School of
Management and Law

Service-Portale im Vergleich



Dr. Alexander Mertes
Alexander.Mertes@zhaw.ch

AACSB ACCREDITED
EQUIS ACCREDITED
ASSOCIATION OF MBAS ACCREDITED

Ausgangslage und Ziel

WESHALB SERVICEPORTALE VERGLEICHEN?

Serviceportale als Zugang zur digitalen Verwaltung

Kantone und Gemeinden entwickeln unterschiedliche Lösungen für digitale Verwaltungsleistungen.

ZIEL DER STUDIE

Vergleich von Portalen hinsichtlich Technik, Organisation, Governance und Zielgruppen.

STUDIE



Portale im Fokus (2025)

KANTON / INITIATIVE	SERVICE-PORTAL
Kanton Aargau	Smart Service Portal
Kanton Appenzell Ausserrhoden	Mein.ar.ch
Kanton Freiburg	iGovPortal
Kanton Thurgau	Digitaler Schalter Thurgau
Kanton Zürich (in Planung)	egovpartner
Gemeindeebene (CH)	GemeindeConnect
Gemeindeebene (ZH)	Amtomat

Methodik und Vorgehen



Vergleichskriterien

Kriterien	Merkmale / Unterschiede
Systemeigenschaften	• Strategisches Ziel • Modularität und technischer Anpassbarkeit • Schnittstellen- und Interoperabilitätsfähigkeit • Hosting-Modelle (Cloud vs. On-Premises) und technologische Zukunftsstrategie
Organisationsmodelle	• Rechtsformen • Governance- und Entscheidungsmodelle • Finanzierungsarten • Umgang mit externen IT-Dienstleistern
Zielgruppen	• Gemeinden, Kantone und den Bund • Grösse der Nutzergruppe und Wachstumsdynamik

Ergebnisse

Service-Portal	Konzept	Organisation
Smart Service Portal	• Zentrales kantonales E-Government-Portal zur digitalen Bereitstellung kommunaler und kantonaler Leistungen • modularer Aufbau	• Betrieb durch Kanton Aargau • kommunale Services durch Fit4Digital GmbH • zweistufiges Kooperationsmodell (Kanton–Gemeinden / Gemeinden untereinander) • Finanzierung über „Digitalisierungsfünfliber“
Mein.ar.ch	• Zentrales Service-Portal für Einwohner:innen und Unternehmen • modulare, lokale Datenhaltung	• Betrieb durch AR Informatik AG (öffentlich-rechtliche AG) • Steuerung gemeinsam durch Kanton und Gemeinden • Finanzierung über SLA-basierte Beiträge
iGovPortal	• Modulares, interoperables Portal für kantonale und kommunale Prozesse • On-Premises-Betrieb	• Trägerschaft durch Verein iGovPortal.ch • Beitritt für Kantone • partizipative Governance über Gremien • Finanzierung über Mitgliederbeiträge und Bundesmittel
Digitaler Schalter Thurgau	• Zentrales E-Government-Portal mit End-to-End-Services • modulare Architektur, einheitliches Design	• Betrieb durch Kompetenzzentrum Digitale Verwaltung • Umsetzung kommunaler Services mit VTG • Finanzierung über kantonalen Rahmenkredit und Einwohnerpauschale

Ergebnisse

Service-Portal	Konzept	Organisation
egovpartner	• (Geplantes) cloudbasiertes E-Service-Portal zur Ablösung von PDF-Formularen	• egovpartner als Koordinationsstelle • Betrieb durch Drittanbieter • Gemeinden tragen Lizenz- und Betriebskosten
GemeindeConnect	• Open-Source-Gesamtlösung zur Digitalisierung kommunaler Dienste	• Trägerschaft durch SGV und Myni Gmeind, Community-getriebene Weiterentwicklung • Finanzierung durch Digitale Verwaltung Schweiz (DVS)
Amtomat	• Mandantenfähige SaaS/PaaS-Plattform	• Trägerschaft durch Verein Amtomat, partizipative Steuerung durch Gemeinden • Betrieb durch JAXForms • Finanzierung über Mitgliederbeiträge und Fördermittel

Fazit

- Service-Portale sind zentrale Schlüsselinstrumente der digitalen Verwaltung in der Schweiz
- Die untersuchten Portale unterscheiden sich deutlich in Technik, Organisation und Governance
- Föderale Strukturen führen zu unterschiedlichen Lösungsansätzen
- Standardisierung, Interoperabilität und Zusammenarbeit sind entscheidend für Skalierbarkeit und Effizienz
- Gemeinsame Entwicklungen und kooperative Modelle reduzieren Doppelspurigkeiten und erhöhen den Nutzen



Merci vielmals!

