



# Global tech report

Erkenntnisse aus dem Öffentlichen Sektor

# Zentrale Erkenntnisse

Regierungsorganisationen konzentrieren sich auf bürgerorientierte Transformation

## Teil 1

Das Feedback der Bürgerinnen und Bürgern ist ein entscheidender Faktor für die Neigung von Regierungsorganisationen, Projekte zur digitalen Transformation zu initiieren.

Wandel durch Künstliche Intelligenz (KI) / Machine Learning (ML)-Technologien angestrebt

## Teil 2

Die befragten Behörden wollen die Produktivität ihrer Mitarbeitenden und die Kundenzufriedenheit durch die Optimierung des Einsatzes von KI/ML steigern.

Verbesserung der Cybersicherheit: das wichtigste Transformationsziel für Behörden

## Teil 3

Der Aufbau von Widerstandsfähigkeit und die rasche Erholung von Angriffen werden zu den wichtigsten Schwerpunktbereichen.

Beschränkungen durch veraltete Technologien, mangelndes Know-how und Governance-Probleme können die Umstellung für Regierungen erschweren

## Teil 4

Staatliche Investitionen in neue Technologien sind anfälliger für die üblichen risikoaversen Tendenzen bei der Einführung von Technologien.

# #3

Veraltete Technologien, Know-how und Governance-Probleme sind einige der Haupthindernisse für Fortschritte bei der digitalen Transformation.

# 48%

der befragten Regierungsvertreter sehen in der technischen/digitalen Kompetenz ein wahrscheinliches Hindernis für die Umstellung.

# Forschungsergebnisse

## Teil 1

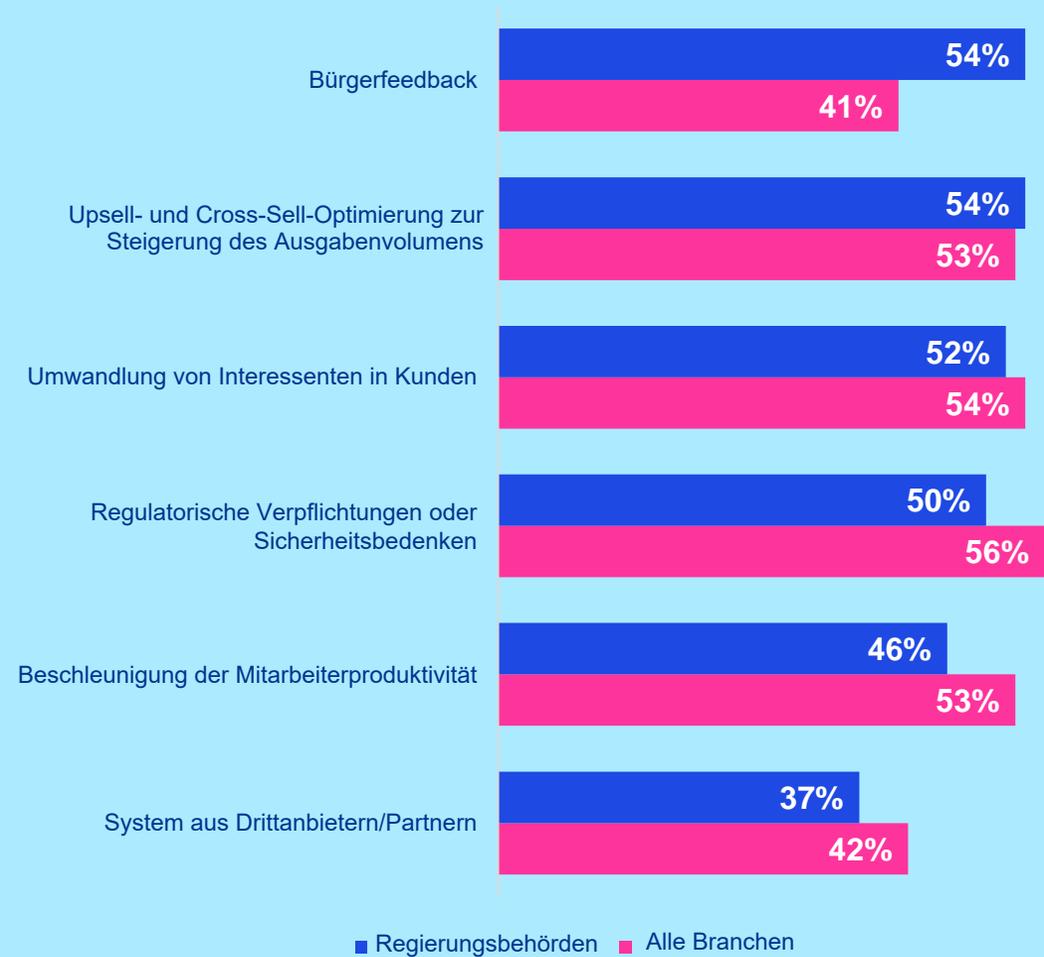
**Aktuelle Situation:  
Führungskräfte der Regierung und des  
öffentlichen Sektors geben an, dass sie auf  
das Feedback der Bürger reagieren**

# Bürgerfeedback: Der Treiber der digitalen Transformation für Regierungen

54% der befragten Behörden nennen das Feedback der Bürger und die Optimierung von Upsell- und Cross-Sell-Angeboten als Hauptauslöser für die digitale Transformation.

Das System von Drittanbietern/Partnern ist für Regierungsorganisationen ein weitaus geringerer Auslöser für Transformationsinitiativen: Nur 37% geben es als Hauptauslöser an; das sind 5% weniger als im branchenweiten Durchschnitt.

Was sind die wichtigsten Auslöser für die digitale Transformation in Unternehmen?



Quelle: KPMG International, 2024; Angaben in Prozent, Rundungsdifferenzen möglich

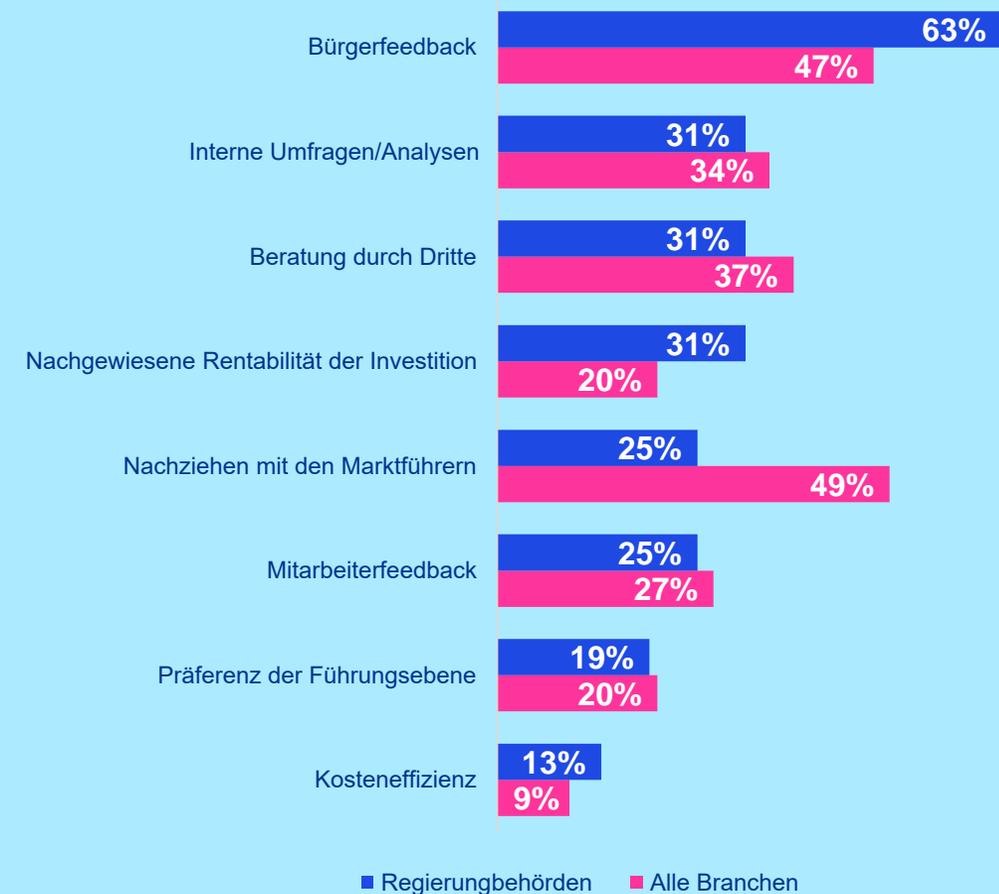
# Das Feedback der Bürger, der vorherrschende Trend bei der Einführung neuer Technologie

Behörden lassen sich bei der Festlegung von Prioritäten für Web3-Technologien stärker vom Feedback der Bürgerinnen und Bürger beeinflussen als andere Branchen.

63% der befragten Behörden gaben Kundenfeedback als Grund für die Einführung von Web3 in den nächsten 3 Jahren an, verglichen mit nur 47% in allen anderen Branchen.

Die Technologieabteilungen der Behörden lassen sich weniger als andere Branchen von den Plänen der Marktführer zur Einführung von Web3 beeinflussen. Nur 25% der Befragten gaben an, dass die Marktführer in unserem Markt Web3 bereits eingeführt haben", ein weitaus geringerer Anteil als die 49% der Gesamtstichprobe aller Branchen.

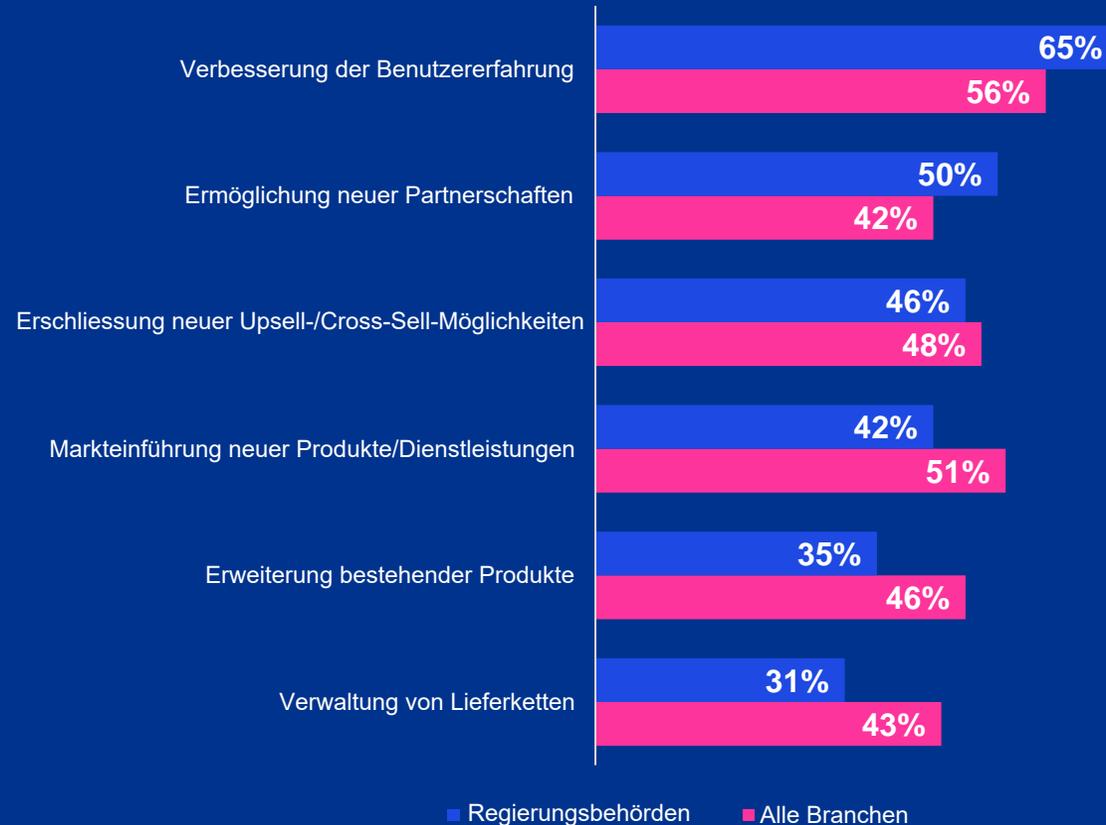
Warum räumt Ihr Unternehmen diesen Technologien zur Unterstützung seiner kurzfristigen Ziele (in den nächsten 0-3 Jahren) Priorität ein? [Web3]



Quelle: KPMG International, 2024; Angaben in Prozent, Rundungsdifferenzen möglich

# Öffentlicher Sektor priorisiert die Benutzererfahrung

Wie wollen sie Technologie einsetzen, um innovative Verbesserungen an Ihren Produkten und Dienstleistungen zu liefern?



Die digitale Benutzererfahrung der Dienste ist äusserst wichtig. Rund zwei Drittel der Regierungsvertreter geben an, dass ihre Technologiefunktion hauptsächlich darauf ausgerichtet sein wird, bessere Benutzererlebnisse zu gestalten, im Vergleich zu 56% der Stichprobe aus allen Branchen.

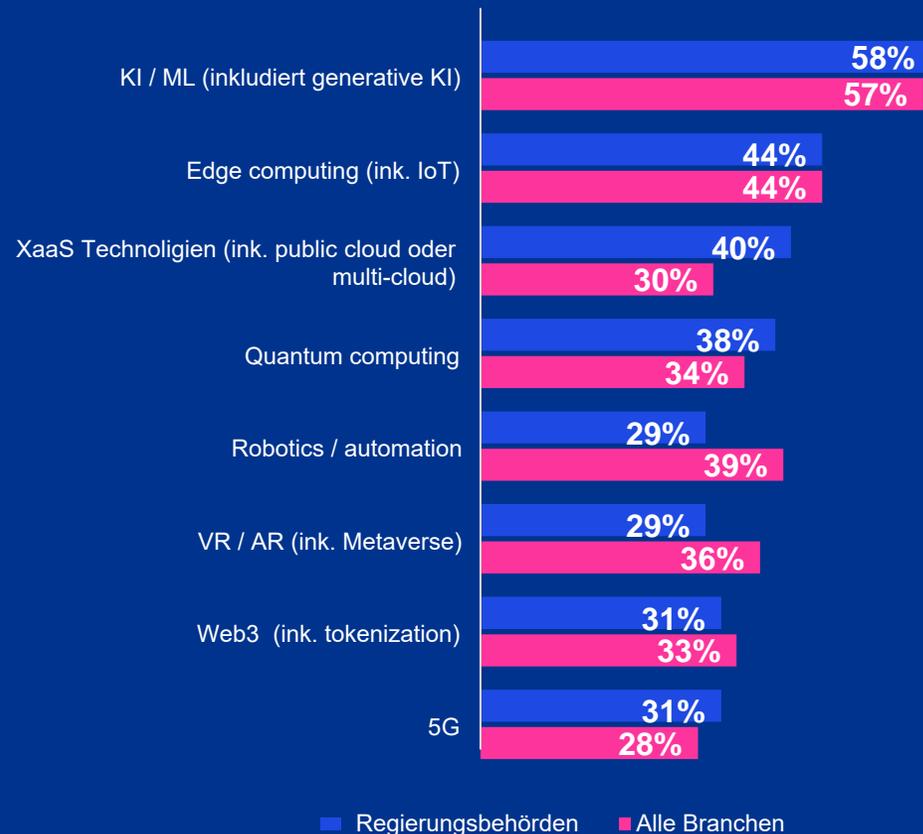
Im Vergleich zu anderen Branchen priorisieren Technologieabteilungen von Behörden weniger die Einführung neuer Produkte und Dienstleistungen. Nur 42% der befragten Behörden setzen Technologie ein, um innovative Verbesserungen durch Produkt- oder Dienstleistungsneuerungen zu erzielen, im Vergleich zu 51% in der Gesamtstichprobe.

## Teil 2

**Blick in die Zukunft:  
Regierungsbehörden wollen KI/ML  
integrieren, um Effizienz und  
Entscheidungsfähigkeit zu verbessern**

# Der öffentliche Sektor priorisiert KI/ML (einschließlich generativer KI), um kurzfristige Ziele zu erreichen

Welche der folgenden Technologien halten Sie für am wichtigsten, um Ihrem Unternehmen dabei zu helfen, seine kurzfristigen Ambitionen zu erreichen?



Die Technologieabteilungen der Behörden setzen mehr als andere Branchen auf KI/ML-Technologien, um ihre kurzfristigen Ziele zu erreichen.

58% der befragten Behörden gaben an, dass sie KI/ML (einschließlich generativer KI) als wichtiges kurzfristiges Ziel ansehen. Dies deutet darauf hin, dass Regierungen einen größeren strategischen Fokus auf Technologie-Investitionen legen, um die betriebliche Infrastruktur zu verändern. Es gibt auch eine größere Neigung zur Übernahme von XaaS-Technologien (Anything-as-a-Service) im EMA-Ökosystem für Behörden und den öffentlichen Sektor.

Andere Spitzentechnologien wie Edge Computing und Quantencomputing sind eng mit den Mustern der Behörden und der gesamten Industrie abgestimmt.

Quelle: KPMG International, 2024; Angaben in Prozent, Rundungsdifferenzen möglich

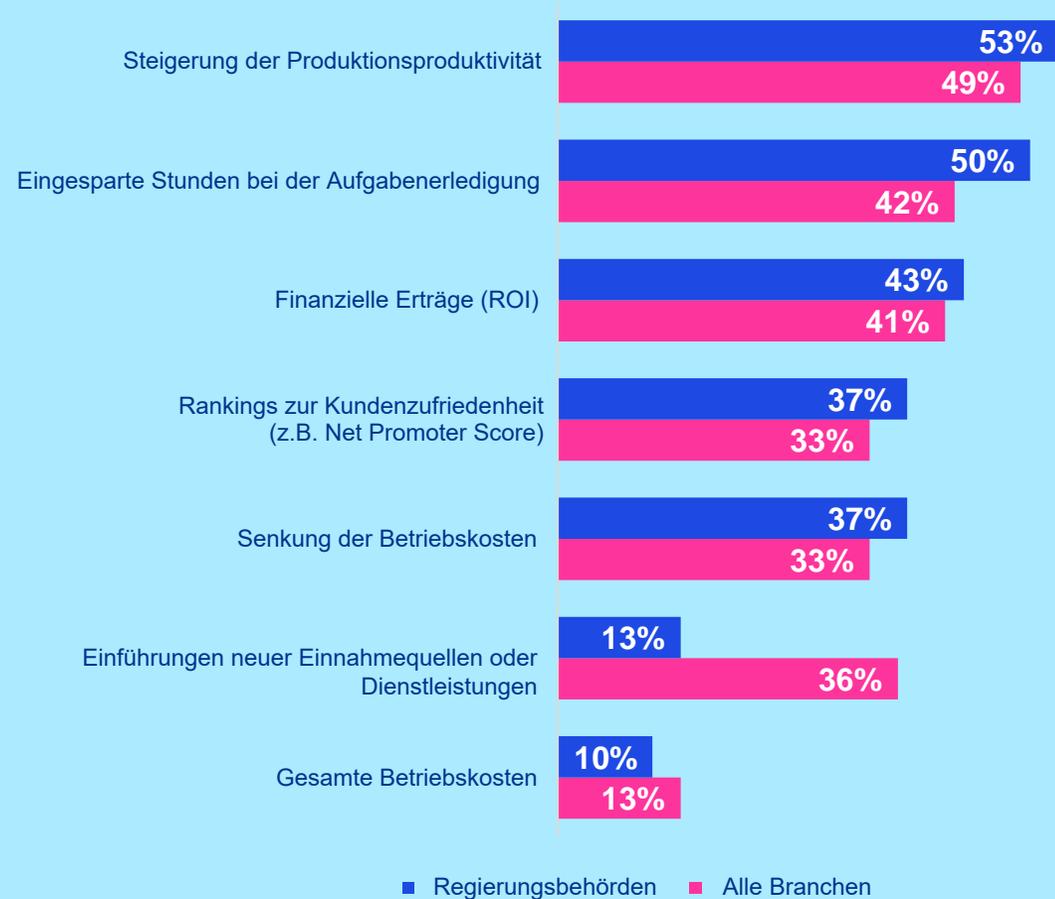
# KI/ML steigert die Produktivität in allen Bereichen der öffentlichen Verwaltung

Fast die Hälfte aller Tech-Funktionen in verschiedenen Branchen sieht in KI/ML die Chance zur Produktivitätssteigerung, während Behörden sie eher als Mittel zur Arbeitszeitminimierung betrachten.

53% der befragten Behörden nannten die Steigerung der Output-Produktivität als primäre Erfolgsmessung für die Implementierung von KI-Lösungen, verglichen mit nur 49% in anderen Branchen.

Im Gegensatz zu anderen Sektoren konzentrieren sich die technischen Funktionen der Regierung weniger auf die Einführung neuer Umsatzströme oder Dienstleistungen. Nur 13% der befragten Regierungsmitarbeiter gaben an, dass der Einsatz von KI/ML zur Erschließung neuer Einnahmequellen zunimmt, verglichen mit 36% in der branchenübergreifenden Stichprobe.

Welche der folgenden Kennzahlen werden Sie verwenden, um den Erfolg Ihrer Investitionen in diese Technologien zu messen? [KI/ML (inkl. generative KI)]



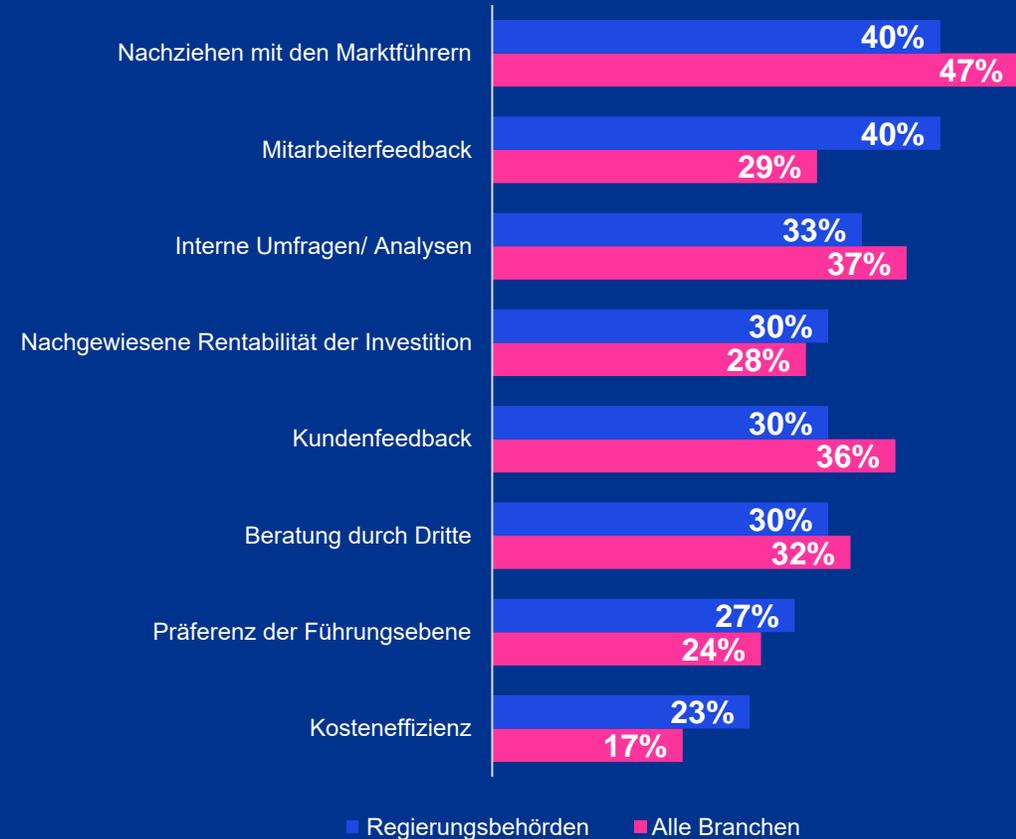
Quelle: KPMG International, 2024; Angaben in Prozent, Rundungsdifferenzen möglich

# Regierungsorganisationen unterstützen KI/ML-Implementierung zur Verbesserung des Mitarbeiter-Feedback-Prozesses

Behörden nutzen vermehrt KI/ML, um Mitarbeiterfeedback zu verbessern und interne Tests/Analysen zu optimieren. Zudem priorisieren Regierungsorganisationen eine konkrete Investitionsrendite und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis, um Betriebskosten zu senken.

40% der befragten Behörden gaben an, dass sie KI/ML-Technologien priorisieren, weil Marktführer sie bereits eingeführt haben; der branchenübergreifende Durchschnitt liegt jedoch sieben % höher als der EMA-Behördensektor.

Warum setzt Ihr Unternehmen diese Technologien vorrangig ein, um seine kurzfristigen Ziele zu erreichen (in den nächsten 0-3 Jahren)? [KI / ML (inkl. generative KI)]



Quelle: KPMG International, 2024; Angaben in Prozent, Rundungsdifferenzen möglich

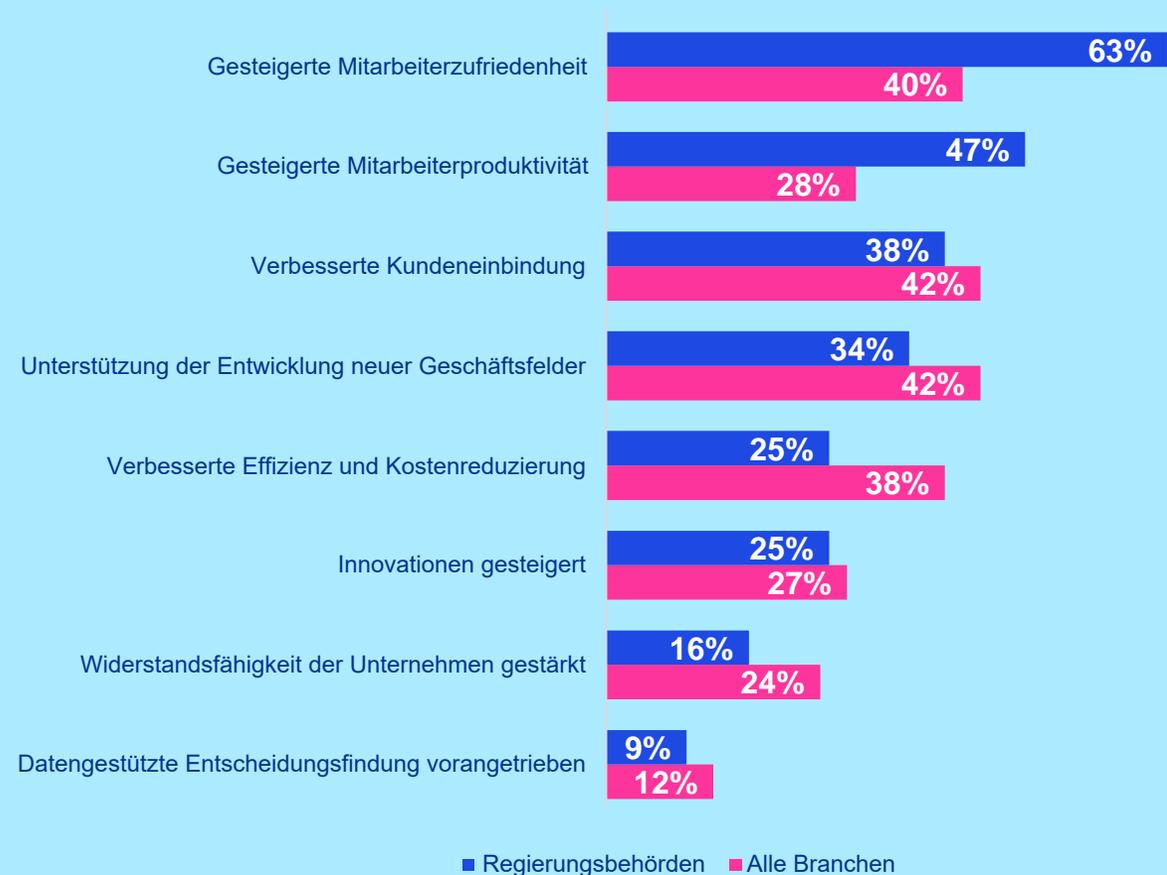
# KI/ML-Technologie ist sehr gefragt in verschiedensten staatlichen Dienstleistungsbereichen

Im Vergleich zum branchenweiten Durchschnitt konnten die technischen Abteilungen der Behörden aufgrund der höheren Mitarbeiterzufriedenheit und der gesteigerten Mitarbeiterproduktivität infolge der KI/ML-Implementierung große Leistungssteigerungen verzeichnen.

63% der befragten Behörden geben an, dass KI/ML die Mitarbeiterzufriedenheit erhöht hat, verglichen mit 40% in der branchenübergreifenden Stichprobe.

47% der Befragten im öffentlichen Dienst geben an, dass die Produktivität der Mitarbeiter durch KI/ML-Technologie gestiegen ist; in allen anderen Branchen sind es nur 28%.

Können Sie bei den Technologien, die sich positiv auf die Leistung Ihres Unternehmens ausgewirkt haben, bitte angeben, ob diese Systeme bisher einen der folgenden Vorteile gebracht haben? [XaaS-Technologien]



Quelle: KPMG International, 2024; Angaben in Prozent, Rundungsdifferenzen möglich

## Teil 3

# Cybersecurity: Fokus der Transformation von Regierungsorganisationen

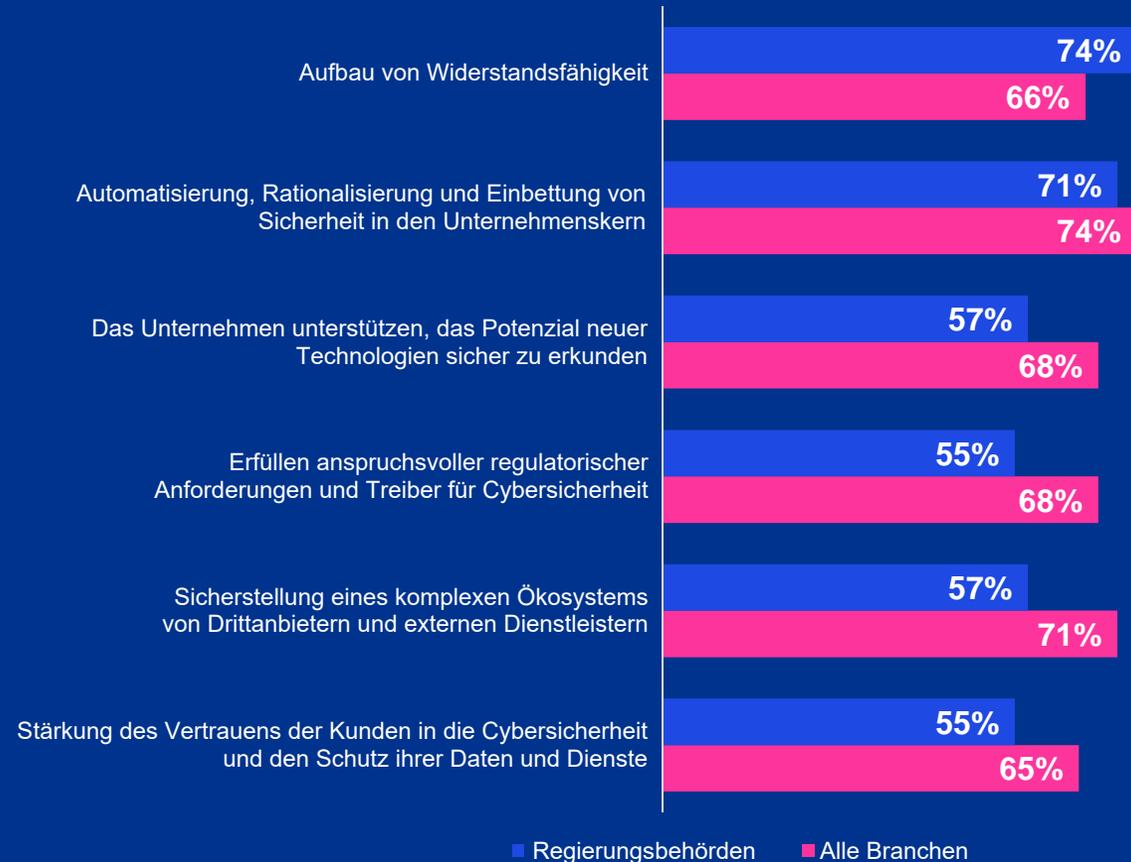
# Regierungs-Cyberteams priorisieren den Aufbau belastbarer Infrastrukturen, um sich schnell von Angriffen zu erholen und die Auswirkungen auf die Organisation minimal zu halten

**Angesichts der wachsenden Komplexität und Vielfalt von Cyberangriffen betrachten Regierungsorganisationen den Aufbau von Resilienz als ihre oberste Priorität im Bereich der technologischen Risiken.**

74% der Regierungsorganisationen planen in den nächsten 24 Monaten Investitionen in eine belastbare Cyberinfrastruktur, um sich schnell und mit minimalen Auswirkungen von Angriffen zu erholen. Dies liegt über dem Durchschnitt aller Branchen von 66%.



Bitte ordnen Sie die folgenden technologischen Risikoambitionen in den nächsten 24 Monaten nach Priorität [mit % für den 1., 2. und 3. Rang]



Quelle: KPMG International, 2024; Angaben in Prozent, Rundungsdifferenzen möglich

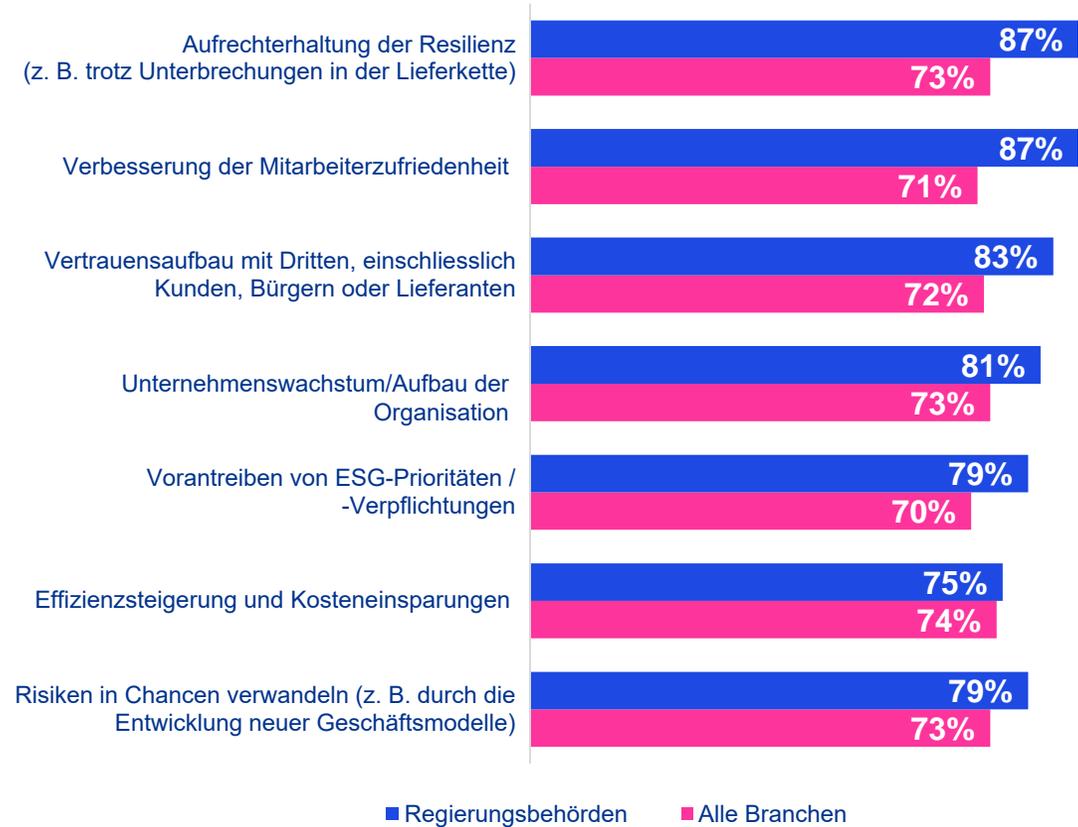
# Regierungen sind überzeugt von den Fähigkeiten vorhandener Technologien, um Resilienz aufrechtzuerhalten

**Behörden sind besonders zuversichtlich, dass sie die vorhandene Technologie zur Aufrechterhaltung der Widerstandsfähigkeit nutzen können, was sie von den anderen Branchen unterscheidet.**

87% der Befragten im öffentlichen Dienst sind zuversichtlich, dass sie mit den vorhandenen Technologien die Widerstandsfähigkeit aufrechterhalten können, 14% höher als bei Führungskräften anderer Branchen. Die Minimierung des Ausfallrisikos hat hohe Priorität für Technologie-Verantwortliche im öffentlichen Sektor.

Andere organisatorische Ziele wie Mitarbeiterzufriedenheit, Vertrauensaufbau mit Dritten wie Kunden und Bürgern sowie Geschäftswachstum stimmen zwischen Regierung und Gesamtstichprobe eng überein.

Wie zuversichtlich sind Sie, dass Ihr Unternehmen in der Lage sein wird, die folgenden geschäftlichen und organisatorischen Ziele mit der vorhandenen Technologie zu erreichen?



Quelle: KPMG International, 2024; Angaben in Prozent, Rundungsdifferenzen möglich

## Teil 4

# Risikoscheue Kultur erschwert den Umbau der Regierungsorganisation

# Eine risikoaverse Kultur scheint die Einführung von technologischen Lösungen im Regierungsbereich zu behindern und zu verlangsamen

Die risikoscheue Herangehensweise von Regierungsorganisationen an die Technologieintegration behindert die digitale Transformation.

Als weitere Herausforderungen, die den digitalen Wandel in der Verwaltung behindern können, werden Einschränkungen durch veraltete Technologien sowie mangelnde Governance und Koordination der technischen Funktionen genannt, um Transformationsinitiativen wirksam zu unterstützen.

Welche der folgenden Herausforderungen werden Ihre Transformation am ehesten verlangsamen?

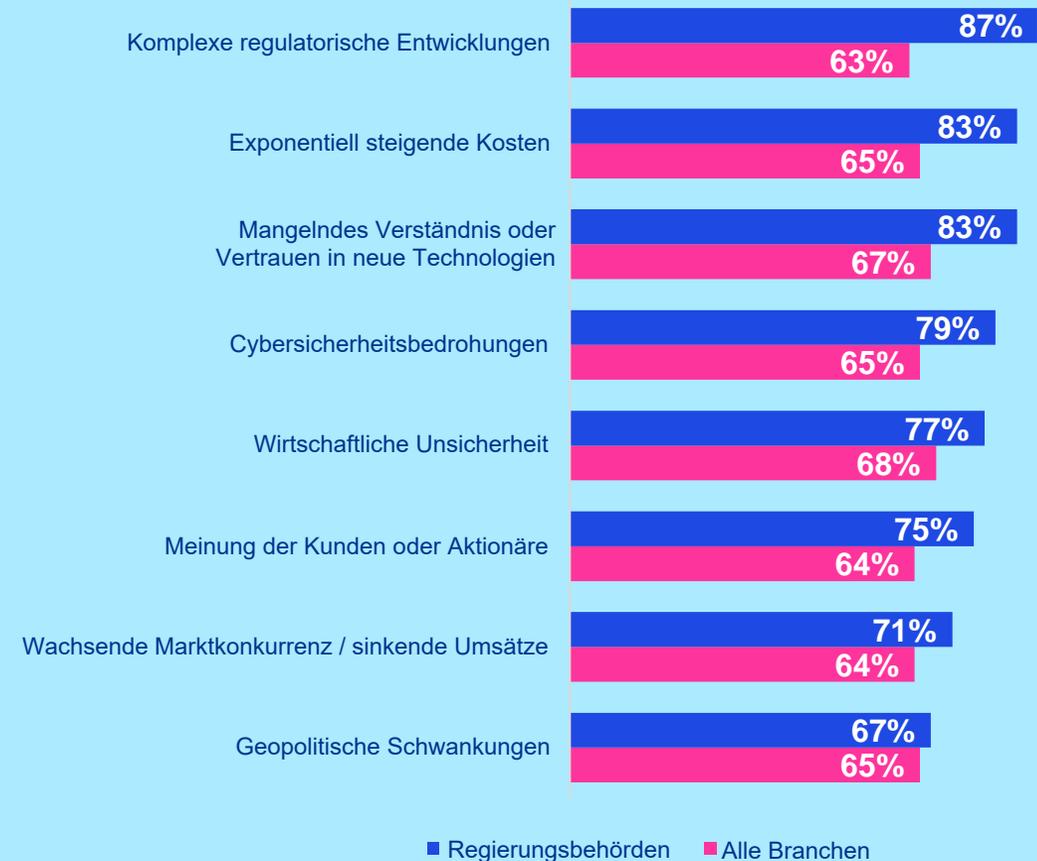


# Kostensteigerung und komplizierte Regelungen lassen das Vertrauen der Behörden in neue Technologieinvestitionen schwinden

Komplexe politische Entwicklungen und steigende Technologiekosten wirken abschreckend auf das Vertrauen in Technologieinvestitionen und führen zu grösserer Zögerlichkeit als in anderen Branchen.

87% der Regierungsbefragten geben komplexe regulatorische Entwicklungen als negativen Einfluss auf das Investitionsvertrauen an, verglichen mit 63% im Durchschnitt aller Branchen. Ebenso identifizieren 83% der Befragten Kostensteigerungen als Vertrauensminderung, im Vergleich zu 65% in allen Branchen.

Inwieweit haben die folgenden Faktoren dazu beigetragen, dass Ihr Unternehmen weniger zuversichtlich ist, in neue Technologien zu investieren?



Quelle: KPMG International, 2024; Angaben in Prozent, Rundungsdifferenzen möglich



# Ihre Kontakte

**KPMG AG**  
Badenerstrasse 172  
8036 Zürich  
Schweiz



## Weiterführende Links:

[KPMG - CH](#)

[KPMG - Gesundheitswesen](#)



**Michael Herzog**  
*Partner*

Government & Healthcare

[michaelherzog@kpmg.com](mailto:michaelherzog@kpmg.com)

**Gabriela Kern**  
*Director*

Government & Healthcare

[gkern@kpmg.com](mailto:gkern@kpmg.com)

**Florian Schmid**  
*Senior Manager*

Government & Healthcare

[florianschmid@kpmg.com](mailto:florianschmid@kpmg.com)

**Christoph Marschner**  
*Director*

Digital Transformation

[cmarschner@kpmg.com](mailto:cmarschner@kpmg.com)

Die hierin erhaltenen Informationen sind allgemeiner Natur und beziehen sich daher nicht auf die Umstände einzelner Personen oder Rechtsträger. Obwohl wir uns bemühen, genaue und aktuelle Informationen zu liefern, besteht kein Gewähr dafür, dass diese die Situation zum Zeitpunkt der Herausgabe oder eine künftige Situation akkurat widerspiegeln. Die genannten Informationen sollten nicht ohne eingehende Abklärungen und professionelle Beratung als Entscheidungs- oder Handlungsgrundlage dienen. Bei Prüfkunden bestimmen regulatorische Vorgaben zur Unabhängigkeit des Prüfers den Umfang einer Zusammenarbeit. Sollten Sie mehr darüber erfahren wollen, wie KPMG AG personenbezogene Daten bearbeitet, lesen Sie bitte unsere Datenschutzerklärung, welche Sie auf unserer Homepage [www.kpmg.ch](http://www.kpmg.ch) finden.

