entwicklung relevant – insbesondere im Hinblick auf weitere Verbesserungs- und Ausbauschritte.

- Vereinfachung digitaler Verwaltungsprozesse: Reduktion von Komplexität und klarere Nutzerführung;
- Schaffung medienbruchfreier Abläufe: Durchgängige digitale Prozesse ohne Wechsel zwischen Kanälen oder Medien;
- Stärkung des Datenschutzes: Aufbau und Sicherung von Vertrauen in digitale Behördenangebote;
- Konsequente Nutzendenorientierung: Fokus auf Bedürfnisse, Erwartungen und Nutzungserfahrungen der Bevölkerung und Unternehmen.

Nur durch kontinuierliche Weiterentwicklung und eine konsequent benutzendenzentrierte Gestaltung kann die Schweiz ihre digitale Verwaltung international konkurrenzfähig halten. Damit besteht die Chance, künftig eine führende Position im Bereich E-Government einzunehmen.

4.3 Schwerpunktbericht KI in der öffentlichen Verwaltung 2025

Die Erhebungen zum Schwerpunktbericht zum Thema künstliche Intelligenz erfolgten gemeinsam mit der Umfrage zur Nationalen E-Government Studie 2025. Der Fokus im Schwerpunktbericht zum Thema künstliche Intelligenz (KI) lag jedoch nicht auf allgemeinen Aussagen zu digitalen Behördenleistungen, sondern auf **Aussagen von Bevölkerung, Unternehmen und Verwaltungen zum Einsatz von KI**.

Schliesslich ist **KI in der Verwaltung 2024 noch wenig verbreitet und der Einsatz variiert stark**. Vor allem die Kantone setzen KI vermehrt ein, wenn auch in beschränktem Umfang. Generell ist nicht klar, was die Zielgruppen unter generativer KI und deren Einsatz verstehen. Darum ist es schwierig, hier weiterführende Aussagen zur Verwendung von KI im E-Government-Bereich zu machen. Das Thema muss im Zeitverlauf gezielter untersucht werden. Dabei wurde deutlich, dass die **Chancen von KI zwar erkannt sind, aber dennoch**

Handlungsbedarf zum Umgang mit KI nötig ist. So haben vor allem Bevölkerung und Unternehmen Bedenken beim Einsatz von KI innerhalb der Verwaltung bezogen auf den Datenschutz. Zudem äusserte über die Hälfte der Befragten in allen Gruppen einen Regelungsbedarf, falls KI zum Einsatz kommt.

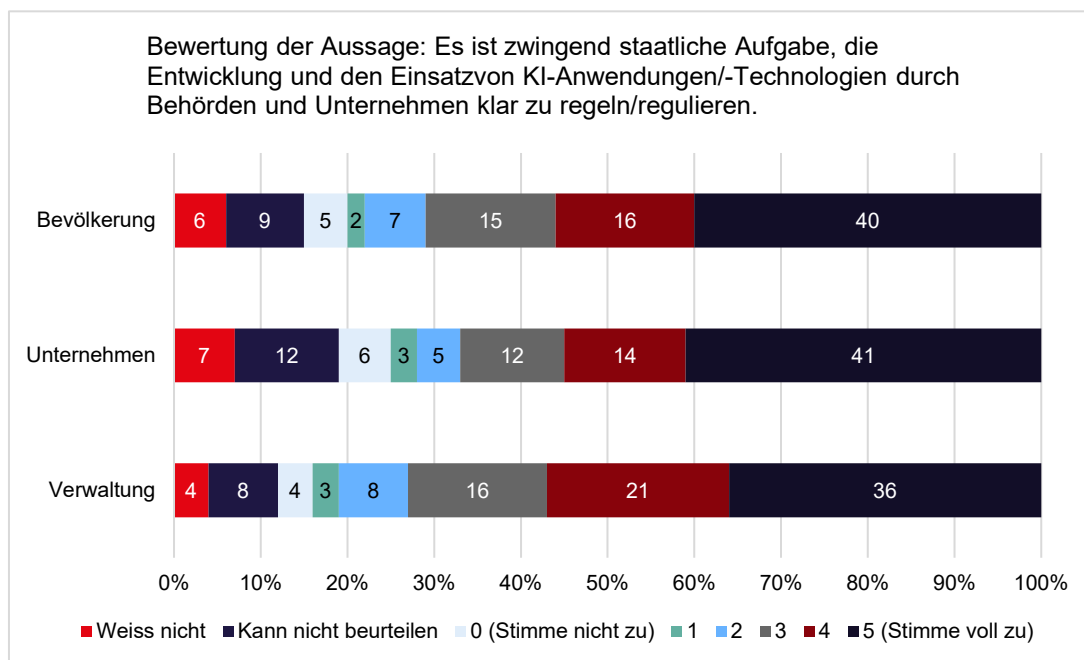


Abbildung 2: Einschätzung zum Regelungsbedarf KI

Aus den Befragungsergebnissen im Rahmen der Nationalen E-Government-Studie 2025 liessen sich nachfolgende Schlussfolgerungen für öffentliche Verwaltungen mit entsprechenden Handlungsbedarfen zum Umgang mit KI formulieren²:

Thema positionieren:

Obwohl eine grosse Zahl der Befragten auf viele der gestellten Fragen zu KI keine Auskunft geben konnte, scheint die Relevanz des Themas grundsätzlich bei den Befragten der Verwaltung angekommen zu sein. Allerdings nutzen die Verwaltung, die Unternehmen und die Bevölkerung KI-Lösungen bislang mehrheitlich wenig bzw. noch nicht. Auch fehlt derzeit noch ein abgestimmtes Vorgehen mit strategischen Schwerpunktsetzungen.

Leitplanken setzen:

Befragte aller drei Zielgruppen betrachten die Regulierung von KI als wesentliche Aufgabe. Es besteht Einigkeit, dass für Behörden strengere Vorgaben gelten sollten als für Unternehmen. Datenschutzbedenken sind in der Bevölkerung und bei Unternehmen stark ausgeprägt, während in der Verwaltung insgesamt weniger Bedenken geäussert werden.

² Die dargestellten Handlungsbedarfe wurden im Rahmen des Schwerpunktberichtes formuliert, vgl. DVS (2025): KI in der öffentlichen Verwaltung, Schwerpunktbericht zum Thema künstliche Intelligenz im Rahmen der Nationalen E-Government-Studie 2025, S. 14.

Vertrauen stärken und Ethik adressieren:

Beim Vertrauen zeigt sich ein differenziertes Bild: Unternehmen vertrauen eher privat entwickelten KI-Systemen, während die Bevölkerung mehr Vertrauen in staatlich entwickelte Anwendungen hat. Ethische Fragen werden aus Sicht aller Zielgruppen zu wenig beachtet.

Entscheidungsfindung hinterfragen:

Die Erwartungen der Befragten an die Nachvollziehbarkeit und Transparenz von KI-Systemen werden mehrheitlich noch nicht erfüllt. Gleichzeitig können Befragte ihre Erwartungen diesbezüglich auch nicht formulieren. Der Entscheid eines KI-Systems wird nur selten als fairer empfunden als eine menschliche Entscheidung. Eine vollständige Übergabe behördlicher Entscheidungen an KI wird abgelehnt.

Einbezug der Zielgruppen:

Befragte wünschen mehr Mitsprache beim KI-Einsatz in der Verwaltung. Der Einbezug der Zielgruppen ist aktuell gering, insbesondere dort, wo KI-Systeme und -Anwendungen wenig verbreitet sind.

Schulung und Austausch fördern:

Schulungs- und Informationsmassnahmen und der Austausch zu KI werden bisher vor allem auf Bundes- und Kantonebene umgesetzt. Gemeinden sind deutlich seltener aktiv.

Umsetzung stärken:

Grösste Hindernisse beim KI-Einsatz sind fehlende personelle Ressourcen, langwierige Beschaffungsprozesse und unzureichende Infrastruktur. Beschwerden aus den Zielgruppen zum KI-Einsatz sind bisher noch selten, was auch mit der begrenzten Verbreitung von KI-Systemen in der Praxis zusammenhängen dürfte. Es ist davon auszugehen, dass Fragen des Datenschutzes oder ethische Fragen relevante Hindernisse beim weiteren Einsatz von KI durch die Behörden sind. Diese können sich mit dem vermehrten Einsatz von KI voraussichtlich auch weiter akzentuieren.

Fazit

- Die Chancen von KI sind grundsätzlich erkannt. Allerdings befindet sich die Nutzung von KI in der öffentlichen Verwaltung derzeit noch am Anfang.
- In Verwaltung, Wirtschaft und Bevölkerung bestehen ambivalente Wahrnehmungen und Erwartungen gegenüber KI.
- Datenschutzbedenken sind weit verbreitet. Es gibt ein deutliches Bedürfnis nach Regulierung und klaren Vorgaben für den Einsatz von KI in der Verwaltung.
- Eine verantwortungsvolle und transparente Kommunikation der Rahmenbedingungen kann künftig das Vertrauen in KI-Anwendungen stärken.
- Infrastrukturelle (z. B. fehlende Systeme oder Schnittstellen) und personelle Restriktionen (z. B. Fachwissen und Kapazitäten) sowie (datenschutz-)rechtliche Unsicherheiten hemmen den breitflächigen Einsatz von KI in der öffentlichen Verwaltung.

4.4 eGovernment-Benchmark-Bericht EU 2025

Der eGovernment Benchmark-Bericht EU beobachtet seit mehr als einem Jahrzehnt die **Digitalisierung wichtiger öffentlicher Dienstleistungen in der Europäischen Union**. Aus der Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer werden derzeit 98 digitale Dienstleistungen aus neun Lebensereignissen (Life Events) bewertet. Bei den Life Events handelt es sich um digitale Dienstleistungen, die **in alltäglichen Lebenssituationen** notwendig sind. Hierzu gehören die Bereiche Gesundheit, Umzug, Mobilität, Familie, Karriere, Studium, Unternehmensgründung, Unternehmensaktivitäten und rechtliche Themenstellungen. Die Bewertung aller Services erfolgt anhand von drei Kerndimensionen (Key Dimensions) mit insgesamt 19 Indikatoren. Die Messung der einzelnen Services erfolgt einerseits über Mystery Shopper, andererseits über automatisierte Auswertungstools.

Die Daten für die Schweiz wurden zur gleichen Zeit und in der gleichen Methodik wie die Daten der Mitgliedsstaaten der Europäischen Union erhoben. Die Methodik wurde im laufenden Jahr angepasst. Neben zahlreichen weiteren Veränderungen werden neu nun sämtliche Life Events jedes Jahr erhoben, anstelle alle zwei Jahre.

Betrachtet man das Ranking 2025, wurde für die Schweiz eine **Gesamtpunktzahl von 56.6 Punkten** erreicht. Für die untersuchten digitalen Dienstleistungen liegt die Schweiz damit unter dem europäischen Durchschnitt von 74.5 Punkten. Im Vergleich zum Vorjahr verlor sie rund 7 Punkte im Bereich Wirtschaft und Mobilität, im Bereich Recht rund 17 Punkte. Ausbaufähig bleibt die Zahl der vorausgefüllten Formulare. Hier wurden nur 29 Punkte erreicht (EU: 71). In verschiedenen EU-Ländern korreliert dieser Wert dabei mit dem Einsatz einer E-ID. Auch die Transparenz über die bereitgestellten Leistungen ist mit 45 Punkten (EU: 69) ausbaufähig.

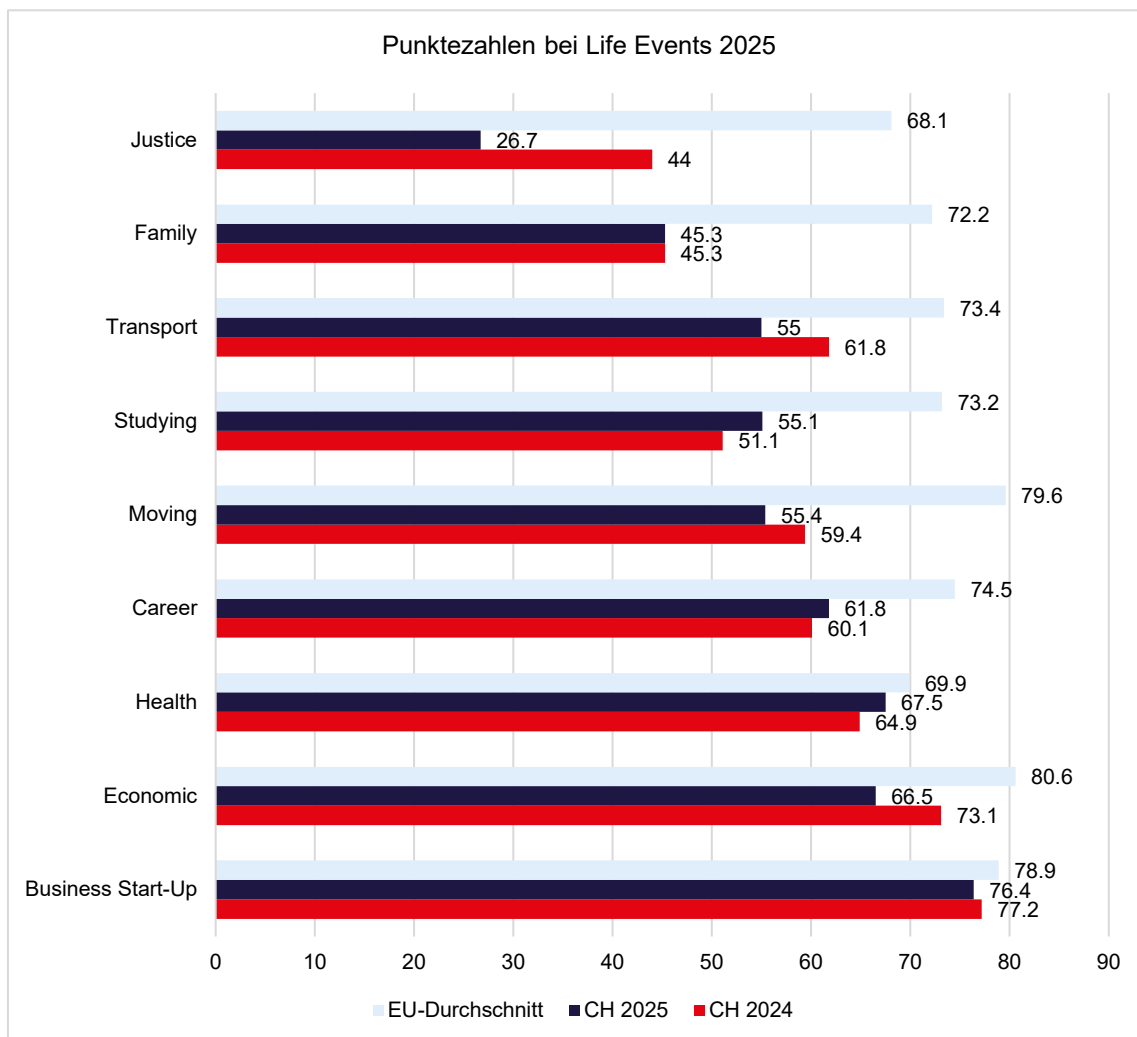


Abbildung 3: Life Events nach EU-Benchmark

Doch **die Schweiz erzielte auch einige Verbesserungen**: Die grössten Punktezuwächse verzeichnet sie in den Bereichen der internationalen Bereitstellung von Services, der mobilen Bereitstellung von Services und der Information zur Speicherung von Informationen über die Person.

Fazit

Aus der Studie resultieren folgende Verbesserungsvorschläge:

- Schnelle nationale Einführung einer E-ID: Als Grundlage für durchgängige digitale Prozesse.
- Mehr Transparenz im Datenmanagement: Klare und nachvollziehbare Prozesse zur Nutzung, Speicherung und Weitergabe von Daten.

- Konsequente Umsetzung nutzendenzentrierter digitaler Services: Fokus auf Benutzendenfreundlichkeit, einfache Abläufe und verständliche Angebote.
- Stärkung der Interoperabilität: Ausrichtung an europäischen Standards, um den Austausch und die Wiederverwendbarkeit von Lösungen zu verbessern.

4.5 eGovernment MONITOR 2025

Die Studie eGovernment MONITOR untersucht in einer repräsentativen Erhebung bei der Onlinebevölkerung in Deutschland, Österreich und der Schweiz die **Nutzung und Akzeptanz digitaler Behördenangebote**. Der eGovernment MONITOR 2025 zeigt: Bei der tatsächlichen Nutzung der Online-Angebote gaben 82 % der Schweizer Nutzenden an, Online-Angebote zu nutzen. In Deutschland waren dies 67 %, in Österreich 79 %. Auch die Zufriedenheit mit der öffentlichen Verwaltung ist in der Schweiz am höchsten (75 %), während diese in Deutschland bei 55 % und in Österreich bei 65 % liegt. Ein ähnliches Bild findet sich bei der Zufriedenheit mit den Online-Angeboten: Schweiz 79 %, Deutschland 61 % und Österreich 76 %. Mögliche Potenziale ergeben sich vor allem in der Kommunikation und der konkreten Umsetzung einzelner Behördenleistungen.

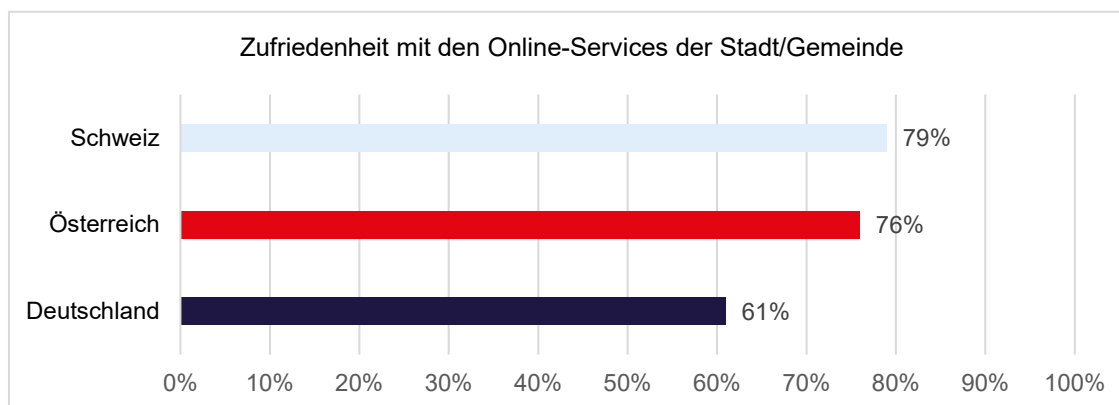


Abbildung 4: Zufriedenheit mit den Online-Services, eGovernment MONITOR 2025

Dabei gaben in der Schweiz dieses Jahr 46 % der Befragten an, dass ihre **Erwartungen an eine moderne und digitale Verwaltung** erfüllt werden. In Deutschland liegt dieser Anteil bei 15 %, in Österreich bei 36 %.

Interessant ist auch die Darstellung des Vertrauens in unterschiedliche Institutionen in den drei Ländern: Das **Vertrauen** liegt je nach Land auf einem unterschiedlichen Niveau. Dennoch ist die Rangfolge der Institutionen in allen Ländern nahezu gleich. Im Gegensatz zu den Nachbarländern äussern 60 % der Befragten in der Schweiz, dass sie dem Staat vertrauen. Das Vertrauen ist damit gegenüber Deutschland (33 %) und Österreich (39 %) am höchsten. Neben dem allgemeinen Vertrauen in den Staat ist dies bei allen staatlichen Institutionen (z. B. Polizei, Justiz, Behörden, Politik) der Fall.

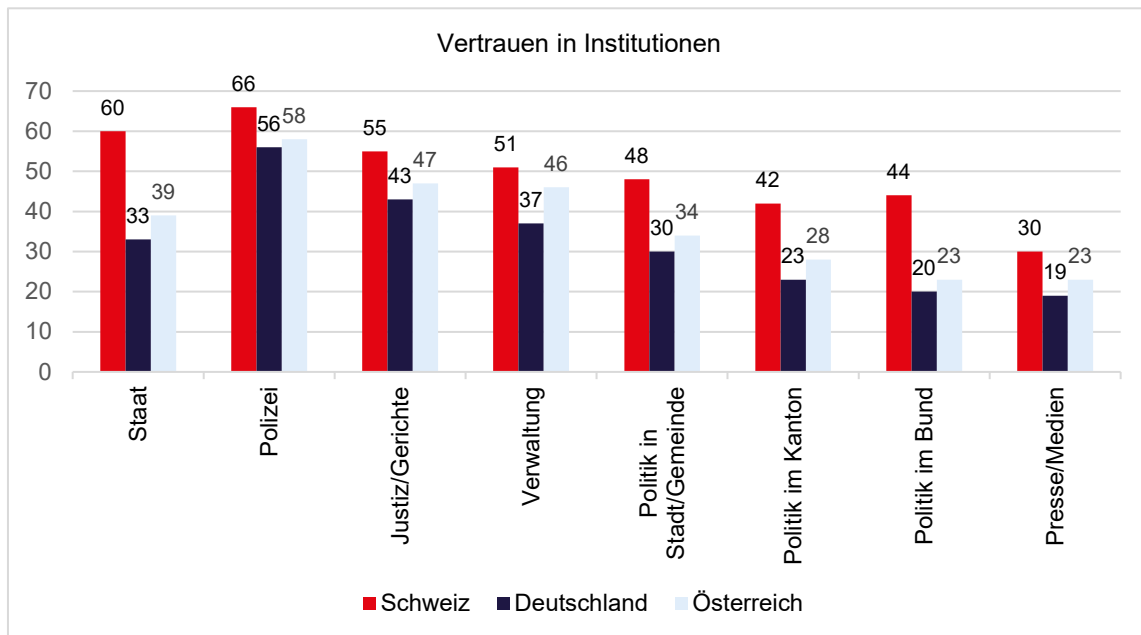


Abbildung 5: Vertrauen in Institutionen, eGovernment Monitor 2025

Positiv werden in der Schweiz auch die Verbesserungen mit dem digitalen Angebot bewertet: Während sich nach Ansicht der Schweizerinnen und Schweizer das Angebot sehr verbessert (25 %) oder ein wenig verbessert (56 %) hat, sagen dies in Deutschland nur 10 % / 54 % bzw. in Österreich 28 % / 52 % der Befragten.

Fazit

In der Summe werden die digitalen Leistungen in der Schweiz positiv von der Bevölkerung wahrgenommen. Dies zeigt auch der Vergleich mit den deutschsprachigen Nachbarländern. Mögliche Potenziale ergeben sich vor allem in der Kommunikation und der konkreten Umsetzung einzelner Leistungen.

4.6 GovTech Maturity Index (GTMI) Worldbank 2025³

Die Weltbank veröffentlicht alle drei Jahre den internationalen GovTech Maturity Index (GTMI). Seit 2022 können **international Entwicklungen im Bereich GovTech** beobachtet werden. Dabei vergrössert sich im internationalen Kontext die digitale Kluft zwischen Volkswirtschaften mit hohem GovTech-Reifegrad und Volkswirtschaften mit niedrigem GovTech-Reifegrad. Vor allem Volkswirtschaften mit höherem Einkommen haben sich weiterentwickelt, während Volkswirtschaften mit niedrigem Einkommen Rückschritte gemacht haben. Disparitäten

³ Die Weltbank bietet für den GTMI ein Dashboard an, in dem die unterschiedlichen Länder verglichen werden können. Dieses ist unter nachfolgendem Link erreichbar: [GovTech Maturity Index \(GTMI\) Data Dashboard](#).

bestehen auch regional: Europa, Zentralasien und Nordamerika sind bei der GovTech-Reife führend, während Afrika hinterherhinkt.

Der **Gesamtindex setzt sich aus vier Subindizes** zusammen. Der internationale Durchschnitt im GovTech Maturity Index liegt im Jahr 2025 bei 0.589 (2022: 0.552). Im Gesamtindex erreicht die Schweiz im Jahr 2025 einen Wert von 0.796 (2022: 0.757). Damit gehört die Schweiz in die Gruppe der Länder, die bereits eine sehr grosse GovTech Maturität besitzen:

Index der Kernsysteme der Regierung (CGSI) mit 17 Indikatoren: Hierzu gehören z. B. Themen wie die Einführung von Government Clouds, Unternehmensarchitekturen oder Interoperabilitätsframeworks.

→ Die Schweiz erreichte 2025 einen Wert von 0.776 (2022: 0.695; Tendenz: ↗).

Index für die Bereitstellung öffentlicher Dienstleistungen (PSDI) mit 9 Indikatoren: Zu diesem Index gehört die digitale Bereitstellung öffentlicher Dienstleistungen wie die Nutzung von Online-Steuerportalen, die elektronische Einreichung von Steuer- und Zollerklärungen, elektronische Zahlungsdienste oder Zollabfertigungsdienste.

→ Die Schweiz erreichte 2025 einen Wert von 0.862 (2022: 0.895; Tendenz: ↘).

Digital Citizen Engagement Index (CEI) mit 6 Indikatoren: Bei diesem Index geht es um die Nutzung von CivicTech-Ansätzen, wie die Umsetzung und Aufrechterhaltung offener Datenportale oder Bürgerfeedback-Plattformen.

→ Die Schweiz erreichte 2025 einen Wert von 0.660 (2022: 0.683, Tendenz: ↘).

GovTech Enablers Index (GTEI) mit 16 Indikatoren: Der GTEI thematisiert Regierungsstrategien für die digitale Transformation, Innovationen im öffentlichen Sektor und digitale Kompetenzen. Hierzu zählen z. B. Richtlinien für GovTech-Startups, die Einrichtung von Stellen im Bereich Data Management und Datenschutz oder für Innovationen im öffentlichen Sektor.

→ Die Schweiz erreichte 2025 einen Wert von 0.885 (2022: 0.754, Tendenz: ↗).

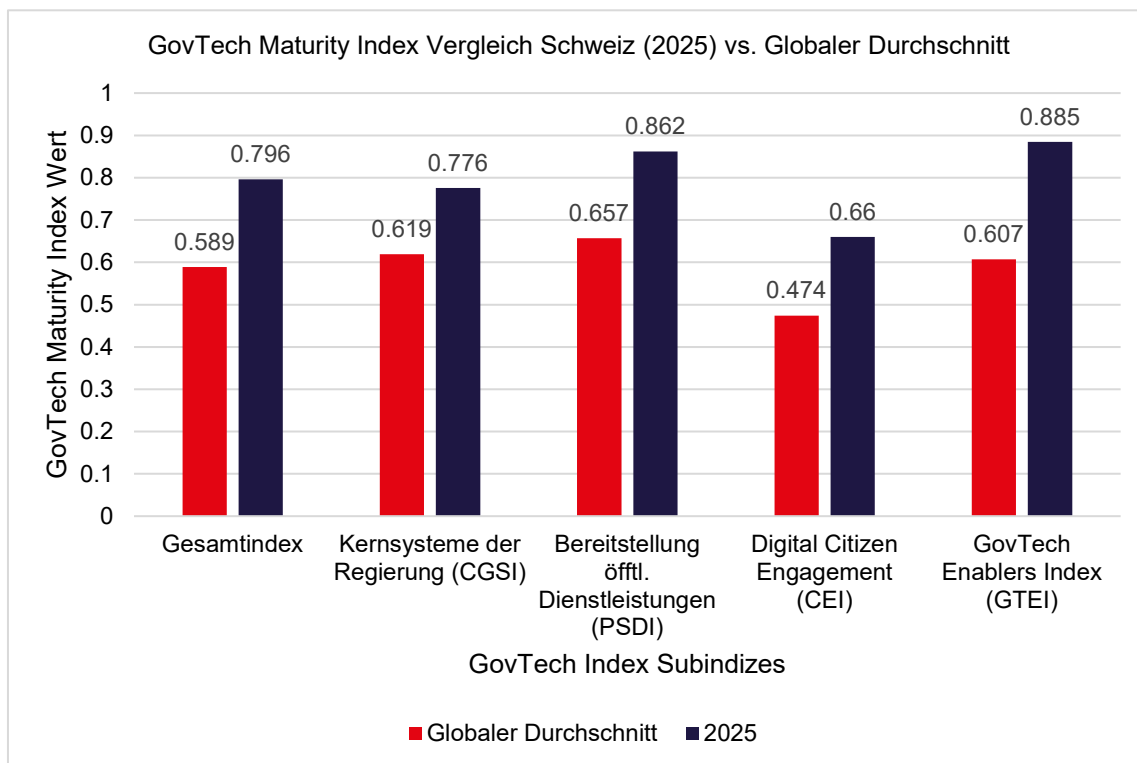


Abbildung 6: GTMI-Vergleich zwischen Schweiz vs. Globaler Durchschnitt; GTMI 2026

Fazit

Ausgehend von den verschiedenen Subindizes hat sich die Schweiz insgesamt im GovTech Maturity Index 2025 verbessert. Während es in der Schweiz vor allem im Bereich der Kernsysteme wie auch im GovTech Enablers Index deutliche Verbesserungen gab, bestehen vor allem in der Bereitstellung öffentlicher Dienstleistungen wie auch im Bereich des Digital Citizen Engagement weitere Potenziale.

5 Seitenblicke

In diesem Kapitel finden sich verschiedene **weitere ergänzende Studien**, welche die E-Government-Aktivitäten im nationalen und internationalen Bereich thematisieren. Die Studien beleuchten ergänzende Themen im Vergleich zu den vorgängig dargestellten Rankings und Evaluationen.

Titel	Beschreibung	Link
Digital Switzerland Res Publica Digitalis	Wie kann die Schweiz ihre Verwaltung durch digitale Transformation zukunftssicher gestalten? Die Studie zeigt Ansätze zur Gestaltung der digitalen Transformation der Verwaltung auf. Sie beleuchtet dabei vor allem Herausforderungen und Potenziale des Föderalismus.	Link
ITU, Global Cybersecurity Index 2024	Der GCI misst das Engagement von Ländern im Bereich der Cybersicherheit im Bereich rechtlicher, technischer, organisatorischer Massnahmen sowie Kapazitätsentwicklung und Kooperation.	Link
Myni Gmeind Gemeindeumfrage 2025	Die Gemeindeumfrage 2025 zeigt, wie viele Schweizer Gemeinden in zentralen Bereichen der Cybersicherheit vorbereitet sind.	Link
Staatslabor Staatsumfrage 2025	Die Studie thematisiert, wie Verwaltungsmitarbeitende den Wandel und ihre eigene Rolle in der öffentlichen Verwaltung verstehen.	Link
eGovernment Survey UN 2024	Der UN E-Government-Survey bietet eine umfassende Bewertung der digitalen Regierungslandschaft in allen 193 Mitgliedstaaten.	Link

Tabelle 2: Weitere Studien und Ranking mit Bezug auf die digitale Transformation in der Schweiz

Aus den ergänzenden Studien lassen sich für die Digitale Verwaltung Schweiz zentrale vertiefende Erkenntnisse ableiten: Die digitale Transformation erfordert eine **stärkere föderale Koordination und verbindlichere Standardisierung**, um Skalierung und Wiederverwendung von Lösungen zu ermöglichen (Digital Switzerland – Res Publica Digitalis). Gleichzeitig bleibt **Cybersicherheit eine grundlegende Voraussetzung für Vertrauen und Resilienz** auf allen Staatsebenen (ITU Global Cybersecurity Index 2024), wobei insbesondere auf Gemeindeebene zusätzlicher Unterstützungsbedarf sichtbar wird (Myni Gmeind Gemeindeumfrage 2025). Neben technologischen und strukturellen Fragestellungen ist auch der kulturelle und organisatorische Wandel innerhalb der Verwaltung ein entscheidender Erfolgsfaktor (Staatslabor Staatsumfrage 2025). Internationale Vergleichsstudien verdeutlichen zudem, dass neben Infrastruktur und Servicequalität **verstärkt Aspekte wie digitale Inklusion, Partizipation und institutionelle Reife** berücksichtigt werden sollten (UN E-Government Survey 2024).

6 Gesamtbewertung und strategische Entwicklungsschwerpunkte

Die nachfolgenden Ausführungen ordnen die Erkenntnisse aus dem Monitoring 2025 systematisch in Bezug auf die strategischen Schwerpunkte DVS ein. Ziel ist es, die Ergebnisse der nationalen und internationalen Studien mit der Strategie «Digitale Verwaltung Schweiz 2024–2027» zu verknüpfen und daraus prioritäre Entwicklungsschwerpunkte abzuleiten. Das Kapitel zeigt auf, in welchen Bereichen die strategischen Zielsetzungen bestätigt werden, wo Fortschritte erkennbar sind und wo zusätzlicher Entwicklungsbedarf besteht. Es bildet damit die Grundlage für die weitere Priorisierung innerhalb des Umsetzungsplans sowie für die strategische Weiterentwicklung der DVS.

6.1 Schwerpunkt 1: Digitale Behördenleistungen schweizweit gemeinsam ausbauen

Im strategischen Schwerpunkt «Digitale Behördenleistungen schweizweit gemeinsam ausbauen» konnten wesentliche Projekte planmässig weitergeführt werden. Vorprojekte zur Vorbereitung neuer Umsetzungsinitiativen wurden gestartet. Verzögerungen bestehen primär aufgrund externer Rahmenbedingungen.

Betrachtet man den eGovernment-Benchmark-Bericht 2025, so wird deutlich, dass ein grosser Teil der digitalen Behördenleistungen sich positiv entwickelt hat. Für die Zukunft ist angedacht, die smarte Umsetzung der 108 grundlegenden digitalen Dienstleistungen anhand eines Servicekatalogs zu monitoren. So kann frühzeitig ein positiver Einfluss auf die Servicequalität ausgeübt werden.

6.2 Schwerpunkt 2: One-Stop-Government realisieren (durchgängiger Zugang zu Behördenleistungen)

Im Schwerpunkt «One-Stop-Government realisieren» wurden zentrale Basisdienste weiter ausgebaut. Der Authentifizierungsdienst AGOV sowie bestehende Portalstrukturen konnten substanziell verbreitet werden. Die Integration neuer Funktionalitäten verläuft gestuft und abhängig von technischen und organisatorischen Voraussetzungen.

Die Aktivitäten sollen in Zukunft eine positive Wirkung auf die Wahrnehmung der digitalen Behördenleistungen haben. Mögliche positive Effekte sollten mutmasslich inskünftig über den eGovernment-Benchmark-Bericht nachvollzogen werden können.

6.3 Schwerpunkt 3: staatliche E-ID einführen

Im Bereich «E-ID und Vertrauensinfrastruktur» wurde mit der Annahme des E-ID-Gesetzes eine zentrale Voraussetzung geschaffen. Die Public-Beta-Phase sowie Pilotanwendungen wurden umgesetzt. Die Einführung der e-ID im Jahr 2026 bildet einen wesentlichen Meilenstein für die weitere Skalierung digitaler Behördenleistungen.

Die phasenweise Durchdringung der digitalen Behördenleistungen in der Schweiz in Verbindung mit der e-ID im Zusammenspiel mit einer digitalen Möglichkeit zur Authentifikation über AGOV sollten inskünftig positive Aspekte in der Wahrnehmung digitaler Behördenleistungen mit sich bringen.

6.4 Schwerpunkt 4: «Cloud-enabled-Government» ermöglichen

Im Schwerpunkt «Cloud-enabled Government ermöglichen» standen 2025 konzeptionelle und koordinative Arbeiten im Vordergrund. Operative Umsetzungsprojekte werden ab 2026 erwartet. Die Zusammenarbeit mit bestehenden Fachgremien wurde vertieft.

In Hinblick auf das Monitoring kann man die Bewertung im GTMI-Ranking 2025 heranziehen. Hier erreichte die Schweiz einen guten Platz im Indikator zum Thema Cloud Government.

Core Government Systems Index (CGSI)

I-1	Gibt es eine Cloud-Plattform, die für alle Regierungsstellen verfügbar ist? (Schweiz: ja; weltweit: nein: 31.8 %; nur Cloud Policy: 15.7 %; ja: 52.0 %)
	Subindikator (I-1.4): Welche Art von Cloud Plattform gibt es? (Schweiz: hybrid; weltweit: unbekannt: 33 %, öffentlich: 8.6 %; privat (Government): 31 %; hybrid: 27.4 %)
	Subindikator (I-1.6): Gibt es eine Data Hosting Policy bzgl. der Government Cloud? (Schweiz: hybrid; weltweit: Nein: 25.2 %; Daten im Land behalten: 30.5 %; Daten ausserhalb des Landes behalten: 0.5 %; hybrid (innen und aussen): 23.9 %).
	Subindikator (I-1.7): Cloud Services Provided (Schweiz: XaaS; weltweit: unbekannt: 36 %; SaaS: 5 %; PaaS: 7 %, IaaS: 25.4 %; XaaS 26.4 %)
	Subindikator (I-1.8): gibt es eine geteilte Gov-Cloud oder mehrere? (Schweiz: mehrere; weltweit: Unbekannt: 35.5%; mehrere: 32%; eine geteilte: 32.5%)
	Subindikator (I-1.9): Wird die Cloud-Plattform aktiv genutzt? (Schweiz: nein; weltweit: ja: 28.4 %)

Tabelle 3: GovTech Dataset 12/2025, Worldbank, übersetzt

6.5 Schwerpunkt 5: Wertschöpfende Datennutzung fördern

Im strategischen Schwerpunkt «Wertschöpfende Datennutzung fördern» wurden strukturelle Grundlagen weiterentwickelt. Der Gesetzgebungsprozess zum Nationalen Adressdienst (NAD) beeinflusste die Umsetzungsgeschwindigkeit einzelner Vorhaben. Parallel dazu wurden Dateninfrastrukturen und Koordinationsmechanismen ausgebaut.

Einen Bezug zur Wertschöpfung durch Daten findet sich im Weltbank-Ranking in Form von fünf verschiedenen Indikatoren, welche die Themen Open Data, Datengovernance oder Datenmanagement, Informationsfreiheitsgesetz, Datenschutzgesetz und Datenschutzbehörde abfragen. Diese Indikatoren finden sich im Bereich des GovTech Enablers Index (GTEI).

Digital Citizen Engagement Index (DCEI)

I-29	Gibt es ein Open-Data-Portal?	1	Ja
GovTech Enablers Index (GTEI)			
I-34	Gibt es eine spezielle Regierungsstelle, die für Datengovernance oder Datenmanagement zuständig ist?	2	Ja
I-37	Gibt es Gesetze zum Informationsfreiheitsgesetz, die es ermöglichen, Daten/Informationen online oder digital öffentlich zugänglich zu machen?	2	Ja
I-38	Gibt es ein Datenschutzgesetz?	2	Ja

I-39	Gibt es eine Datenschutzbehörde?	2	Ja
------	----------------------------------	---	----

Tabelle 4: GovTech Dataset 12/2025, Worldbank, übersetzt

6.6 Schwerpunkt 6: Zusammenarbeit stärken und als vernetztes Gesamtsystem agieren

Die Monitoring-Ergebnisse verdeutlichen, dass föderale Koordination, Standardisierung und Wiederverwendung zentrale Erfolgsfaktoren für die digitale Transformation bleiben. Unterschiede in Ressourcen, Reifegrad und Umsetzungsgeschwindigkeit zwischen Bund, Kantonen und Gemeinden beeinflussen die Skalierbarkeit digitaler Lösungen. Insbesondere auf Gemeindeebene zeigen sich strukturelle Grenzen in Bezug auf Kompetenzen, Kapazitäten und technische Integration.

Internationale Vergleiche sowie nationale Studien bestätigen, dass hohe digitale Reife nicht allein durch technologische Grundlagen erreicht wird, sondern durch kohärente Steuerung, abgestimmte Architekturprinzipien und verbindliche Standards. Eine fragmentierte Umsetzung reduziert Effizienzgewinne und erschwert die medienbruchfreie Integration von Leistungen.

Vor diesem Hintergrund kommt der koordinierenden Rolle der DVS eine zentrale Bedeutung zu. Die Konsolidierung der Arbeitsgruppen, die verstärkte Gesamtkoordination sowie die Weiterentwicklung gemeinsamer Architektur- und Standardisierungsansätze tragen dazu bei, die digitale Verwaltung als vernetztes Gesamtsystem weiterzuentwickeln.

Entwicklungsschwerpunkt bleibt die nachhaltige Verankerung verbindlicher Standards, die Förderung der Wiederverwendung bestehender Lösungen sowie die systematische Unterstützung ressourcenschwächerer Verwaltungseinheiten. Nur durch eine abgestimmte föderale Zusammenarbeit können Skalierungseffekte realisiert und die strategischen Zielsetzungen der DVS langfristig gesichert werden.

6.7 Übersicht zum Stand der Strategie DVS per Ende 2025

Insgesamt erfolgt die Umsetzung der strategischen Zielsetzungen konstant. In einzelnen Schwerpunkten bestehen jedoch weiterhin Abhängigkeiten von externen Faktoren.

Strategischer Schwerpunkt	Qualität / Zielerreichung	Kosten	Termine	Risiken und Abhängigkeiten
Digitale Behördenleistungen	●	●	●	●
One-Stop-Government	●	●	●	●
E-ID und Vertrauensinfrastruktur	●	●	●	●
Wertschöpfende Datennutzung	●	●	●	●
Cloud-enabled-Government	●	●	●	●
Zusammenarbeit und Gesamtarchitektur	●	●	●	●
Legende:				
● Planmässig				
● Aufbau-/Konzeptphase				
● Erhöhte Aufmerksamkeit erforderlich				

Tabelle 5: Übersicht Stand strategische Schwerpunkte, Controllingbericht Umsetzungsplan 2026.

7 Zusammenfassung, Ergebnisse und Handlungsempfehlungen

Das Monitoringjahr 2025 zeigt ein dynamisches Bild: Die DVS konnte zentrale Vorhaben erfolgreich vorantreiben und gleichzeitig wichtige Grundlagen für die kommenden Jahre legen.

Mit der **Umsetzung der Nationalen E-Government-Studie 2025** sowie eines **Schwerpunktberichts** zum Thema KI in der öffentlichen Verwaltung hat die DVS zwei wesentliche Analyseinstrumente bereitgestellt. Die nächste Durchführung der Nationalen E-Government-Studie ist für das Jahr 2028 vorgesehen. Ergänzend wurden die Ergebnisse des eGovernment-Benchmark-Berichts 2025 und des eGovernment MONITOR 2025 vorgestellt. Die Datenerhebungen für die kommenden Ausgaben beider Rankings wurden bereits 2025 abgeschlossen und werden 2026 veröffentlicht. Zusätzlich wurden im Jahr 2025 die Daten für den **GovTech Maturity Index (GTMI)** der **Weltbank** und den **eGovernment-Survey UN** erhoben. Die Veröffentlichung des Govtech Maturity Index ist bereits erfolgt, der neue eGovernment Survey UN wird 2026 veröffentlicht.

Parallel dazu wurde innerhalb der Geschäftsstelle DVS das Projekt zur Weiterentwicklung des strategischen Monitorings gestartet. Ziel ist es, den Bezug zur Strategie zu stärken und den Trägern und Partnern der DVS einen noch direkteren Mehrwert zu bieten.

Die Studien zeigen insgesamt ein positives Bild: Die **Bevölkerung ist grundsätzlich zufrieden mit der Verwaltung und** das Vertrauen ist gegeben. Digitale wie analoge Kanäle werden für die Nutzung von Behördenleistungen gleichermassen bereitgestellt. Gleichzeitig nimmt die Nachfrage nach und die Nutzung von digitalen Dienstleistungen weiter zu. Die Ausgestaltung der digitalen Services bleibt jedoch weiterhin hinter den Erwartungen zurück. Grundlegende Leistungen wie AGOV oder auch die E-ID werden künftig zu einer weiteren Verbesserung in der Wahrnehmung der Nutzerinnen und Nutzer führen.

Im internationalen Vergleich zeigt sich, dass die Schweiz insbesondere bei der digitalen Transformation innerhalb der Verwaltung und beim Aufbau zentraler Grundlagen Fortschritte erzielt. Dies spiegelt sich unter anderem in der positiven Entwicklung im GTMI-Ranking der Weltbank wider.

Aus den Ergebnissen der Studien lassen sich konkrete **Handlungsbedarfe** ableiten. Die folgenden Empfehlungen bilden mögliche Ansatzpunkte in den Bereichen Akteure, digitale Leistungen, Organisation sowie Infrastruktur und Technologie.

Akteure und Stakeholder

- **Orientierungshilfen für Gemeinden für die transparente Planung von Bund und Kantonen** bereitstellen;
- Stärkung der digitalen Kompetenzen («Digital Literacy») in der Bevölkerung und innerhalb der Verwaltung;
- Ausbau der Kompetenzen im Bereich der **künstlichen Intelligenz**, vor allem auch innerhalb der Verwaltung.

Digitale Leistungen und Services

- Die **Kommunikation** und die Erhöhung der Bekanntheit von zentralen **Zugangspunkten** sowie einzelnen Leistungen bei den relevanten Zielgruppen;
- Deutliche Verbesserung der **Benutzendenfreundlichkeit** einzelner Leistungen;
- **Berücksichtigung von UX/UI und Designkriterien**, wie z. B. die digitale Inklusion oder auch die mobile Bereitstellung von digitalen Services;
- Bereitstellung und Skalierung zentraler Basisdienste (z. B. AGOV, E-ID) für eine breite Nutzung durch verschiedene Verwaltungsebenen.

Organisation

- Einsatz optimierter Instrumente und Lösungen zur Sicherstellung einer **abgestimmten IT-Planung** zur Vermeidung von Doppelspurigkeiten;
- Erstellung und Pflege eines **Servicekatalogs** für digitale Behördenleistungen zum Reporting entsprechender Aktivitäten;
- Die flächendeckende **Bereitstellung von Services** (bis auf Ebene der Gemeinden) sollten von Bund und Kantonen mitgedacht werden;
- Systematische Nutzung der Monitoring-Ergebnisse in Bund, Kantonen und Gemeinden.

Infrastruktur und Technologie

- Die Umsetzungsmöglichkeit **sicherer und digital souveräner Lösungen** sollte auf Ebene von Bund und Kantonen sichergestellt werden;
- Nutzung von Standardisierung zur Festlegung verbindlicher Mindeststandards (z. B. für UX/UI);
- Definition verbindlicher **Standards und Schnittstellen** in wesentlichen Themen, bspw. im Bereich Open Source;
- Förderung **kooperativ entwickelter (offener) Lösungen** wie z. B. GemeindeConnect.
- Unterstützung der Diskussion über eine geeignete föderale technische Architektur durch die DVS.

8 Anhang

In der folgenden Tabelle sind die referenzierten Dokumente aufgelistet:

Nr.	Titel	Herausgeber / Institution	Jahr	Kurzbeschreibung	Link
1	Nationale E-Government-Studie	Digitale Verwaltung Schweiz (DVS), SECO	2025	Nutzung und Angebot digitaler Behördenleistungen in der Schweiz	Link
2	Schwerpunktbericht KI in der öffentlichen Verwaltung	DVS / SECO	2025	Ergänzungsbericht zur Nationalen E-Government-Studie mit Fokus auf Einsatz und Wahrnehmung von KI	Link
3	eGovernment-Benchmark-Bericht	Europäische Kommission	2025	Vergleich digitaler Behördenleistungen in Europa anhand von Life Events	Link
4	eGovernment MONITOR	Initiative D21	2025	Vergleich Nutzung und Akzeptanz von E-Government in DACH	Link
5	GovTech Maturity Index (GTMI)	World Bank	2025	Internationaler Reifegradindex zur digitalen Transformation des öffentlichen Sektors	Link
6	Digital Switzerland – Res Publica Digitalis	Res Publica Digitalis	2024/2025	Studie zur digitalen Transformation der Verwaltung im föderalen Kontext	Link
7	Global Cybersecurity Index (GCI)	International Telecommunication Union (ITU)	2024	Bewertung des Engagements von Staaten im Bereich Cybersicherheit	Link
8	MyniGmeind Gemeindegumfrage	MyniGmeind	2025	Erhebung zur Cybersicherheitslage in Schweizer Gemeinden	Link
9	Staatsumfrage	Staatslabor	2025	Wahrnehmung des Wandels durch Verwaltungsmitarbeitende	Link
10	eGovernment Survey	United Nations	2024	Globale Bewertung der digitalen Regierungslandschaft	Link

Nr.	Titel	Herausgeber / Institution	Jahr	Kurzbeschreibung	Link
11	«Öffentlich-rechtliche Rahmenvereinbarung über die Digitale Verwaltung Schweiz»	Bund und Kantone	Gültige Fassung	Rechtsgrundlage der DVS, inkl. Monitoringauftrag	Link
12	Strategie «Digitale Verwaltung Schweiz 2024–2027»	DVS	2023	Strategische Zielsetzungen und Schwerpunkte 2024–2027	Link
13	Controllingbericht Umsetzungsplan DVS	DVS	2026	Stand der strategischen Schwerpunkte gemäss Umsetzungsplanung	

Tabelle 6: Liste der referenzierten Dokumente