

## Medienmitteilung

Datum 25. März 2025

# Nationale E-Government-Studie 2025 bestätigt: Nutzung digitaler Behördenleistungen steigt weiter an

**Der Online-Trend hält an: Bevölkerung und Unternehmen nutzen immer häufiger digitale Leistungen der Behörden. Auch das Angebot steigt seitens der Behörden. Gleichzeitig wissen viele Nutzende nicht, welche Angebote digital verfügbar sind – sie wünschen sich eine bessere Auffindbarkeit der Leistungen.**

Die Schweizer Bevölkerung möchte ihre Behördengänge digital erledigen. 45 % der Befragten nutzen wenn möglich digitale Behördenleistungen, das sind 9 % mehr als bei der letzten Erhebung zur Nationalen E-Government-Studie vor drei Jahren. Das nach wie vor am häufigsten online erledigte Behördengeschäft ist das Ausfüllen der Steuererklärung (76 %). Es zeigt sich gleichzeitig: Auch wenn viele Verwaltungen Portale für ihre Behördenleistungen anbieten, sucht ein Grossteil der Bevölkerung diese Dienste über Suchmaschinen. Das hat Auswirkungen für die Behörden. Sie müssen bei der Bereitstellung ihrer Services die Auffindbarkeit ihrer Angebote verbessern.

Der Trend zur vermehrten Nutzung digitaler Behördenleistungen zeigt sich auch bei den Schweizer Unternehmen. Eines von zehn Unternehmen benennt Hindernisse bei der Nutzung digitaler Behördenleistungen. Dazu zählt neben der Auffindbarkeit der teils hohe Registrierungsaufwand. Die Unternehmen wünschen sich zudem einen zentralen Zugang zu den für sie relevanten Leistungen. EasyGov.swiss, der Online-Schalter für Unternehmen zählt bereits über 60 verschiedene Behördenleistungen und bündelt verschiedene Leistungen, wie z. B. die Firmengründung oder den Unternehmensumzug in einem Behördenprozess. Das Angebot gefällt: Bereits über 110'000 Unternehmen nutzen die Plattform seit dem Start im Jahr 2017.

Aus Perspektive der Schweizer Verwaltungen wird zunehmend wichtiger, dass die Abwicklung von Behördenleistungen durchgängig digital erfolgt und Prozesse medienbruchfrei erfolgen. Die Zusammenarbeit zwischen den föderalen Ebenen spielt eine zentrale Rolle für den Erfolg der digitalen Verwaltung. Die Nationale E-Government-Studie bestätigt auch die verstärkte Abstimmung zwischen Kantonen und ihren Gemeinden: In jedem dritten Kanton besteht dafür



inzwischen eine gesetzliche Grundlage. Bei der letzten Erhebung galt dies nur für ein Viertel der Kantone.

Im Rahmen der Nationalen E-Government-Studie hatten die befragten Personen die Möglichkeit, sich zum Thema Künstliche Intelligenz (KI) zu äussern. Der Einsatz von KI wird in den Verwaltungen bereits heute verantwortungsvoll erprobt, insbesondere um bei internen Abläufen Zeit zu sparen. Zwischen Bund, Kantonen und Gemeinden gibt es jedoch Unterschiede. Wie hoch Bevölkerung, Unternehmen und Verwaltungen ihr Wissen zu KI einschätzen, wo sie KI bereits nutzen oder wofür sie sie künftig einsetzen möchten, wird in einem separaten Bericht weiter vertieft werden. Dieser erscheint im Verlauf des Jahres 2025.

Die Digitale Verwaltung Schweiz und das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) haben in Zusammenarbeit mit dem unabhängigen Meinungsforschungsinstitut DemoSCOPE die Nationale E-Government-Studie 2025 durchgeführt. Die erste Studie wurde 2017 veröffentlicht, die zweite Ausgabe folgte 2019, die dritte Ausgabe 2022. Im Rahmen des «Swiss eGovernment Forum» vom 25. März 2025 wurden einem Fachpublikum zentrale Ergebnisse der Studie vorgestellt.

---

**Für Rückfragen:** Kommunikation der Geschäftsstelle Digitale Verwaltung Schweiz  
Tel. +41 58 464 79 21  
info@digitale-verwaltung-schweiz.ch

---

Den Studienbericht finden Sie online auf der Website der Digitalen Verwaltung Schweiz. Auch der anonymisierte Datensatz (im Rahmen von Open Government Data) kann online bezogen werden.

- [Nationale E-Government-Studie 2025](#)
- [Datensatz \(im Rahmen von Open Government Data\)](#)