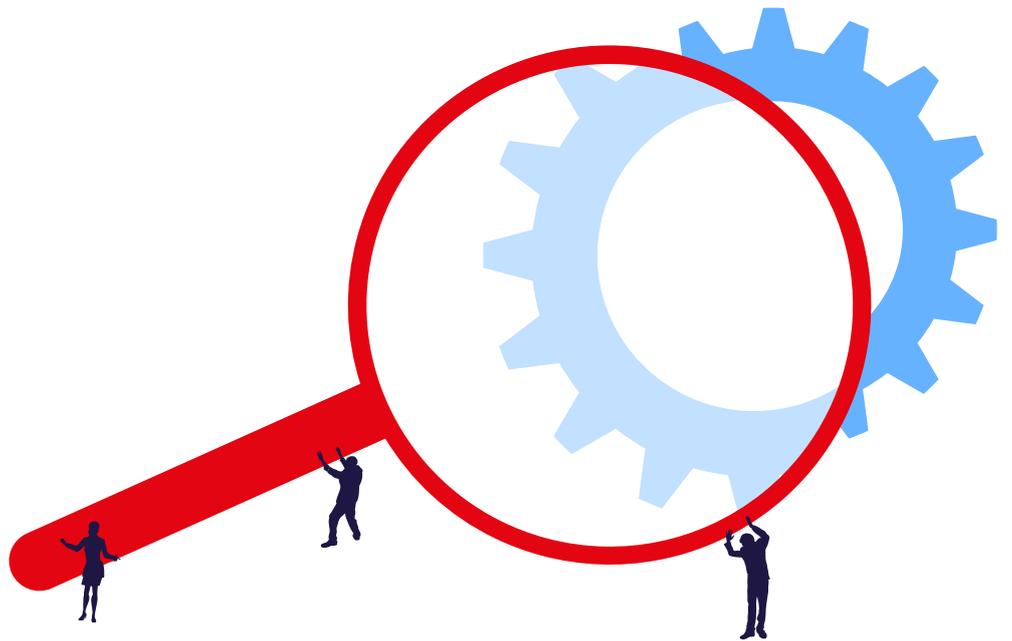


Monitoring- bericht 2025



Monitoringbericht 2025

Datum 29. Januar 2025

Berichtsperiode 2024

Inhaltsverzeichnis	Management Summary	2
	1 Ziele des Monitoringberichts	3
	2 Ergebnisse der Studien	4
	2.1 eGovernment Benchmark 2024 (EU-Studie)	4
	2.1.1 Lebenslagen (Dimension 1)	5
	2.1.2 Kerndimensionen (Dimension 2)	5
	2.2 eGovernment Monitor 2024 (DACH-Studie)	7
	2.3 E-Government Survey 2024 (UN-Studie)	10
	3 Synthese der Ranking-Ergebnisse und Handlungsempfehlungen für die digitale Verwaltung in der Schweiz	13
	Anhang	15
	Seitenblicke Weitere Studien	15



Management Summary

Der Monitoringbericht 2025 beleuchtet den aktuellen Stand der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung in der Schweiz, analysiert zentrale Erkenntnisse und Ergebnisse aus nationalen sowie internationalen Studien und hebt sowohl erzielte Fortschritte als auch bestehende Herausforderungen hervor.

Im vergangenen Jahr wurden bedeutende Fortschritte in der digitalen Transformation der Schweizer Verwaltung erzielt. Die Strategie «Digitale Verwaltung Schweiz 2024–2027» (Strategie DVS) trat am 1. Januar 2024 in Kraft. Zahlreiche Handlungsfelder wurden identifiziert, Massnahmen ergriffen und Projekte initiiert, umgesetzt oder abgeschlossen, um digitale Behördenleistungen kontinuierlich zu verbessern.

Die Schweiz hat insbesondere im Ausbau digitaler Behördenleistungen und deren Benutzerfreundlichkeit Fortschritte erzielt. Dies hat zu einer Verbesserung in internationalen Rankings geführt. Trotz dieser positiven Entwicklungen liegt die Schweiz gemäss eGovernment-Benchmark-Bericht der Europäischen Union (EU) weiterhin unter dem EU-Durchschnitt. Laut den vorliegenden Studien erwartet die Bevölkerung von der öffentlichen Verwaltung digitale Dienstleistungen, die das Leben erleichtern und einen einfachen Zugang zu – sowie eine durchgängige Abwicklung von – digitalen Behördenleistungen ermöglichen. Ein zentrales Anliegen bleibt, wie in den vergangenen Jahren, die Nachvollziehbarkeit der Verwendung personenbezogener Daten, die Wiederverwendung bereits vorhandener Daten sowie die Bereitstellung transparenter Informationen über die Verfügbarkeit digitaler Behördenleistungen. Für eine verstärkte Nutzung digitaler Behördenleistungen sind ein schnellerer Zugang zu Leistungen, die Wiederverwendung bereits eingegebener Daten (Once-Only) und eine schweizweite e-ID von elementarer Bedeutung. Der Aufbau der staatlich anerkannten e-ID mit der Vertrauensinfrastruktur im Programm e-ID trägt wesentlich zur Entwicklung der digitalen Verwaltung bei. Des Weiteren legen die Studien dar, dass die Nutzung von künstlicher Intelligenz (KI) in der Verwaltung zunehmend positiv wahrgenommen wird. Eine erhebliche Herausforderung für die umfassende digitale Transformation bleibt, dass aktuell ein Drittel der Bevölkerung nicht ausreichend digitale Kompetenzen mitbringt.

Die Umsetzung der Basisdienste wie die staatliche e-ID und der Authentifizierungsdienst der Schweizer Behörden – das Behörden-Login AGOV – tragen dazu bei die Schweiz in internationalen Rankings weiter nach vorne zu bringen.

Die grösste Herausforderung bleibt jedoch die qualitativ hochwertige Umsetzung und gezielte Vermarktung der digitalen Behördenleistungen (Public Service Design und Customer Centricity), um deren Bekanntheit und Nutzung zu steigern. Auch in diesem Bereich hat die DVS erste Aktivitäten gestartet. Es ist von entscheidender Bedeutung, die Bedürfnisse der Bevölkerung und der Unternehmen im In- und Ausland stärker zu berücksichtigen, um eine moderne, bürgerzentrierte Verwaltung zu schaffen und das digitale Potenzial der Schweiz voll auszuschöpfen.

Die Strategie der Digitalen Verwaltung Schweiz adressiert bereits wichtige Themen wie die durchgängige Bereitstellung von Leistungen, die Entwicklung bürgerzentrierter Dienstleistungen, den Einsatz moderner Technologien wie KI und die Förderung digitaler Inklusion. Diese Themen sind entscheidend für die Zukunft der digitalen Verwaltung in der Schweiz. Es braucht aber Zeit bezüglich deren Umsetzung und Wirkung.

1 Ziele des Monitoringberichts

Das Monitoring der Geschäftsstelle Digitale Verwaltung Schweiz (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 Bericht. 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 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 operativen Controlling dar, welches die konkrete Umsetzung der einzelnen Projekte begleitet und der Qualitätsüberprüfung dient.

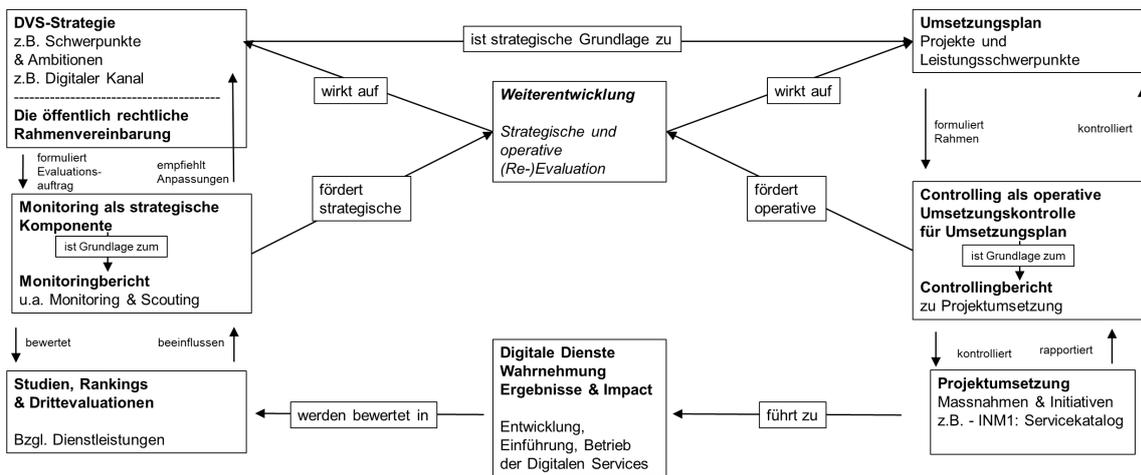


Abbildung 1: Zusammenspiel Monitoring und Controlling zur Bereitstellung digitaler Dienstleistungen (Darstellung DVS 2025).

2 Ergebnisse der Studien

Der vorliegende Monitoringbericht fasst aktuelle und wesentliche Informationen aus den Monitoringaktivitäten aus dem Jahr 2024 zusammen. Diese umfassen nebst der Mitwirkung an relevanten Studien auch die Koordination und Auswertung der Studienergebnisse. Die Informationslandschaft bildet sich aus nationalen und internationalen Studien, die wichtige Indikatoren zur Messung des Fortschritts der digitalen Verwaltung untersuchen, insbesondere zur Messung der Qualität, Quantität und Nutzungsintensität des Onlineangebots an elektronischen Behördenleistungen in der Schweiz. Die relevanten Studien sind nachfolgend aufgelistet:

- eGovernment Benchmark 2024, Europäische Kommission
- eGovernment Monitor 2024, Initiative D21 e.V.
- UN eGovernment Survey 2024

Weitere interessante Studien, die im Jahr 2024 veröffentlicht wurden, finden sich im Anhang mit einer Kurzbeschreibung und Hintergrundinformationen¹.

2.1 eGovernment Benchmark 2024 (EU-Studie)

Der eGovernment-Benchmark-Bericht untersucht die Verfügbarkeit und den Umsetzungsstand von elektronischen Behördenleistungen gemäss den strategischen Zielen der EU. Der Bericht vergleicht, wie Verwaltungen in ganz Europa digitale Behördenleistungen erbringen. Für den eGovernment-Benchmark-Bericht 2024² wurden 37 Länder (2023: 35 Länder) betrachtet. In das diesjährige Ranking wurden die beiden Länder Moldawien und die Ukraine neu aufgenommen. Der Benchmark vergleicht den Umsetzungsstand digitaler Behördenleistungen aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer. Die Bewertung erfolgt durch «Testkäuferinnen» und «Testkäufer» (so genannte Mystery Shopper), welche die Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer der digitalen Behördenleistungen einnehmen. In allen Ländern testen die Mystery Shopper die gleichen digitalen Dienstleistungen.

Im aktuellen Bericht hat sich die Schweiz in der Gesamtbewertung von 58 Punkten (Mittelwert aus 2022/2021) auf 60 Punkte (Mittelwert aus 2023/2022) von insgesamt 100 möglichen Punkten verbessert, liegt damit aber immer noch unter dem EU-Durchschnitt von 76 Punkten. Im Benchmark bedeutet dies Rang 31 von 37 (Stand 2023: 29 von 35). Das diesjährige Abschneiden der Schweiz ist vor allem darauf zurückzuführen, dass sich andere Länder in den aktuellen Bewertungskategorien (Wirtschaft, Umzug, Mobilität, Justiz und Gesundheit) noch stärker verbessert haben als die Schweiz. Im Gesamtländervergleich liegen Malta (97 Punkte) und Estland (92 Punkte) auf den ersten Rängen. Die beiden Nachbarländer Österreich und Deutschland belegen die Ränge 12 (82 Punkte) und 26 (66 Punkte).

Das Ranking baut auf zwei Dimensionen auf. Zum einen gibt es eine inhaltliche Gliederung nach **Lebenslagen** («Life-Events»), zum anderen nach der Umsetzungsart bzw. der Qualität der digitalen Dienstleistungen in **Kerndimensionen** («Key Dimensions»).

¹ Für die Nationale E-Government Studie existiert zum jetzigen Zeitpunkt keine neue Datengrundlage. Die Nationale E-Government-Studie 2025 wird Ende März 2025 publiziert und im Monitoringbericht 2026 behandelt.

² Die Datenbasis aus dem Ranking 2024 stammt aus den Jahren 2023 und 2022.

2.1.1 Lebenslagen (Dimension 1)

Digitale Leistungen mit Wirtschaftsbezug («Start-Ups» und «Wirtschaftsprozesse») sind in der Schweiz wesentlich ausgereifter als die Dienstleistungen für die Bevölkerung.

Die Schweiz hat sich hier von 70 Punkten (2022/2021) auf 73 Punkte (2023/2022) verbessert. Bei den Lebenslagen für die Bevölkerung besteht mit 55 Punkten (2023/2022) noch Aufholbedarf. Mit mehr als 20 Punkten Abstand zum EU-Durchschnitt bestehen vor allem für die Lebenslagen «Familie» (45 Punkte) und «Studium» (51 Punkte) weitere Potenziale. Weniger als 20 Punkte Abstand zum EU-Durchschnitt, aber ebenfalls grosse Potenziale besitzen die Themenbereiche «Recht» (44 Punkte), «Umzug» (59 Punkte), «Karriere» (60 Punkte) und «Wirtschaftsprozesse» (73 Punkte). Fortschritte verzeichnet der aktuelle Bericht im Bereich «Umzug» von 55 Punkten (2021) auf 59 Punkte (2023), im Bereich «Justiz» von 41 Punkten (2021) auf 44 Punkte (2023) und im Bereich «Wirtschaftsprozesse» von 62 Punkten (2021) auf 73 Punkte (2023). Nur ein kleiner Abstand zum Durchschnitt ergibt sich im Bereich der «Start-Ups» (77 Punkte), «Gesundheit» (65 Punkte) und «Mobilität» (62 Punkte).

2.1.2 Kerndimensionen (Dimension 2)

Nutzerzentrierung: Die Schweiz erreicht bei der Nutzerzentrierung 87 Punkte und liegt damit sechs Punkte hinter dem Durchschnitt der europäischen Länder. Sie ist die am weitesten entwickelte Dimension der öffentlichen Verwaltung in der Schweiz und nimmt Jahr für Jahr zu. Dieser Anstieg ist hauptsächlich darauf zurückzuführen, dass mehr Dienstleistungen online verfügbar sind und die Benutzerfreundlichkeit der Websites verbessert wurde. In der Schweiz sind 79 % der untersuchten Behördenleistungen online verfügbar. Im Vergleich dazu sind in der EU bereits 88 % der Online-Services verfügbar. Die Nutzungsfreundlichkeit für mobile Endgeräte ist fast durchgängig gegeben. Die Unterstützung für die Nutzenden auf den Internetseiten (Feedback-Funktionen und Onlinesupport) ist mit 87 Punkten insgesamt gut, aber ca. sieben Punkte unter dem EU-Durchschnitt. Die Barrierefreiheit ist deutlich ausbaufähig.

Transparenz: Die Schweiz erreicht bei der Transparenz der Serviceleistungen 45 Punkte, im Vergleich zu 67 Punkten im EU-Durchschnitt. In dieser Dimension erreicht die Schweiz die schlechteste Bewertung. Vor allem bei der Art der Bereitstellung der Services (35 Punkte), die Transparenz bezüglich Verwendung bereits vorhandenen Daten (53 Punkte), oder auch im Service Design (47 Punkte) bestehen sehr grosse Verbesserungsmöglichkeiten. Hier liegt die Schweiz deutlich hinter dem EU-Durchschnitt. So zeigt nur ein Drittel (EU-Durchschnitt 58 %) der untersuchten Behördenportale an, ob bereits vorhandene Daten verwendet wurden. Die Bundesportale können transparenter sein, was die Verwendung bereits vorhandener Daten von Nutzerinnen und Nutzern betrifft. Nur 44 % der Schweizer Portale zeigen dem Benutzer an, welche personenbezogenen Daten über sie gespeichert sind. Bei zwei von drei Bundesportalen können Nutzerinnen und Nutzer die Verwaltung darüber informieren, dass die über sie gespeicherten personenbezogenen Daten nicht korrekt sind. Ein Drittel der Bundesportale ermöglichen es den Benutzern, nachzuverfolgen, wann ihre Daten verwendet wurden. Der Bericht untersucht auch die Websites der Kantone. Die Untersuchung zeigt, dass die kantonalen Portale mehr Verbesserungspotenzial aufweisen als die Bundesportale.

Key Enablers: Bestimmte Basisservices werden als Schlüsselfaktoren für andere Dienstleistungen verstanden. Dazu zählt beispielsweise eine staatlich anerkannte E-ID, welche auch das Vorfüllen von Formularen (eDokumenten) vereinfacht und viele weitere Vorteile bringt. An dieser Stelle liegt die Schweiz mit 49 Punkten derzeit noch deutlich unter dem EU-Durchschnitt von 78 Punkten. Bei nur 26 % (EU-Durchschnitt 71 %) der Behördenleistungen sind bereits bekannte Daten vorausgefüllt und bei nur 27 % der eServices kann sich die Nutzerin oder der Nutzer mit einer persönlichen e-ID identifizieren. Hier gibt es immer noch viel Potenzial.

Grenzüberschreitende Behördenleistungen: Bei der grenzüberschreitenden Bereitstellung von digitalen Dienstleistungen liegt die Schweiz näher am Durchschnitt der EU-Länder (66 Punkte) mit 58 Punkten. So ist die Hälfte der digitalen Behördenleistungen auch für Nutzerinnen und Nutzer ausserhalb der Schweiz verfügbar. Mit einer staatlich anerkannten e-ID lässt sich dieser Wert wohl steigern. Zudem könnten die Dienstleistungen für grenzüberschreitende Nutzende durch das Hinzufügen weiterer Übersetzungsfunktionen, insbesondere bei kantonalen Dienstleistungen, verbessert werden.

Gesamtbewertung

Der eGovernment-Benchmark-Bericht 2024 der Europäischen Kommission zeigt, dass die Schweiz im Bereich der digitalen Behördenleistungen Fortschritte erzielt. 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. Dennoch kann die Qualität der Angebote in den einzelnen Kerndimensionen gesteigert werden, um insgesamt eine bessere Gesamtplatzierung zu erreichen.

Der eGovernment Benchmark-Bericht bietet eine wertvolle Grundlage, um aus der Perspektive der Kundinnen und Kunden, neben dem Vergleich mit anderen Ländern, auch die Besonderheiten der Schweiz und die Unterschiede zwischen den Kantonen zu evaluieren. Trotzdem ist der Bericht mit Vorsicht zu verwenden: Digitale Behördenleistungen werden aus der **Sicht der Nutzenden** betrachtet. Der Bericht evaluiert z. B. ein einzelnes Portal, in dem alle Services auffindbar sind. Dieser Ansatz entspricht jedoch nicht der föderalen Verwaltungsgliederung der Schweiz. Zudem werden die EU-Länder anhand der europäischen strategischen Ziele bewertet, die für die Schweiz nicht gelten. Nichtsdestotrotz gibt der Bericht einen **guten Überblick** über die bestehenden digitalen Services im europäischen Vergleich.

Dabei lassen sich folgende Schlussfolgerungen ziehen:

Sichere und nutzerzentrierte Behördenleistungen sorgen für eine vertrauenswürdige Verwaltung

Sichere, einfache und transparente Behördenleistungen sind laut eGovernment-Benchmark-Bericht wichtige Säulen für eine vertrauenswürdige digitale Verwaltung. Die Nutzerinnen und Nutzer in der Schweiz können sich erst bei 27 % der Behördenleistungen mit

einer e-ID identifizieren und bei nur 26 % (EU-Durchschnitt 71 %) der Behördenleistungen sind bereits bekannte Daten vorausgefüllt. Hier besteht noch Optimierungsbedarf.

Für transparente digitale Dienstleistungen braucht es gemeinsame Designprinzipien (Public Service Design)

In der Schweiz muss neben der Bereitstellung digitaler Behördenleistungen vor allem die Art und Weise der Bereitstellung der Dienstleistungen weiter optimiert werden. Die Information, welche Daten zu welchem Zweck verwendet werden, ist heute ungenügend. Digitale Dienstleistungen sollen transparent ausgestaltet werden. Dies kann beispielsweise durch die Definition von gemeinsamen Gestaltungskriterien für digitale Dienstleistungen erfolgen.

Sicherstellung der Interoperabilität innerhalb und zwischen den drei Staatsebenen verbessert das digitale Angebot

Interoperabilität ist der Schlüssel zur Einführung medienbruchfreier digitaler Behördenleistungen und zur Verbesserung des digitalen Angebots. Bausteine wie die einer staatlichen e-ID können leicht in die Behördenwebsites integriert werden, so dass der Zugang zu Behördenleistungen auf nationaler Ebene einheitlicher sind. Weiter helfen interoperable Datensysteme den Behörden, Online-Antragsformulare mit bereits bekannten Informationen auszufüllen. Durch automatisch vorausgefüllte Formulare mit Daten, welche die Behörden bereits haben (Once-Only-Prinzip), reduziert sich der Aufwand für die Nutzerinnen und Nutzer (keine Mehrfacherfassungen, weniger Fehler) und für die Behörden (Erhöhung der Datenqualität und Einsparung von Ressourcen).

Mit der Umsetzung des «Interoperable Europe Act» bewegt sich Europa auf eine nahtlose Interaktion zwischen digitalen Behördenleistungen und Daten auf verschiedenen Regierungsebenen sowie zwischen öffentlichen Verwaltungen und Unternehmen oder Bürgern zu. Hier muss die Schweiz ebenfalls dranbleiben.

2.2 eGovernment Monitor 2024 (DACH-Studie)³

Seit 2010 vergleicht der eGovernment MONITOR die Nutzung und Bereitstellung von E-Government-Leistungen in den drei Ländern Deutschland (DE), Österreich (AT) und der Schweiz (CH). Dazu wurden insgesamt rund 10'000 Privatpersonen ab 16 Jahren, davon rund 1000 Personen in der Schweiz, zu ihren Erfahrungen mit der Nutzung von E-Government-Leistungen befragt. Die Studie greift die Entwicklung in der Digitalisierung und in der Nutzung von digitalen Behördenleistungen auf. Die Ergebnisse sind dabei sehr gut vergleichbar, da die Länder ähnliche föderale Systeme und regional-geografische Gegebenheiten aufweisen.

Im Folgenden werden die wesentlichen Ergebnisse der Studie aufgezeigt:

³ Die Studie wird von der Initiative D21 e.V. und der Technischen Universität München durch die Firma Kantar durchgeführt.

Nutzung und Zufriedenheit digitaler Behördenleistungen

Insgesamt nutzen 66 % (DE: 56 %, AT: 75 %) der Befragten in der Schweiz digitale Behördenleistungen (Vorjahr 60 %) – bei jüngeren Personen zwischen 16 und 34 Jahren sogar 72 %, bei Personen zwischen 35 und 54 Jahren 65 % und bei Personen ab 55 Jahren 62 %. Betrachtet man die Nutzung mobiler digitaler Behördenleistungen, liegt der Wert in der Schweiz bei nur 48 % (DE: 59 %, AT: 61 %). Dabei wird deutlich, dass diese vor allem von Personen im Alter von 16 bis 34 Jahren (61 %) genutzt werden. Im Vergleich dazu nutzen 35-54-Jährige nur 48 % mobile Services, Personen ab 55 Jahren sogar nur 35 %.

Die digitale Nutzungslücke zeigt die ungenutzten Potenziale von digitalen Behördenleistungen auf und beziffert den Anteil der Personen, die eine notwendige Verwaltungsangelegenheit vollständig offline erledigt haben. In der Nutzung wird deutlich, dass 19 % in der Schweiz die Behördenleistung offline genutzt haben, obwohl diese online verfügbar war (DE: 31 %, AT: 21 %). Die Zufriedenheit mit den digitalen Behördenleistungen ist in der Schweiz mit 79 % vergleichsweise am höchsten (DE: 62 %, AT: 74 %).

Nach wie vor ist eine deutliche Mehrheit (CH: 69 %, DE und AT: 71 %) der Meinung, dass die Möglichkeit, Behördenleistungen digital abzuwickeln, einen echten Vorteil gegenüber dem herkömmlichen analogen Weg darstellt.

Barrieren und Treiber der Nutzung digitaler Behördenleistungen

Nutzungsbarrieren sind aus Sicht der Befragten die fehlende digitale Durchgängigkeit der digitalen Leistungen (47 %), der Wunsch nach einer persönlichen Ansprechperson (45 %), die Sorge, etwas falsch zu machen (44 %), die Gewohnheit analoger Behördengänge (42 %) sowie die Notwendigkeit, sich digital auszuweisen (39 %). Treiber für die Nutzung digitaler Behördenleistungen sind die Bereitstellung einer zentralen digitalen Plattform mit allen Leistungen an einem Ort (41 %), der schnellere Erhalt digitaler Leistungen als auf analogem Weg (39 %), die Möglichkeit der Personalisierung, so dass personenbezogene Daten nur einmal eingegeben werden müssen (37 %), die einfache Abwicklung in einer App (27 %), die Möglichkeit zum Austausch mit Behörden (25 %), eine aktive Information über digitale Behördenleistungen (23 %) sowie Erklärvideos zur Abwicklung von digitalen Behördenleistungen (17 %).

Beliebte digitale Behördenleistungen

Services, die in der Schweiz komplett online genutzt wurden, waren vor allem die Anmeldung beim Regionalen Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) (86 %), die Beantragung von Strafregisterauszügen (85 %), die Beantragung von Betreuungsgutscheinen (85 %) oder auch die Bestellung von Betreibungsregisterauszügen (85 %). Ebenfalls gut genutzt ist die Beantragung von Stipendien (82 %), die Deklaration der Einkommenssteuer (80 %), die Bestellung von Urkunden (75 %) oder das Einreichen von Baugesuchen (72 %). Das Ab- und Anmelden vom Wohnsitz (70 %) oder auch die Beantragung einer Wohnsitzbestätigung (70 %) sowie die Anmeldung zur Altersrente (65 %) waren bereits weniger stark nachgefragt. Schlusslichter sind die Beantragung eines Lernfahrausweises (64 %), die Beantragung von Sozialhilfe (61%), die Bestellung einer Niederlassungsbewilligung (55 %) und das Einlösen bzw. Abmelden eines Fahrzeugs (54 %).

Kenntnis und Nutzung von Künstlicher Intelligenz (KI)

Bei 70 % der Befragten in der Schweiz besteht der Wunsch nach einem Einsatz neuer Technologien, um die Effizienz der Verwaltung zu steigern.

Was KI betrifft, so kennen 84 % der Befragten den Begriff, 31 % können ihn erklären und 53 % wissen zumindest in etwa, was er bedeutet. Diese Werte sind höher als in den befragten Nachbarländern. Die Mehrheit der Befragten traut KI zu, Texte zu übersetzen (80 %) und Antworten in Textform zu generieren (75 %), Musikstücke zu schreiben (58 %) und natürliche Gespräche zu führen (55 %). Emotionale und ethische Aufgaben durch KI zu erledigen, erachten nur 21 % der Befragten als möglich. Interessant ist, dass rund 19 % der Befragten KI bereits mindestens einmal pro Woche nutzen, 18 % mindestens einmal pro Monat. Den generellen Einsatz von KI in der Verwaltung begrüssen rund 55 % der Befragten, wenn grundsätzliche Entscheidungen weiterhin von Menschen getroffen werden.

Erwartungen der Nutzerinnen und Nutzer gegenüber der öffentlichen Verwaltung

Im Vergleich zu den Vorjahren sind die Ansprüche an die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung in allen drei Ländern gestiegen. So erwarten in der Schweiz rund 72 % (Vorjahr: 62 %) von der Verwaltung, dass sie Behördenleistungen genauso einfach und bequem online in Anspruch nehmen können, wie Leistungen von einem Privatunternehmen. Dabei gehen 31 % (keine Veränderung zum Vorjahr) der Bevölkerung davon aus, dass Behörden und Ämter mindestens so effizient arbeiten wie private Unternehmen. Der Kontakt zu den Behörden wird in der Schweiz weniger belastend empfunden als in den Nachbarländern (CH: 52 %; AT: 57 %; DE: 64%). 46 % der Befragten würden dem Staat mehr vertrauen, wenn sie staatliche Angebote einfach und schnell digital nutzen könnten. Fast die Hälfte der Befragten traut es dem Staat zu, in drei Jahren alle Behörden- und Amtsgänge online anzubieten (AT: 47 %, DE: 29 %).

Gesamtbewertung

Die eGovernment-MONITOR-Studie 2024 macht deutlich, dass die Ansprüche an digitale Behördenleistungen von Seiten der Bevölkerung – aber auch die Nutzung dieser Leistungen – weiter steigen. Mit einem Abbau der beschriebenen Nutzungsbarrieren und einem Ausbau der dargestellten Treiber lässt sich die Nutzung in der Schweiz weiter steigern. Ein Fokus sollte in Zukunft neben der einfachen und durchgängigen Bereitstellung der Dienstleistungen vor allem auch auf die Bereitstellung mobiler Services an zentraler Stelle gelegt werden.

Der eGovernment MONITOR zeigt den Stand der digitalen Verwaltung aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer. Aus der Studie lassen sich folgende Schlussfolgerungen ziehen:

Einfache digitale Behördenleistungen erhöhen die Nutzung und Akzeptanz

Die Nutzerinnen und Nutzer erwarten, dass sie Leistungen der Verwaltung genauso einfach digital nutzen können, wie sie es im Alltag bspw. bei einem Online-Einkauf gewohnt sind. Damit die digitale Transformation auf Seite Bevölkerung gelingt, müssen die Barrieren für die Akzeptanz und Nutzung abgebaut werden. Das beginnt bei der Bekanntheit und Auffindbarkeit der benötigten Leistungen, geht über die durchgängige digitale Abwicklung inklusive der Möglichkeit, sich digital auszuweisen, und endet bei der unkomplizierten Kommunikation mit Behörden über den Stand eines Anliegens. Um eine digitale Verwaltung zu verwirklichen, muss die Nutzung aktiv gefördert werden. Mehr denn je gilt es, die

digitalen Angebote bekanntzumachen, die Menschen für die Erstnutzung zu begeistern und gezielte Anreize zu schaffen.

Einheitliche Plattformen fördern die Nutzung von elektronischen Behördenleistungen

Das Online-Angebot muss noch benutzerfreundlicher werden. Nutzerinnen und Nutzer wollen nicht mehr viele verschiedene Anlaufstellen nutzen, sondern auf einheitliche Plattformen zugreifen können. Dies würde sie ermutigen, vermehrt digitale Behördenleistungen zu nutzen. Die Ergebnisse zeigen, dass die Schweiz hier noch nicht am Ziel ist.

2.3 E-Government Survey 2024 (UN-Studie)

Die von den Vereinten Nationen herausgegebene Studie eGovernment Survey 2024 untersucht die globale und regionale E-Government-Entwicklung in 193 Mitgliedsstaaten durch eine vergleichende Bewertung der nationalen Regierungsportale. Die Studie erscheint alle zwei Jahre und erstellt eine Rangliste im Bereich der digitalen Verwaltung (E-Government-Entwicklungsindex EGD). Dieser setzt sich aus dem gewichteten Durchschnitt dreier Unterkomponenten zusammen:

1. Online-Service-Index (OSI)
2. Telekommunikationsinfrastruktur-Index (TII)
3. Humankapital-Index (HI).

Die Erhebung beinhaltet auch den E-Partizipations-Index (EPI), der sich auf die Nutzung der digitalen Behördenleistungen «elektronischer Informationsaustausch», «elektronische Konsultation» und «elektronische Entscheidungsfindung» fokussiert. Die Studie misst auch den E-Government-Entwicklungsstand der Städte (Lokaler Online Service Index LOSI). In der Schweiz wurde auf lokaler Ebene die Stadt Zürich bewertet.⁴

E-Government-Entwicklungsindex EGD

Die Schweiz erreicht im EDGI den Platz 26 (Indexwert 0.90) von 193 (2022: Platz 23, Indexwert 0.88). Mit dem Rang 26 liegt die Schweiz ein Rang hinter der Türkei. Deutschland, das 2022 noch einen Rang hinter der Schweiz lag, verbesserte sich und erreicht Rang 12. Das Podest belegen Dänemark, Estland und Singapur, die gemäss der Umfrage die besten digitalen Angebote bereitstellen.

Mit Ausnahme der Subkomponente Humankapital hat sich die Schweiz in allen Bereichen verbessert. Die Schweiz erreicht im **Telekommunikations-Infrastruktur-Index** einen Indexwert von 0.96. Sie verfügt über ein gut ausgebautes Mobilfunknetz und zahlreiche

⁴ In der 13. Ausgabe der Umfrage wird das neue «Digital Government Model Framework» vorgestellt. Das Framework bietet den Ländern einen umfassenden Fahrplan für die effektive Planung, Umsetzung und Bewertung von Initiativen zur digitalen Verwaltung. Im Anhang der Studie werden die Chancen und Herausforderungen in Zusammenhang mit der Integration von KI im öffentlichen Sektor untersucht.

Breitbandanschlüsse. So nutzen 97 % der Bevölkerung das Internet. Dies ist eine wichtige Grundlage für die Ausbreitung und die Nutzung von digitalen Behördenleistungen.

Im internationalen Vergleich legt die Schweiz im **Online-Service-Index** weiter zu (2024: Indexwert 0.84). Im Jahr 2022 lag der Indexwert noch bei 0.77. Die Schweiz hat den Ausbaubedarf erkannt und entsprechend das Onlineangebot ausgebaut.

Im **Humankapital-Index** ist die Schweiz weiterhin im oberen Bereich auf einem Indexwert von 0.90 (ca. 0.01 weniger als 2022).

Auf lokaler Ebene kann die digitale Verwaltung durch die Bereitstellung zugänglicher, effizienter und transparenter Dienstleistungen das tägliche Leben der Menschen erheblich beeinflussen. Die Kommunalverwaltung ist oft die erste Anlaufstelle zwischen den Bürgerinnen und Bürgern und den Behördenleistungen. Durch den Einsatz digitaler Tools können lokale Behörden die Bereitstellung von Dienstleistungen verbessern, das Engagement der Bevölkerung fördern und eine integrative Entwicklung vorantreiben. Die Stadt Zürich liegt mit einem Indexwert von 0.81 auf Platz 27 der LOSI.

E-Partizipationsindex EPI

Die Schweiz erreicht im EPI den Rang 32⁵ (Indexwert 0.82) (2022: Platz 41, Indexwert 0.70). Gemessen wurden die Faktoren «E-Information», «E-Konsultation» und «E-Entscheidungsfindung». Viele Kantone, Städte und Gemeinden bieten digitale Partizipationsmöglichkeiten an, wie etwa die Stadt Luzern (dialogluzern.ch), Lausanne (participer.lausanne.ch), die Gemeinde Wipkingen (quartieridee.ch) oder der Kanton Genf (participer.ge.ch).

Gesamtwertung

Die Schweiz hat sich in fast allen Indexwerten verbessert und liegt deutlich über dem internationalen Durchschnittsindex von 0.64 sowie leicht über dem europäischen Durchschnittsindex von 0.85. Potenzial für Verbesserung hat die Schweiz im Online-Service-Index, insbesondere im Bereich der Nachvollziehbarkeit der Verwendung bereits bekannten Daten und barrierefreier Portale.

Trotz der guten Bewertung im eGovernment Survey der Vereinten Nationen sind folgende Handlungsfelder zu beachten:

Gezielte Förderung der digitalen Transformation auf kommunaler Ebene durch Unterstützung bei der Entwicklung und Optimierung städtischer E-Government-Portale

Nationale Portale schneiden nach wie vor besser ab als städtische Portale. Zwischen den beiden bestehen erhebliche Unterschiede in Bezug auf Entwicklung und Leistung, was auf die Notwendigkeit gezielter Anstrengungen zur Verbesserung der lokalen E-Government-

⁵ Beim Vergleich der E-Partizipations-Rangfolge mit früheren Ausgaben der Erhebung ist Vorsicht geboten. Um die aktuellen Trends und Modalitäten der Einbindung der Bevölkerung in die öffentliche Politikgestaltung zu berücksichtigen, wurden die Fragen überarbeitet. Es wurden neue Fragen hinzugefügt, um die Komplexität und die verschiedenen Arten von Interaktionen zu erfassen, die im Rahmen von E-Partizipationsdiensten stattfinden können.

Leistungen und zur Unterstützung der digitalen Transformation auf kommunaler Ebene hinweist.

Förderung der Digitalisierung in der Schweizer Verwaltung im Einklang mit globalen Megatrends

Die rasche Digitalisierung von Dienstleistungen nach der Pandemie, der Übergang zu Homeoffice/Telearbeit, die Integration von künstlicher Intelligenz (KI) in den öffentlichen Sektor, die Betonung von digitaler Identität und Datenmanagement sowie die verstärkte Nutzung von Daten und neuen Technologien für die Politikgestaltung sind wichtige globale Megatrends. Um mit der Digitalisierung Schritt zu halten, müssen die Verwaltungen in der Schweiz diesen Trends folgen.

3 Synthese der Ranking-Ergebnisse und Handlungsempfehlungen für die digitale Verwaltung in der Schweiz

Die Schweiz hat bei der Digitalisierung ihrer Behördenleistungen zwar Fortschritte erzielt, doch das Abschneiden im internationalen Vergleich zeigt, dass noch erheblicher Handlungsbedarf besteht, um Spitzenpositionen zu erreichen. Verschiedene Rankings wie der EU eGovernment Benchmark, der eGovernment MONITOR und der UN Government Survey zeigen, dass die Schweiz zwar eine Vielzahl digitaler Dienstleistungen bereitstellt, jedoch in Bereichen wie Nutzerfreundlichkeit, Interoperabilität, Transparenz und Basisdiensten noch Lücken bestehen. Es ist entscheidend, dass die Schweiz die Qualität und Reichweite ihrer digitalen Verwaltungsangebote weiter verbessert, um das Vertrauen der Bevölkerung zu stärken und den Anforderungen einer modernen digitalen Gesellschaft gerecht zu werden. Eine Analyse der genannten Studien zeigt den Handlungsbedarf in verschiedenen Themen auf und führt zu den folgenden Handlungsempfehlungen:

1. Bereitstellung und Ausbau grundlegender digitaler Behördenleistungen

One-Stop-Government⁶ für digitale Behördenleistungen sollte implementiert werden, um den Bürgerinnen und Bürgern einen zentralen, durchgängigen und einfachen Zugang zu digitalen Behördenleistungen zu ermöglichen. Dies soll durch die Integration bestehender Plattformen, die Bereitstellung gemeinsamer Service-Bausteine (z. B. für Authentifizierung), die Definition offener Standards und die Förderung der Interoperabilität erreicht werden. Dies verbessert die Nutzererfahrung und reduziert die Komplexität für die Anwender.⁷

Die Schweiz hat bereits einige grundlegende digitale Behördenleistungen wie die Bestellung von Strafregisterauszügen und Betreibungsregisterauszügen oder die Deklaration der Steuern erfolgreich eingeführt. Der Basisdienst AGOV, das schweizweite Behörden-Login, trägt substantiell zu einem erleichterten Zugang zu Leistungen bei. Dennoch besteht noch ein Potenzial, bestehende Behördenleistungen auszubauen und zusätzliche Behördenleistungen in das Portfolio zu integrieren.⁸

2. Optimierung der Art und Weise der Umsetzung und des Service Design der Behördenleistungen

Um eine hohe Nutzungsakzeptanz zu erreichen, müssen digitale Behördenleistungen einfach und schnell zugänglich sein. Die Nutzerperspektive muss stärker in den Mittelpunkt gestellt werden, etwa durch nutzerzentriertes Design und die Berücksichtigung der Bedürfnisse unterschiedlicher Bevölkerungsgruppen (z. B. ältere Menschen, Menschen mit Behinderungen).

Die Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Dienstleistungsprozesse sollten verbessert werden, indem Nutzerinnen und Nutzer jederzeit den Status und die Dauer ihrer

⁶ Hiermit ist nicht die Bereitstellung eines einzigen Portals gemeint, sondern lediglich der Zugang über einen Eintrittspunkt.

⁷ Die Strategie DVS legt den strategischen Schwerpunkt fest, ein «One-Stop-Government» zu realisieren (durchgängiger Zugang zu Behördenleistungen).

⁸ Die Strategie Digitale Verwaltung Schweiz legt den strategischen Schwerpunkt fest, digitale Behördenleistungen schweizweit gemeinsam auszubauen.

Anträge verfolgen können. Dies trägt zur Reduktion von Unsicherheit und Frustration bei den Nutzern bei.

3. Bereitstellung von grundlegenden Basisdiensten

Eine sichere digitale Identifikation und sichere Authentifizierung ist Voraussetzung, um die durchgängige Digitalisierung der Behördenleistungen zu ermöglichen. Hiermit kann bspw. auch die internationale Bereitstellung von Dienstleistungen sichergestellt werden.⁹ Die Arbeiten zur Einführung einer staatlichen e-ID und die Bereitstellung eines föderierten Authentifizierungssystems für Login-Prozesse durch AGOV bilden wichtige Grundsteine, um diesen Handlungsbedarf abzudecken.

4. Förderung der Interoperabilität und Mehrfachnutzung von Daten

Um den Verwaltungsaufwand zu verringern und die Qualität der Dienstleistung zu verbessern, müssen interoperable Datensysteme geschaffen werden, wodurch ein reibungsloser Datenaustausch gewährleistet wird. Dies schafft wiederum die Voraussetzung dafür, dass Daten nur einmal erfasst, aber mehrfach genutzt werden können.¹⁰

5. Verstärkter Fokus auf digitale Grundkompetenzen

Der Aufbau von digitalen Kompetenzen sowohl bei den Verwaltungsmitarbeitenden als auch bei den Nutzerinnen und Nutzern ist essenziell. **Es müssen Programme zur Schulung und Sensibilisierung entwickelt werden**, um die digitale Teilhabe der Bevölkerung zu fördern und gleichzeitig den Umgang der Verwaltungsangestellten im Umgang mit digitalen Tools zu verbessern. Mit der Bildungsinitiative – zusammen mit dem Verein Myni Gmeind – und über die Allianz Digitale Inklusion Schweiz leistet die DVS bereits heute einen wichtigen Beitrag.

6. Verstärkter Fokus auf Kommunikation und Bekanntmachung:

Um die Nutzung digitaler Behördenangebote zu steigern, müssen die Nutzerinnen und Nutzer aktiv über die verfügbaren digitalen Dienstleistungen informiert werden. Dazu ist eine Kommunikationsstrategie notwendig, die klare Hinweise gibt, welche Behördenleistungen online zur Verfügung stehen und wie sie genutzt werden können. Besonders wichtig ist es, den Mehrwert von digitalen Behördenleistungen zu kommunizieren, um die Bevölkerung von der Effizienz und Bequemlichkeit dieser Angebote zu überzeugen.

⁹ Die Strategie DVS legt den strategischen Schwerpunkt fest, **die staatliche E-ID einzuführen**.

¹⁰ Die Strategie DVS legt den strategischen Schwerpunkt fest, **eine wertschöpfende Datennutzung zu fördern**.

Anhang

Seitenblicke | Weitere Studien

Zusätzlich zu den in diesem Monitoringbericht ausführlich vorgestellten Studien wird auch auf weitere relevante Untersuchungen hingewiesen.

- **Monitoringbericht Strategie Digitale Schweiz 2024:** Die Bundeskanzlei gibt einen Überblick über die Aktivitäten zur Strategie Digitale Schweiz im Jahr 2024, mit einer Bewertung der drei Fokusthemen 2024 (Elektronische Schnittstellen API, Schweizerischer Ansatz zur Regulierung der KI-Systemen, Cybersicherheit) sowie die fünf Wirkungsbereiche (Bildung und Kompetenzen, Sicherheit und Vertrauen, Rahmenbedingungen, Infrastruktur und digitale Behördenleistungen) (Link).
- **Gemeinde-Umfrage zur Digitalisierung 2024:** Der Verein Myni Gmeind führt in Zusammenarbeit mit verschiedenen Partnern jährlich eine Umfrage bei allen Schweizer Gemeinden zur Digitalisierung durch. Dabei werden der Digitalisierungsstand, die Beweggründe zur Digitalisierung, der thematische Bedarf an Digitalisierung sowie Treiber und Erfolgsfaktoren der Digitalisierung bewertet. Ebenfalls werden organisatorische Verortung, Strategiebezug sowie Finanzierung betrachtet. Die Umfrageergebnisse zeigen, dass die Mehrheit der Gemeinden die Digitalisierung als Chance sehen. 82 % der Befragten geben an, die Verbesserung der Dienstleistungen und der Kundennutzen seien Beweggründe für das Engagement zur Digitalisierung. Grösste Hürde bleiben die knappen personellen und finanziellen Ressourcen (Link).
- **Mobiliar DigitalBarometer 2024:** Die repräsentative Studie misst jährlich die Grundkompetenzen der Schweizer Bevölkerung in Bezug auf die Digitalisierung. Sie wird von der Stiftung Risiko-Dialog durchgeführt. Die Ergebnisse zeigen, dass 31 % der Schweizer Bevölkerung nicht über digitale Grundkompetenzen verfügen. Ihnen fehlen grundlegende Fähigkeiten im Umgang mit digitalen Geräten und Anwendungen. Je geringer der Bildungsgrad und das Einkommen und je höher das Alter, desto mehr Schwierigkeiten haben Menschen, sich im digitalen Alltag zurechtzufinden. Sie haben zum Beispiel Schwierigkeiten, online einzukaufen, Tickets digital zu lösen, Rechnungen per E-Banking zu bezahlen oder digital zu kommunizieren.
Die Studie misst auch die grundsätzliche Einstellung zu KI. Fast gleich viele Menschen geben an, KI gegenüber positiv (35 %) bzw. negativ (34 %) eingestellt zu sein. 27 % stehen der KI neutral gegenüber. Dabei gilt: Je höher der Bildungsgrad, desto positiver die Grundhaltung zu KI. Fast die Hälfte der Befragten (49 %) nimmt KI als potenzielle Bedrohung für die Menschheit wahr. Rund drei Viertel der Bevölkerung haben zudem ein geringes Vertrauen, dass der Staat KI-basierte Technologien angemessen reguliert (72 %). Gleichzeitig findet der Einsatz staatlicher Überwachungstechnologien eine breite Akzeptanz. Grosse Zustimmung findet insbesondere die Kommunikations- und Internetüberwachung verdächtiger Personen (76 % bzw. 78 %) (Link).
- **DVS-Umfrage 2024:** Die Geschäftsstelle DVS hat im Februar 2024 im Rahmen des Monitorings Meinungen der öffentlichen Verwaltungen zum Stand der Digitalisierung eingeholt. Mit der Umfrage wurden vertiefend Themen aus der Strategie der DVS aufgegriffen, sowie Herausforderungen, welche die Schweiz aus Sicht des Monitorings angehen sollte. Die Umfrage 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 Ergebnisse dieser Befragung wurden bereits im Monitoringbericht 2024 dargelegt.
- **Zweiter Bericht über den Stand der digitalen Dekade 2024:** Dieser Bericht wurde durch die EU-Kommission veröffentlicht. Er analysiert die Fortschritte bei den EU-Digitalisierungszielen 2030 im Rahmen des Politikprogramms für die digitale Dekade. In diesem Jahr umfasst der Bericht zudem erstmals eine Analyse der von den Mitgliedstaaten alle zwei Jahre vorgelegten nationalen strategischen Fahrpläne, in denen die Mitgliedstaaten darlegen, mit welchen Massnahmen sie die Ziele erreichen wollen. Der Bericht kommt zum Schluss, dass die EU und ihre Mitgliedstaaten nicht auf Kurs sind und die gesteckten Ziele im gegenwärtigen Tempo nicht erreichen werden ([Link](#)).
 - **Global Innovation Index (GII) 2024:** Die Studie wird gemeinsam von der Cornell University, INSEAD und der World Intellectual Property Organization (WIPO) herausgegeben. Die Datengrundlage für die Bereiche E-Government und E-Partizipation entspricht dem UN eGovernment Survey 2022. Die Studie zeigt, welche Staaten in der globalen Innovation führend sind, indem die globalen Innovationstrends von 133 Volkswirtschaften weltweit durchleuchtet werden. Die 17. Ausgabe des GII misst die Innovation anhand von 80 Kriterien wie Institutionen, Humankapital und Forschung, Infrastruktur, Investitionen, Adaption und Verbreitung von Wissen sowie kreative Leistungen. 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 ist zum 14. 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 Schweiz steigt bei den «Innovation Inputs» einen Rang auf und liegt neu auf Rang 2, bei den «Innovation Outputs» bleibt sie auf Rang 1. Sie rangiert am höchsten in den Bereichen Wissen und Technologie sowie Kreativwirtschaft (Rang 1). Diesen Erfolg verdankt sie einer einzigartigen Innovationslandschaft, erstklassigen Bildungseinrichtungen, einer starken Start-up-Kultur und einem engagierten Unternehmertum. In den Bereichen Infrastruktur (Rang 7), Marktentwicklung (Rang 5), Humankapital und Forschung sowie Geschäftsentwicklung (Rang 4) liegt die Schweiz etwas tiefer in der Rangliste ([Link](#)).
 - **World Competitiveness Ranking 2024:** Die Studie des International Institute for Management Development (IMD) zeichnet ein Bild der weltweiten digitalen Wettbewerbsfähigkeit eines Landes. Dafür vergleicht sie 67 Länder. Die Ergebnisse werden in die drei Hauptkategorien Wissen (Kenntnis, um neue Technologien zu erforschen, zu verstehen und zu bauen), Zukunftsfähigkeit (Bereitschaft des Landes, die digitale Transformation zu nutzen) und Technologie (Gesamtkontext, der die Entwicklung von digitalen Technologien ermöglicht) unterteilt – mit jeweiligen Unterkategorien. Die Schweiz steigt auf Platz 2 (2023: Platz 5), gleich hinter Singapur. Beim Faktor Wissen bleibt die Schweiz an der Spitze und verbessert sich bei den Faktoren Technologie (neu: Platz 4) und Zukunftsfähigkeit (Platz 5). Fortschritte macht sie

- insbesondere in Bezug auf Hightech-Exporte (neu: Platz 9), E-Partizipation (Aufstieg um 11 Positionen auf Platz 27) und Cybersicherheit (neu: Platz 11) ([Link](#)).
- **Digital Customer Excellence Report 2024:** Die Studie bietet eine umfassende Analyse der digitalen Reife von Unternehmen und zeigt, wie sie durch Technologien wie KI, Chatbots und Customer Data Platforms ihr Customer Experience Management (CXM) verbessern können. Trotz Herausforderungen wie komplexer IT-Strukturen und Fachkräftemangel birgt die Digitalisierung immense Chancen. Der Report liefert praxisnahe Empfehlungen, Fallstudien und eine Roadmap, die Unternehmen dabei unterstützt, ihr digitales Potenzial voll auszuschöpfen und wettbewerbsfähig zu bleiben.