



**egovernment**  
schweiz · suisse · svizzera

# Jahresbericht 2020

Vom Steuerungsausschuss verabschiedet  
am 30. April 2021

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Das Jahr 2020 im Überblick</b>	4		
<b>2</b>	<b>Grundlagen und Organisation</b>	5		
<b>2.1</b>	<b>E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023</b>	5		«Quartieridee» – Partizipativer Ideen- und Budgetierungsprozess im Zürcher Quartier Wipkingen (Stadt Zürich) 16
<b>2.2</b>	<b>Öffentlich-rechtliche Rahmenvereinbarung</b>	5		Interkommunales Geo-Portal zur Nutzung des öffentlichen Raums (Stadt Yverdon-les-Bains) 16
<b>2.3</b>	<b>Umsetzungsplan</b>	5	<b>3.5</b>	<b>Operative Koordination beim Umsetzungsplan</b> 17
<b>2.4</b>	<b>Organisation</b>	5	<b>4</b>	<b>Monitoring</b> 18
<b>3</b>	<b>Umsetzungsplan</b>	9	<b>4.1</b>	<b>Monitoring in Zahlen</b> 19
<b>3.1</b>	<b>Umsetzungsplan 2020–2023</b>	9	<b>4.2</b>	<b>Indikatoren</b> 20
<b>3.2</b>	<b>Stand der Umsetzung</b>	9	<b>4.3</b>	<b>E-Government-Entwicklung der Schweiz im Vergleich zum Ausland</b> 21
	Interaktion und Partizipation	9		Stand und Nutzung elektronischer Dienste und Informationen der Behörden 21
	Basisdienste und Infrastruktur	12		Basisdienste 22
	Organisation und rechtliche Grundlagen	12		Infrastruktur, Humankapital und Innovationskapazität 22
	Vertrauen und Wissen	14		Transparenz 23
<b>3.3</b>	<b>Innovationen 2020</b>	14	<b>4.4</b>	<b>Arbeitsgruppe Kompetenznetzwerk Künstliche Intelligenz und andere neue Technologien</b> 23
	Automatisierte E-Mailverarbeitung durch KI (Kanton Aargau)	14	<b>5</b>	<b>Kommunikation</b> 24
	Studie Bürger-Unternehmen-Access-Architektur (Kanton St.Gallen)	14	<b>5.1</b>	<b>Veranstaltungen</b> 24
	Eine ökologische «privat blockchain» für digitales Vertrauen in der Schweiz (Kanton Jura)	15	<b>5.2</b>	<b>Austausch mit Partnern</b> 26
<b>3.4</b>	<b>E-Partizipationsprojekte 2020</b>	15	<b>5.3</b>	<b>Newsletter</b> 26
	Genfer Plattform zur Bürgerbeteiligung (Kanton Genf)	15	<b>5.4</b>	<b>Publikationen</b> 26
	Gesamtrevision der Ortsplanung (Gemeinde Goldach)	15	<b>5.5</b>	<b>Medienarbeit</b> 26
	Digitale Community-Plattform zur Förderung der Partizipation und Interaktion im Quartier sowie mit der Stadtverwaltung (Stadt Winterthur)	16		

# Editorial

## Der Wandel hin zur digitalen Verwaltung

Liebe Leserin, lieber Leser

Seit dem 1. Januar 2020 ist die E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023 in Kraft. Bund, Kantone und Gemeinden definieren darin gemeinsame Ziele und Handlungsfelder, um die digitale Transformation der Verwaltung aktiv zu steuern. Mit der Umsetzung dieser Strategie soll der digitale Kanal zur ersten Wahl bei der Kontaktaufnahme mit der öffentlichen Verwaltung werden.

Gleichzeitig mit der Strategie wurde per 1. Januar 2020 ein neuer Umsetzungsplan eingeführt. Darin werden zwanzig priorisierte Projekte aus den Handlungsfeldern «Basisdienste und Infrastruktur», «Organisation und rechtliche Grundlagen», «Interaktion und Partizipation» sowie «Vertrauen und Wissen» gefördert. Neu zeichnet die Geschäftsstelle für drei Umsetzungsziele verantwortlich. Für diese Projekte konnten im 2020 die Weichen gestellt und entscheidende Arbeiten aufgenommen werden: «Machbarkeitsstudie zur Nachvollziehbarkeit der Verwendung persönlicher Daten erarbeiten», «Vertrauen der Bevölkerung und Wirtschaft in die elektronischen Behördenleistungen stärken» und «Kenntnisse des Nutzenpotenzials von digitalen Prozessen bei der öffentlichen Verwaltung fördern».

Ausserdem starteten im April 2020 umfassende Projektarbeiten zum Aufbau der neuen Organisation «Digitale Verwaltung Schweiz» (DVS). Der Bundesrat und die Plenarversammlung der Konferenz der Kantonsregierungen (KdK) haben das Projekt DVS lanciert, um – aufbauend auf den vorhandenen Strukturen – eine neue gemeinsame Organisation zu schaffen, die vor allem im Bereich der Querschnittsherausforderungen rasch Fortschritte erzielen kann. Eine Arbeitsgruppe, bestehend aus Vertreterinnen und Vertretern von E-Government Schweiz, der Schweizerischen Informatikkonferenz (SIK), des Vereins eCH sowie weiteren Fachexperten von Bund, Kantonen und Gemeinden, hatte im Jahr 2020 die rechtlichen, finanziellen und organisatorischen Grundlagen für die erste Etappe erarbeitet.

Diese Grundlagen bilden die Basis für die Konsultations- und Genehmigungsprozesse auf Ebene Bund und Kantone, die für 2021 geplant sind.

Die Projektzusammenarbeit mit der «Interdepartementalen Arbeitsgruppe künstliche Intelligenz» des Bundes wurde 2020 fortgesetzt. Im Auftrag des Bundesrates wurde die Machbarkeit eines Kompetenznetzwerks KI geprüft. Die detaillierte Ausgestaltung eines solchen Kompetenznetzwerks wird mit Einbezug der Geschäftsstelle bis Mitte 2021 ausgearbeitet.

Die Coronakrise hatte 2020 Auswirkungen auf unser aller Leben. So hatte sie auch einen direkten Einfluss auf die Nutzung und das Angebot von elektronischen Behördenleistungen. Gemäss der Studie eGovernment Monitor 2020 hat die Krise die Einstellung der Menschen betreffend E-Services positiv beeinflusst: 70 % der Befragten aus der Schweiz möchten in Zukunft vermehrt Online-Dienste nutzen. Nebst einer Zusammenfassung der Aktivitäten der Geschäftsstelle E-Government Schweiz bietet der vorliegende Jahresbericht einen Überblick über die Umsetzungsziele und zeigt auf, wo die Schweiz in Bezug auf das E-Government im internationalen Vergleich steht.

Ich wünsche Ihnen eine spannende Lektüre mit interessanten Einblicken.

**Cédric Roy, Leiter der Geschäftsstelle E-Government Schweiz**





# 1. Das Jahr 2020 im Überblick

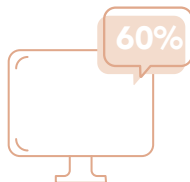
**Nutzung Online-Angebote:** Schweizerinnen und Schweizer sind digital affin. **60 %** der Schweizer Bevölkerung hat im 2020 mindestens ein Online-Angebot der Behörden genutzt.

(Quelle eGovernment MONITOR 2020)



**Top Online-Dienst:** In der Schweiz reichen knapp **60 %** ihre Steuererklärung online ein.

(Quelle eGovernment MONITOR 2020)



**Zufriedenheit:** **75 %** der Bevölkerung sind mit dem Online-Angebot der Behörden zufrieden.

(Quelle eGovernment MONITOR 2020)

**Künftige Nutzung:** Während der Corona-Krise wurden Behördengänge vermehrt online durchgeführt. 70 % der Befragten möchten zukünftig öfter Online-Dienste nutzen.

(Quelle eGovernment MONITOR 2020)

**Digitale Identifikation:** 57 % der Schweizerinnen und Schweizer nutzen ein oder mehrere Identifizierungsverfahren für Online-Dienste der Behörden, z. B. ZugLogin, BE-Login, eID+ oder Swiss-ID.

(Quelle eGovernment MONITOR 2020)



**Mitwirkung an Politik und Verwaltung:**

Mit insgesamt CHF 150'000 wurden E-Partizipationsprojekte im Kanton Genf, der Gemeinde Goldach sowie den Städten Winterthur, Zürich und Yverdon-les-Bains unterstützt.

**Unterstützung innovative Vorhaben:** Mit CHF 200'000 hat E-Government Schweiz innovative Projekte in den Kantonen Aargau, St.Gallen und Jura unterstützt.

**Newsletter:** **2700 Personen** informieren sich über Aktuelles aus dem Bereich E-Government mit unserem Newsletter.

**Steuerungsausschuss:** Im 2020 hat der Steuerungsausschuss E-Government Schweiz **22 Traktanden** behandelt und dazu **7 Beschlüsse** gefasst.



**Planungsausschuss:** **21 Beschlüsse** hat der Planungsausschuss E-Government Schweiz im Berichtsjahr gefällt.

**Geschäftsstelle:** Die Aufgaben der Geschäftsstelle E-Government Schweiz werden zurzeit von **5 Mitarbeitenden** wahrgenommen, seit März 2020 vorwiegend aus dem Homeoffice.

**Unser Themenführer für Geoinformation,** das Koordinationsorgan für Geoinformation beim Bund GKG und seine Geschäftsstelle KOGIS, feierte 2020 sein 20-jähriges Bestehen.

**Schritt in Richtung Once-Only:** Der Bundesrat hat an seiner Sitzung vom 25. November 2020 vier Berichte zum Kenntnis genommen, die den Fortschritt des Programms «Nationale Datenbewirtschaftung» aufzeigen. Er hat weitere Schritte zur Mehrfachnutzung von Daten in Auftrag gegeben, damit zukünftig Personen und Unternehmen Daten nur einmal melden müssen und dadurch entlastet werden.



**Neues Gesetz:** Der Bundesrat hat am 11. Dezember 2020 die Vernehmlassung zum **Bundesgesetz über den Einsatz elektronischer Mittel zur Erfüllung von Behördenaufgaben (EMBaG)** eröffnet. Damit sollen die Rechtsgrundlagen für einen wirkungsvollen Einsatz elektronischer Mittel in der Bundesverwaltung geschaffen werden. Dies im Zusammenhang mit dem Angebot digitalisierter Behördenleistungen, einschliesslich der Beteiligung des Bundes an der eOperations Schweiz AG.

## 2. Grundlagen und Organisation

### 2.1 E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023

Am 24. Januar 2007 hat der Bundesrat die erste E-Government-Strategie Schweiz verabschiedet. In den Jahren 2015 sowie 2019 wurde diese überarbeitet und vom Bundesrat, der Konferenz der Kantonsregierungen sowie dem Städte- und dem Gemeindeverband verabschiedet. Das Leitbild der aktuellen Strategie 2020–2023, die am 1. Januar 2020 in Kraft getreten ist, lautet «Digital First». Um den Wandel hin zur digitalen Verwaltung zu erreichen, gestalten Bund, Kantone und Gemeinden den elektronischen Kanal zukünftig so attraktiv, dass dieser für die Bevölkerung und die Wirtschaft zur ersten Wahl wird.

### 2.2 Öffentlich-rechtliche Rahmenvereinbarung

Die öffentlich-rechtliche Rahmenvereinbarung über die E-Government-Zusammenarbeit in der Schweiz regelt die Organisation und das Vorgehen von Bund, Kantonen und Gemeinden bei der Umsetzung der E-Government-Strategie Schweiz.

Die erste Rahmenvereinbarung über die E-Government-Zusammenarbeit trat 2008 in Kraft. Diese wurde 2012 und 2016 leicht verändert weitergeführt. Im Hinblick auf die Legislatur 2020–2023 verabschiedeten der Bundesrat und die Konferenz der Kantonsregierungen eine leicht angepasste Version der Rahmenvereinbarung. Sie galt bis zum 31. Dezember 2020. Danach hat sich ihre Geltungsdauer einmal um ein Jahr verlängert, da sie von keiner der beiden Vertragsparteien gekündigt wurde. Für die Umsetzung der E-Government-Strategie Schweiz stellen Bund und Kantone jährlich insgesamt fünf Millionen Franken zur Verfügung.

### 2.3 Umsetzungsplan

Der Umsetzungsplan ist das Instrument zur Umsetzung der E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023. Darin sind im Jahr 2020 zwanzig Umsetzungsziele definiert, die im Rahmen von Projekten über verschiedene Massnahmen verfolgt werden. Die Inhalte des Umsetzungsplans sind in Kapitel 3 beschrieben.

### 2.4 Organisation

#### Steuerungsausschuss

Der Steuerungsausschuss ist das Gremium zur strategischen Steuerung der Organisation E-Government Schweiz. Er setzt sich aus je drei politischen Vertreterinnen und Vertretern aller Staatsebenen zusammen. Der Vorsitz des Gremiums liegt beim Vorsteher des Eidgenössischen Finanzdepartements.

2020 durften vier neue Mitglieder im Steuerungsausschuss begrüsst werden: Regierungsrätin Maya Büchi-Kaiser, Staatsrat Jean-Pierre Siggen, Kanzleidirektor Daniel Spadin und Gemeindepräsident Boris Tschirky komplettieren das Leitungsgremium.

Per Ende 2020 setzte sich der Steuerausschuss wie folgt zusammen:



**Bundesrat Ueli Maurer, Eidgenössisches Finanzdepartement, Vorsitz**



**Bundeskanzler Walter Thurnherr, Bundeskanzlei**



**Staatssekretärin Marie-Gabrielle Ineichen-Fleisch, Staatssekretariat für Wirtschaft**



**Regierungsrätin Maya Büchi-Kaiser, Kanton Obwalden**



**Staatsrat Jean-Pierre Siggen, Kanton Freiburg**



**Kanzleidirektor Daniel Spadin, Kanton Graubünden**



**Stadtpräsident Michael Künzle, Stadt Winterthur**



**Gemeindepräsident Boris Tschirky, Gemeinde Gaiserswald**



**Peter Bernasconi, Vertreter des Schweizerischen Gemeindeverbandes**



**Abbildung 1: Organisation E-Government Schweiz**

Im Berichtsjahr tagte der Steuerungsausschuss am 30. April und am 29. Oktober 2020. Auf Grund der ausserordentlichen Situation rund um das Coronavirus haben die Mitglieder des Steuerungsausschusses die Geschäfte jeweils in einem schriftlichen Verfahren behandelt. An den Sitzungen wurden insbesondere das Projekt «Digitale Verwaltung Schweiz» sowie die Gültigkeit der aktuellen Strategie beraten.

### Planungsausschuss

Der Planungsausschuss nimmt die operative Steuerung von E-Government Schweiz wahr. Er plant und koordiniert die Umsetzung der E-Government-Strategie und ist für den Umsetzungsplan verantwortlich. Das Gremium setzt sich aus je drei E-Government-Fachpersonen aller Staatsebenen zusammen. Per 2020 durften wir David De Groote und Daniel Truttmann als neue Mitglieder im Planungsausschuss begrüessen.

Der Planungsausschuss setzte sich per Ende 2020 wie folgt zusammen:

- Peppino Giarritta, Leiter Stabsstelle E-Government, Kanton Zürich, Vorsitz
- Daniel Gruber, Vizedirektor Bundesamt für Justiz
- Bertrand Loison, Vizedirektor Bundesamt für Statistik
- Dieter Tschan, E-Government-Koordinator des Bundes, Informatiksteuerungsorgan des Bundes
- David De Groote, Leiter E-Government, Kanton Jura
- Silvano Petrini, Direktor des Zentrums für Informationssysteme, Kanton Tessin
- Peter Scholl, Leiter Gemeindeverwaltung, Moosseedorf
- Ivo Toman, Geschäftsführer E-Government Kanton St.Gallen und St.Galler Gemeinden
- Daniel Truttmann, Chief Digital Officer, Stadt Zug

Der Bundesrat, die Konferenz der Kantonsregierungen sowie der Städte- und der Gemeindeverband bestimmen für ihre Delegierten zusätzlich je zwei permanente Stellvertreterinnen oder Stellvertreter. 2020 durften wir Alexandra Collm als neues Mitglied begrüßen.

Dies waren die permanenten Stellvertreterinnen und Stellvertreter per Ende 2020:

- Sabine Brenner, Gruppenleitung Geschäftsstelle Digitale Schweiz, Bundesamt für Kommunikation
- Stefan Schneider, Fachberater E-Government, Schweizerische Bundeskanzlei
- Philippe Hatt, Delegierter für Informatikfragen des Kantons Wallis
- Hansjörg Hänggi, Leiter Kantonale Fachstelle E-Government, Basel-Stadt
- Alex Bukowiecki, Geschäftsführer Organisation Kommunale Infrastruktur, Schweizerischer Städteverband
- Alexandra Collm, Leiterin Hauptabteilung Kunden, Stadt Zürich

Im Berichtsjahr tagte der Planungsausschuss fünfmal: am 7. Februar, 24. März, 7. Juli, 17. September und 10. Dezember. Aufgrund der ausserordentlichen Situation rund um das Coronavirus haben einige Sitzungen per Videokonferenz stattgefunden.

### Geschäftsstelle

Die Geschäftsstelle E-Government Schweiz ist das Stabsorgan des Steuerungs- und des Planungsausschusses. Sie unterstützt die Leistungsverantwortlichen und koordiniert die Projekte aus dem Umsetzungsplan. Sie ist für die Kommunikation und das Monitoring der Organisation E-Government Schweiz zuständig. Das Informatiksteuerungsorgan des Bundes führte die Geschäftsstelle bis am 31. Dezember 2020 administrativ. Ab 2021 ist die Geschäftsstelle beim Generalsekretariat des Eidgenössischen Finanzdepartements (EFD) angesiedelt.

Die Geschäftsstelle verfügte per Ende Jahr über 430 Stellenprozent und setzte sich per Ende 2020 wie folgt zusammen:

- Cédric Roy, Leiter Geschäftsstelle
- Vanessa Eugster, Kommunikationsverantwortliche (ad interim)
- Corinne Wirth, Spezialistin Kommunikation
- Irem Kaynarca, Projektleiterin Monitoring
- Marcel Kessler, Projektleiter Umsetzungsplan



## 3. Umsetzungsplan

### 3.1 Umsetzungsplan 2020–2023

Die E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023 definiert die vier Handlungsfelder «Interaktion und Partizipation», «Basisdienste und Infrastruktur», «Organisation und rechtliche Grundlagen» sowie «Vertrauen und Wissen». Diese zentralen Handlungsfelder erfordern für die Bewältigung der digitalen Transformation ein koordiniertes Vorgehen von Bund, Kantonen und Gemeinden. Im Rahmen der vier Handlungsfelder werden vier strategische Ziele verfolgt:

- Digitale Interaktions- und Partizipationsangebote national ausbauen
- Nationale Basisdienste für den elektronischen Behördenverkehr bereitstellen
- Gesamtschweizerische Zusammenarbeit für die digitale Transformation verbindlich regeln
- Wissen zur Digitalisierung der Verwaltung fördern und Vertrauen stärken.

### 3.2 Stand der Umsetzung

Für die Strategieumsetzung liegt ein Umsetzungsplan vor, der jeweils auf vier Jahre ausgelegt ist. Im Umsetzungsplan wurden Umsetzungsziele (UZ) zur Erfüllung der strategischen Ziele definiert und die «Leistungsverantwortlichen Organisationen» (LvO) festgelegt. E-Government Schweiz unterstützt und finanziert eine oder mehrere Massnahmen pro Umsetzungsziel. Der Umsetzungsplan unterliegt einer rollenden Planung und einem Controlling.

Aufgrund der Coronakrise und deren Massnahmen haben sich einige Vorhaben im Jahr 2020 leicht verzögert oder Prioritäten mussten neu gesetzt werden. Die Erreichung der Umsetzungsziele an sich ist nicht gefährdet.

#### Interaktion und Partizipation

Zur Erreichung des strategischen Ziels «Digitale Interaktions- und Partizipationsangebote national ausbauen» unterstützt und finanziert E-Government Schweiz unter anderem die Weiterentwicklung bestehender Vorhaben. Dies sind der Ausbau von **EasyGov.swiss**, die weitere Ausbreitung von **eUmzugCH**, die Neuausrichtung von **E-Voting**, die Etablierung des **Signaturvalidators** für alle föderalen Ebenen sowie die Optimierung des Zugangs zu elektronischen Behördenleistungen mittels dem **Portal «ch.ch»**.

Das Architekturreview **EasyGov** konnte im 2020 starten. Ziel ist die Formulierung einer groben Soll-Architektur für die Domäne Behördenleistungsportale von Bund, Kantonen und Gemeinden. Es wurden dazu drei erste Workshops durchgeführt. Die Ergebnisse des Reviews werden in die Gesamtarchitektur der «E-Government-Architektur für den strategischen Umsetzungsplan» einfließen.



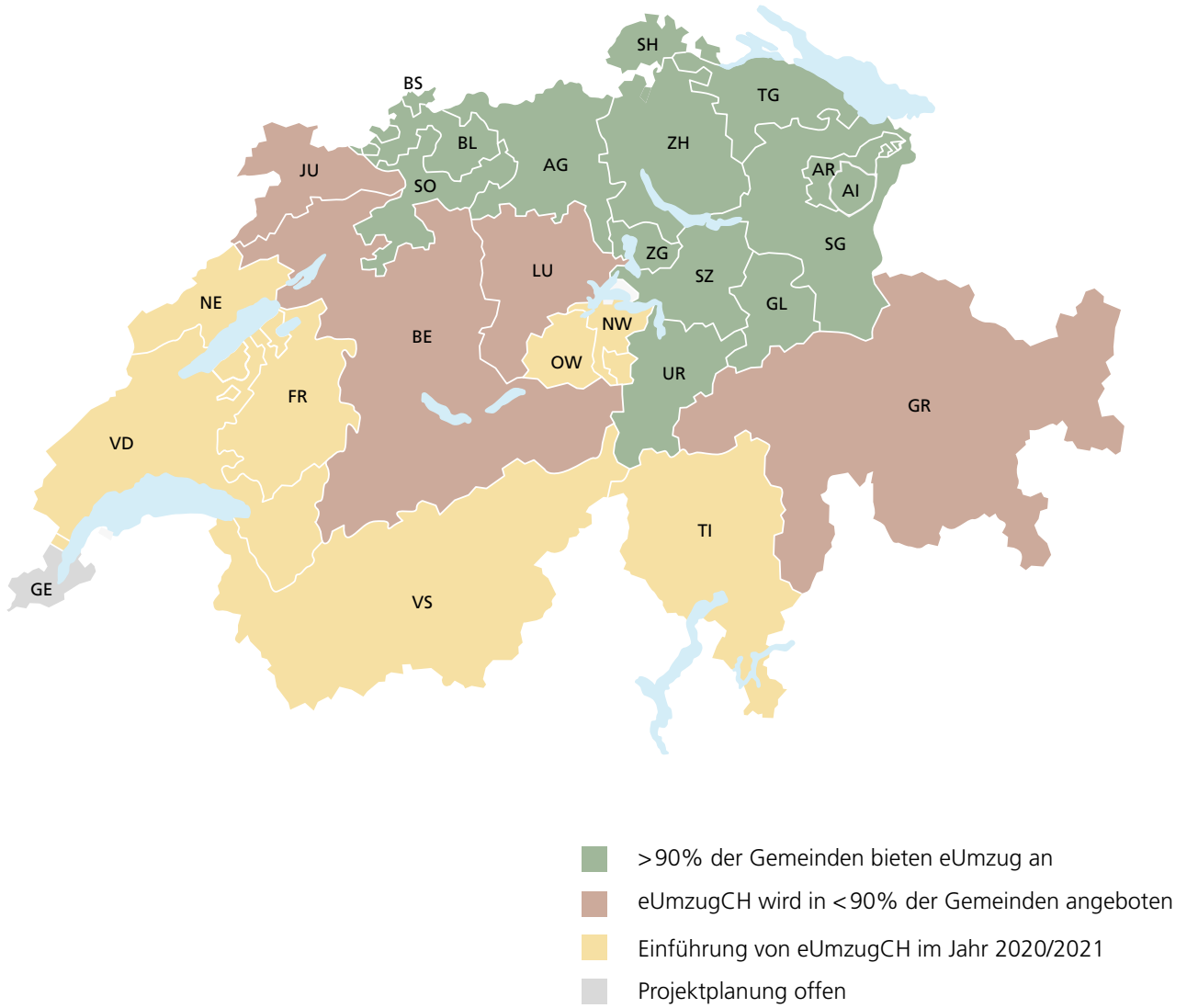


Abbildung 2: Umsetzung eUmzugCH (Stand Dezember 2020)

Ende 2020 wurde **eUmzugCH** in 17 Kantonen ganz oder teilweise angeboten. Dies entspricht einem Deckungsgrad von 41 % der Gemeinden, bzw. 59 % der Einwohnerinnen und Einwohner, und einem Schnitt von mehr als 310 elektronischen Umzugsmeldungen pro Tag und rund 10'000 Umzugsmeldungen pro Monat. Damit schreitet die Einführung der elektronischen Umzugsmeldung in der ganzen Schweiz voran. In der Westschweiz sowie im Tessin wurden die Projekte zur Einführung von eUmzugCH mit Verzögerung gestartet. Das Ziel, bis Ende 2020 eUmzugCH in allen Kantonen anzubieten, konnte nicht erreicht werden. Um die Kantone weiterhin bei der Einführung von eUmzugCH zu unterstützen, wurde eine weitere Massnahme zur Finanzierung durch E-Government Schweiz gutgeheissen. Eine von der eOperations Schweiz AG in Auftrag gegebene juristische Abklärung hat gezeigt:

- Mit dem Betrieb von eUmzugCH übertragen die Kantone und Gemeinden der eOperations Schweiz AG keine öffentliche Aufgabe (diese bleibt bei den Gemeinden), sondern sie beziehen von ihr eine administrative Hilfstätigkeit.
- Die Dienstleistungsvereinbarung eUmzugCH bedarf in Bezug auf die Datenbearbeitung einer erweiterten Regelung. Ein Auftragsdatenbearbeitungs-Vertrag (ADV) ist in Erstellung.

Im 2020 waren Versuche mit **E-Voting** in der Schweiz nicht möglich, da kein mit den bundesrechtlichen Vorgaben konformes System zur Verfügung stand. Mit seinem Entscheid über die Neuausrichtung des Versuchsbetriebs vom Dezember 2020 verfolgt der Bundesrat das Ziel, den Kantonen wieder die Möglichkeit für Versuche mit der elektronischen Stimmabgabe zu bieten, und dabei vollständig verifizierbare Systeme einzusetzen. Die Rolle des Bundes soll gestärkt werden, indem die Überprüfung der Systeme und von deren Betrieb durch unabhängige Fachpersonen direkt in seinem Auftrag erfolgt. Während das Komitee der Volksinitiative «Für eine sichere und vertrauenswürdige Demokratie (E-Voting-Moratorium)» im

Juni 2020 den Abbruch der Unterschriftensammlung bekanntgab, geht die Beratung im Bundesparlament weiter. Das Parlament wird sich auch 2021 mit verschiedenen hängigen Vorstössen zu E-Voting befassen.

Konkret führten Bund und Kantone im 2020 mit in- und ausländischen Expertinnen und Experten einen umfassenden Dialog über E-Voting in der Schweiz. Die Ergebnisse fliessen in die rechtlichen und technischen Grundlagen des Versuchsbetriebs ein, die derzeit überarbeitet werden.

Aufgrund des totalrevidierten Bundesgesetzes über die elektronische Signatur (ZertES) und neuen Vorgaben der relevanten technischen Standards musste der bestehende **Signaturvalidator** (prüft die Echtheit und Unverfälschtheit offizieller Dokumente) vollständig neu entwickelt werden. Im Juni 2020 konnte die Phase Realisierung gestartet werden, in der die Nachfolgelösung des eGov-Validators entwickelt wird. Die Einführung ist für 2021 geplant. Der neue Signaturvalidator soll ab Juni 2021 im produktiven Einsatz stehen.

Das **Portal «ch.ch»** wird für die Nutzerinnen und Nutzer optimiert und als Content-Service weiterentwickelt. Für eine bessere Nutzerfreundlichkeit hat die Sektion Kommunikation der Bundeskanzlei sämtliche Inhalte einer qualitativen Analyse unterzogen. Auf dieser Grundlage optimieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Redaktion die bestehenden Inhalte für das neue Portal ch.ch. 2020 wurde zudem ein neues Frontend-Konzept entwickelt. Die Umsetzung erfolgt 2021. Basis für den Content-Service ist ein neues Headless-CMS. Die technische Umsetzung dafür wurde 2020 gestartet und erfolgt im Rahmen des Programms «Standarddienst Web» des Bundes.

### Basisdienste und Infrastruktur

Zur Erreichung des strategischen Ziels «Nationale Basisdienste für den elektronischen Behördenverkehr bereitstellen» haben die Vorhaben **Nationalen Adressdienst aufbauen, Open Government Data (OGD), E-ID umsetzen** und **Standardisierung fördern** einen wesentlichen Beitrag geleistet.

Das Bundesamt für Statistik (BFS) hat die Vernehmlassung über den Vorentwurf für ein neues Adressdienstgesetz (ADG) ausgewertet und den Ergebnisbericht erstellt. Das geplante Gesetz schafft die Grundlage, damit der Bund einen **Nationalen Adressdienst** bereitstellen kann. Der Bundesrat hat den Bericht an seiner Sitzung vom 11. Dezember 2020 zur Kenntnis genommen und das weitere Vorgehen festgelegt. Einzelne Anliegen aus der Vernehmlassung sollen mit den Kantonen und Gemeinden geprüft und in der Botschaft berücksichtigt werden.

Die Geschäftsstelle **Open Government Data (OGD)** hat auf Basis der Open Government Data-Strategie 2019–2023 und gemeinsam mit den Stakeholdern aus verschiedenen föderalen Ebenen folgende Meilensteine erreicht:

- «OGD-Richtlinien»: Beschreiben, welche Anforderungen bei der Veröffentlichung von Verwaltungsdaten zu berücksichtigen sind. Dies um sicherzustellen, dass die Daten von allen potenziellen Nutzerinnen und Nutzern optimal wiederverwendet werden können. Sie werden in Absprache mit Datenanbietern und -nutzern laufend weiterentwickelt.
- «Prioritäre OGD»: Der Prozess zur Identifizierung der prioritären OGD der Schweiz, inspiriert von der Initiative «High Value Data» der EU, ist beschrieben. Diese Daten sollen mit hoher Dringlichkeit als OGD bereitgestellt werden. Die Veröffentlichung der prioritären OGD wird gemeinsam mit den zuständigen Verwaltungsstellen und, wo sinnvoll, mit den Kantonen koordiniert (z. B. bei einer verteilten oder gemeinsamen Verantwortung für die Daten).

Der Aufbau einer Infrastruktur für das Hosting und die Veröffentlichung offener Daten, die von kleineren institutionellen Anbietern genutzt werden soll, sowie auch die Verstärkung der gemeinsamen Datendiffusion im statistischen Bereich, mussten aufgrund der Coronakrise neu priorisiert werden.

Ein wichtiger Baustein der Digitalisierung wird aktuell politisch debattiert: Das Referendum gegen das Bundesgesetz über elektronische Identifizierungsdienste (**E-ID**) (E-ID-Gesetz, BGEID) ist im Februar 2020 zustande gekommen. Die Gegner kritisieren die Aufgabenteilung von Staat und Privaten. Eine entsprechende Volksabstimmung fand am 7. März 2021 statt. Das E-ID-Gesetz wurde deutlich abgelehnt. Bund und Kantone sind nun gefordert, zeitnah eine gemeinsame Lösung zu finden.

Der Vorstand des **Vereins eCH** (Verein zur **Förderung von Standards im Bereich E-Government**) hat die Schaffung einer Fachgruppe «Bildung» beschlossen. Sie fokussiert sich in einer ersten Etappe auf den Austausch administrativer Daten in der Berufsbildung. Zudem wurden im Bereich Standardisierung die zwei Potenzialanalysen Strassenverkehr und IAM in Auftrag gegeben und abgeschlossen. Weiter traf der Vorstand Kommunikationsmassnahmen zur besseren Bekannmachung von eCH-Standards.

### Organisation und rechtliche Grundlagen

Im Rahmen des strategischen Ziels «Gesamtschweizerische Zusammenarbeit für die digitale Transformation verbindlich regeln» wurden wichtige Weichen für eine **E-Government-Architektur** gestellt. Zudem wurden **Projekte der Gemeinwesen in den Bereichen Informatik und E-Government** sowie Gemeinwesen bei der Adressierung und Klärung **rechtlicher Fragen** unterstützt.

Das neu geschaffene **E-Government-Architekturboard** mit Vertreterinnen und Vertretern aus Wirtschaft, Wissen-

schaft, Gesellschaft und Verwaltung hat am 11. August 2020 erstmals getagt. Dieses Gremium spielt eine wichtige Rolle bei der Erstellung einer übergeordneten E-Government-Architektur. Ausgehend vom Umsetzungsplan 2020–2023 wird eine Soll-Architektur für die aktuelle Strategieperiode entwickelt. Der definierte Vorgehensplan sieht vor, in einem weiteren Schritt die merklichen E-Government-Projekte und zuletzt auch die wesentlichen Architektur-Blueprints in eine langfristige Vision einfließen zu lassen.

Auch die ebenenübergreifende Koordination der verschiedenen Bestrebungen des Architekturboards E-Government Schweiz, der Arbeitsgruppe «Architekturreview EasyGov» und der Fachgruppe «eCH-SEAC» wurde intensiviert.

Um die E-Government-Aktivitäten der Gemeinwesen möglichst an der nationalen E-Government-Strategie und deren Umsetzungsplan auszurichten, stellte die Schweizerische Informatikkonferenz (SIK) im Rahmen ihrer Arbeitsgruppen die entsprechende fachliche und technische Koordination sicher.

- **AHV-Nummer als Identifikator:** Der Nationalrat ist in der Wintersession 2020 der Empfehlung der staatspolitischen Kommission gefolgt und hat der AHVG-Revision betreffend die «Systematische Verwendung der AHV-Nummer durch Behörden» zugestimmt. Damit wurde die letzte Hürde genommen, die AHV-Nummer als eindeutigen Personenidentifikator auf allen Staatsebenen einzusetzen.
- **Voice-Ausschreibung:** Im Auftrag der SIK und von 70 weiteren Gemeinwesen hat die eOperations Schweiz AG am 4. Dezember 2020 nach der Durchführung eines offenen Beschaffungsverfahrens für «Telecom-Standardleistungen» die Zuschläge erteilt. Das Pionierprojekt entlastet die beteiligten Kantone und Gemeinden von eigenen Beschaffungsverfahren und gewährleistet ihnen vorteilhafte Preise.

- **Datenplattformen:** Die Arbeitsgruppe Datenplattformen hat sich unter der Leitung der SIK neu konstituiert und ein Pflichtenheft sowie ein Arbeitsprogramm 2020–2023 erarbeitet. Seit Herbst sind wichtige Projekte im Bereich des Datenmanagements von Bund und Kantonen in der Arbeitsgruppe vernetzt, relevante Dokumente werden transparent zur Verfügung gestellt und Synergien genutzt.

Der Steuerungs- und der Planungsausschuss gaben im 2020 grünes Licht für die neue Massnahme «**Monitoring E-Government-Recht**». Diese Massnahme wird im Rahmen des Umsetzungsziels «Beratung und Koordination in rechtlichen Fragen anbieten» umgesetzt. Mit diesem Monitoring sollen in ausgewählten und für das E-Government in der Schweiz zentralen Themenbereichen sowohl die aktuelle Rechtslage, sowie die aktuelle und bevorstehende rechtliche Entwicklung (laufende Rechtssetzungsprojekte) dargestellt werden. Dadurch sollen die zuständigen Gremien dabei unterstützt werden, bestehendes Entwicklungspotenzial und möglichen Handlungsbedarf zu erkennen sowie zukünftige Entwicklungen vorauszusehen und Doppelspurigkeiten zu vermeiden. Bis Ende März 2021 wird eine Pilotversion erstellt.

Bund und Kantone, sowie Gemeinden und Städte verstärken die Zusammenarbeit beim Aufbau und bei der Steuerung der «Digitalen Verwaltung». Für den Aufbau und die Planung der neuen Organisation **Digitale Verwaltung Schweiz** wurde ein neues Umsetzungsziel definiert und per Januar 2021 in den Umsetzungsplan aufgenommen.

### Vertrauen und Wissen

Zur Erreichung des strategischen Ziels «Wissen zur Digitalisierung der Verwaltung fördern und Vertrauen stärken» wurden im 2020 drei neue Vorhaben initiiert, die bereits erste Ergebnisse erzielt haben. Die Geschäftsstelle E-Government Schweiz trägt die Verantwortung für diese Umsetzungsziele und stellt die Projektleitung.

- Dank einer durchgeführten Grobanalyse konnten wichtige Grundziele für das Projekt **Machbarkeitsstudie zur Nachvollziehbarkeit der Verwendung persönlicher Daten erarbeiten** erreicht werden. Vision und Umfang der Machbarkeitsstudie wurden definiert.
- Bis Ende 2020 konnte die Projektplanung für das neue Umsetzungsziel **Vertrauen der Bevölkerung und Wirtschaft in die elektronischen Behördenleistungen stärken** erarbeitet werden. Externe Ressourcen wurden im Rahmen eines Einladungsverfahrens beschafft. Der eingesetzte Leistungserbringer konnte mit der Erarbeitung der Detailkonzepte für die Bildung eines Experten-Netzwerks und der Öffentlichkeitsarbeit starten.
- Für das Projekt **Kenntnisse des Nutzenpotenzials von digitalen Prozessen bei der öffentlichen Verwaltung fördern** wurden die Grundlagen geschaffen, damit das Wissen zur Digitalisierung und E-Government zielgruppengerecht Führungskräften und Mitarbeitenden der öffentlichen Verwaltung vermittelt werden kann und so das Vertrauen in die digitale Verwaltung gestärkt wird. Der Fragebogen und die Planung zur Durchführung der Interviews wurden 2020 erstellt.

### 3.3 Innovationen 2020

Neben den Umsetzungszielen unterstützt E-Government Schweiz im Rahmen des Umsetzungsplans auch Innovationen. Jährlich wird so die Umsetzung von Projekten gefördert, die beispielsweise neue Technologien anwenden

oder regionale Kooperationen fördern. Sie werden auf allen drei föderalen Ebenen unterstützt. Der Planungsausschuss hat drei Projekte in die Innovationen 2020 aufgenommen:

#### Automatisierte E-Mailverarbeitung durch Künstliche Intelligenz (KI) (Kanton Aargau)

Das Beratungsangebot der Sozialversicherung Aargau (SVA) wurde im Bereich der Prämienverbilligung ausgebaut. Dazu wurden der Chatbot «Maxi» sowie das Online-Formular «Mein Anliegen» erweitert. Wiederkehrende Kundenanliegen, die per E-Mail freitextlich eingehen, werden nun mit Hilfe von künstlicher Intelligenz (KI) klassifiziert und automatisiert beantwortet. Mehrere Tausend E-Mails von Kundinnen und Kunden wurden dazu manuell ausgewertet, kategorisiert und in das KI-Modul eingespielt. Die Funktionen wurden optimiert und das KI-Modul weiter trainiert, damit eine Trefferquote (korrekte Antworten) gegen 95 % erzielt werden kann. Kundinnen und Kunden können ihre Anfragen via E-Mail eingeben oder das Online-Formular «Mein Anliegen» auf der Webseite nutzen. Die Anfragen gehen im E-Mail-Postfach der Prämienverbilligung ein. Dieses wird direkt durch die KI-Funktion unterstützt.

Dank diesen Vorhaben sind eine Effizienzsteigerung bei der Beantwortung von Standardanfragen und eine höhere Kundenzufriedenheit zu erwarten.

#### Studie Bürger-Unternehmen-Access-Architektur (Kanton St.Gallen)

Aktuell benötigen Bevölkerung und Unternehmen verschiedene Logins, um auf Services unterschiedlicher Fach-Domains zuzugreifen. Dies soll mit einer Identitäts- und Zugriffsverwaltung (Identity and Access Management IAM) und nur einem Login vereinfacht werden. Im Rahmen des Projekts wurde eine IST-Analyse erstellt, um abzubilden, welche Rollen, Regeln und Abläufe zurzeit existieren. Auch eCH-Standards wurden berücksichtigt. Basierend auf dieser Analyse wurden die grundlegenden

Prinzipien wie auch wichtigsten Prozesse abgeleitet. In einem Grobkonzept werden die Resultate – die auch für weitere Stellen von Interesse sein können – festgehalten und in einem Reviewprozess mit den Fachbereichen verifiziert. Basierend auf diesen Grundlagen wird ein Projekt-auftrag erarbeitet.

### Eine ökologische «private blockchain» für digitales Vertrauen in der Schweiz (Kanton Jura)

Einwohnerinnen und Einwohner des Kantons Jura verfügen über einen Zugang zu einem Bürgerportal, über das personenbezogene Dokumente mit der Verwaltung ausgetauscht werden können (digitale Post). So können Dokumente zuhanden der Verwaltung eingereicht werden und in gleicher Weise kann die Verwaltung den Einwohnerinnen und Einwohnern Dokumente oder Zertifikate zur Verfügung stellen. Im Rahmen des Projekts «Vision Digital Confidence» wurde eine Blockchain-basierte Lösung entwickelt, die es den Einwohnerinnen und Einwohnern ermöglicht, die vollständige Souveränität über ihre Daten und ihre digitalen Interaktionen mit dem Kanton zu erhalten. Gleichzeitig werden damit die Integrität und Herkunft der Zertifikate gesichert. Das Pilotprojekt konnte in der vereinbarten Frist erfolgreich umgesetzt werden.

### 3.4 E-Partizipationsprojekte 2020

E-Government Schweiz unterstützt im Rahmen des Umsetzungsplans auch E-Partizipationsprojekte. Damit sollen neue, elektronische Kanäle zur Mitwirkung an Politik und Verwaltung in Kantonen und Gemeinden gefördert werden. Der Planungsausschuss hat im 2020 fünf Projekte (mit-)finanziert:

#### Genfer Plattform zur Bürgerbeteiligung (Kanton Genf)

Der Kanton Genf hat in der Vergangenheit bereits positive Erfahrungen mit dem Einbezug der Bevölkerung in politische Entscheidungsprozesse gemacht. Ermutigt durch die

positive Resonanz hat er entschieden, eine bewährte Plattform zu erweitern und mit partizipatorischen Ansätzen zu ergänzen. Diese Plattform soll allen Genfer Behörden (Kanton, Gemeinden, halbstaatliche Organisationen) zur Verfügung gestellt werden. In einem ersten Schritt wurde eine sichere Testumgebung – eine sogenannte «sandbox» – für die Schulung eingerichtet. Dazu wurde ein umfassendes Benutzerhandbuch erarbeitet; individuelle Schulungen wurden auf Anfrage angeboten. Neben sicherheitsrelevanten Patches (Aktualisierungen) für die Community wurde die Plattform mit ihrer Identitätsmanagement-Lösung (e-démarches) gekoppelt. Die Plattform «participer.ge.ch» ist online und betriebsbereit.

#### Gesamtrevision der Ortsplanung (Gemeinde Goldach)

Von Januar bis März 2020 erarbeitete der Gemeinderat in Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister die Kommunikationsgrundlagen für das E-Mitwirkungsverfahren zur Ortsplanung der Gemeinde. Diese Grundlagen bestanden aus einem Inhaltskonzept, Botschaften, Begriffsdefinitionen und einem Fragenkatalog. Sie wurden auf der eigens dafür eingerichteten Webseite «ortsplanung-goldach.ch» publiziert. Diese Seite diente als Einstieg ins E-Mitwirkungstool.

Mitte April 2020 wurde die Informationsbroschüre als Start der Mitwirkung an alle Goldacher Haushalte verteilt. Die Bevölkerung hatte die Möglichkeit, sich mittels Fragebogen zu wichtigen Themen der Ortsplanung zu äussern und sich elektronisch zu einzelnen Richtplanbeschlüssen einzubringen. Nach Ablauf der Mitwirkungsfrist (Ende Mai 2020) erfolgte über die Sommermonate die Auswertung der Eingaben. Diese wurden in einem Mitwirkungsbericht festgehalten, den der Gemeinderat am 25. August genehmigte. Im Oktober 2020 liess das beauftragte Raumplanungsbüro die vom Gemeinderat gutgeheissenen Anträge aus der Mitwirkung in die Richtplanung einfließen.

### Digitale Community-Plattform zur Förderung der Partizipation und Interaktion im Quartier sowie mit der Stadtverwaltung (Stadt Winterthur)

Auf ihrem weiteren Weg in Richtung einer Smart City entwickelte und lancierte die Stadt Winterthur auf Quartiersebene eine digitale Community-Plattform. Damit sollen Partizipation und Interaktion im Quartier sowie die bidirektionale Kommunikation zwischen dem Quartier und der Stadt, auf digitaler Ebene erweitert und zusätzlich gefördert werden.

Eine Befragung (online und in Papierform) der Quartierbewohnerinnen und -bewohner zur Erfassung der IST-Situation wurde bei Projektstart durchgeführt. Basierend darauf wurde eine erste Analyse des Nutzungsverhaltens bezüglich der Plattform erstellt (Anzahl Registrierungen, Nutzungshäufigkeit, Anzahl eingegebene Projektideen, Diskussionsbeiträge usw.). Die Durchführung von Interviews zur Identifikation von Optimierungsmöglichkeiten mittels Online-Befragung, das Erstellen von Bedürfnisanalysen (Interviews, Workshops) und die Auswertung allgemein eingegangener Rückmeldungen verzögerten sich aufgrund der Coronakrise. Auf die Durchführung von Workshops musste verzichtet werden. Für eine zweite Umfrage im Juni 2020 musste nachrekrutiert werden, was zu einer Verzögerung bis in den August führte. Um die beiden Umfragen (zwei und drei) nicht zu nah aufeinander durchzuführen und so mehr Teilnehmende zu gewinnen, wurde die dritte Umfrage auf Januar 2021 verschoben.

### «Quartieridee» – Partizipativer Ideen- und Budgetierungsprozess im Zürcher Quartier Wipkingen (Stadt Zürich)

Das Projekt «Quartieridee» startete auf Grund der Coronakrise mit zeitlicher Verzögerung. Am 18. September 2020 erfolgte der Startschuss für ein partizipatives Budget auf Quartierebene. Alle Personen, die in Wipkingen leben, arbeiten oder ihre Freizeit verbringen, wurden eingeladen, auf der digitalen Plattform «www.quartieridee.ch» Ideen zur Gestaltung, Nutzung oder Veränderung ihres Quartiers einzubringen.

Nach der Ideensammlung im Herbst 2020 fand eine Machbarkeitsprüfung mit Vertreterinnen und Vertretern der Vereine Nextzürich und Urban Equipe sowie der Stadt Zürich statt. Vom 23. Januar 2021 bis 13. Februar 2021 konnte die Bevölkerung auf der Online-Plattform über die Aufteilung des Budgets von CHF 40'000.- auf 27 verschiedene Ideen abstimmen. Die Gewinnerprojekte werden im Laufe des Jahres 2021 umgesetzt.

Die Stadtentwicklung Zürich begleitet und unterstützt das Pilotprojekt im Rahmen der Smart-City-Strategie und des Strategieschwerpunkts «Smarte Partizipation erproben» des Stadtrats. Die im Projekt gewonnenen Erkenntnisse nutzt die Stadt Zürich als Entscheidungsgrundlage, ob das partizipative Budget ein geeignetes Instrument ist, um die Partizipation der Quartierbevölkerung zu stärken. Als Plattform wurde die Open Source Software «Decidim» genutzt, die ebenfalls beim E-Partizipationsprojekt des Kantons Genf verwendet wird. Die «Quartieridee» dient auch als Pilotprozess für eine weitergehende Nutzung der Software in der Verwaltung der Stadt Zürich.

### Interkommunales Geo-Portal zur Nutzung des öffentlichen Raums (Stadt Yverdon-les-Bains)

Die Stadt Yverdon-les-Bains ist verantwortlich für den Betrieb und die Entwicklung des regionalen Geo-Portals des Bezirks Nord Vaudois «mapnv.ch». Sie hat ein Open-Source und Geoverwaltungsprojekt lanciert, damit Anträge zur Nutzung des öffentlichen Raums über ein einziges interkommunales Portal eingereicht werden können, das den Verwaltungen so einen räumlichen und zeitlichen Überblick über die geplante Nutzung des öffentlichen Raums bietet. Die Anträge (z. B. Ausgrabungsgenehmigungen, Kultur- oder Sportveranstaltungen) können von allen Behörden, die Mitglied der Plattform sind, bearbeitet werden.

Dazu wurde eine responsive Webanwendung umgesetzt, die im Webbrowser angezeigt oder als Progressive Web App (PWA) installiert werden kann. Mittels Push-Nachrich-



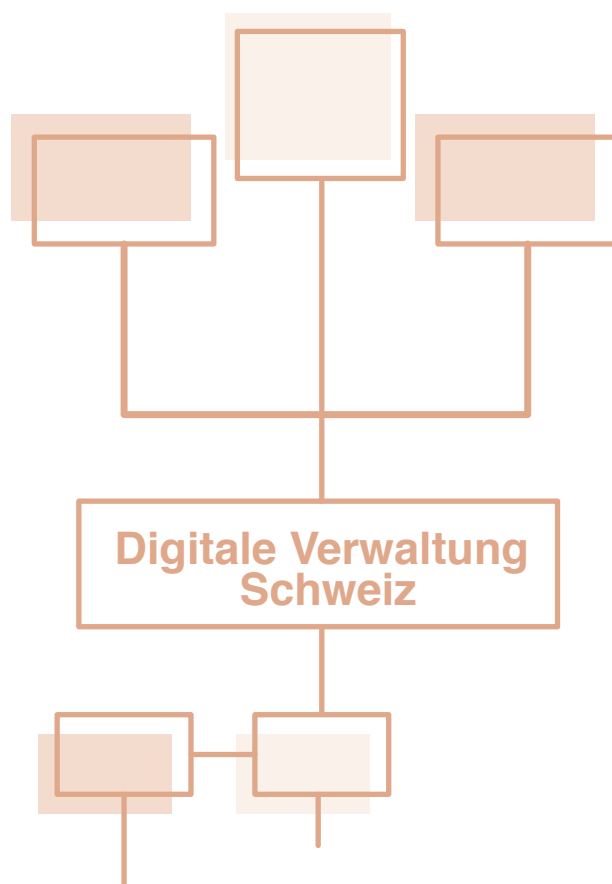
ten werden Benutzerinnen und Benutzer der App über bevorstehende Ereignisse oder Störungen informiert. Eine funktionale Test-Webseite wurde erstellt. Die offizielle Webseite wird im 2021 lanciert.

### 3.5 Operative Koordination beim Umsetzungsplan

Für die unterjährige operative Steuerung des Umsetzungsplans ist der Planungsausschuss zuständig. Ein Controllingbericht dient dem Gremium als Entscheidungsgrundlage. Die jährliche Verabschiedung des Umsetzungsplans liegt in der Verantwortung des Steuerungsausschusses. An seiner Herbstsitzung vom 29. Oktober 2020 hat dieser die neue Version des Umsetzungsplans für 2021 mit 21 Umsetzungszielen gutgeheissen. Nebst der Aufnahme eines neuen Umsetzungsziels für den Aufbau der Organisation «Digitale Verwaltung Schweiz» und die Weiterfinanzierung des Projekts «eUmzugCH» für ein weiteres Jahr, wurden im Umsetzungsplan lediglich Termin- oder Planungsanpassungen vorgenommen.

Um eine koordinierte Umsetzung des Umsetzungsplans zu gewährleisten, organisiert die Geschäftsstelle regelmässige Sitzungen für den Austausch zwischen den Auftraggeberinnen und Auftraggebern sowie zwischen den Projektleitenden der Umsetzungsziele.

Im Rahmen des Koordinationsausschusses haben die Auftraggeberinnen und Auftraggeber im Berichtsjahr einmal getagt. Die Projektleitenden haben sich 2020 viermal im Rahmen der Koordinationsgruppe ausgetauscht. Die gegenseitige Information und Abstimmung der Projektaktivitäten stand im Fokus dieser Treffen.

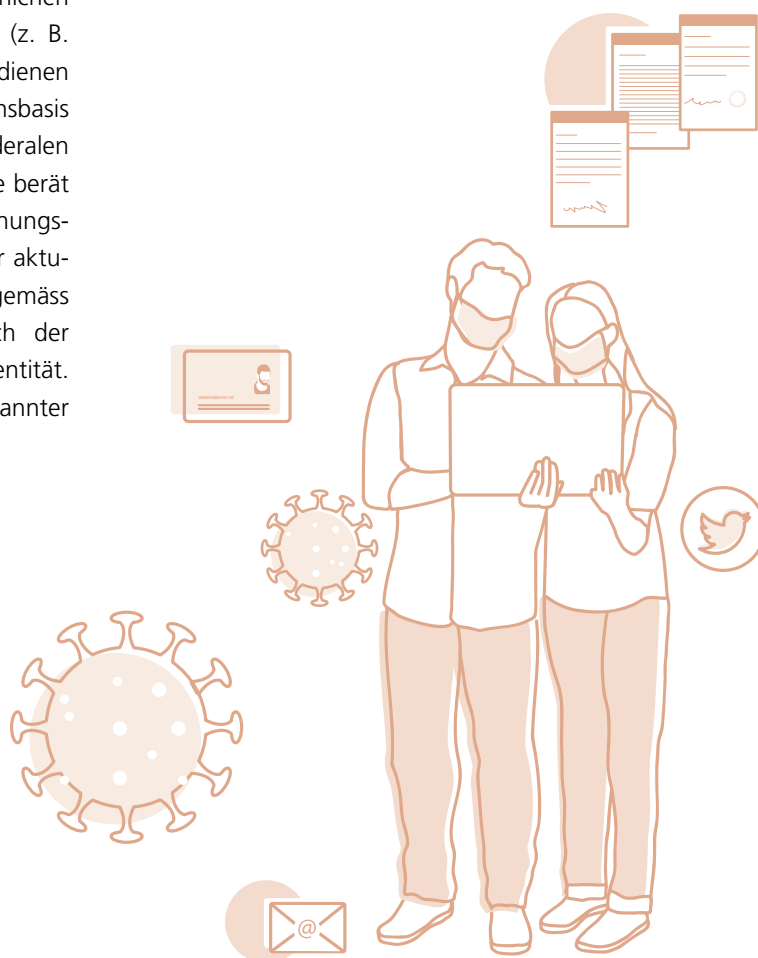




## 4. Monitoring

Die Geschäftsstelle E-Government Schweiz schafft mit dem Monitoring einen Überblick über den E-Government-Fortschritt in der Schweiz und vergleicht die Aktivitäten mit dem Ausland. Nationale und internationale Studien sowie eigene Erhebungen bilden dafür die Informationsgrundlage. Zur Bemessung des E-Government-Fortschritts der Schweiz wurden im Jahr 2020 folgende Indikatoren beleuchtet: E-Services und E-Partizipation, Infrastruktur, Humankapital, Innovationskapazität, Basisdienstleistungen und Transparenz. Zudem wurden die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Nutzung der E-Services untersucht.

Die Ergebnisse des Monitorings fliessen in den jährlichen Monitoringbericht und in diverse Unterlagen ein (z. B. «Zahlen und Fakten», Webseite, Rapporte). Sie dienen Fachexperten und der Öffentlichkeit als Informationsbasis und zeigen, wie E-Government auf allen föderalen Ebenen vorankommt. Auf Basis dieser Erkenntnisse berät die Geschäftsstelle den Steuerungs- und den Planungsausschuss und prüft den Aktualisierungsbedarf der aktuellen E-Government-Strategie. Die Schweiz hat gemäss dem Monitoringbericht Aufholbedarf im Bereich der Basisdienste, insbesondere der elektronischen Identität. Zudem müssen elektronische Behördendienste bekannter werden und ihre Abwicklung nachvollziehbar sein.



## 4.1 Monitoring in Zahlen

Studie	Gegenstand	Gebiet	E-Government Schweiz Teilfinanzierung im 2020
E-Government-Monitor 2020 (Kantar und Initiative D21)	Untersucht die Zufriedenheit mit und die (mobile) Nutzung von elektronischen Behördenleistungen, Nutzungsbarrieren, usw.	Deutschland, Österreich und die Schweiz	€ 10'000
eGovernment Benchmark 2020	Untersucht, inwiefern die Online-Angebote der Verwaltung die Indikatoren «Nutzerfreundlichkeit», «Transparenz», «grenzüberschreitende Mobilität für die Bevölkerung und die Unternehmen» sowie «Basisdienste» erfüllen.	27 EU-Mitgliedstaaten sowie die Schweiz, Island, Norwegen, Serbien, Montenegro, die Türkei, das Vereinigte Königreich sowie Albanien und Nordmazedonien.	€ 32.013 (2019) <sup>1</sup> € 39.552 (2020) <sup>2</sup>
eGovernment Survey (Vereinte Nationen)	Untersucht die Entwicklung von E-Government (Online-Services, Telekommunikationsinfrastruktur und Humankapital) und E-Partizipation.	193 Staaten	Keine
Global innovation Index 2020 (Cornell University, INSEAD und World Intellectual Property Organization WIPO)	Untersucht anhand von 80 Indikatoren die Rahmenbedingungen und die Innovationsfähigkeit von Staaten rund um den Globus.	131 Staaten	Keine

<sup>1</sup> Das Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) und das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) bezahlten je CHF 10'000.

<sup>2</sup> Das Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) und das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) bezahlten je CHF 10'000.

## 4.2 Indikatoren

Zur Bemessung des E-Government-Fortschritts der Schweiz wurden im Jahr 2020 folgende Indikatoren untersucht.

Indikator	Beschreibung
E-Services	E-Services sind Dienste und Informationen der Verwaltung (Gemeinde, Kanton und Bund), die über das Internet genutzt werden können (z. B. die elektronische Steuererklärung).
E-Partizipation	Unter E-Partizipation wird die Mitwirkung an Politik und Verwaltung mittels elektronischer Kanäle verstanden (z. B. die digitale Plattform «Quartieridee» in der Stadt Zürich).
Infrastruktur	Gemessen wird die Telekommunikationsinfrastruktur, die sich aus der Anzahl Internetnutzerinnen und -nutzer, Mobilfunkteilnehmenden sowie aktiver Mobilfunk- und Festnetz-Breitbandabonnements zusammensetzt.
Humankapital	Gemessen werden der Alphabetisierungsgrad, die Schuljahre und die Einschulungsquote der Bevölkerung.
Innovationskapazität	Gemessen werden die innovativen Inputs und Outputs eines Landes. Innovative Inputs umfassen Humankapital, Forschung, Infrastruktur, Reifegrad des Marktes und der Unternehmen. Innovative Outputs beziehen sich auf Wissen und Technologie sowie den kreativen Bereich.
Basisdienstleistungen	Basisdienste sind Grundbausteine für durchgängige E-Services (z. B. die elektronische Identität, elektronische Dokumente, authentische Quellen und die digitale Post).
Transparenz	Gemessen wird, wie transparent die Behörden in Bezug auf eigene Zuständigkeiten und Leistungen, den Prozess der Leistungsabwicklung und die Verwendung von Personendaten sind.

### 4.3 E-Government-Entwicklung der Schweiz im Vergleich zum Ausland

In der aktuellen Rangliste 2020 der Vereinten Nationen nimmt die Schweiz im Bereich E-Government-Entwicklung<sup>3</sup> Platz 16 von 193 Staaten ein und gehört zu den fortschrittlicheren Staaten in der digitalen Verwaltung. Dänemark, die Republik Korea (Südkorea) und Estland befinden sich in den obersten Rängen. Weitere aktuelle Trendberichte wie der «Global Innovation Index 2020» und die «BFS-Omnibuserhebung» zeigen, dass die Schweiz im Bereich von Innovationskapazität, Humankapital und Infrastruktur sehr fortschrittlich ist. Trotz dieser hervorragenden Voraussetzungen hat die Schweiz gemäss dem europäischen «eGovernment Benchmark» Nachholbedarf in der Bereitstellung flächendeckender E-Government-Dienste. Mit einer Gesamtleistung im E-Government<sup>4</sup> von 54 % (EU 68 %) befindet sich die Schweiz auf Rang 29 von 36. Sie hat damit aufgeholt: Vor zwei Jahren lag der Wert bei 47 % (EU 62 %). Die europäischen Spitzenreiter diesbezüglich sind Malta, Estland und Österreich.

#### Stand und Nutzung elektronischer Dienste und Informationen der Behörden

##### E-Services: Angebot und Nutzung elektronischer Behördendienste

Die Studie der Vereinten Nationen zu E-Government zeigt, dass das Angebot elektronischer Behördendienste in der Schweiz ausbaufähig ist. In den vergangenen zwei Jahren hat die Schweiz im Bereich Online-Services einen Rang verloren und liegt damit im internationalen Ranking mit einem Index-Wert von 0,83 von 1 auf Platz 36 von 193 (internationaler Durchschnittswert 0,56). Auf den obersten Rängen befinden sich Dänemark und Singapur.

Gemäss dem «eGovernment Benchmark» können bereits 83 % der untersuchten Behördendienste fast vollständig elektronisch abgewickelt werden (EU 86 %). Bei 90 % der untersuchten Dienste bieten die Behörden Online-Hilfestellung und Rückmeldeoptionen an. 83 % der untersuchten Webseiten der Behörden sind mobile-tauglich, worin die Schweiz besser abschneidet als der Durchschnitt der europäischen Länder. 55 % (EU 62 %) der Behördendienste für die Bevölkerung und 97 % (EU 76 %) der Behördendienste für Unternehmen können ausserhalb der Schweiz bezogen werden.

Die Studie «E-Government Monitor», welche Deutschland, Österreich und die Schweiz im Bereich E-Government vergleicht, zeigt: 60 % (+2 % zum Vorjahr) der Schweizer Bevölkerung haben in den letzten zwölf Monaten ein Online-Angebot der Behörden genutzt. Alle drei Länder verbessern sich leicht im Vergleich zum Vorjahr (Österreich von 70 % auf 72 %; Deutschland von 48 % auf 54 %). Die elektronische Abwicklung der Steuererklärung ist der am häufigsten benutzte E-Service in der Schweiz.

##### E-Services: Zufriedenheit und Nutzungserlebnis

Gemäss dem «E-Government Monitor» sind 74 % (+1 % zum Vorjahr) der Bevölkerung mit dem Online-Angebot der Behörden zufrieden (Österreich 79 %; Deutschland 62 %). Rund 60 % der Betroffenen, die während der Coronakrise Behördengeschäfte digital abgewickelt haben, waren mit dem Service und der Reaktionsgeschwindigkeit der Behörden zufrieden (Deutschland 44 %; Österreich 52 %). Die E-Services werden überwiegend als einfach, bequem (Navigation) und zuverlässig (stabile Verbindung) empfunden. Dennoch nutzen 45 % keine elektronischen Behördendienste, weil sie diese nicht kennen. Als weitere Hürden nennen je ca. 40 % der Befragten die undurchschaubare Struktur von E-Services, dass sie

<sup>3</sup> Der Index setzt sich aus drei Unterkomponenten zusammen: dem Online-Service-Index (OSI), dem Telekommunikationsinfrastruktur-Index (TII) und dem Humankapital-Index (HI).

<sup>4</sup> Der Wert setzt sich aus den Hauptindikatoren «Nutzerfreundlichkeit», «Transparenz», «grenzüberschreitende Mobilität für die Bevölkerung und die Unternehmen» sowie «Basisdienste» zusammen.



bezüglich des Datenschutzes besorgt sind und mögliche Konsequenzen bei unvollständiger Dateneingabe fürchten. Für die Hälfte der Befragten ist der persönliche Kontakt auf dem Amt auch in Zeiten der Digitalisierung wichtig und einfacher.

### **E-Partizipation: Angebot elektronischer Mitwirkungskanäle**

Der positive Trend im Bereich E-Partizipation der vergangenen Jahre setzt sich in der Schweiz fort. Gemäss dem internationalen Vergleich der Vereinten Nationen rückt die Schweiz innerhalb von zwei Jahren von Platz 41 auf 18 vor (von insgesamt 193 Staaten). Den ersten Rang teilen sich Estland, die Republik Korea (Südkorea) und die USA.

Immer mehr Kantone und Gemeinden bieten ihren Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit, sich elektronisch an Politik und Verwaltungsgeschehen zu beteiligen. Auch E-Government Schweiz fördert seit 2020 im Rahmen der Strategieumsetzung E-Partizipationsprojekte.

### **Nutzung während der Coronakrise**

Der «E-Government Monitor» zeigt weiter, dass 12 % der Befragten aus der Schweiz angaben, während der Coronakrise ihre Behördengänge vermehrt online durchgeführt zu haben. 3 % haben zum ersten Mal einen E-Service benutzt. Die Vermeidung von Behördengeschäften war aber mit 30 % die meistgenannte Antwort. In Österreich ist das Ergebnis identisch, während die Werte in Deutschland tiefer liegen. Die Krise hat die Einstellung der Menschen betreffend E-Services positiv beeinflusst. So hat sich beispielsweise während des Lockdowns von März bis Mai 2020 die Anzahl elektronischer Umzugsmeldungen via «eumzug.swiss» im Vergleich zum Vorjahr verdoppelt. 70 % der Bevölkerung möchte auch nach der Coronakrise öfter Online-Dienste nutzen.

### **Basisdienste**

Gemäss dem «eGovernment Benchmark» liegt die Schweiz im Ausbaustand grundlegender Basisdienste trotz einer starken Verbesserung von 15 % zur Vorstudie noch immer deutlich hinter dem europäischen Durchschnitt (CH 36 %; EU 61 %). So ist in der Schweiz derzeit noch keine staatlich anerkannte elektronische Identität etabliert. Zudem erfolgt das Ausfüllen von Formularen mit Informationen, die den Behörden bereits bekannt sind (Once-Only) nur in 14 % der Dienste (EU 57 %). Positiv zu vermerken ist, dass 56 % der Dienste das Versenden und Erhalten offizieller Dokumente über digitale Kanäle ermöglichen. Der elektronische Versand von Informationen und Dokumenten zwischen Behörden und Bevölkerung oder Unternehmen (digitale Post) wird von der Hälfte der Behörden eingesetzt. Dieser Wert hat sich um 40 % gesteigert.

### **Infrastruktur, Humankapital und Innovationskapazität**

Diverse Trendberichte, wie der «eGovernment Survey» der Vereinten Nationen, der «Global Innovation-Index» oder die «BFS-Omnibuserhebung» bestätigen, dass die Schweiz gute Voraussetzungen für ein fortschrittliches E-Government mitbringt. Dies verdankt sie ihrer gut ausgebauten Telekommunikationsinfrastruktur, ihrem starken Humankapital und ihrer hohen Innovationskapazität.

### **Telekommunikationsinfrastruktur**

Im Bereich der Telekommunikationsinfrastruktur besitzt die Schweiz einen fast doppelt so hohen Index-Wert wie der globale Durchschnitt (CH 0.95 von 1; 2018 Index-Wert 0.84). Sie verfügt weltweit über die höchste Dichte an Breitbandanschlüssen. Dies ist eine wichtige Infrastruktur für die Ausbreitung und die Nutzung elektronischer Behördenleistungen.



### Humankapital

Im Bereich Humankapital erreicht die Schweiz gemäss der Studie der Vereinten Nationen einen Index-Wert von 0.9 von 1 (globaler Durchschnitt 0.68). Die Umfrage vom Bundesamt für Statistik (BFS) zeigt, dass Dreiviertel der Schweizer Bevölkerung zumindest Grundkenntnisse bis erweiterte digitale Kompetenzen besitzt und im internationalen Ranking weit oben steht. Das Wissen zur Digitalisierung und das Verständnis für neue Technologien erleichtern die Umsetzung von E-Government-Angeboten seitens der Behörden und die Anwendung seitens der Bevölkerung.

### Innovationskapazität

Die Schweiz steht im «Global Innovation Index» nun seit einem Jahrzehnt auf Platz Eins von 131 Volkswirtschaften. Ihr folgen Schweden, die USA, das Vereinigte Königreich (UK) und die Niederlande. Die Schweiz verzeichnet insbesondere in den Bereichen Wissen und Technologie (Patente, Publikation wissenschaftlicher Artikel, usw.) Kreativität (z. B. internationaler Markenwert) und Reifegrad der Wirtschaft (z. B. Zusammenarbeit zwischen Privatwirtschaft und Universitäten) sehr hohe Werte (Rang 1 oder 2).

### Transparenz

Insgesamt liegt die Schweiz im Indikator «Transparenz» trotz einer Verbesserung um 5 % immer noch hinter dem europäischen Durchschnitt (CH 45 %; EU 66 %). In Bezug auf die Information zu eigenen Zuständigkeiten und Leistungen sind die Behörden transparent (CH 67 %; EU 74 %). Bei der Nachvollziehbarkeit der Leistungserbringung (Ausfüllen der Formulare bis zum Erhalt der Leistung) hat sich die Schweiz nicht weiterentwickelt (CH 25 %; EU 58 %). Eine Zunahme von 15 % verzeichnet sie bei der Transparenz in Bezug auf die verwendeten Personendaten (CH 42 %; EU 65 %).

## 4.4 Arbeitsgruppe Kompetenznetzwerk Künstliche Intelligenz und andere neue Technologien

Gemäss dem «eGovernment Benchmark 2020» sind Länder, die in innovative Ansätze und neue Technologien investieren, im E-Government führend, respektive sie entwickeln sich schneller. Neue Technologien, wie die Künstliche Intelligenz (KI) oder Blockchain, unterstützen die öffentliche Verwaltung dabei, ihre Abläufe zu vereinfachen und Prozesse zu automatisieren.

Der Bundesrat hat die Bedeutung von KI und weiterer neuer Technologien erkannt. In einem ersten Schritt hat er im Dezember 2019 eine «interdepartementale Arbeitsgruppe KI» unter der Leitung des Informatiksteuerungsorgans des Bundes (ISB) in Zusammenarbeit mit dem Bundesamt für Statistik (BFS) beauftragt, die Machbarkeit eines Kompetenznetzwerkes KI zu prüfen. Diese Arbeiten wurden im 2020 abgeschlossen. An seiner Sitzung vom 4. Dezember 2020 entschied der Bundesrat, dass das BFS und die Bundeskanzlei (BK) – welche mit dem Bereich Digitale Transformation und IKT-Lenkung (DTI) die Aufgaben des früheren ISB per 1. Januar 2021 übernommen hat – bis Mitte 2021 die Ausgestaltung eines Kompetenznetzwerkes KI in der Bundesverwaltung prüfen sollen. Mit der Etablierung eines solchen Netzwerkes sollen KI und andere neue Technologien vom Bund nicht nur unterstützt, sondern auch selber eingesetzt werden. Die Geschäftsstelle E-Government Schweiz ist, nebst Mitarbeitenden der BK-DTI, des BFS und des VBS, auch für diesen Auftrag Teil der interdepartementalen Arbeitsgruppe.

## 5 Kommunikation

### 5.1 Veranstaltungen

#### Swiss eGovernment Forum, 3./4. März 2020

Die Geschäftsstelle hat am Swiss eGovernment Forum über ihre Aktivitäten informiert. Im Rahmen eines Keynote-Referates wurde der Umsetzungsplan 2020–2023 mit Fokus auf die neuen Projekte vorgestellt. Mittels Solution-Präsentation wurden die Projekte «Nationaler Adressdienst», «Linked Data Solution» und «Swissdec Standards» präsentiert.

#### Digitaltage Schweiz, 1.-3. November 2020

Vom 1. bis 3. November fanden die Schweizer Digitaltage statt. E-Government Schweiz hat erneut als Partner mitgewirkt. Im Rahmen dieses Engagements hat das Bundesamt für Landestopografie swisstopo, unser Themenführer für Geoinformationen, ein Webinar über Karten und Funktionen von map.geo.admin durchgeführt.

Die Geschäftsstelle nahm an lokalen Events in Bern und Sierre teil. Die physische Veranstaltung in Winterthur musste wegen Corona verschoben werden. Sie findet voraussichtlich im Herbst statt.

Weitere Informationen unter [www.digitaltage.swiss/](http://www.digitaltage.swiss/)

#### E-Inclusion Days, 5./6. November 2020

Am 5. und 6. November 2020 fanden die E-Inclusion Days statt. Die E-Accessibility-Konferenz vom 5. November 2020 wurde gemeinsam durch das Eidgenössische Büro für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (EBGB), die Geschäftsstelle Digitale Schweiz des BAKOM, die Geschäftsstelle E-Government Schweiz sowie ihre Partner SBB und die Schweizerische Post organisiert. Die Fachtagung Grundkompetenzen fand am 6. November 2020 statt und fokussierte auf die digitale Inklusion im Zeitalter des E-Governments. Die Geschäftsstelle informierte im Rahmen eines Referats über die Bestrebungen der Verwaltung.

Weitere Informationen unter [inclusion.digitaldialog.swiss/](http://inclusion.digitaldialog.swiss/)

#### Informationsveranstaltung «E-Gov News», 19. November 2020

Erstmals fand anstelle der jährlichen Netzwerkveranstaltung eine Online-Informationsveranstaltung für E-Government- und Informatik-Fachleute von Gemeinden, Kantonen und der Bundesverwaltung statt. Im Fokus der Veranstaltung stand die Intensivierung der Zusammenarbeit der öffentlichen Verwaltungen aller föderalen Ebenen mitten im Prozess zur digitalen Transformation. Bundesrat Ueli Maurer eröffnete die Veranstaltung. Kurt Nuspliger, Peppino Giarritta und Maya Büchi-Kaiser informierten zum Projekt und zur neuen Organisation «Digitale Verwaltung Schweiz».

Impressionen sind unter

[www.egovernment.ch/netzwerk-2020](http://www.egovernment.ch/netzwerk-2020) verfügbar.

Aufgrund der ausserordentlichen Situation wegen COVID-19 wurden verschiedene Veranstaltungen im 2020 abgesagt oder verschoben.



Informationsveranstaltung «E-Gov News»  
vom 19. November 2020



**Bundesrat Ueli Maurer, Vorsitzender Steuerungs-ausschuss E-Government Schweiz**



**Peppino Giarritta, designerter Beauftragter Digitale Verwaltung Schweiz (DVS)**



**Maya Büchi-Kaiser, Präsidentin SIK und Mitglied Steuerungs-ausschuss E-Government Schweiz**



**Kurt Nuspliger, Projektleiter Digitale Verwaltung Schweiz (DVS)**



## 5.2 Austausch mit Partnern

- Interkantonale Fachgruppe der Kantone, 26. Februar 2020, 26. August 2020 und 25. November 2020
- Gruppe Digitalisierung/E-Government des Städteverbandes, virtuelle Sitzungen, 17. Juni 2020 und 4. November 2020
- Mitwirkung in der Jury des «19. eGovernment-Wettbewerbs 2020», öffentliche Videokonferenz, 2./3. Juni 2020
- Generalversammlung des GIS Verbundes Thurgau, Frauenfeld, 20. August 2020
- E-Government Round Table Bund, Bern (Ittigen), 27. August 2020
- 12. Plenartagung Städte- und Gemeindeinformatik, «Digitale Verwaltung Schweiz 2022: Wo geht die Reise hin?», Online-Veranstaltung, 21. Oktober 2020
- Europa Seminar, «Digitalisierung und E-Government in der Schweiz: Strategien des Bundes und der Kantone», Online-Seminar, 28. Oktober 2020

## 5.3 Newsletter

Der Newsletter von E-Government Schweiz erscheint sechsmal pro Jahr. Er wird elektronisch auf Deutsch und Französisch verschickt. Der Newsletter zählte Ende 2020 rund 2700 Abonnentinnen und Abonnenten.

## 5.4 Publikationen

### Jahresbericht 2019

Der Steuerungsausschuss hat den Jahresbericht der Geschäftsstelle 2019 an seiner Sitzung vom 30. April 2020 genehmigt. Der Jahresbericht wurde auf Deutsch, Französisch und Italienisch per 1. Mai 2020 auf der Webseite publiziert.

### Zahlen und Fakten 2020

Die Publikation «Zahlen und Fakten» mit Resultaten aus nationalen und internationalen Studien wurde per Ende März erstellt und auf Deutsch und Französisch als Flyer gedruckt. Die Inhalte stehen auf der Webseite in vier Sprachen zur Verfügung (DE, FR, IT, EN).

### Flyer

Für das Swiss eGovernment Forum wurden Flyer der folgenden Umsetzungsziele aktualisiert, bzw. erstellt und gedruckt:

- Signaturvalidator für digitale Urkunden
- Open Government Data Schweiz
- Beratung und Koordination in rechtlichen Fragen
- E-Government-Architektur
- Vote électronique
- Aufbau nationaler Adressdienst
- E-Government Schweiz

## 5.5 Medienarbeit

### Medienmitteilungen

Im Berichtsjahr wurden keine eigenen Medienmitteilungen publiziert.

### Medienbeiträge

Schweizer Revue, Ausgabe 06/2020, «E-Government: Der unkomplizierte Behördenkontakt», Interview mit Projektleiter Prof. Kurt Nuspliger zur «Digitalen Verwaltung Schweiz»

## Impressum

### **Herausgeberin**

E-Government Schweiz

### **Kontakt**

Geschäftsstelle E-Government Schweiz

Schwarztorstrasse 59

CH-3003 Bern

[info@egovernment.ch](mailto:info@egovernment.ch)

[www.egovernment.ch](http://www.egovernment.ch)

### **Redaktion Jahresbericht**

Geschäftsstelle E-Government Schweiz

### **Gestaltung**

[lesgraphistes.ch](http://lesgraphistes.ch)

### **Herausgabe**

April 2021, der Bericht ist als PDF

zum Download verfügbar

© Copyright E-Government Schweiz