



Évaluation de l'utilité d'EasyGov et du portail PME

Université de Saint-Gall, Institut de gestion systémique et de
gouvernance publique (IMP-HSG)

Novembre 2018



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement für
Wirtschaft, Bildung und Forschung WBF
Staatssekretariat für Wirtschaft SECO
Direktion für Standortförderung

Impressum

Mandant de l'étude et éditeur

Secrétariat d'État à l'économie (SECO), Direction de la promotion économique, secteur Politique PME

Auteurs

Kristina Zumbusch (direction du projet), Roland Scherer
Institut de gestion systémique et de gouvernance publique (IMP-HSG)
Université de Saint-Gall
Dufourstrasse 40a, 9000 Saint-Gall
Tél. : +41 71 224 25 25
www.imp.unisg.ch
kristina.zumbusch@unisg.ch

Groupe d'accompagnement SECO

Martin Godel, chef du secteur Politique PME
Markus Pfister, chef de groupe cyberadministration pour les PME
Dieter Lorenz Wälti, gestionnaire d'application du portail PME et de EasyGov
Diobe Wyss, responsable de la communication cyberadministration pour les PME
Philipp Zimmermann, responsable du portail PME et de EasyGov

Le résumé est disponible en français, en allemand, en italien et en anglais.
Le rapport final complet est disponible uniquement en allemand.

Die Zusammenfassung ist in den Sprachen Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch verfügbar.
Der vollständige Schlussbericht liegt in deutscher Sprache vor.

Il compendio è disponibile in lingua italiana, francese, tedesca e inglese.
Il rapporto finale integrale soltanto in tedesco.

The Summary is available in German, French, Italian and English.
The complete report is available exclusively in German.

© 2018 by IMP-HSG & SECO

Par souci de clarté, seul le masculin générique a été utilisé dans ce rapport. Mais il désigne bien évidemment les deux sexes.
Aufgrund der besseren Verständlichkeit wurde in diesem Bericht die männliche Form verwendet. Die weibliche Form ist selbstverständlich immer mit eingeschlossen.
Per una questione di semplicità e di comprensibilità in questo rapporto è stata usata solo la forma maschile. La forma femminile è implicita e sempre compresa.
To ensure better understanding, only the masculine form was used in this report. Of course, this always includes the feminine form.

Résumé

Le portail PME et EasyGov (qui a succédé à StartBiz) sont les deux offres principales de cyberadministration du Secrétariat d'État à l'économie (SECO) destinées aux PME suisses. Le portail PME informe les entreprises sur toute une série de thèmes et de questions, tandis qu'EasyGov leur permet d'effectuer certaines démarches administratives en ligne. Pour le SECO, il est primordial de connaître l'utilité concrète de ces deux outils. C'est là l'objet de la présente étude. Celle-ci ne vise pas à fournir une évaluation complète, mais à s'inscrire dans une évaluation périodique de l'utilité.

Pour les besoins de la présente étude, l'utilité est définie comme l'effet (économique) produit directement sur les groupes cibles qui peut être imputé aux deux offres susmentionnées. Conformément au mandat, l'analyse se concentre expressément sur l'utilité quantitative et monétaire. Mesurer cette utilité a nécessité la mise au point d'un modèle allant d'une analyse de l'offre concrète à l'utilité générée en passant par l'utilisation par les groupes cibles.

Évaluation de l'utilité du portail PME

Le portail PME est une plateforme d'information exploitée par le SECO qui renseigne les entreprises sur les thèmes les plus variés, indique les contacts spécialisés et publie une newsletter régulière. Selon les statistiques de fréquentation, il enregistre actuellement quelque 147 000 visites par mois. Il reste pour l'heure impossible de savoir combien de « clients » se cachent derrière ce chiffre. Pour essayer de déterminer le nombre d'utilisateurs effectif du portail, on peut prendre comme valeur minimale les connexions directes au portail (environ 16 % du total des visites) et les accès par un clic sur un lien figurant dans la newsletter ou ailleurs (environ 8 % du total des visites). On obtient ainsi un peu plus de 37 000 visiteurs par mois. Quelque 72 % des utilisateurs viennent de Suisse, dont à peu près la moitié sont des entreprises. On peut donc estimer qu'au moins 14 000 entreprises suisses utilisent activement le portail PME une fois par mois.

L'enquête auprès des utilisateurs atteste que ceux-ci approuvent largement voire très largement l'offre actuelle du portail PME, aussi bien pour ce qui est des thèmes choisis que de sa conception. La fiabilité et le sérieux des informations, en particulier, sont considérés comme des atouts. Les utilisateurs apprécient également la newsletter, qui informe de façon proactive les entreprises sur des sujets et défis actuels. Cette source d'informations revêt une grande importance pour des entreprises aux capacités limitées. De l'avis des participants à l'enquête, certains thèmes (numérisation, innovation, recherche-développement, économie verte, responsabilité sociétale des entreprises, etc.) mériteraient cependant d'être développés ou approfondis. Par ailleurs, les utilisateurs souhaitent bénéficier de davantage d'outils pratiques, comme des modèles de document.

La satisfaction de la clientèle est un indicateur important pour mesurer l'utilité du portail en termes qualitatifs. Les utilisateurs du portail PME témoignent globalement d'une grande satisfaction au sujet de l'offre. Plus de 80 % d'entre eux peuvent être qualifiés de satisfaits ou même de très satisfaits. Cet excellent résultat montre que le portail PME est fondamentalement en mesure de répondre efficacement aux attentes et aux besoins de ses utilisateurs et que l'offre procure une plus-value à ces derniers. L'obtention d'informations et l'acquisition de connaissances en naviguant sur le portail PME sont considérées comme des facteurs clés de l'utilité du portail.

S'agissant de l'utilité en termes quantitatifs, l'enquête révèle que le recours au portail PME permet à environ 60 % des utilisateurs de réaliser des économies concrètes en termes de coûts et de temps. Grâce au portail, les entreprises concernées ont pu réduire en moyenne (médiane) d'environ 4 heures de travail

et 200 francs (diminution d'autres frais) le coût mensuel inhérent à la recherche d'informations. Sachant que le coût moyen de la main-d'œuvre se situe autour de 50 francs par heure (selon les données de l'Office fédéral de la statistique sur la structure des salaires), on peut évaluer l'utilité pour ces entreprises à quelque 400 francs par mois en tout. Si l'on rapporte ces chiffres au nombre d'utilisateurs calculé par année, l'utilité du portail PME pour les entreprises suisses atteint au moins 38,4 millions de francs par an.

Évaluation de l'utilité d'EasyGov

En complément de l'offre d'information du portail PME, les entreprises suisses peuvent, depuis novembre 2017, utiliser le guichet en ligne EasyGov pour effectuer certaines démarches administratives par voie électronique. L'éventail actuel de l'offre d'EasyGov correspond dans une grande mesure à celui de son prédécesseur StartBiz et s'adresse toujours principalement aux créateurs d'entreprise. Comme EasyGov n'existe pas depuis très longtemps, l'analyse a repris les données de l'évaluation de l'utilité de StartBiz réalisée en 2016. Les résultats de celle-ci ont été transposés à EasyGov et rapportés au nombre d'utilisateurs actuel. La mesure de l'utilité ainsi obtenue a une valeur purement indicative ; elle ne constitue en aucun cas une référence fiable.

De novembre 2017 à la mi-juin 2018, 5649 entreprises se sont enregistrées sur EasyGov. Quelque 600 d'entre elles n'ont jamais fait aucune saisie sur EasyGov, ce qui donne 4992 comptes actifs. Environ la moitié des entreprises enregistrées sont des entreprises individuelles. Seulement un peu moins d'un quart des entreprises (963) avaient effectué, jusqu'à la mi-juin 2018, une inscription ou une mutation par le biais d'EasyGov. Parmi les entreprises qui ont utilisé EasyGov pour effectuer une tâche donnée, trois quarts n'ont eu recours qu'à un seul service, principalement pour s'inscrire à l'AVS, au registre du commerce ou à la TVA. En conclusion, le cercle des utilisateurs actifs, de même que l'expérience d'utilisation du guichet, reste encore passablement limité.

Il ressort des données empiriques de StartBiz que, en moyenne, la création d'une entreprise par voie électronique prend un tiers du temps et coûte la moitié moins que par la voie traditionnelle. Ces valeurs peuvent être transposées à EasyGov. On peut ainsi estimer qu'EasyGov représente, pour chacun de ses utilisateurs, une utilité monétaire d'environ 2300 francs. Son utilisation active par 963 entreprises au cours de ses premiers mois d'existence (de novembre 2017 à la mi-juin 2018) a donc généré une utilité de 2,2 millions de francs (soit 3,3 millions sur une année). Comme l'a montré l'analyse de StartBiz, le guichet en ligne peut aussi procurer une utilité concrète d'environ 500 francs aux entreprises qui, même si elles n'ont pas effectué de démarche en ligne, ont pu obtenir des informations ou clarifier leurs obligations. En prenant ce chiffre comme base de calcul, on obtient, pour les 4029 entreprises enregistrées sur EasyGov entre novembre 2017 et la mi-juin 2018, une utilité de l'ordre de 2 millions de francs (soit environ 3 millions sur une année). L'utilité totale (extrapolée) pour les utilisateurs d'EasyGov et les entreprises enregistrées sur le site se monte dès lors à environ 6,3 millions de francs par an.

Même si l'utilisation d'EasyGov permet de générer une utilité monétaire tout à fait appréciable, les analyses font aussi état d'un potentiel d'amélioration. Ainsi, les chiffres de l'utilité ne sauraient dissimuler la taille encore modeste du cercle des utilisateurs d'EasyGov. L'utilisation et la notoriété du guichet unique demeurent limitées. Cet état de choses tient certainement en partie au fait qu'EasyGov propose pour l'heure une offre très spécifique, destinée principalement aux créateurs d'entreprise, et qu'il est en service seulement depuis quelques mois. Le nombre d'utilisateurs présente donc encore une grande marge de progression. Pour mieux exploiter le potentiel d'EasyGov, deux approches sont à privilégier. D'une part, il est essentiel d'élargir l'offre d'EasyGov pour répondre aux attentes à l'égard d'un guichet

unique, attirer de nouveaux utilisateurs et fidéliser les utilisateurs actuels. La fidélisation de la clientèle est primordiale dans la mesure où les gains de synergie et d'efficacité ne surviennent qu'avec le recours à plusieurs services ou une utilisation répétée. D'autre part, il faut veiller à poursuivre la communication active sur EasyGov. La communication destinée à certains groupes cibles (fiduciaires et autres prescripteurs) pourrait être plus proactive.

Il faut savoir qu'EasyGov se concentre pour l'heure sur la numérisation de processus existants. Autrement dit, les processus eux-mêmes ne sont en principe pas modifiés. Les exigences faites aux entreprises (preuves, attestations, etc.) ne sont pas moins nombreuses ni moins strictes ; il s'agit seulement d'offrir un nouveau canal pour effectuer les démarches administratives. Or la révision des exigences inhérentes aux processus permettrait aux entreprises d'enregistrer des gains d'efficacité bien plus importants que le changement de canal. En conclusion, il semble essentiel de procéder, lorsqu'un certain temps se sera écoulé, à une évaluation plus complète d'EasyGov qui tienne pleinement compte des expériences de la clientèle.

Synthèse de l'évaluation de l'utilité

Le tableau ci-dessous donne un aperçu de l'utilité monétaire offerte par le portail PME et EasyGov grâce aux heures gagnées et aux coûts économisés.

[arrondi]	Utilisateurs par année	Utilité par utilisateur	Utilité totale par année	
Portail PME	env. 445 000 utilisateurs actifs par an [<i>connexions directes ou par lien</i>]	-	CHF 38,4 mio	
	dont env. 96 000 entreprises suisses jouissent d'une utilité quantitative avérée	CHF 400.–		
EasyGov	env. 1450 utilisateurs ayant recouru à des services (extrapolé)	CHF 2 300.–	CHF 3,3 mio	CHF 6,3 mio
	env. 6000 utilisateurs enregistrés n'ayant recouru à aucun service (extrapolé)	CHF 500.–	CHF 3 mio	
TOTAL			CHF 44,7 mio	

Globalement, il convient de relever que les deux offres sont appréciées par leurs utilisateurs actifs et qu'elles ont une utilité notable en termes quantitatifs pour de nombreux utilisateurs. Dans le cas d'EasyGov, l'utilité pour les entreprises est très concrète. S'agissant du portail PME, elle est de nature plus implicite ; l'utilité monétaire générée n'est pas un élément clé dans l'utilisation du portail.

D'une manière générale, les effets non monétaires du portail PME, mais aussi ceux d'EasyGov, jouent également un rôle important, notamment pour contribuer à la qualité de la place économique et à l'orientation de l'administration vers les entreprises, pour n'évoquer que ces deux aspects. La contribution des offres de cyberadministration, dont font partie les deux objets d'analyse, ne doit pas être sous-estimée, même si la présente étude se concentre sur l'évaluation de l'utilité monétaire.

Inhalt

1 Einleitung	1
1.1 Hintergrund und Ausgangslage	1
1.2 Zielsetzung und Aufgabenverständnis	3
1.3 Methodisches Vorgehen	3
1.3.1 Nutzenbewertung des KMU Portals	4
1.3.1 Nutzenbewertung von EasyGov	4
2 Anpassung des Nutzenmodells	7
2.1 Theoretischer Hintergrund zur Nutzenbewertung	7
2.1.1 Nutzenbewertungen als spezifische Wirkungsevaluationen	7
2.1.2 Reflexionsanleihen aus der Literatur	8
2.2 Das angepasste Nutzenmodell für das KMU Portal und EasyGov	10
2.3 Zur Monetarisierung des generierten Nutzens	12
3 Der Nutzen des KMU Portals	14
3.1 Das Angebot des KMU Portals	14
3.1.1 Die Angebotsschienen des KMU Portals	14
3.1.2 Einschätzungen der Nutzer zum bestehenden Angebot des Portals	16
3.2 Die Nutzung des KMU Portals	19
3.2.1 Nutzer des KMU Portals	19
3.2.2 Zur Nutzung des KMU Portals	23
3.3 Der Nutzen des KMU Portals	25
3.3.1 Qualitative Nutzenbewertung	25
3.3.2 Zum quantitativen (monetarisierten) Nutzen des KMU Portals	26
4 Der Nutzen von EasyGov	31
4.1 Das Angebot von EasyGov (Output)	31
4.2 Die Nutzung von EasyGov	33
4.2.1 Nutzergruppen von StartBiz	34
4.2.2 Nutzung von StartBiz	36
4.3 Der Nutzen von EasyGov	39
5 Schlussfolgerungen	45
5.1 Zur Nutzenbewertung des KMU Portals	45
5.2 Zur Nutzenbewertung von EasyGov	48
5.3 Zusammenfassende Bewertung der beiden E-Government-Angebote	50
Abkürzungsverzeichnis	51
Literaturverzeichnis	512

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Monetarisierter Nutzenbewertung für das KMU Portal	29
Tabelle 2: Zeit- und Kosteneinsparungen pro Unternehmen durch Nutzung des Online-Schalters	40
Tabelle 3: Aggregierter Gesamtnutzen von EasyGov	42
Tabelle 4: Aggregierter Gesamtnutzen für EasyGov-Registrierer	43
Tabelle 5: Zusammenfassende Übersicht zum quantitativen Nutzen von KMU Portal und EasyGov	50

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Wirkungsketten als konzeptioneller Rahmen der Nutzenbeurteilung	8
Abbildung 2: Der für die Nutzenbewertung fokussierte Abschnitt des Wirkungsketten-Modells	10
Abbildung 3: Das angepasste Nutzenmodell für das KMU Portal und EasyGov	11
Abbildung 4: Bedeutung der Angebotsrubriken gemäss Nutzerbefragung	16
Abbildung 5: Bedeutung der gewählten Themen gemäss Nutzerbefragung	17
Abbildung 6: Wahrgenommene Eigenschaften des KMU Portals bei seinen Nutzern	17
Abbildung 7: Wahrgenommene Vorteile des KMU Portals	18
Abbildung 8: Wahrgenommene Nachteile des KMU Portals	18
Abbildung 9: Besucherzahlen des KMU Portals über die vergangenen Monate gemäss Webstatistik	19
Abbildung 10: Kantonale Verteilung der Nutzer des KMU Portals	20
Abbildung 11: Die Nutzergruppen des KMU Portals gemäss Nutzerbefragung	21
Abbildung 12: Altersverteilung der nutzenden Unternehmen gemäss Umfrage	21
Abbildung 13: Anzahl an Mitarbeitern (VZÄ) der nutzenden Unternehmen gemäss Nutzerbefragung	22
Abbildung 14: Branchenzugehörigkeit der nutzenden Unternehmen gemäss Nutzerbefragung	22
Abbildung 15: Häufigkeit der Nutzung gemäss Nutzerbefragung	23
Abbildung 16: Entwicklung der Abonnentenzahlen des Newsletter	24
Abbildung 17: Zufriedenheit der Nutzer mit dem KMU Portal	25
Abbildung 18: Wahrgenommener Mehrwert des Portals	25
Abbildung 19: Wahrgenommene Nutzen des KMU Portals für seine Nutzer	26
Abbildung 20: Veränderung des Aufwands für die Informationssuche durch das KMU Portal	27
Abbildung 21: Geschätzte Zeit- und Kosteneinsparung durch Nutzung des KMU Portals	27
Abbildung 23: Verlauf der EasyGov Registrierungen über die vergangenen Monate	33
Abbildung 24: Die aktiv registrierten Unternehmen nach ihren Rechtsformen	34
Abbildung 25: Rechtsformen der registrierten Unternehmen	34
Abbildung 26: Verteilung der aktiven Registrierungen auf die Schweizer Kantone	35
Abbildung 27: Kantonale Anteile an EasyGov-Nutzern und an Gesamtgründungen	36
Abbildung 28: EasyGov-Nutzer und EasyGov-Registrierer	37
Abbildung 29: Anzahl der in Anspruch genommenen Dienste der EasyGov-Nutzer	37

Verzeichnisse

Abbildung 30: In Anspruch genommene EasyGov Dienste nach Rechtsform der Nutzer	38
Abbildung 31: In Anspruch genommene Dienste von EasyGov	39
Abbildung 32: Bisheriger Nutzen von EasyGov gemäss Nutzung und Nutzergruppen	43
Abbildung 33: Beispiele für die grosse Wertschätzung des KMU Portals bei seinen Nutzern	46

1 Einleitung

EasyGov und das KMU Portal sind E-Government-Angebote des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO), Direktion Standortförderung, um kleine und mittlere Unternehmen der Schweiz zu unterstützen. Infolgedessen ist von zentralem Interesse, welchen Nutzen und Mehrwert die beiden Angebote für die Unternehmen generieren können. Dieser Frage geht die vorliegende Studie nach.

1.1 Hintergrund und Ausgangslage

Angesichts der starken Prägung der Schweizer Wirtschaft durch kleine und mittlere Unternehmen werden seitens SECO seit vielen Jahren unterschiedliche Massnahmen zu deren Unterstützung gesetzt. Vor allem die administrative Entlastung nimmt hierbei einen wichtigen Stellenwert ein. E-Government-Angebote werden in diesem Zusammenhang als wesentlich erachtet, um sowohl den administrativen Aufwand für die Unternehmen gering zu halten als auch die Produktivität der öffentlichen Verwaltung zu steigern (SECO 2015).

Bereits im Jahr 2001 wurde das KMU Portal als eines der ersten E-Government Produkte des SECO gegründet. Als zentrale Anlaufstelle für KMU ist das Portal auf Informationsaufbereitung und –bereitstellung fokussiert. Das Angebot des Portals wurde über die Jahre ausgeweitet und den Bedürfnissen der KMU angepasst. Im Jahr 2004 wurde das Informationsangebot des KMU Portals durch ein Abwicklungstool ergänzt: der elektronische Schalter StartBiz wurde geschaffen, mit dem Unternehmen online gegründet werden können. Im Jahr 2017 wurde StartBiz von dem One-Stop-Schalter EasyGov abgelöst. Bei EasyGov können sich Unternehmen nicht nur online gründen, sondern auch weitere administrative Aufgaben abwickeln. EasyGov weist vorerst ein noch begrenztes Angebot an möglichen Diensten auf, soll jedoch Schritt für Schritt ausgebaut werden.

Das über die Jahre steigende E-Government Angebot wurde durch einen anhaltend grossen Rückhalt seitens Politik und Wirtschaft ermöglicht. Das anfängliche Budget von rund 1.2 Mio. CHF pro Jahr (2001-2007) für derartige Massnahmen wurde auf mittlerweile rund 4.4 Mio. CHF pro Jahr ausgeweitet (2016-2019) (Schweizerischer Bundesrat 2015). Zudem sind die Massnahmen nun integraler Bestandteil der E-Government-Strategie Schweiz und in deren Stossrichtungen eingebettet. Die erste E-Government Strategie der Schweiz wurde im Jahr 2007 in enger Zusammenarbeit von Bund, Kantonen und Gemeinden verabschiedet und definierte gemeinsame Ziele, Grundsätze sowie Instrumente. Die aktuelle Strategie stellt eine Weiterentwicklung und Schärfung dar. Bereits im Rahmen der ersten Strategie wurde als eines von drei zentralen Zielsetzungen angestrebt, dass die Wirtschaft ihren Austausch mit den Behörden elektronisch abwickeln kann (Schweizerischer Bundesrat 2007). Auch die aktuelle Strategie zielt auf die Dienstleistungsorientierung, den Nutzen und die Effizienz für die Schweizer Wirtschaft sowie auf den Beitrag von E-Government zur Standortattraktivität (Schweizerischer Bundesrat 2015a).

Aktuell stützt das Ressort KMU Politik des SECO seine digitalen Unterstützungsangebote für KMU somit primär auf zwei Pfeiler: auf ein breites, niederschwellig zugängliches Informationsangebot im Rahmen des KMU Portals einerseits und auf die Möglichkeit zur digitalen Abwicklung administrativer Aufgaben im Rahmen von vormals StartBiz, aktuell EasyGov andererseits.

- INFORMATION: Hauptaufgaben des KMU Portals (www.kmu.admin.ch) sind die Bereitstellung von Informationen zu verschiedenen Themen oder Gesetzesänderungen, das Weiterleiten interessierter

KMU Vertreter an verschiedene Amtsstellen, die Vermittlung wichtiger Werkzeuge und Vorgehensweisen und die Zugänglichmachung verschiedener Online-Dienste von Bund oder Kantonen. Ein laufender Veranstaltungskalender informiert über Veranstaltungen unterschiedlicher Träger in der ganzen Schweiz. Zudem stehen aktuelle Publikationen zu den unterschiedlichsten Themen zum Download bereit. Im Jahr 2017 haben insgesamt rund 1.8 Mio. Besucher das KMU Portal genutzt, somit im Schnitt rund 4'900 Besucher pro Tag. Der Nutzen des KMU Portals wurde im Jahr 2009 zuletzt umfassend evaluiert (Summermatter et al. 2009).

- **ABWICKLUNG:** Seit 2004 können Unternehmen per Online-Schalter StartBiz online gegründet werden. Anmeldungen bei Handelsregistern, Mehrwertsteuer, AHV und bei Unfallversicherungen können ohne Zusatzgebühren direkt über das Internet vorgenommen werden. Zwischen dem letzten grossen Relaunch im Jahr 2011 bis Ende 2015 hatten sich nicht ganz 20'000 Unternehmen auf StartBiz registriert. Der Nutzen von StartBiz wurde zuletzt für das Jahr 2015 gemessen (Zumbusch et al. 2016). Dabei wurde aufgezeigt, dass sich durch die Nutzung von StartBiz bei Einzelfirmen der Zeitaufwand für die formelle Gründung um ca. zwei Drittel verringert und die Kosten für die formelle Gründung um etwa die Hälfte gesenkt werden. Daraus ergeben sich rund 5.8 Mio. CHF pro Jahr, die Firmen durch die Nutzung von StartBiz an monetarisierter Zeit und Kosten einsparen konnten. Gemäss E-Government Strategie des Bundes wurde StartBiz weiterentwickelt. Mit dem langfristigen Ziel, einen elektronischen One-Stop-Shop für viele administrativen Aufgaben der KMU aufzubauen, wurde in einem ersten Schritt StartBiz adaptiert und durch weitere Dienste ergänzt. Im November 2017 ging das neue Portal EasyGov an den Start und löste StartBiz ab. Bei EasyGov sind nun neben Anmeldungen bei Handelsregistern, Mehrwertsteuer, AHV und Unfallversicherungen auch Fristverlängerungen bei der Mehrwertsteuer¹ und Mutationen im Handelsregister (ohne notarielle Beglaubigung) möglich. Hierfür können registrierte Nutzer im Dialogverfahren und unterstützt durch weiterführende Informationen ihre Daten eingeben sowie anschliessend elektronisch übermitteln bzw. in Form eines unterschriftsreifen Formulars ausdrucken. Weitere Ausbauschritte von EasyGov sind in Planung.

Als Beitrag zur Entscheidungsgrundlage für die Erweiterung von StartBiz wurde im Jahr 2016 eine Nutzenbewertung von StartBiz durchgeführt, die insbesondere den monetären Mehrwert des Portals für seine Nutzer erfasste (Zumbusch et al. 2016). Hierfür wurde ein Nutzenmodell konzipiert, mit dem nicht nur rückblickend der bisherige Nutzen von StartBiz erfasst werden konnte, sondern in Zukunft auch jener des Folgeportals EasyGov und seiner Erweiterungen periodisch quantifiziert werden kann.

Auf Basis dieser ersten Nutzenbewertung von StartBiz im Jahr 2016 bildet die vorliegende Studie die erste Folgemessung ab: sie bewertet den Nutzen, der bislang vom digitalen Abwicklungstool EasyGov generiert werden konnte, sowie darüber hinaus auch den Nutzen des KMU Portals als digitale Informationsschiene für die kleinen und mittleren Unternehmen der Schweiz. Die Studie stellt somit keine umfassende Evaluation der beiden Angebote dar, da sie keinen Fragen zur Effizienz des Angebots, zu möglichen Alternativen, zur subsidiären Angebotsgestaltung oder zum grundsätzlichen Charakter als Staatsaufgabe nachgeht. Der Fokus der Studie liegt ausschliesslich auf dem (quantitativen) Nutzen, den die beiden Angebote bei ihrer Zielgruppe der Schweizer KMU generieren können.

¹ Dieser Dienst musste im April 2018 aufgrund systemtechnischer Umstellungen bei der ESTV wieder deaktiviert werden.

1.2 Zielsetzung und Aufgabenverständnis

Vor diesem Hintergrund ist das Ziel der vorliegenden Studie, sowohl fundierte als auch quantifizierte Aussagen zum Mehrwert der beiden zentralen E-Government-Angebote des SECO für die Schweizer KMU zu bekommen. Diese Erkenntnisse sollen sowohl die SECO-internen Strategieprozesse für die Weiterentwicklung bzw. Anpassung der Angebote unterstützen als auch den Nutzen nach aussen an Politik und Bürger kommunizierbar machen.

Dabei ist die vorliegende Studie nicht als umfassende Evaluation der beiden Angebote zu verstehen, sondern als periodische Nutzenbewertung. Für EasyGov kann sie als erste Folgemessung nach der umfassenden Nutzenbewertung von StartBiz im Jahr 2016 und nach dem weitreichenden Ausbau und der Umgestaltung des Angebots zu EasyGov im November 2017 eingestuft werden. Gleichzeitig wird dieses Mal ergänzend auch das KMU Portal betrachtet, um das Online-Informations- und Abwicklungsangebot des SECO gemeinsam zu bewerten.

Ziel der vorliegenden ersten Folgemessung war somit, (i) auf Basis der vormaligen Nutzenbewertung von StartBiz ein (gemeinsames) Nutzenmodell für die beiden Online-Angebote des SECO, KMU Portal und EasyGov, zu erstellen und (ii) anhand dieses Modells deren Nutzen zu erfassen und zu quantifizieren. Hierbei gilt einschränkend, dass EasyGov erst seit November letzten Jahres (2017) läuft und somit mit rund 3'000 Nutzern noch einen überschaubaren Nutzerkreis und begrenzte Nutzungserfahrungen aufweist. Demzufolge wird im Rahmen der diesmaligen Folgemessung auf eine umfassende Nutzenbewertung von EasyGov auf Basis einer breiten Nutzerbefragung verzichtet. Vielmehr sollen durch Umlegungen der StartBiz Erkenntnisse auf die neue Nutzerstrukturen Nutzenhochrechnungen vorgenommen und damit Aussagen über die tendenzielle Wirkungsweise von EasyGov gewonnen werden.

Für beide Nutzenbewertungen, sowohl für jene des KMU Portals als auch für jene von EasyGov, gilt zudem, dass der Fokus auftragsgemäss auf einer quantitativen Bilanzierung – und soweit möglich – auch monetären Bewertung des Nutzens der Online-Angebote für die Zielgruppe der KMU liegt. In diesem Sinne werden verwaltungsinterne Vorteile wie gesteigerte Effizienz oder Produktivität, die durch die digitalen Angebote ermöglicht werden, nicht näher analysiert. Qualitative Nutzen für die KMU hingegen spielen eine wesentliche Rolle und werden demnach – trotz des quantitativen Analysefokus – soweit möglich erfasst und dargelegt.

1.3 Methodisches Vorgehen

Die Nutzenbewertung basiert auf einem Nutzenmodell, das vormalig für die StartBiz-Nutzenbewertung entwickelt und nun für die Nutzenbewertungen von KMU Portal und EasyGov adaptiert wurde (vgl. Kapitel 2). Dabei sollte der Nutzen sowohl spezifisch für die unterschiedlichen Angebote als auch differenziert nach den verschiedenen Nutzergruppen analysiert werden können. Gleichzeitig muss der generierte Nutzen kausal dem jeweils in Anspruch genommenen Angebots zugeordnet werden können. Das entwickelte Nutzenmodell soll zudem eine solide Basis für zukünftige Nutzenbewertungen darstellen.

Auf Basis des Nutzenmodells wurde in Folge für die Bewertung des KMU Portals (siehe Kapitel 3) und die Bewertung von EasyGov (siehe Kapitel 4) leicht unterschiedlich vorgegangen. Diese differenzierten Bewertungen wurden anschliessend in gemeinsamen Schlussfolgerungen (Kapitel 5) zusammengeführt.

1.3.1 Nutzenbewertung des KMU Portals

Da das KMU Portal zuletzt im Jahr 2009 evaluiert worden war (Summermatter et al. 2009), konnte nicht auf vorliegenden jungen Erfahrungswerten aufgebaut werden. Nach explorativen Gesprächen wurde zur Bewertung des KMU Portals durch seine Nutzer mit dem Unipark-Programm, für das das IMP-HSG über eine Lizenz verfügt, eine Online-Umfrage auf Deutsch, Französisch und Italienisch aufgesetzt. Eine Einladung, an der Umfrage teilzunehmen, wurde als Sonderinformation an alle Abonnenten des KMU-Newsletters verschickt. Auch auf dem KMU Portal wurde auf die Umfrage hingewiesen und der entsprechende Link platziert. In Summe nahmen 496 Nutzer des KMU Portals an der Umfrage teil, wovon 311 den deutschen Fragebogen, 126 den französischen und 59 den italienischen Fragebogen nutzten. Dieser Rücklauf entspricht zwar nur guten 10% all jener Abonnenten, die den KMU-Newsletter im Schnitt öffnen, aber guten 30% all jener Abonnenten, die üblicherweise aktiv auf Inhalte des Newsletters klicken. Angesichts einer guten geografischen Verteilung sowie der Teilnahme unterschiedlicher Unternehmen (Alter, Grösse, Branchen) sind die Ergebnisse der Umfrage als ausreichend repräsentativ einzustufen (siehe dazu Kapitel 3.2). Diese Befragung ermöglichte eine ausführliche Analyse der Nutzer des KMU Portals sowie ihrer (Nutzen-)Erfahrungen und Bedürfnisse.

Ergänzend zur Umfrage wurden vorliegende Daten zum KMU Portal ausgewertet, um weitere Informationen zur Art und Intensität der Nutzung des Portals zu erhalten. Insbesondere die Webstatistik des Portals bot in dieser Hinsicht wichtige Informationen. Auch die Abonnentenzahlen zum Newsletter wurden analysiert. Auf Basis der gewonnenen Informationen (Datenanalysen, Umfrage) wurden die entsprechenden Nutzenberechnungen für das KMU Portal durchgeführt. Für die quantitativen Grössen der Zeitersparnis und Kosteneinsparung erfolgte zuerst eine Quantifizierung des generierten Nutzens und anschliessend eine Monetarisierung (Kapitel 3.3).

Um die Quantifizierung durch einen zweiten Pfeiler im Sinne einer Referenzgrösse abzustützen, wurde auf die Ergebnisse der umfassenden Befragungen im Rahmen der StartBiz Nutzenbewertung zurückgegriffen. Durch die damalige Nutzerbefragung sowie die damalige Befragung einer Vergleichsgruppe (mit/ohne StartBiz) konnten Nutzaussagen ausschliesslich zum Informationsangebot von StartBiz gemacht werden. Deren Grösse bildet eine wertvolle Referenz, um die aktuellen Nutzenergebnisse einordnen und abstützen zu können.

1.3.1 Nutzenbewertung von EasyGov

Aufgrund der kurzen Laufzeit von EasyGov ist das bislang vorliegende Nutzersample noch überschaubar. Dennoch können erste Nutzenanalysen und -bewertungen interessante Informationen zur Wirkungstendenz von EasyGov und für die weiteren strategischen Überlegungen geben. Dementsprechend soll auch in diesem Jahr, trotz des begrenzten Samples, eine Nutzenbewertung durchgeführt werden. Diese ist allerdings nicht als umfassende, summative Bewertung zu verstehen, sondern primär als erste Hochrechnung zur tendenziellen Nutzengenerierung von EasyGov.

In diesem Sinne wurden in einem ersten Schritt die bislang vorliegenden Nutzerdaten – unter Berücksichtigung der vorliegenden datenschutzrechtlichen Bedingungen – von EasyGov anonymisiert ausgewertet und spezifiziert (nach Art der Nutzer, nach Art der in Anspruch genommenen Services etc.). Diese Auswertungen bildeten die Basis für erste Hochrechnungen: gemäss dem angepassten Nutzenmodell einerseits sowie der Werte aus der StartBiz Evaluation im Jahr 2016 andererseits wurde der bislang ge-

nerierte Nutzen abgegrenzt. Angesichts des überschaubaren Nutzersamples konnte hierbei zwar bedingt nach Art der Nutzer, insbes. Einzelfirma, GmbH etc., aber nicht nach Art des genutzten Service wie Anmeldung Handelsregister etc. differenziert werden.

Für die Nutzenberechnungen von EasyGov wurde in diesem Jahr keine Umfrage unter den Nutzern durchgeführt. Dies wird im Zuge zukünftiger Nutzenbewertungen, wenn die Zahl an Nutzern bereits grösser ist, erfolgen. Demnach ist für die vorliegenden Nutzenberechnungen von EasyGov zu bedenken, dass die errechneten Werte nur bedingt belastbar sind und keine verlässliche Aussagengrösse darstellen. Sie sind ausschliesslich geeignet, um Wirkungstendenzen abzulesen und strategische Informationen für die Weiterentwicklung zu gewinnen. Da sie ausschliesslich durch Hochrechnungen gewonnen wurden, können sie zudem keine Referenzgrösse für zukünftige Entwicklungsbetrachtungen bilden.

2 Anpassung des Nutzenmodells

Aufgabe des Nutzenmodells ist, den Nutzen des KMU Portals wie auch von EasyGov zu identifizieren und zu bewerten. Dabei soll der Nutzen grundsätzlich sowohl spezifisch für die unterschiedlichen Angebote als auch differenziert nach den verschiedenen Nutzergruppen analysiert werden können. Gleichzeitig ist eine kausale Zuordnung wichtig. Ein derartiges Nutzenmodell wurde bereits für die erste Nutzenbewertung von damals StartBiz (Zumbusch et al. 2016) entwickelt. Für regelmässige Folgebewertungen und die Ausweitung der Nutzenbewertung auf die zentralen Online-Angebote der KMU Politik, Information und Abwicklung, musste das gewählte Nutzenmodell angepasst werden. Im Folgenden werden nochmals kurz die generellen Anforderungen an eine derartige Nutzenbewertung sowie die Wirkungsmodelle, deren sich solche Nutzenbewertungen bedienen, dargelegt. Die ausführlichen Darlegungen hierzu finden sich in der ersten Nutzenbewertung zu StartBiz (vgl. auch Zumbusch et al. 2016). Anschliessend wird das angepasste Nutzenmodell erläutert.

2.1 Theoretischer Hintergrund zur Nutzenbewertung

Um die Effektivität wie Effizienz eines bestimmten Handlungsfeldes oder auch einzelner Programme oder Projekte festzustellen, werden Wirkungsevaluationen durchgeführt. In diesem Sinne handelt es sich auch bei der vorliegenden Nutzenbewertung um eine Wirkungsevaluation.

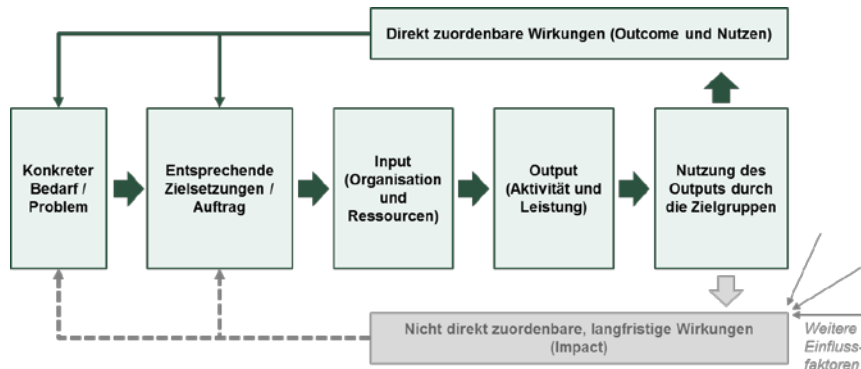
2.1.1 Nutzenbewertungen als spezifische Wirkungsevaluationen

Will man die Wirkung von Angeboten wie dem KMU Portal oder EasyGov bewerten, stellt sich zunächst die Frage der Definition von Wirkungen. Der Begriff der Wirkung bezieht sich grundsätzlich auf all jene induzierten Veränderungen, die diesem Angebot zugeschrieben werden können. Wirkungen umfassen somit intendierte, nicht-intendierte, positive sowie auch negative, erwartete oder unerwartete Veränderungen (vgl. Reade 2008). In einer klassischen Wirkungsevaluation werden all diese Wirkungen erfasst. Bei der vorliegenden Nutzenbewertung geht es allerdings weniger um eine breite Wirkungsevaluation, sondern um eine fokussierte Erfassung und Bewertung des kurzfristigen, insbesondere des monetarisierbaren Nutzens der Online-Angebote des SECO bei ihrer Zielgruppe der KMU.

Als Nutzen wird somit die bei den Zielgruppen direkt auftretende (ökonomische) Wirkung definiert, die kausal auf die beiden Angebote zurückzuführen ist. Diese Nutzenevaluation berücksichtigt bewusst und auftragsgemäss weder den langfristigen Impact, der durch das Angebot mitbeeinflusst wird (bspw. Steigerung der Gründungsrate in der Schweiz, längere Lebensdauer der gegründeten Unternehmen durch bessere Vorabinformation etc.) noch verwaltungsinterne Vorteile und Effekte (bspw. Einsparungen durch Systematisierungen, Koordinationswirkungen etc.), die durch das E-Government ermöglicht werden.

Wirkungen und somit auch der Nutzen eines bestimmten Angebots definieren sich durch ihren Kausalzusammenhang mit dem betrachteten Angebot. Wirkungsmodelle bilden diese Kausalitäten beispielsweise in Form von Wirkungsketten ab. Wirkungsketten bieten ein strukturiertes und gut handhabbares Analyseraster, das in seiner Stringenz und Komplexitätsreduktion zugleich als wichtiges Reflexionsinstrument dienen kann (siehe Abbildung).

Abbildung 1: Wirkungsketten als konzeptioneller Rahmen der Nutzenbeurteilung



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG nach Zumbusch et al. 2016.

Das Denken in Wirkungsketten geht dabei stets von identifizierten Problemen oder Bedarfen aus. Diese bilden idealtypisch die Ausgangsbasis des öffentlichen Handelns. Konkret bedeutet dies die Frage: warum werden die Online-Angebote notwendig? Aus den wahrgenommenen Problemen oder auch Bedarfen leiten sich entsprechende Zielsetzungen ab: warum und welche Veränderungen werden angesichts der identifizierten Probleme bzw. Bedarfe angestrebt? Die Probleme und ihre korrespondierenden Zielsetzungen bilden in Folge den Referenzrahmen für die kausale, schrittweise Ableitung der Wirkungsketten und auch die Bewertungsgröße für die identifizierten Wirkungen im Sinne eines Zielerreichungsbeitrags. Auf Basis der Probleme und Ziele wird in Folge betrachtet, welche Massnahmen zur Zielerreichung gesetzt, welche Ressourcen dafür eingesetzt werden, welcher Output (Angebot) dadurch geschaffen wird, und ob dieser in Folge von den geplanten Zielgruppen aufgegriffen und genutzt wird. Denn erst aufgrund der Nutzung des Outputs (d.h. der einzelnen Angebote) durch die Zielgruppen können sich die gewünschten Wirkungen entfalten. Bei der Wirkung selbst lassen sich sodann direkt und kausal zuordenbare Wirkungen wie der konkrete Nutzen (Outcome) bei den Zielgruppen einerseits sowie indirekte, teilweise auch langfristige Wirkungen (Impact) bspw. auch auf volkswirtschaftlicher Ebene andererseits unterscheiden.

2.1.2 Reflexionsanleihen aus der Literatur

Umfassende Wirkungsevaluationen und Nutzenbewertungen zu E-Government-Angeboten sind bislang noch relativ selten. Es findet sich zwar eine grosse Zahl an Studien zu E-Government-Angeboten, doch die wenigsten diskutieren umfassend deren Wirkungen. Viele Evaluationen verbleiben auf Ebene der Nutzung, das heisst bei der aktiven Inanspruchnahme der Online-Angebote (wer greift auf das Angebot zu?). Andere wiederum analysieren vorwiegend die Qualität des gesetzten Online-Angebots und diskutieren wichtige Aspekte, wie unter anderem die (Daten-)Sicherheit, die Benutzerfreundlichkeit oder vieles mehr (vgl. bspw. Übersicht bei Fath-Allah 2014).

Mit ein Grund für die bislang recht überschaubare Zahl an Nutzenbewertungen dürfte sein, dass Outcome und Impact (bzw. Nutzen) von digitalen Angeboten grundsätzlich schwer abzugrenzen und zu definieren sind. Eine mögliche breite Definition, was als Nutzen von E-Government-Angeboten angesehen werden kann, wurde in dem EU-Projekt eGovMoNet versucht (Berntzen 2014). In diesem Rahmen wurde *"the measurable effect of service initiatives that make a difference to its users, providers, or society"* als Impact von E-Government-Angeboten definiert. Berntzen (2014) verweist explizit darauf, dass erstens Impact immer sowohl positiv als auch negativ sein kann, und dass zweitens die Messung eines derartigen

Impacts von E-Government Angebot sehr schwierig ist. Der Impact von E-Government-Angeboten gilt als komplex und multidimensional. Oft ist auch die Kausalität des Impacts schwer einzugrenzen, da E-Government-Angebote meist «nur» eine andere Form eines grundsätzlich bestehenden Angebots darstellen. Gleichzeitig spielt wie bei allen Wirkungsmessungen der Zeitfaktor eine wichtige Rolle. Wirkungsmessungen stellen somit stets einen «*snapshot of something happening over time*» dar. Ein möglicher Umgang mit dem Problem ist, auf ein sehr enges Indikatorenset zur Erfassung kausal zuordenbarer Wirkungen zu fokussieren und dieses relativ regelmässig zu erheben.

Vorliegende Impacterfassungen beziehen sich vor diesem Hintergrund meist auf konkrete E-Government Prozesse (Abwicklungen, Möglichkeiten von E-Democracy etc.). Denn konkrete Benefits von E-Governmentlösungen können vor allem dann identifiziert werden, wenn die Digitalisierung über die Veröffentlichung und Online-Abwicklung bestehender Informationen und Prozesse hinausgeht und neue Wege eröffnet (vgl. Brown 2017). Reine Informationsangebote, wie beispielsweise das KMU Portal, gelten meist als integrierte Key-Elemente von E-Government Prozessen und werden in diesem Zusammenhang teilweise als selbstverständlich angesehen (ebd.). Eine quantitative Nutzenbewertung von online zugänglichen Informationsangeboten wird folglich als schwierig angesehen.

Ebenso ist zu beobachten, dass viele Wirkungsevaluationen zu E-Government stark stakeholderbasiert vorgehen und Bewertungen aus Sicht einer einzelnen Nutzergruppe vornehmen. Hierbei wird meist zwischen verwaltungsinterner Sicht, dem Nutzen für die Bürger bzw. für die Gesellschaft sowie jenem für die Unternehmen differenziert. Werden Unternehmen als User betrachtet, im Sinne von Government to businesses, G2B Lösungen und anderen, stehen meist folgende Nutzenkategorien im Vordergrund (vgl. Berntzen 2014): bessere Information, mehr Information, Kosteneinsparung, Zeitersparnis, Qualitätssteigerung, verbesserter Zugang zu Kommunikation und Information.

Insgesamt dominiert bei Wirkungsevaluationen in Bezug auf den User-Impact (i) der Effizienzgewinn und (ii) die (Kunden-)Zufriedenheit. Beide lassen sich grundsätzlich gut kausal zuordnen und können zudem standardisiert über einen längeren Zeitraum erfasst und in ihrer Entwicklung beobachtet werden.

- (i) Als Effizienzgewinn wird vorwiegend die reduzierte administrative Belastung eingestuft, die als veränderter Zeit- und Kostenaufwand der Unternehmen und Bürger durch die spezifische E-Governmentleistung erfasst werden kann.
- (ii) Die Kundenzufriedenheit spiegelt wider, ob die Bedürfnisse der Zielgruppe mit dem Angebot abgedeckt werden können und sie damit von ihren Nutzern als Mehrwert eingestuft werden. Der Zufriedenheitsgrad und seine Entwicklung über die Zeit lassen sich durch entsprechende Kundenbefragungen einfach erfassen (vgl. u.a. Berntzen 2014).

In Summe lässt sich zusammenfassen, dass theoretische Auseinandersetzungen mit Nutzenbewertungen von E-Government-Angeboten insbesondere drei Aspekte unterstreichen, die auch für die vorliegende Nutzenbewertung von Relevanz sind.

1. Quantitative Nutzenbewertungen für E-Government gestalten sich aufgrund von Erfassungsschwierigkeiten und Fragen der Reliabilität und Kausalität als schwierig. Für reine Informationsangebote, wie das KMU Portal, sind sie tendenziell als noch schwieriger anzusehen.
2. Dennoch gilt, soll der quantitative Impact auf Unternehmen als spezifische Zielgruppe von E-Government-Angeboten untersucht werden, können sich Kosten- und Zeitersparnisse grundsätzlich für standardisierte, längerfristige und aggregierbare Nutzenerfassungen eignen.

3. Allerdings wird selten ausschliesslich auf quantifizierbaren Nutzen gesetzt, die Betrachtung qualitativer Nutzendimensionen gilt als notwendig. Hierbei sind insbesondere (i) der Qualitätsgewinn insbes. durch eine verbesserte Informationsgrundlage und (ii) die (Nutzer-)Zufriedenheit im Sinne einer subjektiven Nutzenwahrnehmung aussagekräftige Nutzenindikatoren.

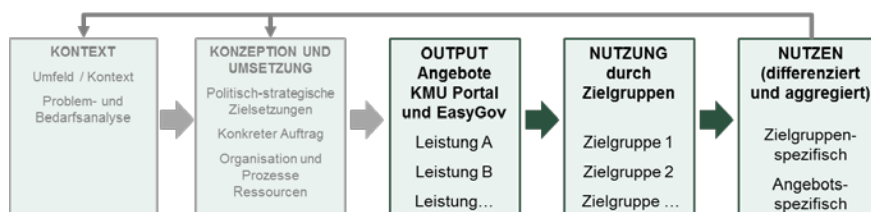
2.2 Das angepasste Nutzenmodell für das KMU Portal und EasyGov

Das Nutzenmodell, das im Jahr 2016 zur Nutzenbewertung von StartBiz angewandt wurde, basiert auf dem skizzierten Modell kausaler Wirkungsketten. Der Fokus lag einerseits auf der Verbindung zwischen Output, d.h. dem Angebot von StartBiz und seinen unterschiedlichen Komponenten, und andererseits auf dem durch die Nutzung dieses Angebots seitens der einzelnen Zielgruppen generierten Nutzen. Das heisst, der Fokus lag klar auf den Angeboten, deren Nutzung und dem daraus generierten Nutzen.

Bedarf und Zielsetzungen, aber auch die organisatorischen Fragen zur Umsetzung standen somit nicht im Vordergrund. Sie fanden primär erklärend Eingang in das Modell. Dennoch gilt, dass der intendierte Nutzen grundsätzlich bei der jeweiligen Konzeption definiert wird. Denn jeder Nutzen stellt im Prinzip einen Zielerreichungsbeitrag dar. Das heisst, der Nutzen wird an den definierten Politikzielen gemessen (Millard et al. 2006, Berntzen 2014). Damit ist eine Herausforderung für die (quantitative) Nutzenbewertung, insbesondere für jene des KMU Portals, verbunden: denn während bei EasyGov (vormals StartBiz) die administrative Entlastung der Unternehmen und damit Kosten- und Zeitersparnisse bei der Abwicklung administrativer Aufgaben als explizite Zielvorgaben vorliegen, stehen beim KMU Portal diese Nutzenkategorien nicht an vorderster Stelle. Kosten- und Zeiteinsparungen (d.h. monetäre Nutzen) der KMU sind gewiss indirekte Zielsetzungen des KMU Portals. Doch Informationsgewinn und Kompetenzsteigerung bilden die zentralen Ziele und damit auch die primäre Bewertungsreferenz für den generierten Nutzen.

Vor dem Hintergrund dieser Herausforderung, der Ergebnisse der StartBiz-Nutzenbewertung und der Reflexionsanleihen aus der Literatur wurde das vormalige Nutzenmodell von StartBiz weiterentwickelt. Dabei bildet das StartBiz-Nutzenmodell weiterhin die Basis – auch um grundsätzlich vergleichbar zu bleiben und Entwicklungen aufzeigen zu können. Allerdings wurden bestimmte Faktoren angepasst bzw. konkretisiert, um in Zukunft sowohl für das KMU Portal als auch für einen erweiterten EasyGov-Schalter verwendbar zu sein. Die folgende Abbildung zeigt den für die Nutzenbewertung des KMU Portals und von EasyGov fokussierten Abschnitt des Wirkungsketten-Modells.

Abbildung 2: Der für die Nutzenbewertung fokussierte Abschnitt des Wirkungsketten-Modells

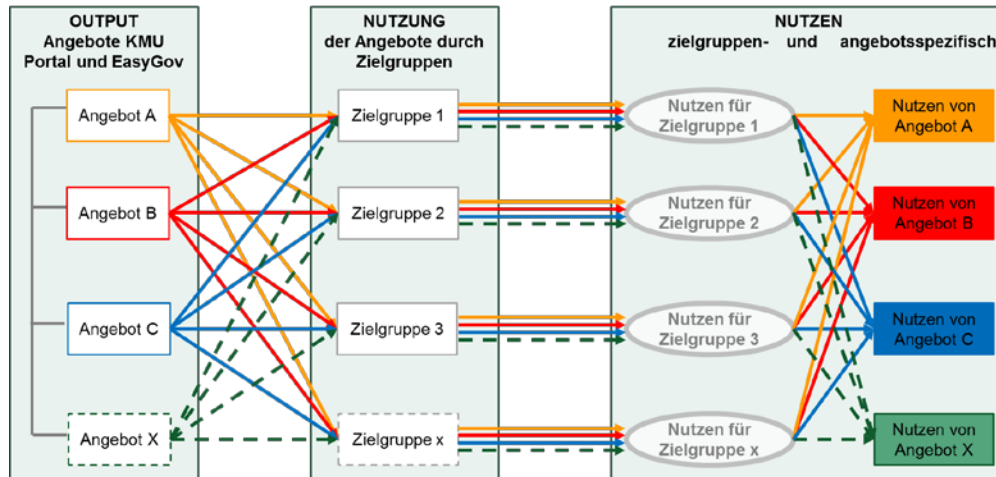


Quelle: Eigene Darstellung, IMP-HSG 2018.

Das heisst, dass im Rahmen des Nutzenmodells der Betrachtungsfokus auf den drei Teilelementen der Wirkungsketten (i) dem Output, das heisst dem konkreten Angebot des KMU Portals sowie von EasyGov, (ii) der Nutzung durch die jeweiligen Zielgruppen und (iii) dem daraus entstehenden Nutzen bei diesen

Zielgruppen liegt. Die kausale Ableitung des Nutzens erfolgt somit unter Berücksichtigung der einzelnen Zielgruppen, sodass der jeweilige Nutzen eines spezifischen Angebots grundsätzlich pro Anwendergruppe abgelesen werden kann. Vergleichbar zum StartBiz Nutzenmodell vom Jahr 2016 vertieft auch das aktuelle Nutzenmodell gezielt diese drei Elemente. Die folgende Abbildung zeigt das angepasste Nutzenmodell und seine Konkretisierung in Bezug auf den kausalen Zusammenhang zwischen den drei Teilelementen Angebot, Nutzung durch die einzelnen Zielgruppen und dementsprechender Nutzen. Dieser Linie folgen auch die Analysen zum KMU Portal (Kapitel 3) und zu EasyGov (Kapitel 4).

Abbildung 3: Das angepasste Nutzenmodell für die Nutzenbewertung des KMU Portals und von EasyGov



Quelle: Eigene Darstellung, IMP-HSG 2018 auf Basis von Zumbusch et al. 2016.

Dieses Nutzenmodell erlaubt grundsätzlich, für jedes Angebot des KMU Portals oder von EasyGov folgende Evaluierungen auszuführen: Welche Zielgruppen können dieses Angebot nutzen? Unter welchen Bedingungen und in welchem Ausmass können sie es nutzen? Welche Art von Nutzen können sie daraus ziehen (Zeitersparnis, Informationsvorsprung etc.) und in welchem Ausmass? Wie ist der entsprechende Nutzen für diese Zielgruppe zu bewerten? Anschliessend können die einzelnen Nutzenbeträge aggregiert werden, sowohl angebotsbezogen d.h. in Summe für ein bestimmtes Angebot, als auch zielgruppenspezifisch als Summe über alle angebotsbezogenen Nutzen für die jeweilige Zielgruppe². Bei Letzterem müssen allfällige Nutzensteigerungen durch Synergiegewinne bei der Nutzung mehrerer Angebote berücksichtigt werden.

Das skizzierte Nutzenmodell bietet das notwendige konzeptionelle Analyse- und Bewertungsraster. Bei den folgenden Kapiteln wird jeweils darauf verwiesen, wie die Ergebnisse im Nutzenmodell einzuordnen sind und welche Auswirkungen sie bedingen. Bei der periodischen Durchführung der Nutzevaluation muss stets von Neuem von dieser neutralen Grundform des Nutzenmodells ausgegangen und diese gemäss dem jeweiligen Status Quo adaptiert werden. Damit können die Entwicklungen in der Nutzen-generierung über die Zeit abgelesen werden.

² Voraussetzung für diese Differenzierungen sind belastbare Nutzensaussagen (Samples) pro Angebot und pro Zielgruppe, die bei der Nutzerbefragung von StartBiz aufgrund der damaligen Dominanz von Einzelfirmen nicht für alle Zielgruppen und Angebote erreicht wurde. Dennoch ist diese grundsätzliche Möglichkeit der Differenzierung für zukünftige Nutzenbewertungen bei einer grösseren Grundgesamtheit zu allen Zielgruppen und Angeboten von Bedeutung.

2.3 Zur Monetarisierung des generierten Nutzens³

Das Nutzenmodell ist zur Identifizierung des Nutzens notwendig und kann bedingt auch zu seiner Einordnung beitragen. Da fokussiert der anfallende Nutzen pro Zielgruppe betrachtet wird, bewegt sich die Identifikation des Nutzens auf Ebene einzelner Nutzenkategorien und auf Ebene der einzelnen Unternehmen. Um von dieser sehr individuellen Ebene zu einer weitgehend objektiven, aggregierten Gesamtgrösse zu kommen, ist eine Monetarisierung des erzielten Nutzens hilfreich. Neben der Nutzenaggregation erlaubt eine Monetarisierung, den generierten Nutzen auch in Relation zu den investierten Kosten im Sinne einer Kosten-Nutzen Bewertung zu stellen.

Die Monetarisierung des Nutzens unterliegt allerdings zum Teil erheblichen Bewertungsrestriktionen, beziehungsweise kann sie partiell empirisch nicht oder nur schwer erfasst werden. Sie ist daher häufig eher theoretischer Natur. Grundsätzlich können nur monetär bewertbare Nutzenparameter berücksichtigt werden, was in Teilen zu einer Unvollständigkeit beziehungsweise auch Verzerrung der Nutzenanalyse führen kann. Umso wichtiger ist somit, dass klar darauf hingewiesen wird, (i) auf welche Nutzenelemente sich die Monetarisierung bezieht und (ii) unter welchen Annahmen sie durchgeführt wurde. Gleichzeitig gilt es zu bedenken, dass derartige Monetarisierungen ausschliesslich Grössenordnungen belegen; Beträge auf einzelne Franken geben eine Scheingenauigkeit vor, die nicht tragfähig ist.

Um vor diesem Hintergrund den Nutzen des KMU Portals und von EasyGov möglichst abgesichert und transparent zu monetarisieren, wurde – vergleichbar zur Nutzenmonetarisierung bei StartBiz – eine Methodik gewählt, die auf mehreren sich ergänzenden Pfeilern beruht.

Der **zentrale Pfeiler** ist die persönliche Einschätzung der Zeit- und Kostenersparnis dank des entsprechenden Angebots vom KMU Portal bzw. von EasyGov. Hierfür sind Befragungen notwendig. In diesem Jahr wurden ausschliesslich die Nutzer des KMU Portals befragt, ob und in welchem Ausmass das KMU Portal ihren Aufwand für Informationssuche verändert (in Arbeitsstunden pro Monat, in CHF pro Monat). Die Angaben zur Zeitersparnis konnten auf Basis des Medians als eingesparte Arbeitstage gemittelt und damit in Schweizer Franken umgerechnet werden (1 Arbeitstag = 370 CHF⁴). Durch die Angaben zur Nutzungsintensität und die Informationen aus der Webstatistik zu den Besucherzahlen konnten die Werte anschliessend auf ein Jahr und die Gesamtzahl der Nutzer umgelegt werden.

Für EasyGov wurde keine neue Nutzerbefragung durchgeführt. Hier bilden die angegebenen und monetarisierten Nutzen der StartBiz Nutzenerhebung die Basis für die Hochrechnung auf die aktuellen Nutzungszahlen. Dieser erste Pfeiler wird je nach betrachtetem Angebot (KMU Portal oder EasyGov) von weiteren Pfeilern ergänzt.

- Bei EasyGov können als **zweiter Pfeiler** der Monetarisierung die Differenzen von angegebenen Zeit- und Kostenaufwänden zwischen jener Gruppe an Unternehmen, die EasyGov verwendet haben, und jener Gruppe, die ohne EasyGov die administrativen Aufgaben abwickelt, dienen. Für die vorliegende Nutzenbewertung können hierfür noch die Ergebnisse der 2016 durchgeführten breiten Umfrage unter Jungunternehmen verwendet werden, die für beide Gruppen

³ Dieses Kapitel basiert auf den entsprechenden Ausführungen im Rahmen der ersten Nutzenbewertung in Zumbusch et al. 2016.

⁴ Gemäss durchschnittlichem Bruttomonatslohn im privaten Sektor nach Schweizerischer Lohnstrukturerhebung des BFS (2017) inkl. der zu zahlenden Sozialversicherungsbeiträge von Seiten des Arbeitgebers (gemäss BFS Struktur der Arbeitskosten 2015). Der Monatslohn wurde mit 21.7 Arbeitstagen auf den Tagessatz umgelegt und gerundet.

(mit/ohne StartBiz) belastbare Samples aufwies und die Berechnung der entsprechenden Differenz ermöglichte. In Zukunft wird hier mit einer anderen Differenzberechnung gearbeitet werden müssen. Eventuell lässt sich hier für die einzelnen administrativen Aufgaben auch auf Zeit- und Kostenangaben im regelmässig aktualisierten Bürokratiemonitor (vgl. GfK Switzerland AG 2014) als Vergleichsgrösse zurückgreifen.

- Für das KMU Portal liegen keine Differenz- oder Vergleichsgrössen (mit/ohne KMU Portal) vor. Diese Aussage lässt sich grundsätzlich nicht einfach erheben, da es sich bei der Informationssuche nicht um einen klar definierten Prozess handelt, der bei ansonsten weitgehend gleichbleibenden Rahmenbedingungen mal mit, mal ohne KMU Portal bearbeitet werden kann. Aus diesem Grund wird im Rahmen der Nutzerbefragung die individuell angegebene Zeit- und Kostenersparnis mit einer weiteren Frage zur Gewichtung der verschiedenen Vorteile des KMU Portals in Bezug gesetzt.

Für die aktuellen Berechnungen kann zudem auf eine Referenzgrösse aus der Nutzenbewertung von StartBiz (2016) zurückgegriffen werden (vgl. auch Kapitel 1.3 zur Methodik), bei der eine Gruppe von Nutzern sich zwar auf StartBiz registriert, aber letztendlich keinen Dienst in Anspruch genommen hatte. Dennoch waren auch für diese Gruppe, die ausschliesslich die Informationsangebote von StartBiz genutzt hatte, Zeit- und Kostenersparnisse in einer bestimmten Grösse festzustellen. Diese können als zweite Referenzgrösse für die Nutzer des KMU Portals herangezogen werden, um die individuellen Einschätzungen der Nutzerbefragung abzustützen.

Im Rahmen der StartBiz Nutzenbewertung wurde ergänzend der Willingness-to-pay-Ansatz verfolgt. Bei diesem wird über die Erfassung einer maximalen Zahlungsbereitschaft für den erzielten Nutzen bestimmt, wie der Nutzen der entsprechenden Leistungen aus Nutzersicht wahrgenommen und eingestuft wird (bspw. Wricke et al. 2002, Sattler et al. 2003). Die StartBiz-Nutzer wurden somit nach ihrer potentiellen Zahlungsbereitschaft gefragt, also was sie für die gratis in Anspruch genommene Leistung von StartBiz und den daraus gezogenen Nutzen zu zahlen bereit gewesen wären (vgl. Völckner 2006). Der für diese Kategorie errechnete Mittelwert floss nicht direkt in die Nutzenberechnung ein, diente aber als Vergleichswert zur ergänzenden Interpretation. Er bildete ab, wie hoch der Nutzen von Nutzerseite geschätzt und wahrgenommen wird. Erfahrungen bei StartBiz und in der Literatur zeigen jedoch, dass der Willingness-to-pay Ansatz bei E-Government-Angeboten zunehmend an Grenzen stösst. Die Zahlungsbereitschaft für E-Services und insbesondere für Online Informationsangebote ist sehr niedrig, die kostenfreie Zugänglichkeit von Informationen im Netz gilt weiterhin als zentrale Eigenschaft des Internets (vgl. Hüttel et al. 2018, Berger et al. 2015, Punj 2015). Aus diesen Gründen wurde der Willingness-to-pay Ansatz für die Nutzenbewertung des KMU Portals nicht weiterverfolgt.

3 Der Nutzen des KMU Portals

Im folgenden Kapitel liegt der Fokus ausschliesslich auf dem KMU Portal, also der Informationsschiene des E-Government Angebots des SECO. Die Analysen folgen dem skizzierten Nutzenmodell, legen zuerst die Angebote des KMU Portals dar. Anschliessend wird analysiert, wer diese Angebote wie nutzt (Nutzung). Zuletzt folgt die Auseinandersetzung mit dem Nutzen, den das KMU Portal für seine Nutzer generiert.

3.1 Das Angebot des KMU Portals

Mit dem KMU Portal betreibt das SECO, Direktion Standortförderung, Abteilung KMU Politik, seit 2001 eine umfassende Informationsplattform für die Schweizer Unternehmen. Das Angebot wurde über die Jahre kontinuierlich ausgebaut und den Bedürfnissen der KMU angepasst. So werden gegenwärtig unter 'www.kmu.admin.ch' eine grosse Bandbreite an Informationen und auch Werkzeuge zur Verfügung gestellt. Im Folgenden wird zuerst das Angebot kurz dargelegt, bevor auf die Einschätzungen der Nutzer zum bestehenden Angebot eingegangen wird.

3.1.1 Die Angebotsschienen des KMU Portals

Im Prinzip umfasst das KMU Portal Informationen zu aktuellen Geschehnissen, praktischen Grundlagen und zur KMU Politik, Übersichten zu aktuellen Online-Diensten und zu Koordinaten relevanter Stellen sowie einen regelmässigen Newsletter. Eine Kontaktmöglichkeit im Sinne eines Helpdesks rundet das Angebot ab. Im Folgenden werden die einzelnen Angebote des KMU Portals kurz dargestellt.

Informationen zu aktuellen Geschehnissen, Veranstaltungskalender

In dieser Rubrik werden aktuelle Informationen aufbereitet und für die Schweizer KMU zugänglich gemacht. Dabei werden wöchentlich relevante Themen aufgegriffen. So gibt es beispielsweise jede Woche Neuigkeiten zur Wirtschaftslage und Entwicklungen im KMU Umfeld, alle zwei Wochen erscheint ein neues Interview mit Experten oder Führungspersonen und jeden Monat wird ein so genanntes Monats-thema speziell vertieft. Im Rahmen des Veranstaltungskalenders wird auf neue Angebote Dritter, die für Jungunternehmer, Kader, Inhaber und Entscheidungsträger in KMUs von Interesse sein können, hingewiesen. Zudem werden im Sinne einer «Radarfunktion» die wichtigsten relevanten Neuerungen in den rechtlichen Grundlagen und Gesetzesänderungen dargestellt, um den Schweizer KMU eine frühzeitige Auseinandersetzung mit potenziellen Auswirkungen der jeweiligen Veränderungen zu ermöglichen (laufende Regulierungsprojekte, Gesetzesänderungen etc.).

Praktisches Wissen, KMU-Politik

Das KMU Portal bietet viele Informationen zu so genanntem Grundlagenwissen. Im Rahmen seines Angebots «Praktisches Wissen» werden ausführliche Informationen, Daten und Fakten, Praxistipps, Checklisten und Links zu den folgenden Themenblöcken angeboten:

- i) KMU gründen: Informationen zu den Rechtsformen, Versicherungen, Marktanalysen, Businessplänen etc.;

- ii) KMU betreiben: Informationen zu Marketing, geistigem Eigentum, Innovation, Zertifizierungen, CSR, E-Commerce etc.;
- iii) Nachfolge/Betriebseinstellung: Häufigste Arten der Übertragung, Methoden zur Unternehmensbewertung und Bestimmung des Kaufpreises. Vorgehen bei der Liquidation einer Unternehmung;
- iv) Finanzielles: Informationen zu Buchhaltung und Revision, zu Finanzierung, Steuern und Risikomanagement;
- v) Import/Export: Informationen in Bezug auf Administration und Zollformalitäten für Import und Export, Aufbau einer Niederlassung oder Tochtergesellschaft im Ausland etc., Links zu relevanten Institutionen (bspw. S-GE, SERV und andere);
- vi) Personal: Informationen rund um das Personalmanagement inklusive Personalsuche, Personalentwicklung, Kurzarbeit und Sozialversicherungen und ähnliches mehr.

Ergänzend zu diesen praxisrelevanten Informationen werden in der Rubrik KMU-Politik Informationen zu den politischen Rahmenbedingungen gegeben. Hier werden verschiedene Initiativen und Bedingungen der Schweizer KMU-Politik vorgestellt. Neben Zahlen und Fakten zur Schweizer KMU-Politik und weiteren Grundlagen werden auch aktuelle Initiativen wie jene zur administrativen Entlastung der KMU, zur Förderung von Innovation, zur Berufsbildung und viele mehr erklärt.

Verzeichnis der Online-Dienste, Adressverzeichnis

Ergänzend zu den inhaltlichen Informationen bietet das KMU Portal noch Informationen zu anderen für KMU relevanten Angeboten und Einrichtungen sowohl auf Bundes- als auch auf kantonaler Ebene. Dazu zählt insbesondere eine Übersicht über aktuell zur Verfügung stehende Online Dienste, die KMU nutzen können, um ihre administrativen Aufgaben effizient handzuhaben. Im umfassenden Adressverzeichnis finden sich die jeweils relevanten Stellen geordnet nach ihrem thematischen Zuständigkeitsbereich wie Wirtschaftsförderung, Handelskammern, Technologietransfer, Preise und Auszeichnungen für KMU, Betriebsämtern, Zeitschriften für KMU und anderem mehr.

Downloadbereich

Im Downloadbereich werden Berichte und Broschüren Dritter zur Verfügung gestellt, deren Inhalt für die Schweizer KMU von Interesse sein könnte. Darunter finden sich Studien zu den Praxisthemen des KMU Portals sowie darüber hinaus auch zu ganz speziellen Fragestellungen wie 'Frauen, Beruf und Familie' oder 'Schweiz – Europa' oder Studien zum Standort Schweiz generell.

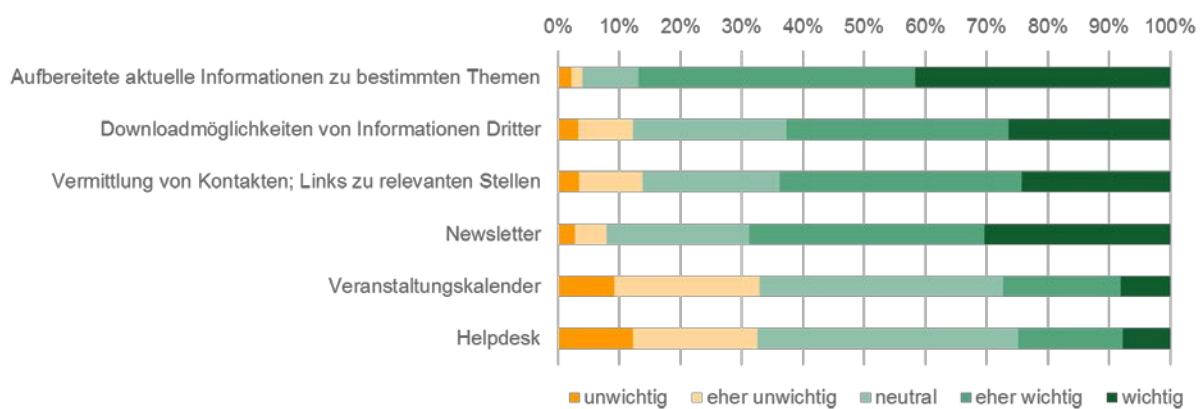
Newsletter, Helpdesk

Neben den aufbereiteten Informationen auf der Homepage wird im Rahmen des KMU Portals auch ein Newsletter angeboten, der im Schnitt einmal pro Monat über aktuelle Entwicklungen und neue Angebote auf dem KMU Portal informiert und mit entsprechenden Links die jeweiligen Informationen direkt zugänglich macht. Ebenfalls ergänzend zu der breiten Informationspalette auf der Homepage ist der Helpdesk. Dieser bietet eine Kontaktmöglichkeit und ermöglicht damit eine direkte persönliche Nachfrage zu bestimmten Themen.

3.1.2 Einschätzungen der Nutzer zum bestehenden Angebot des Portals

In Summe werden die gesetzten Angebote des Portals als wichtig und bedarfsgerecht eingeschätzt. Bei der Nutzerbefragung des KMU Portals (siehe Kapitel 1.3.1) zeigte sich durchwegs eine sehr hohe Zustimmung zur aktuellen Angebotspalette des KMU Portals. Die grösste Bedeutung wird den inhaltlichen, themenbezogenen Informationsaufbereitungen beigemessen, diesen Kern des KMU Portals sehen fast 90% aller Teilnehmenden als wichtig bzw. sehr wichtig an. Explizit genannt werden hierbei vor allem die rechtlichen Informationen (Rechtsgrundlagen, Gesetzesänderungen etc.). Aber auch der Newsletter gilt als wichtiges Angebot, diesen beurteilen fast 70% der Teilnehmenden als wichtig bzw. sehr wichtig. Im Vergleich als weniger relevant werden der Helpdesk und auch der Veranstaltungskalender angesehen (siehe folgende Abbildung).

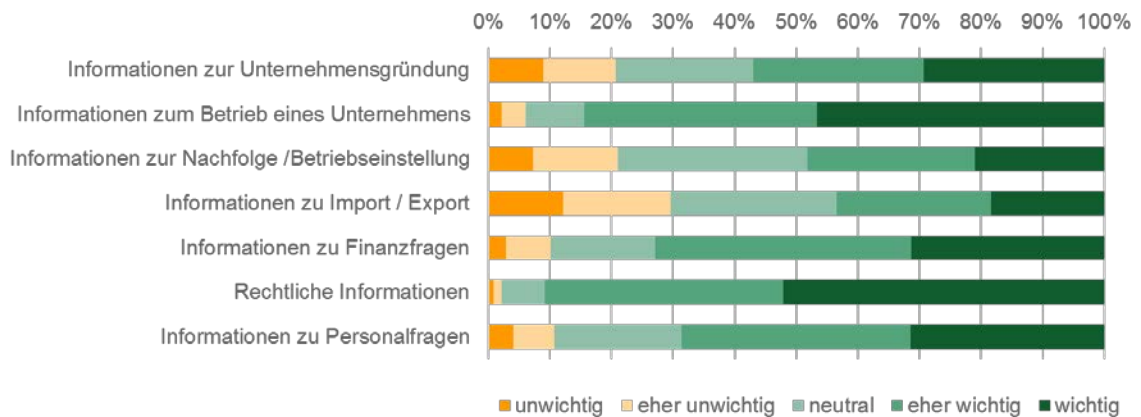
Abbildung 4: Bedeutung der Angebotsrubriken gemäss Nutzerbefragung



Quelle: Eigene Darstellung, IMP-HSG 2018, gemäss Nutzerbefragung KMU Portal 2018 (n=495).

Bezieht man sich auf die inhaltlichen Stossrichtungen des gesetzten Angebots werden insbesondere die rechtlichen Informationen als wichtig angesehen. Bei diesen liegt der Prozentsatz jener, die sie als wichtig bzw. sehr wichtig ansehen, bei über 90% aller Teilnehmenden. An zweiter Stelle liegt der Themenbereich «Betrieb eines Unternehmens», der ebenfalls von sehr vielen (über 80%) als wichtig bzw. sehr wichtig eingestuft wird. Dabei ist allerdings zu berücksichtigen, dass sich hierbei auch die Grösse der angesprochenen Zielgruppe bemerkbar macht. Dieses Thema ist tendenziell für mehr KMU relevant, als die im Vergleich spezielleren Themen wie Nachfolge/Betriebseinstellung. Für Import/Export steht zudem eine grosse Angebotspalette weiterer (öffentlicher) Unterstützungsplattformen zur Verfügung, auf die das Angebot des KMU Portals auch verweist. So verwundert es wenig, dass die beiden zuletzt genannten Bereiche von weniger als 50% der Teilnehmenden als wichtig bzw. sehr wichtig eingestuft werden.

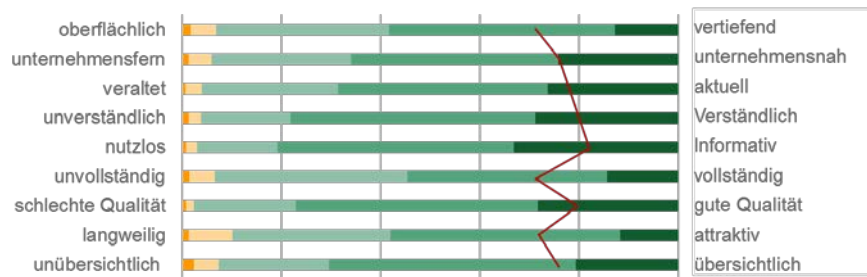
Abbildung 5: Bedeutung der gewählten Themen gemäss Nutzerbefragung



Quelle: Eigene Darstellung, IMP-HSG 2018, gemäss Nutzerbefragung KMU Portal 2018 (n=495).

In Summe wird das Angebot des KMU Portals als durchwegs wichtig angesehen, die Angebote sowie die gewählten Themen gelten als relevant für KMU. Die Zustimmung zum gesetzten Angebot ist im Schnitt sehr hoch. Dennoch werden auch einige Themen vermisst oder aus Sicht der Teilnehmenden als ausbaufähig eingestuft. Hierzu zählen die Themen Digitalisierung, Innovation und F&E, Green Economy, Corporate Social Responsibility (CSR), Finanzierungsmöglichkeiten für Startups bzw. für Innovationsvorhaben oder aktuell auch die DSGVO. Neben den thematischen Anregungen wird insbesondere der Wunsch nach noch mehr konkreten, praxisnahen Beispielen im Sinne von Cases oder auch Templates geäußert. Auch die Vernetzungsmöglichkeiten oder die Verlinkung zu den relevanten thematischen Communities (Startup Community etc.) könnten aus Sicht einiger Nutzer noch weiter verstärkt werden.

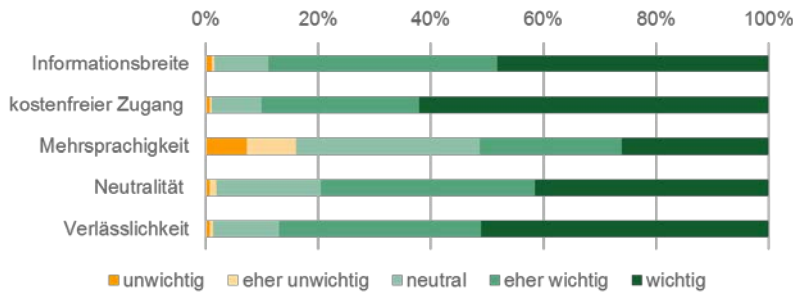
Abbildung 6: Wahrgenommene Eigenschaften des KMU Portals bei seinen Nutzern



Quelle: Eigene Darstellung, IMP-HSG 2018, gemäss Nutzerbefragung KMU Portal 2018 (n=463).

Die Angebotsgestaltung wird ebenfalls positiv beurteilt. Das KMU Portal wird mehrheitlich mit positiven Eigenschaften verbunden. Hierbei werden vor allem der Informationsgehalt, die Qualität der Informationen sowie die Verständlichkeit besonders hervorgehoben. Hingegen wird das Portal tendenziell nicht so sehr als vertiefend, vollständig und attraktiv wahrgenommen. Bei diesen Merkmalen fällt die Beurteilung im Vergleich geringfügig schlechter aus, wenngleich auch hier immer noch mehr als die Hälfte der Befragten positiv urteilt. In Summe wird das KMU Portal also äusserst positiv wahrgenommen.

Abbildung 7: Wahrgenommene Vorteile des KMU Portals



Quelle: Eigene Darstellung, IMP-HSG 2018, gemäss Nutzerbefragung KMU Portal 2018 (n=461).

Mit dem KMU Portal werden vielerlei Vorteile verbunden. Insbesondere die Verlässlichkeit und Seriosität der Informationen werden als grosser Vorteil angesehen, die gebotenen Informationen gelten als verbindlich. Aber auch der kostenfreie Zugang wird als Vorteil wahrgenommen. Im Vergleich wird die Mehrsprachigkeit des Portals als weniger zentral eingestuft; hierbei dürfte jedoch eine Rolle spielen, dass diese bei einem Bundesangebot als weitgehend selbstverständlich angenommen wird. Als weitere Vorteile des Portals werden die Aktualität genannt, die gute Bedienbarkeit und dass es eine gebündelte Anlaufstelle für viele Themen bietet, ohne Werbung. Von einigen Nutzern wird zudem als wichtiger Vorteil angesehen, dass das KMU Portal durch den Newsletter proaktiv Informationen zu aktuellen Themen und Herausforderungen streut. Für Unternehmen mit begrenzten Kapazitäten ist dieser laufende, regelmässige Input von grosser Bedeutung.

Abbildung 8: Wahrgenommene Nachteile des KMU Portals



Quelle: Eigene Darstellung, IMP-HSG 2018, gemäss Nutzerbefragung KMU Portal 2018 (n=81).

Anm.: Grösse der Begriffe korrespondiert mit Anzahl der Nennungen; es sind nur Angaben dargestellt, die mindestens zweimal genannt wurden).

Nachteile der KMU Portals werden hingegen nur von vergleichsweise wenigen Nutzern genannt. Falls Nachteile gesehen werden, liegen diese insbesondere in der Unübersichtlichkeit des Portals und darin, dass zu wenig praktische Beispiele oder Templates geboten werden, um die Informationen für die Nutzer zu konkretisieren bzw. die Implikationen der entsprechenden Informationen zu illustrieren und Umsetzungsmöglichkeiten aufzuzeigen. Ein nachteiliger Aspekt, der ebenfalls von einigen Nutzern genannt wird, sind zudem die aktuellen Suchfunktionen des KMU Portals, die als ungenügend und ausbaufähig eingestuft werden.

3.2 Die Nutzung des KMU Portals

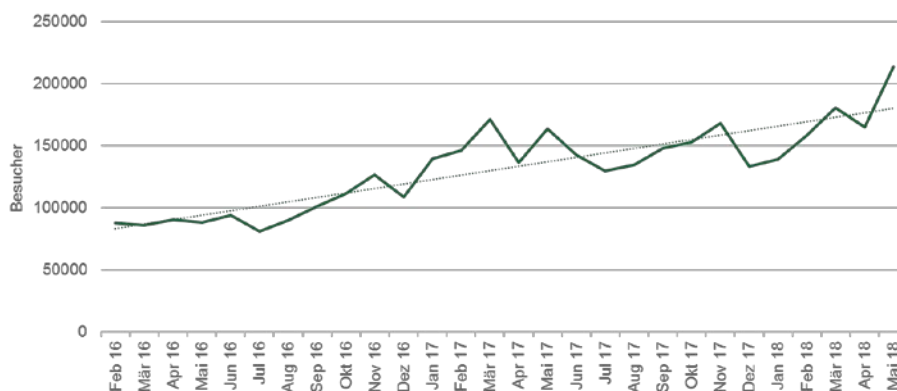
Betrachtet man die Nutzung des KMU Portals interessiert zunächst die Frage nach den Nutzern. Wer greift auf das Portal zu? Entsprechende Analysen werden zu Beginn des folgenden Kapitels dargelegt. Anschliessend werden Art und Gründe für die Nutzung analysiert (Kapitel 3.2.2).

3.2.1 Nutzer des KMU Portals

Das KMU Portal wies über die vergangenen Monate kontinuierlich steigende Besucherzahlen auf. Im Jahr 2017 riefen gemäss Webstatistik im Schnitt rund 147.000 Besucher pro Monat die Seiten des Portals auf, in den ersten Monaten des Jahres 2018 (Januar bis Ende Mai) lag der monatliche Durchschnitt bereits bei 170.000 Besuchern. In Summe zählte das KMU Portal im Jahr 2017 somit fast 1.8 Mio. Besucher.

Diese Zahlen nennt die Webstatistik des Portals gemäss seiner Besuchererkennung. Allerdings werden hierbei keine Mehrfachzugriffe berücksichtigt, wiederkehrende Besucher können aktuell nicht ausgewiesen werden. Auch automatisierte Zugriffe sind in dieser Zahl enthalten. Das heisst, die genannte Zahl der konkreten Nutzer des Portals ist niedriger, die Webstatistik Angaben bilden im Prinzip die Obergrenze der möglichen Nutzerzahlen ab. Von den erfassten, durchschnittlich 147'000 Zugriffen pro Monat kamen im Jahr 2017 gemäss Webstatistik 72%, das heisst etwa 106'000 aus der Schweiz. Die Ergebnisse der Nutzerbefragung lassen darauf schliessen, dass rund die Hälfte der Nutzer Unternehmen (51%) sind. Damit würden gemäss Webstatistik knapp 54'000 Schweizer Unternehmen pro Monat das KMU Portal nutzen. In Anbetracht von etwa 597'000 Unternehmen in der Schweiz, davon gut 580'000 KMU (BFS 2017), hiesse dies, dass pro Monat gute neun Prozent aller Schweizer KMU auf das Portal zugreifen, fast jedes zehnte KMU.

Abbildung 9: Zugriffe auf das KMU Portal über die vergangenen Monate gemäss Webstatistik



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG 2018 gemäss Webstatistik KMU Portal (Stand 14.6.2018).

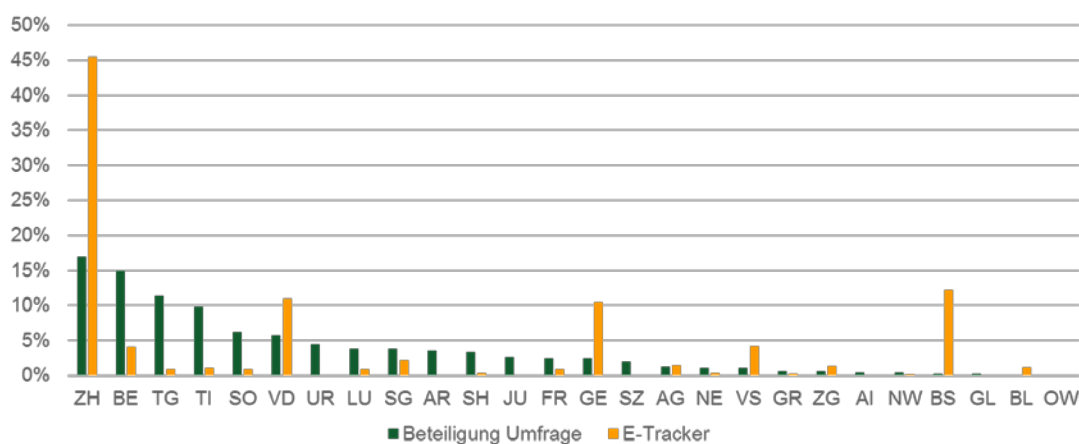
Anm.: Die Webstatistik läuft seit Februar 2016. Aus diesem Grund liegt entsprechendes Datenmaterial nur ab diesem Zeitpunkt vor.

Um sich der Nutzerzahl innerhalb des von der Webstatistik aufgespannten Raums konkreter anzunähern, können die von der Webstatistik ausgewiesenen direkten Zugriffe auf das Portal herangezogen werden (rund 16%) sowie jene Zugriffe, die über Aktivierung von entsprechenden Links (bspw. im Newsletter etc.) erfolgen (8%). Damit kommt man im Schnitt auf gut 37'000 Nutzer pro Monat. Bei einer gleichen Zusammensetzung dieser Nutzer, wie von der Webstatistik für die Gesamtzugriffszahl ausgewiesen wird (72% Schweizer Nutzer davon 51% Unternehmen), kann man von rund 14'000 Schweizer Unternehmen ausgehen, die einmal pro Monat das KMU Portal aktiv nutzen. Diese Zahl wiederum bildet den unteren

Rand des Möglichen ab, da sie ausschliesslich direkte Zugriffe und Zugriffe durch entsprechende Links abdeckt. All jene Schweizer Unternehmen, die über diverse Suchmaschinen auf das Portal zugreifen, sind in dieser Zahl nicht berücksichtigt. Ihrer Anzahl kann man sich mit den aktuellen Webstatistik-Einstellungen nicht weiter annähern. Die konkrete Anzahl an Schweizer Unternehmen, die das KMU Portal nutzen, dürfte sich somit zwischen der abgesicherten Mindestzahl von etwa 14'000 einerseits und der von der Webstatistik gezeichneten Maximalzahl von etwa 54'000 bewegen.

Doch nicht nur die absolute Anzahl an Nutzern ist unter Umständen fraglich, auch andere Merkmale der Nutzer, wie beispielsweise ihre Herkunft, können über die Webstatistik nur bedingt festgestellt werden. Der Herkunft der Nutzer kann man sich allerdings über die Informationen der Webstatistik und über die Teilnehmenden der Nutzerbefragung annähern. Die Webstatistik gibt diesbezüglich die Standorte der Server wieder. Dabei zeigt sich eine starke Dominanz des Kantons Zürich. Gemäss erfolgt fast die Hälfte aller Zugriffe aus der Schweiz von Zürich aus, mit grossem Abstand gefolgt von Basel-Stadt, Waadt und Genf. Aus diesen vier Kantonen kommen bereits rund 80% der Schweizer Zugriffe auf das KMU Portal. Die Nutzerbefragung zeigt hier ein etwas diversifizierteres Bild, bei dem ebenfalls Zürich an erster Stelle liegt, jedoch deutlich weniger führend, gefolgt von Bern, Thurgau und Tessin.

Abbildung 10: Kantonale Verteilung der Nutzer des KMU Portals gemäss Webstatistik und Nutzerbefragung



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG 2018, gemäss Webstatistik KMU Portal (Stand 14.6.2018) und Nutzerbefragung KMU Portal 2018 (n=495, 31 ohne Angabe, 16 aus den Nachbarländern).

Gemäss Webstatistik erfolgt zudem etwas mehr als ein Viertel der Zugriffe aus dem Ausland (28%). Der vergleichsweise grösste Anteil der ausländischen Zugriffe erfolgt über Server aus Mailand. Mit grossem Abstand folgen Zugriffe mit Servern in Rom, Paris, Wien und auch den südlichen deutschen Bundesländern (Bayern, Baden-Württemberg und vor allem Hessen). Auch bei der Nutzerbefragung beteiligten sich ausländische Unternehmen, vor allem aus Italien aber auch aus Deutschland, drei weitere Unternehmen kamen aus Frankreich und eines aus Österreich. Demzufolge kann geschlossen werden, dass das KMU Portal durchaus auch für ausländische Nutzer von Bedeutung ist und von Unternehmen im Ausland genutzt wird.

Über die Art der Nutzer liegen gemäss Webstatistik keine Informationen vor. Hierfür muss auf die Hinweise aus der Nutzerbefragung zurückgegriffen werden: Unter der Annahme, dass die Beteiligung der als repräsentativ geltenden Umfrage das Nutzerspektrum des Portals widerspiegelt, bildet die Zielgruppe der Unternehmen auch wirklich die grösste Nutzergruppe des Portals mit etwas über 50%. Doch

auch andere Akteure greifen wiederholt auf die Informationen des Portals zurück. Zu den weiteren Nutzern zählen insbesondere Vertreter der Verwaltung sowie öffentlicher Wirtschaftsförderungen, aber auch Privatpersonen, Treuhänder/Notare, Unternehmensverbände, Bildungs-/Forschungseinrichtungen oder auch die Medien.

Abbildung 11: Die Nutzergruppen des KMU Portals gemäss Nutzerbefragung



Quelle: Eigene Darstellung, IMP-HSG 2018, gemäss Nutzerbefragung KMU Portal 2018 (n=495, 32 ohne Angabe, 32 wählten die Kategorie «Sonstiges» darunter Banken, Stiftungen, Versicherungswesen).

Die Unternehmen, die das KMU Portal nutzen, repräsentieren die ganze Breite an Schweizer KMU, nicht allein in Bezug auf ihr Alter, sondern auch auf ihre Grösse oder ihre Branchenzugehörigkeit. So sind, gemäss Umfrage, rund 15% der nutzenden Unternehmen im Gründungsprozess oder jünger als zwei Jahre. Dies deckt sich mit dem thematischen Angebot des Portals zu Gründungsfragen und seiner engen Verzahnung mit EasyGov für die Abwicklung der formalen Gründung. Fast ein Viertel der nutzenden Unternehmen kann als Jungunternehmen bezeichnet werden, die zwischen zwei und zehn Jahre alt sind. Rund zwei Drittel repräsentieren etablierte Unternehmen, die bereits mehr als zehn Jahre im Markt aktiv sind, und vielfältige Fragen zum Betrieb, zur Internationalisierung etc. des Unternehmens an das Portal stellen.

Abbildung 12: Altersverteilung der nutzenden Unternehmen gemäss Umfrage

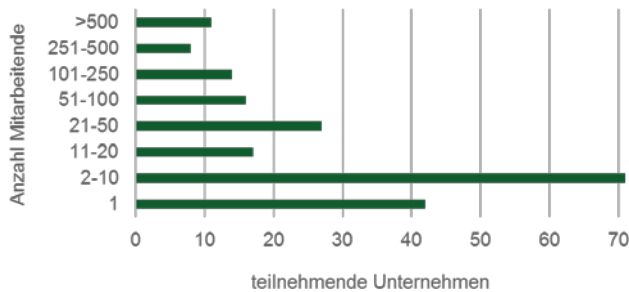


Quelle: Eigene Darstellung, IMP-HSG 2018, gemäss Nutzerbefragung KMU Portal 2018 (n=221, 12 ohne Angabe).

Gemäss Nutzerbefragung zeigt sich auch, dass die nutzenden Unternehmen ganz unterschiedliche Grössenklassen repräsentieren. Rund ein Drittel der nutzenden Unternehmen hat zwischen zwei und zehn Mitarbeitende, etwa 20% sind ein Mann-Unternehmen. Das bedeutet zugleich, dass bereits die Hälfte

der nutzenden Unternehmen zu den Kleinstunternehmen zählt. Weitere 20% haben zwischen zehn und fünfzig Mitarbeitende, einige wenige sind noch grösser. Immerhin rund 5% der nutzenden Unternehmen können mit mehr als 500 Mitarbeitenden als Grossunternehmen gelten.

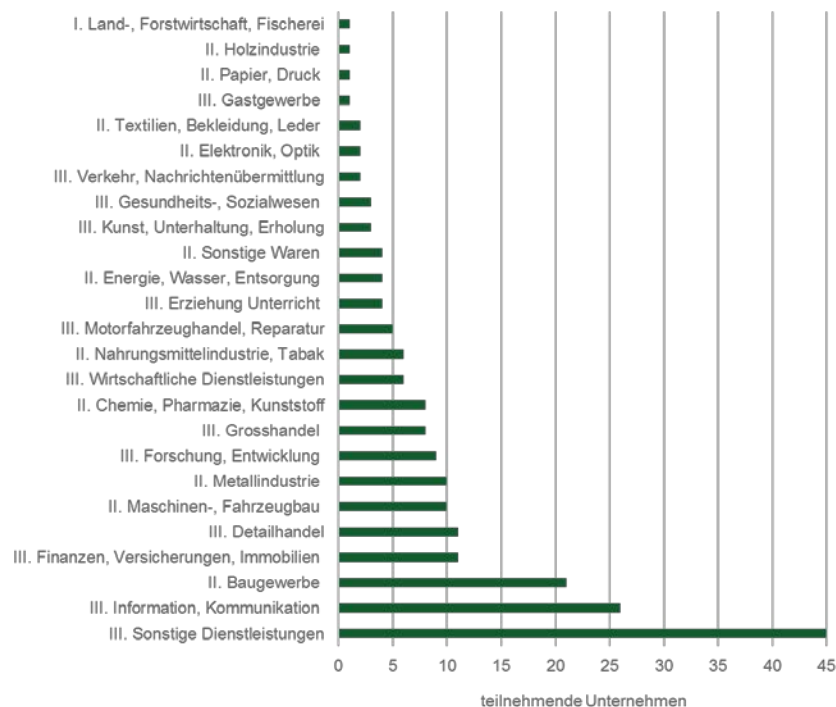
Abbildung 13: Anzahl an Mitarbeitern (VZÄ) der nutzenden Unternehmen gemäss Nutzerbefragung



Quelle: Eigene Darstellung, IMP-HSG 2018, gemäss Nutzerbefragung KMU Portal 2018 (n=221, 15 ohne Angabe).

Auch die Branchenverteilung der Unternehmen, die das KMU Portal nutzen, scheint durchaus breit zu sein. Nicht ganz ein Viertel ordnet sich der Kategorie «sonstige Dienstleistungen» zu, etwas mehr als zehn Prozent sind im Informations- und Kommunikationsbereich aktiv, weitere knappe zehn Prozent im Baugewerbe. Aber auch Finanzen/Versicherungen/Immobilien, Detailhandel, Maschinen- und Fahrzeugindustrie sowie die Metallindustrie sind mit einigen Prozent an Nutzern vertreten.

Abbildung 14: Branchenzugehörigkeit der nutzenden Unternehmen gemäss Nutzerbefragung



Quelle: Eigene Darstellung, IMP-HSG 2018, gemäss Nutzerbefragung KMU Portal 2018 (n=221, 17 ohne Angabe).

3.2.2 Zur Nutzung des KMU Portals

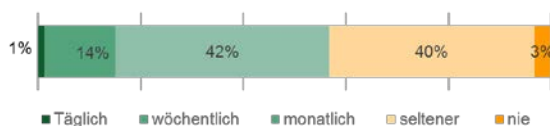
In Bezug auf die Art der Nutzung, das heisst in Bezug auf die Frage, wie auf das Angebot des Portals zugegriffen wird, wird zwischen den Angeboten des KMU Portals selbst und dem Newsletter unterschieden. Allerdings liegt explizit für den Newsletter deutlich weniger an Information vor.

Nutzung des KMU Portals

Fast Dreiviertel der Besucher kamen im Jahr 2017 über Suchmaschinen auf das KMU Portal. Nur rund 16% riefen das KMU Portal direkt auf, noch weniger wurden durch Links auf anderen Seiten auf das Portal verwiesen. Somit wird von vielen das KMU Portal als eine Informationsquelle unter anderen genutzt, wie sie die Suchmaschinen für die gewählten Begriffe anzeigen⁵. Die Bounce-Rate (Absprungrate) des Portals bestätigt den Charakter des Portals als eine Informationsseite unter anderen: sie liegt relativ konstant bei etwa zwei Drittel. Das heisst, zwei Drittel der Besucher verlassen das Portal nach Öffnen der ersten Seite wieder, was für eine Informationsseite einen durchaus akzeptablen Wert darstellt (Hassler 2010). Im Schnitt riefen die Besucher immerhin mehr als zwei Seiten des Portals auf und verbrachten über zweieinhalb Minuten auf diesen Seiten (2017). Auch diese Werte blieben über die vergangenen Monate weitgehend konstant.

Leider bietet die Webstatistik des Portals aktuell keine Hinweise auf die Häufigkeit der Nutzung, d.h. wie oft die einzelnen Nutzer das Portal aufrufen ('wiederkehrende Besucher'). Gemäss Nutzerbefragung kann jedoch davon ausgegangen werden, dass die Nutzer im Schnitt einmal pro Monat (mit Tendenz zu seltener) auf das Portal zugreifen, einige öfter, viele seltener.

Abbildung 15: Häufigkeit der Nutzung gemäss Nutzerbefragung



Quelle: Eigene Darstellung, IMP-HSG 2018, gemäss Nutzerbefragung KMU Portal 2018 (n=495, 65 ohne Angabe).

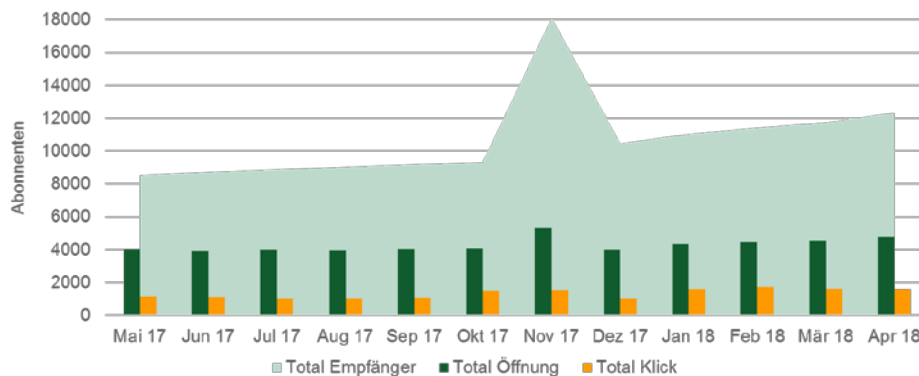
Die monatliche Nutzung kann zum Teil auch darauf zurückzuführen sein, dass gemäss Aussage vieler Befragungsteilnehmer der monatliche Newsletter oftmals Anlass ist, um Links zu Inhalten und Neuerungen des KMU Portals nachzugehen. Gerade bei den Gründen für die Nutzung des KMU Portals nennen viele, dass im Newsletter entsprechende Hinweise gefunden wurden. Generell überwiegt jedoch der recht allgemeine Beweggrund, dass man sich wirtschaftspolitisch auf dem Laufenden halten will. Diesen Beweggrund für die Nutzung des KMU Portals unterstreichen fast alle Teilnehmenden der Nutzerbefragung. Mit grossem Abstand folgt die Suche nach einer ganz konkreten Information, die nur von etwa der Hälfte der Teilnehmenden als weiteres Motiv zur Nutzung des KMU Portals angegeben wird. In diesem Zusammenhang werden als besondere Anlässe für eine gezielte Informationssuche unter anderem die Unternehmensgründung, aber auch aktuelle Gesetzesänderungen genannt. Andere Gründe, wie der Wunsch nach offizieller Bestätigung zu einer bestimmten Information oder die gezielte Vertiefung eines bestimmten Themas, spielen tendenziell eine untergeordnete Rolle.

⁵ Gleichzeitig ist zu bedenken, dass schätzungsweise auch eine nicht unbeachtliche Zahl an Nutzern zwar gezielt das KMU Portal aufrufen wollen, dies jedoch nicht direkt, sondern über die Suchmaschinen tun.

Nutzer des Newsletters

Ergänzend wird noch kurz auf die Nutzung des Newsletters eingegangen, zu der jedoch deutlich weniger an Information vorliegt. In Summe zählt der Newsletter des KMU Portals rund 11 bis 12'000 Abonnenten (12'336 Abonnenten im April 2018). Die folgende Abbildung zeigt die Entwicklung der Abonnenten über die vergangenen Monate. Dabei gilt es zu berücksichtigen, dass mit der Lancierung von EasyGov im November 2017 auch ein verstärktes Interesse generiert wurde. Gleichzeitig stieg danach die Zahl der Abmeldungen wieder. Im Schnitt kamen in den vergangenen Monaten jeweils rund 600 neue Abonnenten hinzu, während rund 40 Abmeldungen zu verzeichnen waren.

Abbildung 16: Entwicklung der Abonnentenzahlen des Newsletter



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG 2018, auf Basis des Verteilers des KMU Newsletter (Stand Mai 2018).

Rund die Hälfte der Abonnenten öffnete den Newsletter nach Erhalt, rund 10% klickten aktiv auf Beiträge im Newsletter. Somit erreichten die Inhalte im Jahr 2017 im Schnitt rund 1'000 Leser im Monat. Diese doch überschaubaren Zahlen kontrastieren die ausserordentlichen hohen Besucherzahlen des Portals gemäss Webstatistik (147'000 Besucher pro Monat).

Der Verteiler spiegelt gut die Sprachverteilung der Schweiz wider. Rund zwei Drittel der Abonnenten waren deutschsprachig, nicht ganz ein Viertel wählte die französische und gute 10% die italienische Version des Newsletters. Der Newsletter wird von vielen als wichtiges Angebot eingestuft, mit dem proaktiv für neue Entwicklungen oder Veränderungen in den Rahmenbedingungen hingewiesen wird. Gemäss Nutzerbefragung gilt er als wichtiger Zubringer für das KMU Portal.

Nutzer der Helpdesk

Im vergangenen Jahr nutzten pro Tag um die drei bis vier Anrufer den Helpdesk des KMU Portals, pro Monate waren es rund 76 Anfragen. Das Total an Helpdesk-Nutzern im Jahr 2017 (912) blieb damit in etwa gleich mit der Nutzerzahl des Vorgängerjahres 2016 (insgesamt 914 Anrufer). Im Hinblick auf die sprachliche Zuordnung zeigten die Nutzer des Helpdesk ein ähnliches Bild wie der Newsletter: fast zwei Drittel waren deutschsprachig, nicht ganz ein Viertel sprach Französisch und rund 10% Italienisch.

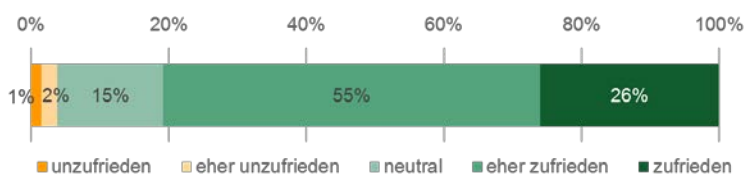
3.3 Der Nutzen des KMU Portals

Um den Nutzen des KMU Portals zu identifizieren, wird erstens – wie in der Literatur unterstrichen (vgl. Kapitel 2.2) – auf qualitative Nutzenindikatoren eingegangen. Hierbei kann die Kundenzufriedenheit eine wichtige Aussage treffen. Diese spiegelt wider, wie seitens der Nutzer selbst der Nutzen des Portals eingeschätzt wird, ob ihre Bedürfnisse und Erwartungen vom Portal abgedeckt werden können. Zweitens wird auf die quantitative Nutzenbewertung eingegangen. Hier wird der konkrete Nutzen des Portals im Sinne von Zeit- und Kosteneinsparungen für die Schweizer Unternehmen analysiert. Diese Einsparungen werden monetarisiert und auf die Nutzer hochgerechnet.

3.3.1 Qualitative Nutzenbewertung

Die Nutzer des KMU Portals zeigen eine grosse Zufriedenheit mit dem Angebot. Ein Viertel der befragten Nutzer gab an, mit dem KMU Portal sehr zufrieden zu sein, die Hälfte der Nutzer war eher zufrieden. Damit können mehr als 80% der Nutzer als sehr/eher zufrieden gelten. Das ist ein sehr gutes Ergebnis und zeugt davon, dass das KMU Portal im Grunde die Erwartungen und Bedürfnisse seiner Nutzer gut ansprechen und bedienen kann. Dies stimmt mit der zuvor dargelegten hohen Zustimmung zum gesetzten Angebot überein, dessen Gestaltung und thematische Ausrichtung als durchwegs wichtig oder sehr wichtig eingestuft werden.

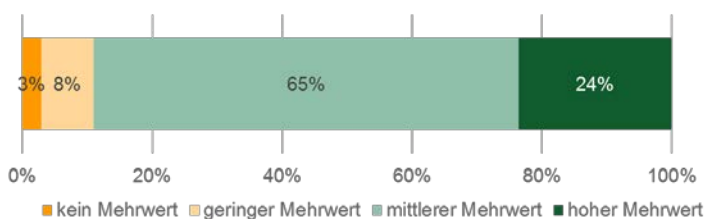
Abbildung 17: Zufriedenheit der Nutzer mit dem KMU Portal



Quelle: Eigene Darstellung, IMP-HSG 2018, gemäss Nutzerbefragung KMU Portal 2018 (n=461).

Diese grosse Zufriedenheit korrespondiert zudem mit dem Mehrwert, der seitens des KMU Portals wahrgenommen wird. So gibt ein Viertel der Nutzer an, dass das Portal seinen Nutzern einen grossen Mehrwert bringt. Rund die Hälfte sieht einen mittelgrossen Mehrwert des Portals für seine Nutzer. Nur 8% stehen dem Nutzen des Portals für seine Nutzer tendenziell skeptisch gegenüber, drei Prozent sehen keinerlei Mehrwert.

Abbildung 18: Wahrgenommener Mehrwert des Portals

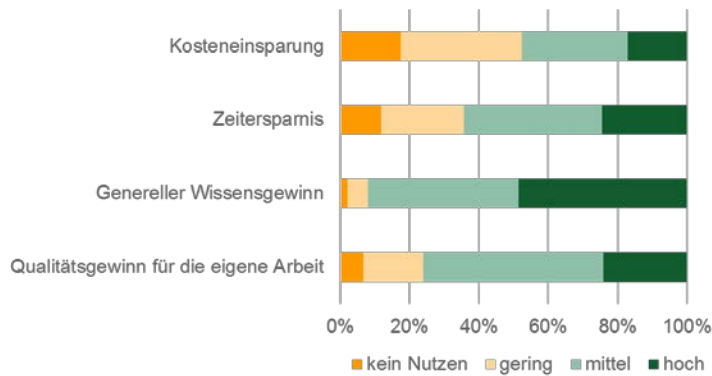


Quelle: Eigene Darstellung, IMP-HSG 2018, gemäss Nutzerbefragung KMU Portal 2018 (n=381).

Als grösster Nutzen wird der Wissensgewinn eingestuft, den die Nutzer aus den Angeboten des KMU Portals ziehen können. Die Hälfte der Nutzer gibt an, dass ihr genereller Wissensgewinn für sich selbst

und ihre Arbeit durch Nutzung des KMU Portals hoch war, weitere gute 40% sehen einen mittleren Wissensgewinn. Das heisst, dass in Summe mehr als 90% der Nutzer einen Wissensgewinn aus der Nutzung des KMU Portals ziehen. Damit eng verbunden ist der Qualitätsgewinn für die eigene Arbeit, den drei Viertel der Nutzer als gegeben ansehen. Die Kosten- und auch die Zeitersparnisse werden im Vergleich hingegen deutlich niedriger eingestuft: hierbei können 18% (Kosteneinsparung) bzw. 12% (Zeitersparnis) der Nutzer keinen diesbezüglichen Nutzen ausmachen.

Abbildung 19: Wahrgenommene Nutzen des KMU Portals für seine Nutzer



Quelle: Eigene Darstellung, IMP-HSG 2018, gemäss Nutzerbefragung KMU Portal 2018 (n=467).

Dies unterstreicht einmal mehr, dass das KMU Portal als Informationsquelle genutzt wird und die Erwartungen auch hierauf ausgerichtet sind. Zeit- und Kosteneinsparungen werden nicht direkt erwartet und sind nicht ausschlaggebend für die Benutzung des Portals. So wie wirtschaftspolitische Informationen generell und gezielte Informationen zu bestimmten Fragen als zentrale Beweggründe für die Nutzung des Portals angegeben werden, so wird auch der daraus gezogene Nutzen in diese Richtung bewertet.

Ergänzend wird von etlichen Nutzern auch die Sicherheit der Informationen für unternehmerische Entscheidungen als nicht zu vernachlässigender Nutzen bewertet. Auch dass das Portal hilft, die Administration korrekt abzuwickeln, die *Strategic Intelligence* des Unternehmens zu stärken und eigene Entscheidungen zu reflektieren, wird von einigen Nutzern als Nutzen hervorgehoben. Die Frage der Ressourceneinsparungen durch das KMU Portal wird von mehreren Nutzern nochmals betont in dem Sinne, dass das KMU Portal als gebündelte und zentrale Anlaufstelle den Aufwand für die Informationssuche reduziert. Auch der Newsletter mit seinem Angebot einer proaktiven Information zu aktuellen Entwicklungen, Gesetzesänderungen oder ähnlichem wird in dieser Hinsicht als nutzenstiftend eingestuft.

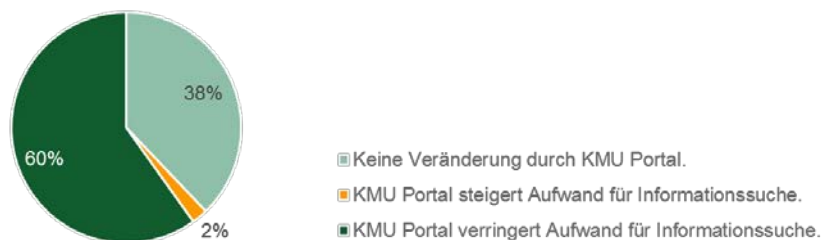
In Summe zeugen diese Ergebnisse davon, dass die Kundenzufriedenheit der Nutzer mit dem KMU Portal äusserst hoch ist. Das Portal deckt die Erwartungen gut ab. Gleichzeitig können – neben dem generellen Wissensgewinn und dem Qualitätsgewinn für die eigene Arbeit – auch Kosten- und Zeiteinsparungen durch das Portal ausgemacht werden. Das Portal stiftet seinen Nutzern nach deren individueller Einschätzung einen greifbaren Nutzen.

3.3.2 Zum quantitativen (monetarisierten) Nutzen des KMU Portals

Die beiden Nutzengrössen Zeit und Geld werden von den Nutzern selbst nicht unbedingt als zentral angesehen, da sie andere Ziele mit dem Besuch des KMU Portals verbinden. Dennoch haben die Ergebnisse der Umfrage gezeigt, dass 60% der Nutzer mittelhohe bis hohe Zeitersparnisse durch das Portal

angeben und rund die Hälfte der Nutzer auch mittelhohe bis hohe Kosteneinsparungen durch die Nutzung des Portals ausmachen. In Folge werden diese beiden quantifizierbaren Nutzengrößen weiter vertieft und monetarisiert, um sie vergleichbar zu machen und aggregieren zu können.

Abbildung 20: Wahrgenommene Veränderung des Aufwands für die Informationssuche durch das KMU Portal

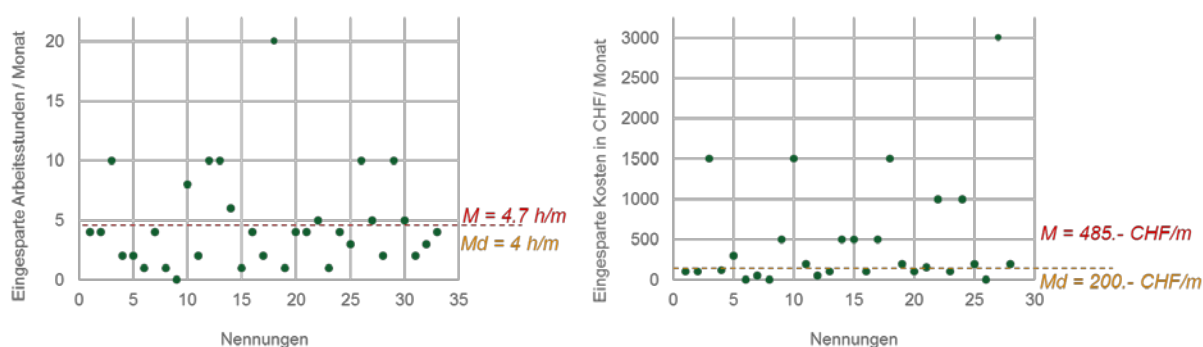


Quelle: Eigene Darstellung, IMP-HSG 2018, gemäss Nutzerbefragung KMU Portal 2018 (n=399, 93 keine Angabe).

Auf die gezielte Nachfrage, wie das KMU Portal den individuellen Aufwand für die Informationssuche beeinflusst, geben 60% der Teilnehmenden an, dass sich ihr Aufwand durch das Portal üblicherweise verringert. Etwa 38% können keinen nennenswerten Unterschied durch die Benutzung des Portals ausmachen; zwei Prozent geben an, dass sich für sie der Aufwand durch das KMU Portal vergrößert. Jene 60%, die eine Reduktion des Aufwands sehen, entsprechen somit gut den zuvor bereits genannten 60%, die auch die Frage nach möglichen Zeitersparnissen positiv beantwortet haben. Diese Aussage ist somit doppelt abgestützt.

Die weiterführende Frage nach der konkreten Anzahl an eingesparten Arbeitsstunden bzw. an – noch zusätzlich zur eingesparten Arbeitszeit – eingesparten Kosten in Schweizer Franken pro Monat können jedoch nur wenige Teilnehmende beantworten. Bei der Frage nach der Zeitersparnis geben nur 30 der Teilnehmenden eine konkrete Zahl an, bei der Frage nach der Kosteneinsparung 28. Dennoch zeigt sich ein relativ homogenes Bild der erlangten Rückmeldungen (siehe Abbildungen), mit jeweils einem Ausreisser von zwei verschiedenen Teilnehmenden.

Abbildung 21: Geschätzte Zeit- und Kosteneinsparung durch Nutzung des KMU Portals



Quelle: Eigene Darstellung, IMP-HSG 2018, gemäss Nutzerbefragung KMU Portal 2018 (n-Zeitersparnis = 30, n-Kosteneinsparung = 28).
Anm.: Die Abkürzung 'M' steht für Mittelwert, die Abkürzung 'Md' für Median.

Gemäss diesen Angaben kommt man im Mittelwert auf eine Zeitersparnis pro Nutzer des KMU Portals von rund 4.7 Arbeitsstunden im Monat sowie auf geschätzte zusätzliche Kosteneinsparungen in Höhe

von 485.- CHF pro Monat. Orientiert man sich am Median kann man von rund 4 eingesparten Arbeitsstunden und rund 200.- CHF an weiteren eingesparten Kosten pro Nutzer und Monat ausgehen⁶. Beim Mittelwert wird der Nutzenwert jedes einzelnen angesehen, um den Gesamtnutzen zu berechnen, er berücksichtigt damit stärker die individuellen Nutzenwahrnehmungen. Der Median bildet jedoch angesichts der relativ homogenen Antworten mit den einzelnen Ausreissern tendenziell ein allgemeingültigeres und aussagekräftigeres Mittel ab.

Bei der Nutzenbewertung von StartBiz (2016) wurden sowohl Mittelwert als auch Median für die weiteren Berechnungen berücksichtigt. Allerdings wurde in Rücksprache mit Gründungsexperten anschliessend der Fokus auf den Mittelwert gelegt, da Gründungsprozesse sehr individuell geprägt sind und ganz unterschiedliche Zeit- und Kostenanforderungen stellen. Gleiches gilt grundsätzlich für die Informationssuche. Allerdings handelt es sich hierbei um keinen fest definierten und abgrenzbaren Prozess mit individuellen Anforderungen, die begründet einfließen sollen. Zudem scheint angesichts der grossen Breite und der grossen Zahl an Nutzern des KMU Portals, auf die der gewonnene Wert umgelegt werden soll, wie auch angesichts des jeweils nur einen Ausreisser in den Angaben, eine Orientierung am Median belastbarer.

Die Arbeitsstunden wurden für die Nutzenbewertungen monetarisiert. Das heisst, sie wurden zu einem durchschnittlichen Stundenlohn von 50.- CHF in Schweizer Franken umgerechnet. Dieser durchschnittliche, gerundete Stundenlohn basiert auf den BFS Daten zur Lohnstrukturerhebung (durchschnittlicher Bruttolohn bei privaten Unternehmen 2016) zuzüglich den Arbeitgeberanteilen der Sozialversicherungen, ebenfalls gemäss BFS Daten (Struktur der Arbeitskosten 2015). Die BFS Werte wurden mit 21.7 Arbeitstage pro Monat und rund acht Arbeitsstunden pro Tag umgerechnet. In Folge lässt sich die angegebene Zeitersparnis monetarisieren und zu den Kosteneinsparungen hinzurechnen: damit ergibt sich ein Nutzen des KMU Portals für jene Nutzer, die entsprechende Einsparungen ausmachen können, in Höhe von 720.- CHF pro Monat, wenn man sich am Mittelwert orientiert, bzw. in Höhe von 400.- CHF, wenn man sich am Median orientiert.

Da die beiden erlangten Grössen zur Zeit- und Kosteneinsparung auf einer vergleichsweise überschaubaren Menge an Nutzern beruht, wurde ein Referenzwert benötigt. Zur Abstützung kann auf die Ergebnisse der StartBiz Nutzenbewertung im Jahr 2016 Bezug genommen werden (vgl. Kapitel 1.3 zur Methodik). Im Rahmen dieser Nutzenbewertung konnte für all jene, die sich auf StartBiz zwar registriert, aber nie eine Anmeldung abgewickelt hatten, ein Nutzen von rund 500.- CHF ermittelt werden. Das bedeutet, dass sie bereits aus den angebotenen Informationen und Pflichtenklärungen einen konkreten Nutzen ziehen konnten. Damit sind sie mit den Nutzern der angebotenen Informationen des KMU Portals vergleichbar. Die ermittelten 500.- CHF an Nutzen, der durch die StartBiz Informationen generiert wurde, liegen zwischen den 720.- CHF (Mittelwert) und 400.- CHF (Median) an Nutzen pro Nutzer des KMU Portals. Allerdings liegen sie deutlich näher am Median, was neuerlich eine stärkere Orientierung am Median unterstützt.

Um den Nutzen pro Nutzer nun auf die Gesamtzahl an Schweizer Unternehmen, die das KMU Portal nutzen, hochzurechnen, ist man auf eine valide Nutzerzahl als Eingangsgrösse angewiesen. Wie zuvor

⁶ Der Mittelwert ist das arithmetische Mittel des Zahlensatzes, hat aber den Nachteil, dass er von einzelnen Werten beeinflusst wird, die viel höher oder niedriger als der Rest der Werte liegen. Der Median ist ein numerischer Wert, der die obere Hälfte des Zahlensatzes von der unteren trennt (Schäfer 2016). Daher ist der Median eine bessere Messung des Mittelpunkts in Fällen, wo eine kleine Anzahl von Ausreissern den Mittelwert deutlich verändern kann.

gezeigt (Kapitel 3.2.1 zu den Nutzern des Portals) kann mit den aktuellen Webstatistikeinstellungen des Portals keine konkrete Aussage zu den Nutzern gemacht werden. Hier werden ausschliesslich die Zugriffe gezählt. Diese definieren im Prinzip den Maximalwert an Nutzern. Eine vergleichsweise belastbarere Zahl an Nutzern ergibt sich dann, wenn man sich ausschliesslich auf jene bezieht, die gezielt auf das Portal zugreifen (im Schnitt rund 24'000 pro Monat) und jene, die durch Aktivierung entsprechender Links, auf das Portal zugreifen (im Schnitt rund 13'000 pro Monat). Für diese belegte die Nutzerbefragung, dass das Portal im Schnitt einmal pro Monat genutzt wird. Demnach können Mehrfachzugriffe bei diesen Nutzerzahlen weitgehend ausgeschlossen werden. Aus diesen Nutzerzahlen ergeben sich, wie zuvor gezeigt (72% Schweizer Nutzer, 51% Unternehmen), rund 14'000 Schweizer Unternehmen, die das Portal aktiv nutzen.

Diese Nutzerzahl bildet gewissermassen eine Mindestgrösse an Nutzern ab. Diese ist jedoch relativ belastbar und valide. Demnach wird diese Nutzerzahl als Eingangsgrösse für die Hochrechnung des monetären Nutzens des KMU Portals herangezogen – unter dem wiederholten Hinweis, dass hiermit der untere Bereich des generierten Nutzens abgebildet wird.

Referenzjahr für die Hochrechnungen ist das Jahr 2017. Pro Monat griffen im Jahr 2017 rund 14'000 Schweizer Unternehmen direkt oder unter Aktivierung entsprechender Links auf das KMU Portal zu. Im Schnitt können gemäss Umfrage etwa 60% der Nutzer einen konkreten Nutzen aus der Verwendung des KMU Portals ziehen. Damit kommt man im Monat auf etwas über 8'000 Schweizer Unternehmen, die von konkretisierbaren Zeit- und Kosteneinsparungen durch das KMU Portal profitieren.

Für diese Nutzer kann man die Zeit- und Kosteneinsparungen, wie sie für die einzelnen Unternehmen ausgearbeitet wurden, hochrechnen. Damit kommt man im Schnitt auf einen monetären Nutzen von rund 3.2 Mio. CHF pro Monat (Median). Auf das ganze Jahr 2017 umgelegt, bedeutet dies, dass das KMU Portal in diesem Jahr bei Schweizer Unternehmen einen Nutzen von rund 38.4 Mio. CHF generieren konnte. Die folgende Tabelle fasst die monetarisierten Nutzenberechnungen zusammen und zeigt die entsprechenden Werte sowohl für die Berechnungen mit dem Mittelwert als auch für jene mit Median. Dabei ist neuerlich darauf hinzuweisen, dass diese Hochrechnungen auf der Mindestgrösse an aktiven Nutzern beruhen und somit tendenziell den unteren Rand des Möglichen wiedergeben.

Tabelle 1: Monetarisierte Nutzenbewertung für das KMU Portal

(2017, gerundet)	Mittelwert		Median	
	pro Monat	pro Jahr	pro Monat	pro Jahr
durchschnittl. Besucher KMU Portal [nur direkte Zugriffe und über Verlinkung]	37'000		37'000	
durchschnittl. CH-Besucher (72%) [nur direkte Zugriffe und über Verlinkung]	27'000		27'000	
CH-Unternehmen als Besucher (51%) [gem. Umfrage]	14'000		14'000	
... davon mit quantitativem Nutzen (60%) [gem. Umfrage]	8'000		8'000	
generierter Zeitgewinn (Mittelwert 4.7/ Median 4h)	38'300h		32'000h	
monetarisierte Zeitgewinn (50.-CHF/Arbeitsstunde)	1.9 Mio CHF	23 Mio CHF	1.6 Mio CHF	19.2 Mio CHF
weitere generierte Kosteneinsparung (Mittelwert 485.-/ Median 200.- CHF)	4 Mio CHF	47.5 Mio CHF	1.6 Mio CHF	19.2 Mio CHF
Gesamtnutzen für CH-Unternehmen	5.9 Mio CHF	70.5 Mio CHF	3.2 Mio CHF	38.4 Mio CHF

Quelle: Eigene Berechnungen IMP-HSG 2018, gemäss Nutzerbefragung 2018, BFS 2016, BFS 2017; Webstatistik KMU Portal.

Wie dargelegt, handelt es sich bei den rund 38.4 Mio. CHF an generiertem Nutzen pro Jahr (Median) tendenziell um den unteren Bereich des Möglichen. Führt man die Hochrechnungen mit den Maximalwerten der Webstatistik, also rund 147'000 Besucher pro Monat, und ansonsten gleichen Bedingungen

durch⁷ kommt man auf einen monetären Nutzen von 156 Mio. CHF, den das KMU Portal im Jahr 2017 generierte. Dieser Wert kann als die Maximalsumme angesehen werden. Daraus lässt sich schliessen, dass sich der monetäre Nutzen durch das KMU Portal innerhalb der Spannweite von 38.4 Mio. CHF und 156 Mio. CHF bewegt.

Der monetäre Nutzen ist allerdings stets insofern zu relativieren, dass er meist keine unmittelbaren Kosten der Unternehmen abdeckt. Weder Zeit- und Kosteneinsparungen sind zentrale Ziele und Erwartungen der Unternehmen an das KMU Portal. Verlässliche und aktuelle Informationen stehen klar im Vordergrund. Dass hierdurch auch Zeit- und Kosteneinsparungen resultieren, ist für viele Nutzer nur mehr mittelbar von Bedeutung.

Diesem Nutzen stehen Kosten des SECO gegenüber. Gegenwärtig stehen SECO intern 70 Stellenprozent, also 0.7 VZÄ, für das KMU Portal zur Verfügung. In Summe fielen dem SECO im Jahr 2017 rund 510'000.- CHF an Kosten für die laufende Weiterentwicklung des Portals sowie an Personalkosten für Wartung und Pflege des Portals an. Im Jahr zuvor lagen die Kosten ein wenig höher bei etwa 570'000.- CHF. Über mehrere Jahre gesehen lagen die durchschnittlichen Kosten bei etwa 400'000.- CHF. Im Schnitt lässt sich somit, gemäss Angaben des SECO, mit Kosten in Höhe von 500'000.- CHF pro Jahr rechnen. Diese Kosten stehen den hochgerechneten 38.4 Mio. CHF an monetarisierbarem Nutzen gegenüber, den das KMU Portal im Jahr generiert. Als Nettonutzen des KMU Portals kann somit von mindestens 37.9 Mio. CHF ausgegangen werden. Das heisst zugleich, dass das KMU Portal ein äusserst effizientes Instrument ist, das mit vergleichsweise geringem Kostenaufwand viele Unternehmen erreichen und durch die grosse Zahl an Nutzern in Summe einen beträchtlichen Nutzen generieren kann.

⁷ 72% aller Zugriffe von Schweizer Besuchern; 51% davon von Unternehmen; 60% davon erkennen für sich einen konkretisierbaren, quantitativen Nutzen;

4 Der Nutzen von EasyGov

Nach den Analysen zum KMU Portal als Informationsangebot für KMU untersucht das folgende Kapitel das Online-Portal EasyGov, mit dem administrative Aufgaben digital abgewickelt werden können. Auch hier wird zunächst das Angebot EasyGov kurz vorgestellt, bevor gemäss Wirkungsketten die Nutzung dieses Angebots (Nutzergruppen und Nutzung) und der daraus resultierende Nutzen für die Zielgruppen dargelegt wird.

4.1 Das Angebot von EasyGov (Output)

EasyGov ist ebenfalls ein Angebot des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO), Abteilung KMU-Politik der Direktion für Standortförderung. Im Rahmen des politischen Auftrags, die Unternehmen administrativ zu entlasten (Botschaft zur Standortförderung 2016-2019, Schweizerischer Bundesrat 2015) unterhält das SECO neben dem KMU Portal zur zweckmässigen und umfassenden Information der Unternehmen auch den Online Schalter EasyGov, über den administrative Aufgaben online abgewickelt werden können.

EasyGov (easygov.swiss) löste StartBiz ab und bietet zusätzliche Behördenleistungen. StartBiz wurde bereits im Jahr 2004 eingeführt. Im Jahr 2010 wurde sein Angebot für StartBiz überarbeitet, im Jahr 2011 erfolgte ein kompletter Relaunch. In den Folgejahren wurden Erweiterungen und zusätzliche Anpassungen vorgenommen (Ausweitung auf andere Rechtsformen als Einzelfirmen, Integration von SuisseID etc.). StartBiz hatte sich ausschliesslich an Unternehmensgründer gerichtet, die formale Anmeldungen des Unternehmens (je nach Bedarf Anmeldung Handelsregister, Anmeldung Mehrwertsteuer, Anmeldung AHV und UV) über StartBiz vornehmen konnten. Nach zweijähriger Entwicklungsarbeit löste im November 2017 der Online Schalter EasyGov das vormalige Angebot StartBiz ab. In seiner Version 1.0 konnten per EasyGov zusätzlich zu den Anmeldungen, die bereits unter StartBiz möglich waren und für die Unternehmensgründung relevant sind, auch administrative Aufgaben zum laufenden Betrieb eines KMU, nämlich einzelne Handelsregister-Mutationen sowie Mehrwertsteuer-Transaktionen, durchgeführt werden. Ende April 2018 wurde das erste Update von EasyGov («Release 1.1») ausgeführt. Dabei wurde einerseits die Benutzerfreundlichkeit erhöht (bspw. Telefonnummern mit Click-to-call Link, optimierte Ansicht für mobile Geräte und weitere allgemeine Usability Verbesserungen), andererseits musste das Angebot der MWST-Fristverlängerung wegen systemtechnischer Umstellungen bei der ESTV deaktiviert werden.

Für die weiterhin angebotenen Dienstleistungen heisst dies, dass sich diese Aufgaben mit dem Online-Schalter EasyGov ohne Zusatzgebühren direkt am Bildschirm erledigen lassen. Voraussetzung ist, dass sich das jeweilige Unternehmen beim Portal registriert. Die Benutzerregistrierung erfolgt über die Identitäts- und Zugriffsverwaltung des Bundes (eIAM). Mit diesem Login können verschiedene Informatikangebote der Bundesverwaltung genutzt werden. Für die Registrierung kann zwischen Login per Benutzername, Passwort mit Sicherheits-SMS einerseits und der SuisseID andererseits gewählt werden. Für die Registrierung selbst sind nur wenige Schritte notwendig und es werden nur die Basisdaten abgefragt. Registrieren können sich neben Einzelfirmen (im Folgenden EF) auch Kollektiv- und Kommanditgesellschaften (im Folgenden Kollges. bzw. Kommges.), Gesellschaften mit beschränkter Haftung (GmbH) und Aktiengesellschaften (AG). Für weitere Rechtsformen wie z.B. Vereine oder Stiftungen besteht momentan noch kein Angebot.

Nach der Registrierung führt ein Dialog-System Schritt für Schritt auf Deutsch, Französisch oder Italienisch durch die Prozeduren. Bei Beginn des jeweiligen Prozesses (Anmeldung oder Mutation) wird die ungefähre Dauer angezeigt, eine Anzeige am Bildrand zeigt laufend den Fortschritt. Die Prozesse können jederzeit unterbrochen, abgespeichert und zu einem späteren Zeitpunkt fortgesetzt werden. Zum Schluss können die Daten auf einer Übersichtsseite nochmals kontrolliert werden, bevor sie elektronisch übermittelt oder als unterschiftsreifes Formular ausgedruckt werden können.

Seit 2015 ist SuisseID als elektronischer Identitätsnachweis auf EasyGov (damals noch StartBiz) integriert. Dies bringt weitere Erleichterungen und Optimierungen, da für die Nutzer von SuisseID die vollständige elektronische Abwicklung der Anmeldungen möglich ist. Für sie entfallen der Ausdruck und die händische Signatur der Formulare.

Im Info-Center von EasyGov finden sich Fachinformationen zu allen Anmeldungen sowie zu weiteren Themen wie Personal oder Selbstständigkeit. Allerdings ist EasyGov, wie sein Vorgängerportal StartBiz, explizit als Abwicklungstool aufgestellt, für weiterführende Informationsangebote gerade im Vorfeld der formalen Gründung oder zu bestimmten Rechtsfragen etc. verweist es auf die zuständigen Ämter oder auch auf die umfassenden Seiten des KMU Portals. Dementsprechend bietet EasyGov selbst nur Basisinformationen zu den einzelnen Anmeldungen und Prozessen, die über sein Portal möglich sind. Allerdings führt EasyGov weiterhin auch eine Pflichtenklärung durch. Das heisst, bei Eingabe bestimmter Daten (Rechtsform, Umsatz, Arbeitnehmende, Branche) wird dargelegt, welche Anmeldungen tatsächlich erforderlich sind. Auf Basis dieser Daten können zudem die jeweils zuständigen Stellen bei Handelsregister, AHV, Mehrwertsteuer und Unfallversicherung und deren Kontaktadressen ermittelt werden.

Aktuell (Version 1.1) können folgende administrative Prozesse über EasyGov abgewickelt werden:

- **Eintrag im Handelsregister:** Für die meisten Rechtsformen (GmbH, AG, Kollges. etc.) besteht eine Eintragungspflicht. Hingegen ist nicht jedes Einzelunternehmen eintragungspflichtig. Ein freiwilliger Eintrag ist jedoch möglich und oft empfehlenswert. Der Handelsregistereintrag enthält unter anderem die Unternehmensbezeichnung, die Rechtsform, Kapitalinformationen, Adresse und Unternehmenszweck und gibt darüber Auskunft, wer für ein Unternehmen haftet und welche Personen in seinem Namen handeln dürfen. Obwohl für die Anmeldung das jeweils zuständige kantonale Handelsregisteramt zuständig ist, können die Eintragungen über StartBiz vorgenommen werden. Allerdings werden für den Eintrag ins Handelsregister Gebühren (allgemeine Grundgebühren und variable kantonale Gebühren nach individuellen Zusatzleistungen und Aufwand) erhoben. Auch müssen Unterschriften und Beglaubigungen weiterhin im Original auf Papier eingereicht werden, weshalb eine Anmeldung im Handelsregister nur mittels SuisseID vollständig elektronisch erfolgen kann.
- **Anmeldung der Mehrwertsteuer (MWSt):** Die MWSt ist eine Selbstveranlagungssteuer. Unternehmer müssen ihre Steuerpflicht selber abklären und sich, wenn sie die Voraussetzungen dafür erfüllen (insbes. jährlicher Umsatz von mehr als CHF 100'000.- aus steuerbaren Leistungen), bei der Eidgenössischen Steuerverwaltung (ESTV) anmelden.
- **Anmeldung bei den Sozialversicherungen:** Bei welcher Sozialversicherung man sich anmelden muss, ist in der Schweiz abhängig vom Wohnsitz, von der Erwerbstätigkeit und vom Status der Erwerbstätigkeit. Für Gründer ist hierbei relevant, dass sie sowohl sich selbst als Selbständigerwerbende als auch ihre potenziellen Arbeitnehmenden anmelden müssen. Selbständigerwerbende und Arbeitnehmende müssen sich insbesondere bei der obligatorischen Alters- und Hin-

terlassenversicherung (AHV), bei der Invalidenversicherung (IV) und der Erwerbsersatzordnung (EO) anmelden. Die entsprechenden Beiträge werden aufgrund der definitiven Steuerveranlagung erstellt. Somit sind vom erzielten Einkommen als Selbständigerwerbende Beiträge an die AHV/IV/EO/ALV zu entrichten.

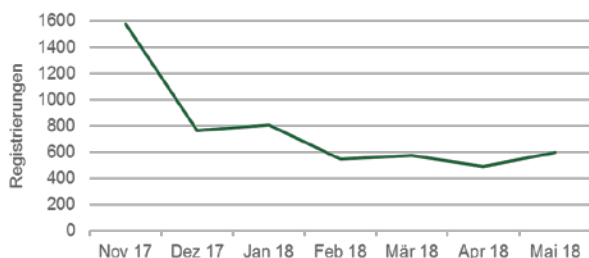
- **Anmeldung bei der Unfallversicherung (UV):** Auch die UV, die bei (Berufs-)Unfällen bzw. –krankheiten Ersatzleistungen erbringt, ist eine obligatorische Arbeitnehmersversicherung. Eine Anmeldung ist somit verpflichtend. Die Arbeitgeber müssen ihre Arbeitnehmenden je nach Tätigkeitsbereich bei der Suva oder einem anderen Versicherer (Privatversicherer oder Krankenkasse) versichern. Selbständigerwerbende unterstehen hingegen keinem Obligatorium für die Unfallversicherung. Die Versicherungsdeckung ist privat zu lösen.
- **Mutationen im Handelsregister:** Bereits bestehende Unternehmen können per EasyGov auch Mutationen im Handelsregister ohne notarielle Beglaubigungen und ohne Kantonswechsel durchführen. Dies umfasst die Firmenbezeichnung, eingetragener Sitz, Zweck, Personalien des Inhabers (Namen, Heimat-/Wohnort, Staatsangehörigkeit, akademischer Titel) und die Übertragung von Stammanteilen bei einer GmbH.

Das Angebot von EasyGov liegt ausschliesslich in der Verantwortung des SECO. Die darin enthaltenen Schnittstellen zu den Anmeldestellen (Handelsregister, ESTV etc.) werden aus einer rein abwicklungstechnischen Sicht bearbeitet. Die aufgestellten und definierten Prozesse im Rahmen von EasyGov sind, wie vormals bei StartBiz, weitgehend statisch. Sie dienen nicht einer internen Standardisierung und Koordination, sondern liefern die Daten entsprechend weiter. Das heisst in Konsequenz, dass hinter dem StartBiz Portal kein über die Fragen der elektronischen Schnittstellen hinausgehender Kontakt und Austausch mit den integrierten Stellen besteht. Die EasyGov Abwicklung wird jedoch von allen Kantonen und den entsprechend zuständigen Stellen anerkannt.

4.2 Die Nutzung von EasyGov

Von November 2017, als das Portal EasyGov lanciert wurde, bis Mitte Juni 2018, haben sich auf EasyGov 5'649 Unternehmen registriert. Dabei hat sich, wie anzunehmen war, die Zahl der Registrierungen vom Anfangshype im November 2017 in den Folgemonaten auf ein Niveau von gut 500 Registrierungen pro Monat eingependelt. Von den bisherigen Registrierungen haben etwa zehn Prozent keinen einzigen Eintrag (Adresse etc.) auf EasyGov vorgenommen. Zieht man diese von der Gesamtzahl ab, kommt man auf knapp 5'000 aktive Registrierungen in einem guten halben Jahr.

Abbildung 22: Verlauf der EasyGov Registrierungen über die vergangenen Monate

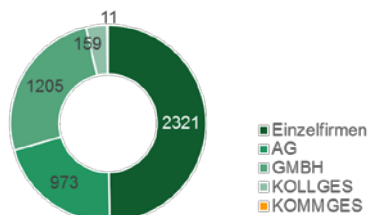


Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG, Auswertung der anonymisierten Registrierungsdaten, Stand 14.6.2018.

4.2.1 Nutzergruppen von StartBiz

Von den genannten aktiven Registrierungen ist rund die Hälfte von Einzelfirmen, ein Viertel von Gesellschaften mit beschränkter Haftung (GmbH) und weitere 20% von Aktiengesellschaften (AG). Kollektivgesellschaften (3.4%) und Kommanditgesellschaften (0.2%) sind, vergleichbar zur Situation beim vormaligen Portal StartBiz, aktuell nur marginal vertreten. Etwa 7% der aktiven Registrierungen haben bislang keine Rechtsform angegeben. Hierbei kann es sich auch um Unternehmensgründungen handeln, die sich in Bezug auf die Rechtsform des zu gründenden Unternehmens noch nicht entschieden haben.

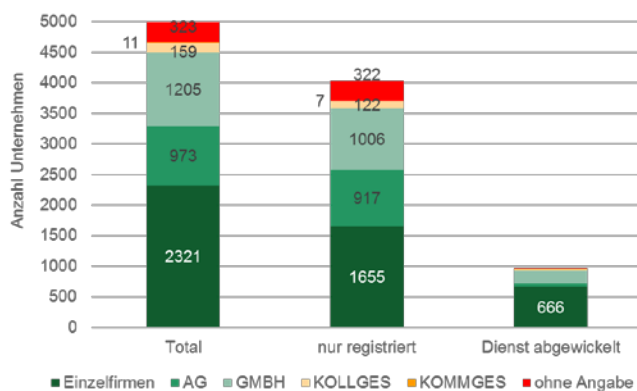
Abbildung 23: Die aktiv registrierten Unternehmen nach ihren Rechtsformen



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG, Auswertung der anonymisierten Registrierungsdaten, Stand 14.6.2018.

Der Anteil der Einzelfirmen verstärkt sich auf 69%, wenn man ausschliesslich jene Unternehmen betrachtet, die bereits einen Dienst von EasyGov genutzt haben, d.h. eine Anmeldung vorgenommen oder eine Transaktion abgeschlossen haben (siehe dazu folgendes Kapitel zur Nutzung von EasyGov).

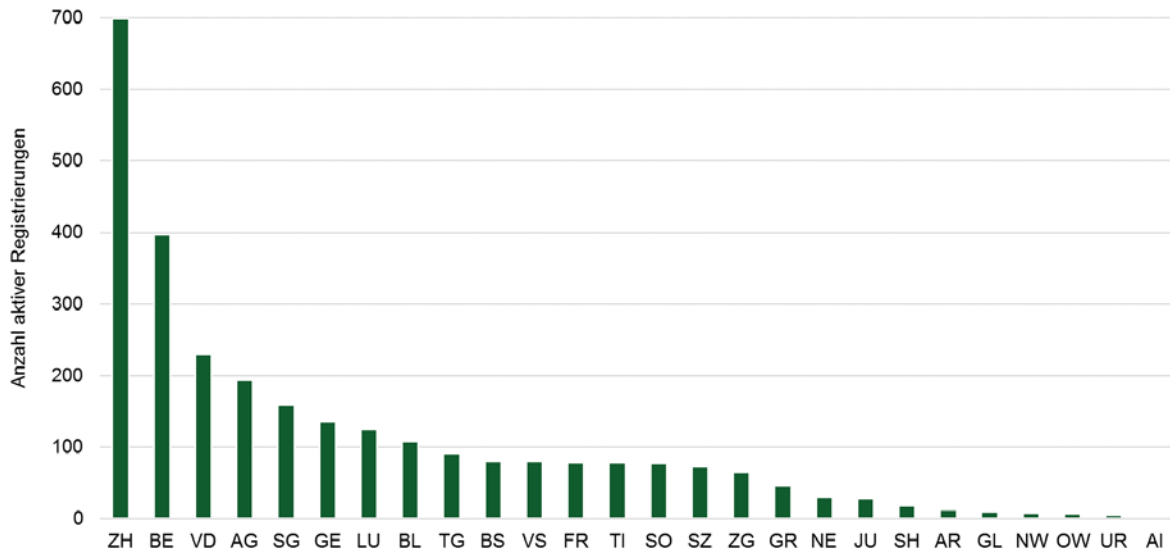
Abbildung 24: Rechtsformen der registrierten Unternehmen



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG, Auswertung der anonymisierten Registrierungsdaten, Stand 14.6.2018.

Die Unternehmen, die sich bis jetzt auf EasyGov registrierten, kommen aus der ganzen Schweiz. Alle Kantone sind bereits vertreten, wobei Zürich und Bern, aber auch Aargau, Waadt, St.Gallen, Genf und Luzern eine vergleichsweise hohe Anzahl an registrierten Unternehmen aufweisen.

Abbildung 25: Verteilung der aktiven Registrierungen auf die Schweizer Kantone

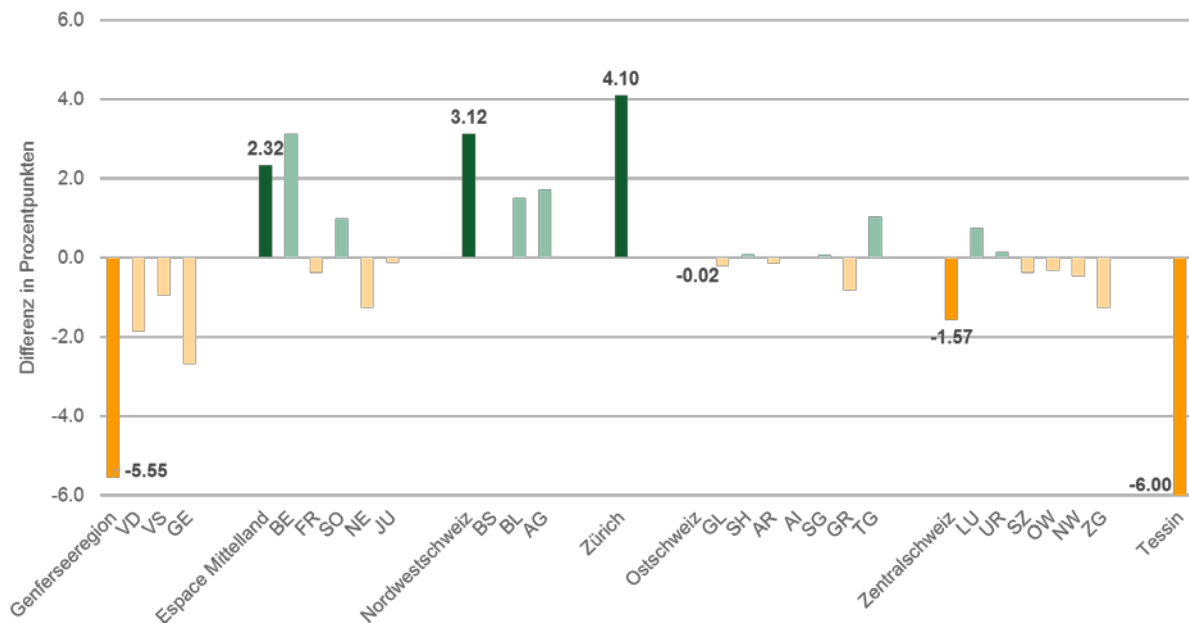


Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG, Auswertung der anonymisierten Registrierungsdaten, Stand 14.6.2018.

Wenn man ausschliesslich jene Registrierungen betrachtet, die bereits einen Dienst von EasyGov (Anmeldung, Mutation etc.) in Anspruch genommen haben, zeigt die Verteilung auf die Kantone ein etwas anderes Bild. Dabei verstärkt sich der Anteil des Kantons Zürich: fast ein Viertel all jener Unternehmen, die bereits eine Anmeldung oder Transaktion über EasyGov vorgenommen haben, kommt aus Zürich. Auch die Anteile von Bern, Aargau, Luzern Waadt und Genf liegen bei den EasyGov-Nutzern relativ hoch.

Da über EasyGov bislang vor allem Unternehmensgründungen vorgenommen werden können, kann seine Nutzung gut zum allgemeinen Gründungsgeschehen in Bezug gesetzt werden. Die vorherige Abbildung zeigt die Differenz zwischen den kantonalen Anteilen an EasyGov-Nutzern einerseits und an den Gesamtgründungen (gemäss BFS-Statistik) andererseits. Die kantonale Verteilung der EasyGov-Nutzer, die bereits einen Dienst (vorwiegend Anmeldungen) abgewickelt haben, entspricht nur in der Ostschweiz weitgehend auch den kantonalen Anteilen an den Gesamtgründungen in der Schweiz. In Zürich nutzten vergleichsweise viele Gründer das Angebot von EasyGov, auch in der Nordwestschweiz sind Anmeldungen über EasyGov unter den Gründern vergleichsweise stark vertreten. In allen anderen Kantonen liegen die Anteile der Gründer, die EasyGov nutzten, zum Teil deutlich unter den kantonalen Anteilen an Gründungen, d.h. dort ist die Nutzung von EasyGov noch unterdurchschnittlich vertreten. Vor allem im Tessin aber auch in der gesamten Genferseeregion sowie in der Zentralschweiz (ausgenommen Kanton Luzern) ist die EasyGov Nutzung noch unterdurchschnittlich ausgeprägt.

Abbildung 26: Differenz zwischen kantonalen Anteilen an EasyGov-Nutzern und an Gesamtgründungen



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG, Auswertung der anonymisierten Registrierungsdaten, Stand 14.6.2018; BFS Unternehmensdemografie zum Jahr 2015, Stand: Oktober 2017.

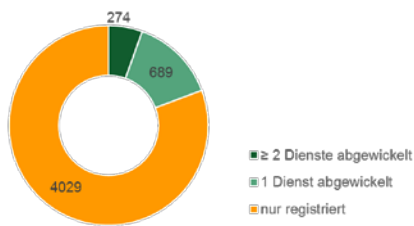
Bei der EasyGov Registrierung kann die Berufsbezeichnung eingegeben werden, muss aber nicht. Die meisten Nutzer lassen diese Angabe weg. Von jenen etwa 900 Nutzern, die eine diesbezügliche Aussage gemacht haben, gibt ein Viertel die Berufsbezeichnung Unternehmensberater an, weitere 20% zählen sich zu den Informatikingenieuren und –beratern. Dies belegt eine hohe Affinität und auch Offenheit dieser beiden Berufsgruppen für digitale Lösungen. Als weitere Berufsgruppen sind freischaffende Künstler, Ingenieure, Projektleiter und Architekten, aber auch Wirte, Imbissstände/Take-Aways, selbstständige Mediziner, Sportler, Kosmetiker, Coiffeure sowie Wirtschaftsprüfer/Steuerberater, Treuhänder oder Journalisten. Weitere Angaben machen jeweils weniger als 1% aus, zeigen aber auf, dass bei den EasyGov-Nutzern neben den beiden Hauptnutzergruppen, Unternehmensberater und Informatiker, ein weites Feld an Berufen vertreten ist. Die Möglichkeit sich bestimmten Branchen zuzurechnen, bestätigt dieses Bild. Auch hier sind wiederum Informatikdienstleistungen und Rechts-/Steuer- und Unternehmensberatung die beiden mit Abstand am stärksten vertretenen Branchen.

4.2.2 Nutzung von StartBiz

Wie bereits deutlich geworden ist, unterteilt sich die Gesamtzahl an Registrierungen bei EasyGov in zwei Gruppen von Unternehmen:

- (i) Unternehmen, die eine oder mehrere angebotene Dienstleistung(en) des Tools d.h. Anmeldungen, Transaktionen, Mutationen in Anspruch nahmen (im Folgenden als „EasyGov-Nutzer“ bezeichnet);
- (ii) Unternehmen, die sich auf EasyGov registrierten, aber bislang noch keinen Dienst im Sinne einer konkreten Anmeldung über EasyGov vorgenommen haben (im Folgenden als „EasyGov-Registrierer“ bezeichnet);

Abbildung 27: Unterteilung der auf EasyGov registrierten Unternehmen in EasyGov-Nutzer und EasyGov-Registrierer

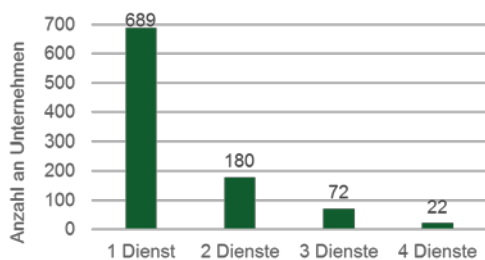


Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG, Auswertung der anonymisierten Registrierungsdaten, Stand 14.6.2018.

Von allen registrierten Unternehmen nahmen bislang rund 80% keinerlei Anmeldungen oder Transaktionen über das Portal EasyGov vor (81%, 4'029 Unternehmen), d.h. sie sind aktuell als EasyGov-Registrierer zu bezeichnen. Die restlichen 20% (963 Unternehmen) haben bereits einen Dienst in Anspruch genommen, das heisst einen konkreten Prozess (Anmeldung, Transaktion etc.) über EasyGov abgewickelt. Beim StartBiz Portal waren diese Anteile zuletzt deutlich anders ausgefallen: weniger als die Hälfte der dort registrierten Unternehmen nahm letztendlich keinen Dienst in Anspruch, mehr als die Hälfte (58%) waren aktive Nutzer gewesen, die auch Anmeldungen über StartBiz abgewickelt hatten. Dass der Anteil der aktiven EasyGov-Nutzer noch recht niedrig liegt, ist gewiss auch auf den kurzen Betrachtungszeitraum zurückzuführen. Zusätzlich sind die angebotenen Dienste bislang noch begrenzt und nicht für alle Unternehmen relevant. Im Zuge der StartBiz Nutzenbewertung gaben viele jener Unternehmen, die sich registriert, aber keine Anmeldung über StartBiz abgeschlossen hatten, an, dass letztendlich aufgrund ihrer Unternehmenskriterien keine Notwendigkeit bestand, sich bei den entsprechenden Stellen anzumelden. Hier kann angenommen werden, dass dies in Teilen auch auf die EasyGov-Registrierer zutrifft.

Von den EasyGov-Nutzern, also jenen, die bereits eine Anmeldung oder Transaktion über EasyGov vorgenommen haben, haben fast drei Viertel ausschliesslich einen einzigen Dienst (insbes. AHV Anmeldung, aber auch HR-Anmeldung oder MWST Anmeldung) abgewickelt. Bislang haben nur rund 5% aller auf EasyGov registrierten Unternehmen mehr als einen Dienst in Anspruch genommen und genutzt (ein Viertel aller EasyGov-Nutzer).

Abbildung 28: Anzahl der in Anspruch genommenen Dienste der EasyGov-Nutzer



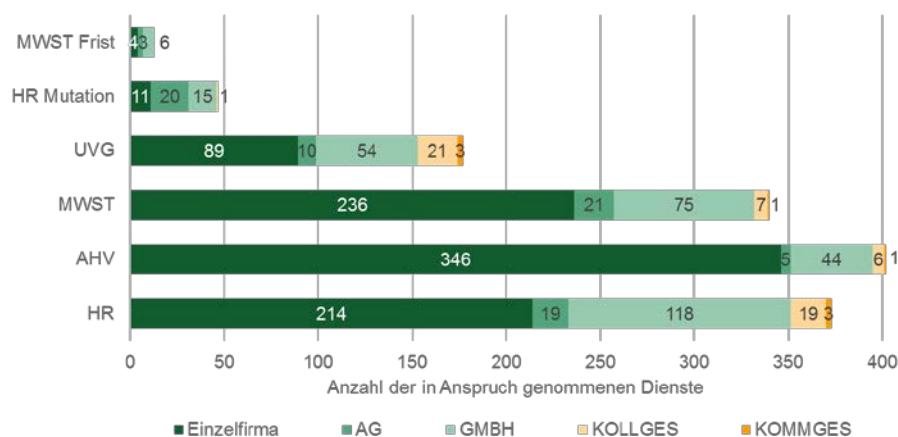
Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG, Auswertung der anonymisierten Registrierungsdaten, Stand 14.6.2018.

Wird die Nutzung anhand der in Anspruch genommenen Dienstleistungen (Handelsregister, MWST, AHV/IV/EO/ALV und Unfallversicherung) differenziert, kann Folgendes festgestellt werden (siehe auch Abbildung): Die meisten verwendeten das Online-Portal zur Anmeldung bei der Ausgleichskasse (AHV/IV/EO/ALV), nämlich 402 Anmeldungen und damit 30% aller in Anspruch genommenen Dienste. Am zweithäufigsten wurde die Möglichkeit der Online-Eintragung ins Handelsregister genutzt mit 373 Anmeldungen und 28% aller in Anspruch genommenen Dienste, dicht gefolgt von den Anmeldungen

bei der Mehrwertsteuer (340 Anmeldungen, 25%). Diese Anteile belegen eine deutlich ausgeglichene Nachfrage als vormals bei StartBiz zu beobachten war: Bei StartBiz hatten die AHV-Anmeldungen mit einem Anteil von über 40% aller in Anspruch genommenen Dienste klar dominiert.

Bei allen in Anspruch genommenen Diensten spielen die Einzelfirmen eine gewichtige Rolle, ihr Anteil ist weiterhin sehr hoch. Ihre Anteile liegen nur bei den neuen Diensten etwas niedriger, die unter StartBiz noch nicht verfügbar waren und die sich nicht auf eine Unternehmensgründung beziehen, sondern im laufenden Betrieb eines KMU von Relevanz sind: Mutationen im Handelsregister sowie die (aktuell nicht mehr möglichen) MWST-Transaktionen. Bei diesen beiden sind die Anteile der unterschiedlichen Rechtsformen deutlich ausgeglichener. Auch bei den Anmeldungen zur UV sind andere Rechtsformen als Einzelfirmen stärker vertreten.

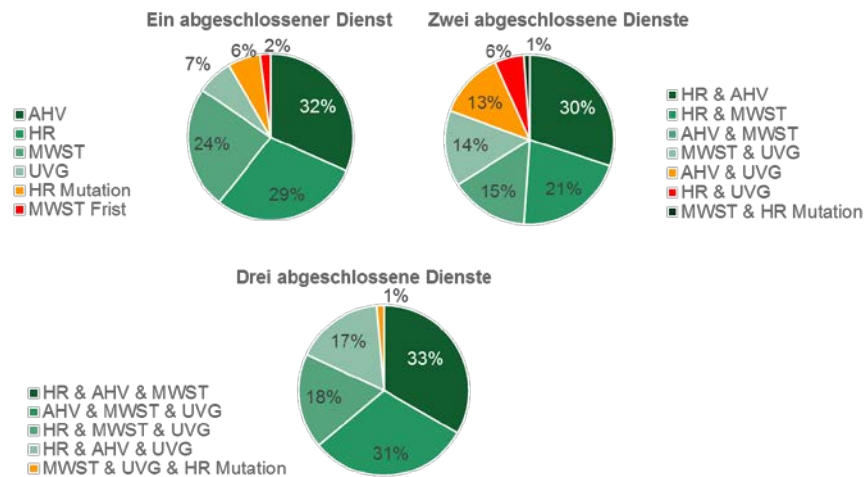
Abbildung 29: In Anspruch genommene EasyGov Dienste nach Rechtsform der Nutzer



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG, Auswertung der anonymisierten Registrierungsdaten, Stand 14.6.2018.

Wenn mehr als ein Dienst in Anspruch genommen wurde, so wurden die Angebote „Anmeldung bei der Ausgleichskasse“ und „Eintrag im Handelsregister“ am häufigsten gemeinsam in Anspruch genommen. Ansonsten finden sich viele unterschiedliche Kombinationen, es zeigt sich keine klare Dominanz einer bestimmten Kombination von Diensten. Auch wenn drei Dienste in Anspruch genommen wurden, wurden hierfür verschiedene Angebote kombiniert. Allein bei den 22 Unternehmen, die vier Dienste in Anspruch genommen haben, handelt es sich stets um die vier gemeinsamen Anmeldungen bei AHV, HR, MWST und UV.

Abbildung 30: Kombinationen der in Anspruch genommenen Dienste von EasyGov



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG, Auswertung der anonymisierten Registrierungsdaten, Stand 14.6.2018.

4.3 Der Nutzen von EasyGov

Nachdem in den vorherigen beiden Kapiteln die Nutzer wie auch die Nutzung von EasyGov betrachtet wurden, steht im vorliegenden Kapitel die Bewertung der daraus generierten Wirkungen im Vordergrund. Dabei liegt der Fokus auf dem monetarisierten Nutzen von EasyGov. Zu den qualitativen Nutzenindikatoren wie Kundenzufriedenheit kann keine Aussage getroffen werden, da keine Nutzerbefragung durchgeführt wurde. Im folgenden Kapitel wird zuerst eine Hochrechnung des bislang von EasyGov generierten Nutzens auf Basis der StartBiz-Nutzengrössen durchgeführt, anschliessend wird dieser Nutzen den seitens SECO getragenen Kosten für EasyGov gegenübergestellt.

Die Nutzer des Online-Schalters EasyGov profitieren neben anderen Vorteilen insbesondere von Zeit- und Kostenersparnissen im Vergleich zum herkömmlichen, nicht digitalen Abwicklungsweg. Im Zuge der Nutzenbewertung von StartBiz im Jahr 2016 wurden diese quantitativen Vorteile von den Nutzern des Online-Portals belegt. Aufgrund der erst kurzen Laufzeit von EasyGov wurde für die vorliegende Nutzenbewertung keine eigene empirische Analyse der generierten Wirkungen durchgeführt. Da EasyGov aktuell nur eine Dienstleistung mehr anbietet als vormals StartBiz und die ausführliche Nutzenbewertung von StartBiz erst vor zwei Jahren abgeschlossen wurde (Zumbusch et al. 2016), kann die EasyGov-Nutzenbewertung gut auf die damaligen Erkenntnisse zurückgreifen. Für die folgenden Berechnungen wurden somit die im Rahmen der StartBiz Nutzenbewertung identifizierten und spezifizierten Wirkungen des angebotenen Online-Schalters zu aktuellen Beträgen monetarisiert und auf die gegenwärtigen Nutzerdaten von EasyGov hochgerechnet.

Nutzenberechnung pro Unternehmen

Die vormalige StartBiz-Nutzenbewertung stützte sich auf zwei Pfeiler:

- Pfeiler 1: individuelle Einschätzungen der StartBiz-Nutzer zu ihren Zeit- und Kostenersparnissen durch die Nutzung des Online-Schalters;

- Pfeiler 2: errechnete Einsparung durch den Vergleich von genannten Zeit- und Kostenaufwänden jener Gründer, die StartBiz genutzt hatten, und jener, die die notwendigen Anmeldungen ohne StartBiz vorgenommen hatten (mit/ohne Vergleich).

Zur Identifizierung des generierten Nutzens von StartBiz wurden die Werte der beiden Pfeiler gemittelt. Hierbei zeigte sich, dass die formalen Aufgaben der Unternehmensgründung mit dem Online-Portal im Schnitt in nur einem Drittel der Zeit und mit der Hälfte der Kosten abgewickelt werden konnten (Zumbusch et al. 2016).

Für die Nutzenbewertung von EasyGov wird angenommen, dass dieser identifizierte Nutzen für die Nutzer von EasyGov gleichermassen feststellbar ist. Die angegebene Zeitersparnis wurde mit aktuellen Beträgen gemäss BFS-Daten monetarisiert. Zum Bruttotagesatz in privaten Unternehmen gemäss BFS-Lohnstrukturerhebung⁸ wurden die entsprechenden Arbeitgeberbeiträge zur Sozialversicherung gemäss BFS-Daten zur Struktur der Arbeitskosten hinzugerechnet (vgl. Kapitel 1.3 Methodik sowie 2.3 zur Monetarisierung). So wurde die identifizierte Zeitersparnis mit einem durchschnittlichen Tagessatz von 370.- CHF monetarisiert. Dadurch lassen sich die Einsparungen (monetarisierte Zeit und Kosten) summieren. Im Mittel ergeben sich somit rund 2'300.- CHF, die ein Unternehmen durch die Nutzung von EasyGov einsparen kann. Die folgende Tabelle zeigt die Einsparungen pro Unternehmen, wie sie auf Basis der StartBiz Ergebnisse für die Nutzenbewertung von EasyGov umgelegt und aktualisiert wurden.

Tabelle 2: Zeit- und Kosteneinsparungen pro Unternehmen durch Nutzung des Online-Schalters

Pfeiler 1	Pfeiler 2		→ Nutzen des Online-Portals		
Geschätzte Differenz	Aufwand für Gründung		Errechnete Differenz (mit/ ohne)	Gemittelte Differenz (Pfeiler 1, Pfeiler 2)	
Einsparung durch Online-Portal Mittelwert	Ohne Online-Portal Mittelwert	Mit Online-Portal Mittelwert	Einsparung durch Online-Portal	Einsparung durch Online-Portal	
4.7 AT weniger	4.3 AT	2.8 AT	1.5 AT weniger	~ 3 AT weniger	2/3 der AT
820.- CHF weniger	2'125.- CHF	710.- CHF	1'415.- CHF weniger	~ 1'100.- CHF weniger	1/2 der CHF
				Total (monetarisiert mit 370.-CHF / AT) ~ 2'300.- CHF	

Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG, auf Basis der StartBiz Nutzenbewertung (Zumbusch et al. 2016), BFS-Lohnstrukturerhebung zum Jahr 2016 (BFS 2017), Struktur der Arbeitskosten (BFS 2016).

Anm.: AT steht für Arbeitstage; die Frankenbeträge stellen die weiteren finanziellen Kosten für die Gründung abseits der bereits berücksichtigten Arbeitskosten dar.

Differenzierung nach Nutzergruppen

Dieser Nutzen von 2'300.- CHF gilt für alle EasyGov-Nutzer. Eine Differenzierung des Nutzens nach den einzelnen Nutzergruppen, insbesondere nach deren Rechtsform, war im Rahmen der vormaligen StartBiz Nutzenerhebung nicht möglich. Damit kann sie auch nicht bei den aktuellen Hochrechnungen für EasyGov vorgenommen werden. Da StartBiz aus unterschiedlichen Gründen grossteils von Einzelfirmen genutzt wurden, wurde bei den einstigen Umfragen allein für diese Rechtsform der Nutzer ein belastbares Sample erreicht. Bei den anderen Rechtsformen waren die Samples aus der Befragung nicht gross genug.

⁸ Die aktuellsten BFS Daten zur Lohnstrukturerhebung beziehen sich auf das Jahr 2016. Der für private Unternehmen genannte durchschnittliche Bruttomonatslohn wurde mit dem formalen Mittel von 21.75 Arbeitstagen pro Monat auf einen Bruttotagesatz umgerechnet.

Hochrechnungen wiesen jedoch darauf hin, dass die jeweiligen Angaben an Einsparungen bei den anderen Rechtsformen tendenziell höher lagen als bei den Einzelfirmen. Dies mag daran liegen, dass der Nutzen des Online-Portals bei potenziell aufwändigeren Gründungsbedingungen der anderen Rechtsformen in Folge auch grösser ausfallen kann. In Folge wurde auch für diese Unternehmen mit den Werten der Einzelfirmen gerechnet, unter der Annahme, dass sich die Nutzenbewertungen damit auf der abgesicherten Seite der unteren Wertgrenze bewegen. Dementsprechend kann der zuvor genannte Wert von 2'300.- CHF an Nutzen pro EasyGov-Nutzer für Unternehmen aller Rechtsformen als Richtwert herangezogen werden.

Eine Differenzierung des Nutzens nach den einzelnen Nutzergruppen sollte sich im Rahmen zukünftiger Nutzenbewertungen als möglich erweisen, da sich aktuell eine zunehmende Zahl an Nutzern anderer Rechtsformen als derjenigen der Einzelfirma abzeichnet. Gerade bei den neuen Diensten von EasyGov, die sich nicht mehr ausschliesslich auf die Unternehmensgründung beziehen, sind tendenziell mehr Unternehmen anderer Rechtsformen auszumachen. Somit ist zu erwarten, dass bei künftigen Umfragen auch zu diesen Rechtsformen aussagekräftige Samples erreicht werden können.

Differenzierung nach angebotenen Dienstleistungen

Leider konnten im Rahmen der StartBiz-Nutzenbewertung (Zumbusch et al. 2016) auch keine differenzierten Aussagen zum Nutzen pro angebotener Dienstleistung gemacht werden. Indem erstens die Nutzer nach der genauen Verwendung des Online-Schalters befragt und die Nutzerdaten ausgewertet wurden, wären die geschätzten Kosteneinsparungen den einzelnen Angeboten bzw. Angebots-Kombinationen theoretisch zuordenbar. Die damaligen Auswertungen belegten auch, dass grundsätzlich Unterschiede in der Höhe des Nutzens nach Angebot bzw. nach Kombination von Angeboten existieren. Die Spannweite des generierten Nutzens pro Dienstleistung reicht gemäss den damaligen Berechnungen von ca. 1'000 bis 8'000 CHF. Tendenziell wurde damals der Nutzen bei der Anmeldung der AHV am grössten eingeschätzt, gefolgt von der Eintragung ins Handelsregister und an dritter Stelle der Mehrwertsteuer-Anmeldung. Zur UV-Anmeldung lagen keine expliziten Schätzungen vor. Verallgemeinernde Aussagen zum Nutzensausmass der einzelnen Angebote bzw. Kombinationen und deren Aufspaltung nach Zielgruppen (Rechtsformen bspw.) konnten nicht getroffen werden, da wiederum die Anzahl der jeweils gewonnenen Samples unzureichend hoch war. Immerhin belegten die Auswertungen, dass der (geschätzte) Nutzen je nachdem, wie viele Dienstleistungen des Online-Schalters man in Anspruch nimmt, demgemäss zunahm.

Auch hier ist zu erwarten, dass im Rahmen zukünftiger Nutzenbewertungen auf grössere Nutzergruppen pro Angebot zurückgegriffen und belastbare Samples als Bewertungsgrundlage erreicht werden können.

Aggregation des generierten Gesamtnutzens von EasyGov

Um eine detaillierte Nutzenberechnung von EasyGov durchführen zu können, müsste idealerweise für jede Nutzergruppe (insbes. gemäss Rechtsform der nutzenden Unternehmen) wie auch für jedes Angebot der Nutzen differenziert berechnet werden. Da im Rahmen der StartBiz-Nutzenbewertung die Samples für diese Differenzierung nicht ausreichend hoch ausfielen, muss auch die vorliegende EasyGov-Nutzenbewertung auf diese Differenzierung verzichten. Es liegen ihr keine differenzierten Nutzensaussagen als Basis für die Hochrechnung auf die aktuellen EasyGov-Nutzerdaten vor.

Die folgende Aggregation des von EasyGov generierten Nutzens bewegt sich somit tendenziell am unteren Rand des Möglichen – aus zwei Gründen:

- Der für Einzelfirmen identifizierte Nutzen wurde auch als Berechnungsgrundlage für die Unternehmen anderer Rechtsformen verwendet (- deren Nutzen aus dem Online-Portal, wie die Umfrageergebnisse der StartBiz Nutzenbewertung aufzeigen, tendenziell grösser ausfällt).
- Der identifizierte Nutzen wird pro Nutzer gerechnet. Das heisst, Mehrfachnutzungen einiger Nutzer werden nicht berücksichtigt, auch mögliche Synergieeffekte fliessen zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht in die Nutzenbewertung mit ein, da sie im Rahmen der StartBiz-Umfragen nicht tragfähig ermittelt werden konnten.

Demzufolge kann die folgende Gesamtnutzenberechnung über alle EasyGov-Nutzer aufgestellt werden: Angesichts der 666 Einzelfirmen und 297 Unternehmen anderer Rechtsformen, die EasyGov zwischen Oktober 2017 und Mitte Juni 2018 für eine Anmeldung genutzt haben, resultiert ein Gesamtnutzen von knapp 2.2 Mio. CHF. Rechnet man diesen Nutzen in einen monatlichen Durchschnittswert und diesen anschliessend auf ein Jahr um, ergibt sich daraus ein hochgerechneter Gesamtnutzen von EasyGov pro Jahr von etwa 3.3 Mio. CHF, der aufgrund einer effizienteren Abwicklung administrativer Aufgaben durch den Online-Schalter EasyGov generiert wird (siehe folgende Tabelle).

Tabelle 3: Nutzen von EasyGov durch Online-Abwicklung von administrativen Aufgaben

Berechneter Nutzen von EasyGov pro Einzelfirma	Anzahl EasyGov Nutzer (11/17-6/18)	Gesamtnutzen von EasyGov (11/17-6/18)	Hochgerechneter Gesamtnutzen von EasyGov pro Jahr
2'300 CHF	963	2.2 Mio CHF	3.3 Mio CHF

Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG, auf Basis der StartBiz Nutzenbewertung (Zumbusch et al. 2016), BFS-Lohnstrukturerhebung zum Jahr 2016 (BFS 2017), Struktur der Arbeitskosten (BFS 2016).

Ergänzend zu jenem Nutzen, den EasyGov im Sinne von Zeit- und Kostenersparnissen durch die Online-Abwicklung administrativer Aufgaben für seine Nutzer generiert, verzeichnen zum Teil auch jene Unternehmen, die sich zwar auf EasyGov registriert, bislang aber noch keine Anmeldung oder Mutation über das Portal abgewickelt haben, bestimmte Vorteile (Informationsgewinn etc.) durch das Tool. Dieser Nutzen für die so genannten EasyGov-Registrierer ist ebenfalls zu berücksichtigen. Im Rahmen der StartBiz Erhebungen wurde ermittelt, dass das Online-Portal in manchen Fällen nur als Informationstool verwendet wurde. Folglich kann ein Nutzengewinn unter anderem durch die Informationsbeschaffung, Konkretisierung von bestimmten administrativen Fragen oder auch durch die angebotene Pflichtenklärung resultieren. Zum durchschnittlichen Ausmass dieses Nutzens konnte im Zuge der StartBiz Auswertungen keine belastbare Aussage getroffen werden, da das entsprechende Sample nicht gross genug war.

Die vorhandenen Antworten und diesbezügliche Berechnungen liessen allerdings zu, das Nutzenausmass einzugrenzen. Gemäss Angaben zeigten sich rund 500.- CHF an Nutzen pro EasyGov-Registrierer. Dieser Wert wurde als Grössenordnung für exemplarische Berechnungen herangezogen. Gleichzeitig wurde er eher tief angesetzt (d.h. um Ausreisser nach oben bereinigt). Auf Basis dieser Annahme resultiert durch die 4029 aktiven EasyGov-Registrierer zwischen November 2017 und Mitte Juni 2018 ein Gesamtnutzen in Höhe von gut 2 Mio. CHF. Rechnet man diesen Wert auf ein ganzes Jahr um, kann man von etwa 3 Mio. CHF an Nutzen ausgehen, der durch die sonstigen Angebote von EasyGov (Informationen, Konkretisierungen, Pflichtenklärung etc.) neben der angebotenen Abwicklung konkreter Dienste generiert wird (siehe folgende Tabelle).

Tabelle 4: Nutzen für EasyGov-Registrierer (ohne Abwicklung konkreter Dienste)

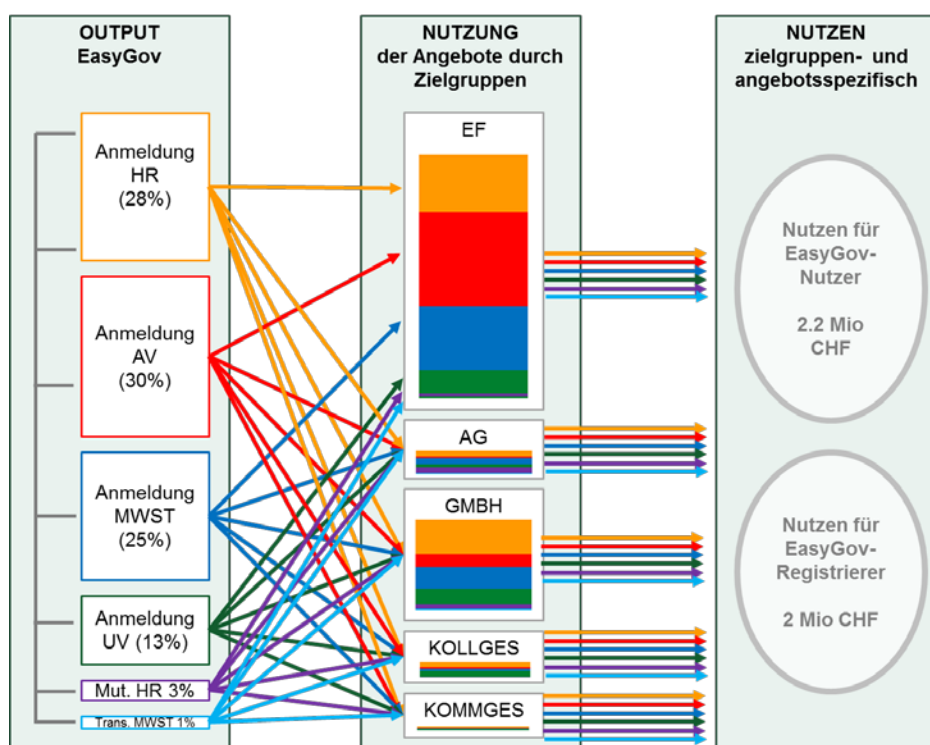
Berechneter Nutzen pro EasyGov-Registrierer	Anzahl EasyGov Registrierer (11/17-6/18)	Gesamtnutzen für EasyGov-Registrierer (11/17-6/18)	Hochgerechneter Gesamtnutzen für EasyGov-Registrierer pro Jahr
500 CHF	4029	2 Mio CHF	3 Mio CHF

Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG, auf Basis der StartBiz Nutzenbewertung (Zumbusch et al. 2016).

Werden schliesslich die beiden errechneten Nutzen – jener, der durch die konkrete Abwicklung von Diensten, und jener, der allein durch die Informations- und weiteren Angebote von EasyGov entsteht, – summiert, kann folgende Aussage getroffen werden: Insgesamt generierte das Online-Portal EasyGov sowohl dadurch, dass Unternehmen aktiv eine seiner Dienstleistungen zur formellen Unternehmensgründung in Anspruch nehmen, als auch dadurch, dass registrierte Unternehmen wichtige Informationen erhalten, in seinen ersten Monaten einen Gesamtnutzen von rund 4.2 Mio. CHF. Die folgende Abbildung illustriert zusammenfassend wie sich dieser Nutzen ableitet und zusammensetzt. Leider können zum gegenwärtigen Zeitpunkt noch nicht alle gewünschten und vom Nutzenmodell (siehe Abbildung 3) vorgesehenen Differenzierungen vorgenommen werden, bspw. nach Rechtsform der Nutzer oder nach wahrgenommenem Dienst. Die entsprechenden Samples sind hierfür noch nicht ausreichend.

Umgelegt auf ein ganzes Jahr Laufzeit kann gegenwärtig davon ausgegangen werden, dass sich der von EasyGov generierte Nutzen in einer Höhe von etwa 6.3 Mio. CHF bewegt.

Abbildung 31: Bisheriger Nutzen von EasyGov gemäss Nutzung und Nutzergruppen (11/17 – 6/18)



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG, auf Basis der StartBiz Nutzenbewertung (Zumbusch et al. 2016), BFS-Lohnstrukturerhebung zum Jahr 2016 (BFS 2017), Struktur der Arbeitskosten (BFS 2016).

Anm: In der Abbildung steht «Mut. HR» für Mutationen beim Handelsregister, «Trans. MWST» für Mehrwertsteuer-Transaktionen. Alle weiteren Abkürzungen entsprechen jenen des Fliesstextes und finden sich im Abkürzungsverzeichnis.

Diesem Nutzen stehen Kosten für die Entwicklung von EasyGov sowie Betriebs- und Personalkosten für seine Wartung und Pflege gegenüber. SECO intern standen zuletzt nicht ganz eineinhalb Stellen für EasyGov zur Verfügung, etwa 70 Stellenprozent für den laufenden Betrieb von EasyGov und weitere 70 Stellenprozent für die Entwicklung. In Summe fielen dem SECO im Jahr 2017 mit der Finalisierung von Version 1.0 und seiner Lancierung rund 1.5 Mio. CHF an Kosten an. Diese Summe ist vergleichsweise hoch und nur bedingt repräsentativ, weil das Portal über die letzten zwei Jahre von Grund auf entwickelt wurde und somit die Entwicklungskosten in dieser Zeitspanne zu Buche schlagen. Die Durchschnittskosten sollten hier über eine längere Zeit betrachtet zurückgehen auf einen Wert um die 800'000.- CHF pro Jahr. Im Jahr 2016 lagen die relativen Kosten des SECO bei diesem kalkulierten Durchschnittswert.

Geht man von den vorgesehenen 800'000.- CHF aus, die dem SECO in Zukunft pro Jahr für EasyGov anfallen sollen, kann mit einem Nettonutzen des Online-Schalters in Höhe von etwa 5.5 Mio. CHF pro Jahr gerechnet werden. Grundsätzlich ist dabei zu bedenken, dass sich in Zukunft erstens die Kosten für EasyGov auf einem niedrigeren Niveau einpendeln sollten. Zweitens ist zu erwarten, dass EasyGov bei längerer Laufzeit und mehr angebotenen Diensten auch mehr Nutzer ansprechen und gewinnen kann. Im Prinzip zeigen sich zwei Zielgruppen, die als Nutzerpotenziale für die Zukunft differenziert angesprochen werden sollten:

- Erstens stellt die hohe Zahl an EasyGov-Registrierern (4'029 im Vergleich zu 963 aktiven Nutzern zwischen 11/17 und 6/18) für die Zukunft ein grosses Nutzerpotenzial dar. Ihre Registrierung belegt sowohl ein grundsätzliches Interesse als auch ihre Bereitschaft zur Nutzung von Online-Angeboten. Bei dieser Gruppe gilt es insbesondere herauszufinden, aus welchen Gründen keine aktive Nutzung von Diensten stattfindet. Zum einen dürfte es an der aktuell noch begrenzten Palette an angebotenen Diensten liegen, die – insbesondere aufgrund der gegenwärtig noch starken Ausrichtung auf die Unternehmensgründung – nicht für alle Unternehmen gleichermaßen relevant ist. Hier können durch die weitere Integration von neuen Diensten und Angeboten, die auch entsprechend aktiv kommuniziert werden, in Zukunft gewiss grössere Anteile der auf EasyGov registrierten Unternehmen auch für eine aktive Nutzung gewonnen werden. Aber auch andere Aspekte können Unternehmen davon abhalten, EasyGov aktiv zu nutzen, obwohl sie sich bereits registriert haben. Diese gilt es ebenfalls herauszufinden und aktiv zu bearbeiten.
- Zweitens stellen all jene Unternehmen der Schweiz, die sich bislang noch nicht registriert haben, ein grosses Potenzial für die Zukunft dar, das aktiv angesprochen werden könnte. Bei dieser Gruppe wird zwischen (i) jenen, die EasyGov kennen, aber als nicht relevant für sich selbst einstufen, und (ii) jenen, die das Angebot EasyGov nicht kennen, zu unterscheiden sein. Um die Nutzerzahlen in Zukunft zu stärken, wird auch bei diesen Gruppen darauf zu achten sein, das Angebot von EasyGov um weitere Dienste auszubauen und insbesondere auch aktivst zu kommunizieren.

In Summe sollte dies dazu beitragen, dass der generierte Nettonutzen durch EasyGov über die kommenden Jahre tendenziell ansteigt.

5 Schlussfolgerungen

Wie die vorherigen Kapitel aufgezeigt haben, können die beiden E-Government-Angebote des SECO den Schweizer Unternehmen einen beträchtlichen Mehrwert bieten. Beide generieren für die meisten jener Unternehmen, die sie aktiv in Anspruch nehmen, auch einen nachweisbaren Nutzen. Dieser Nutzen variiert je nach Unternehmen sowie je nach genutzter Dienstleistung. Gleichzeitig belegen die Analysen, dass die beiden E-Government-Angebote, Information durch das KMU Portal auf der einen Seite und Abwicklungsmöglichkeiten durch EasyGov auf der anderen Seite, eine sinnvolle Kombination bilden und gemeinsam zentrale Unternehmensbedarfe ansprechen.

Der Nutzen, den die beiden Angebote bei den Schweizer Unternehmen generieren können, unterscheidet sich grundlegend gemäss ihren unterschiedlichen Stossrichtungen. Gleich ist, dass bei beiden - sowohl beim KMU Portal als auch bei EasyGov - die quantitativen Nutzenkategorien Zeit und Geld nur einen Teilaspekt des Nutzenspektrums abbilden. Bei beiden, insbesondere jedoch beim KMU Portal mit seinem Informationscharakter, spielen qualitative Nutzen mindestens eine ebenso wichtige Rolle.

5.1 Zur Nutzenbewertung des KMU Portals

Das KMU Portal zielt auf das essentielle Grundbedürfnis aller Unternehmen nach zuverlässiger, aktueller und praxisnaher Information zu den vielfältigen finanziellen, rechtlichen und anderen Anforderungen, die das Umfeld an sie stellt. Wie die Umfrageergebnisse zeigen, kann das KMU Portal in seiner aktuellen Aufstellung diesen Bedarf gut ansprechen und im Rahmen seiner Möglichkeiten auch abdecken. Seine Inhalte und die gewählten Angebotsformate werden von den Unternehmen durchwegs als wichtig erachtet.

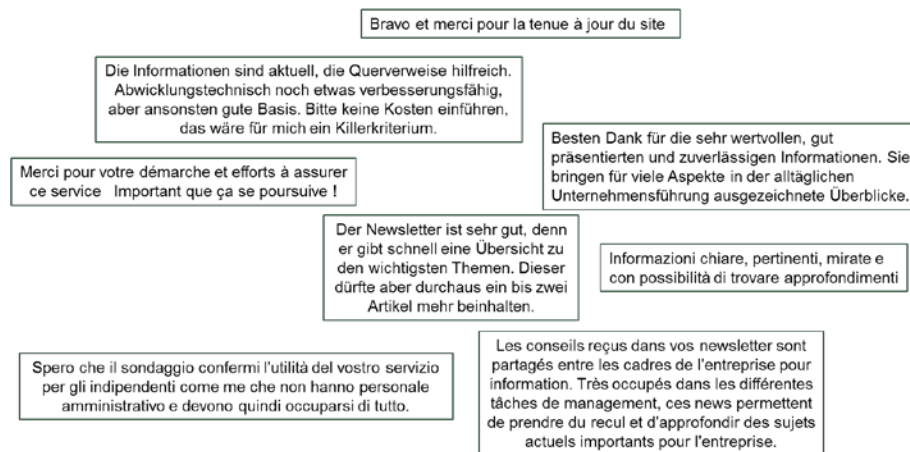
Das KMU Portal spricht einen sehr breiten und grossen Nutzerkreis an, der sich grossteils aus Schweizer Unternehmen, aber auch aus ausländischen Unternehmen sowie anderen Nutzergruppen (Vertreter der öffentlichen Verwaltung, Wirtschaftsförderungen, Notare/Treuhänder, Unternehmensverbände und viele mehr) aus dem In- und Ausland zusammensetzt. Die absolute Zahl der Nutzer ist aktuell nicht bekannt. Gemäss Webstatistik verzeichnete das Portal im Jahr 2017 rund 147'000 Besucher pro Monat. Diese beachtliche Zahl ist allerdings nicht bereinigt um eventuelle Mehrfachzugriffe oder automatisierte Zugriffe. Die Zahl der tatsächlichen Nutzer liegt somit tiefer. Dieser kann man sich bedingt annähern, indem ausschliesslich jene Zugriffe auf das Portal berücksichtigt werden, die direkt erfolgen oder unter Aktivierung eines entsprechenden Links (bspw. im Newsletter). Hieraus ergeben sich etwa 37'000 Nutzer pro Monat. Diese Zahl spiegelt im Prinzip die Mindestgrösse an aktiven Nutzern wider: Jene Nutzer, die durch Suchmaschinen auf das Portal kommen oder auch bewusst über Suchmaschinen das Portal aufrufen, sind hierbei nicht berücksichtigt. Die tatsächliche Nutzerzahl liegt also im Bereich zwischen 37'000 und 147'000.

Einige Unternehmen nutzen das Portal als generelle Informationsseite beispielsweise, wenn Anfragen bei Suchmaschinen Treffer beim Portal angeben. Andere nutzen es durchaus aktiver. Sie geben an, dass sie das KMU Portal als Art Screening-Instrument für ihr Unternehmen einsetzen, um wirtschaftspolitisch auf dem Laufenden zu bleiben, um von Umfeldveränderungen frühzeitig zu erfahren und mögliche Implikationen auf ihr Unternehmen abschätzen zu können. In diesem Zusammenhang wird die wichtige Rolle des Newsletters als monatlicher proaktiver Informationsinput unterstrichen. Dieser bildet oft den

Anlass, sich mit den darin aufgegriffenen Themen und anstehenden Herausforderungen gezielt und bewusst auseinanderzusetzen. In Summe formulieren diese Art der Nutzung und die entsprechenden Erwartungen der Unternehmen hohe Anforderungen an das Portal in Bezug auf Aktualität, Praxisnähe und konkrete Hilfestellungen sowie in Bezug auf die Breite der gesichteten Themen. Besonders hervorgehoben wird in diesem Zusammenhang die Auseinandersetzung mit den rechtlichen Grundlagen und Gesetzesänderungen. In diesem Bereich sind die Erwartungen an das KMU Portal vergleichsweise noch höher.

Die Zufriedenheit der Unternehmen mit dem Angebot des KMU Portals ist im Schnitt sehr hoch – auch wenn aufgrund der unterschiedlichen Unternehmensbedürfnisse nicht alle Nutzer gleichermaßen zufrieden gestellt werden können. Diametrale Aussagen in der Befragung können dies gut verdeutlichen: so können gebotene Informationen für den einen Nutzer relativ oberflächlich erscheinen, andere Nutzer finden diese zu detailliert und komplex. In diesem schwierigen Setting unterschiedlicher Erwartungen, Kompetenzen und Kapazitäten der Nutzer scheint das KMU Portal einen guten Weg eingeschlagen zu haben. Die Rückmeldungen sind durchwegs positiv bis sehr positiv. Auch viele ergänzende wertschätzende Aussagen in der Befragung belegen eine grosse Zufriedenheit und auch einen grossen Rückhalt für das KMU Portal. Die folgende Abbildung zeigt exemplarisch einige dieser ergänzenden Äusserungen der Nutzer zum KMU Portal. Skeptische bis negative Einschätzungen zum KMU Portal wurden nur sehr vereinzelt geäussert, diese beziehen sich ausschliesslich auf die aus Sicht der entsprechenden Unternehmen zu geringe Tiefe der gebotenen Informationen. Infolgedessen sehen sie die Informationen des Portals als wenig hilfreich für ihre konkreten Alltagsfragen an.

Abbildung 32: Beispiele für die grosse Wertschätzung des KMU Portals bei seinen Nutzern



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG 2018, gemäss Nutzerbefragung KMU Portal 2018.

Gemäss ihren Erwartungen an das Portal, steht der Erhalt der gewünschten Informationen bei den Nutzern an vorderster Stelle ihrer Nutzenbewertung. Gemäss Befragung geben fast alle Nutzer an, dass ihnen die Nutzung des KMU Portals einen klaren Wissensgewinn verschafft. Auch einen entsprechenden Qualitätsgewinn für ihre eigene Arbeit stellen viele Nutzer fest. Dies unterstreicht, dass das Portal seinen Nutzern im Schnitt den gewünschten qualitativen Nutzen bringen und ihren Bedarf grundsätzlich abdecken kann.

Konzentriert man sich ausschliesslich auf quantitative Nutzenindikatoren bietet sich für das KMU Portal die Analyse potenzieller Zeit- und Kosteneinsparungen an. Dabei ist klar, dass diese Nutzengrössen beim

KMU Portal als Informationsportal und seinen Nutzern keiner direkten Zielsetzung entsprechen. Ihr Zielerreichungsbeitrag ist somit schwer einzuordnen und wird nur mittelbar für die Nutzer fassbar. Dennoch zeigen die Befragungsergebnisse, dass etwa 60% der Nutzer des KMU Portals auch von konkreten Zeit- und Kosteneinsparungen durch die Nutzung des Portals profitieren. Durch Nutzung des KMU Portals verringert sich bei diesen Nutzern der Aufwand für ihre Informationssuche im Schnitt (Median) um etwa 4 Arbeitsstunden und um weitere 200.- CHF im Monat. In Folge kann man von etwa 400.-CHF an monetarisierbarem Nutzen für etwa 60% der Nutzer des KMU Portals ausgehen. Die anderen 40% an Nutzern können keine konkreten Veränderungen ihrer Zeit- und Kostenbedarfe für die Informationssuche ausmachen.

Damit lässt sich der monetarisierte Nutzen pro Unternehmen bedingt auf die Gesamtnutzer des KMU Portals umlegen: Wie dargelegt, ist die Eingangsgrösse der Nutzerzahlen für die Hochrechnungen nicht konkret bekannt. Bezieht man sich einmal mehr auf die belastbare Mindestzahl an Nutzern, nämlich all jene, die direkt auf das Portal zugreifen oder einen Link auf das Portal aktivieren, kann der individuelle Nutzen auf den grossen Nutzerkreis des Portals hochgerechnet werden. Hieraus ergibt sich, dass das KMU Portal den Schweizer Unternehmen einen Nutzen von etwa 38.4 Mio. CHF pro Jahr generieren kann. Da die Mindestgrösse an Nutzern zur Berechnung herangezogen wurde, bildet dieser Wert tendenziell auch den unteren Rand des Möglichen ab. Der tatsächliche monetäre Nutzen dürfte in Folge tendenziell höherliegen. Für die Nutzenberechnungen wären valide Nutzerzahlen von zentraler Bedeutung. Auch für das SECO wären diesbezüglich genauere Angaben eine wichtige Information. Hier wäre es wünschenswert, dass Möglichkeiten der Webstatistik zur Eingrenzung der Zugriffszahlen auf konkrete Nutzer ausgelotet werden würden. Doch ungeachtet der Frage der konkreten Nutzerzahlen, lässt sich feststellen, dass das KMU Portal mit vergleichsweise geringem Kostenaufwand einer grossen Menge an Unternehmen einen Mehrwert bieten und damit in Summe einen beachtlichen Nutzen generieren kann.

Ungeachtet der sehr positiven Bewertungen und des nachgewiesenen Nutzens des KMU Portals zeichnen sich auch einige Anregungen für die Zukunft ab. Die Nutzer des KMU Portals haben im Rahmen der Befragung einige Verbesserungsvorschläge geäussert, die grossteils als operative Anpassungen einzustufen sind. Zentral scheint, dass weiterhin auf grösstmögliche Aktualität der Informationen geachtet werden sollte. Da das Portal unter anderem auch als Screening Instrument Anwendung findet, kommt dieser Anforderung besondere Bedeutung zu. In diesem Zusammenhang spielt auch die Breite der Informationen und der bearbeiteten Themenfelder eine wichtige Rolle. Jedoch darf hierbei die Tiefe der Informationen nicht vernachlässigt werden. Wichtig scheint den Nutzern, dass das KMU Portal sein Angebot in Bezug auf konkrete Hilfestellungen und Praxisnähe weiter ausbaut. Das heisst, die gebotenen Informationen sollten, wo möglich, auch in praktischen Hilfestellungen ausgeführt werden, um sie für die Unternehmen umsetzbar und handhabbar zu machen. Als Beispiele werden Templates genannt, wie sie teilweise bereits angeboten werden, Checklisten, konkrete Praxisbeispiele, eventuell als Kurzvideos aufbereitet, oder auch Toolboxes. Zentral ist dabei, die angebotenen Informationen für die Unternehmen ein Stück weiter in Richtung konkrete Handlungsmöglichkeiten zu übersetzen.

In den Anregungen etlicher Nutzer werden zudem die Rechtsinformationen und Informationen zu Gesetzesänderungen als Bereich genannt, in dem bei den Unternehmen grosser Bedarf nach Information auszumachen ist und wo vom KMU Portal tendenziell noch mehr Informationen gewünscht würden. Auch die Bedeutung des KMU Newsletters wird wiederholt betont. Für die Zukunft wird diesbezüglich zumindest ein Beibehalten des Angebots in gewohnter Qualität angeregt, wobei sich einige Nutzer durchaus für einen Ausbau der darin aufgegriffenen Themen aussprechen. Auch bei den Verzeichnissen

zu relevanten Stellen für KMU könnten sich viele Nutzer einen Ausbau vorstellen. Hier werden insbesondere Ergänzungen zu den administrativ relevanten Stellen (ESTV etc.) als auch zu den verschiedenen themenbezogenen Communities explizit angesprochen. Weitere Anregungen betreffen zum Teil bereits sehr operative Aspekte des KMU Portals: so wird eine verbesserte Suchfunktion angeregt, die Ermöglichung personalisierter Favoriten, die Überarbeitung der Linksetzungen auf den französischen Seiten oder eine einfachere Strukturierung, um mit weniger Klicks zu den gewünschten Beiträgen zu kommen. Alle Anregungen der Befragung wurden dem SECO als Input für zukünftige Anpassungen des KMU Portals vorgelegt.

5.2 Zur Nutzenbewertung von EasyGov

In Ergänzung zum Informationsangebot des KMU Portals bietet EasyGov Schweizer Unternehmen die Möglichkeit, bestimmte administrative Aufgaben online abzuwickeln. EasyGov löste im November 2017 den vormaligen Online-Schalter StartBiz ab, mit dem verschiedene Anmeldungen im Zuge einer Unternehmensgründung digital vorgenommen werden konnten. EasyGov bot zusätzlich zu diesen Anmeldungen noch die Abwicklung von Mutationen beim Handelsregister sowie von Transaktionen zur Mehrwertsteuer an. Letzteres musste im April dieses Jahres deaktiviert werden. Damit ist die aktuelle Angebotspalette von EasyGov weitgehend mit jener von StartBiz identisch und richtet sich vorwiegend an Unternehmensgründer. Gleichzeitig stellt EasyGov grundsätzlich eine Verlagerung von Prozessen von analog auf digital dar. Die Prozesse selbst, ihre Anforderungen und Schritte haben sich dadurch nicht verändert.

Die vorliegende Nutzenbewertung von EasyGov ist nur bedingt aussagekräftig: sie sollte einen ersten Eindruck zur Nutzung von EasyGov und zu Tendenzen in der Nutzengenerierung aufzeigen. Sie stellt keine umfassende Nutzenbewertung dar, es wurden auch keine empirischen Erhebungen diesbezüglich durchgeführt. Vielmehr wurde auf vorliegende Daten der StartBiz Nutzenbewertung im Jahr 2016 zurückgegriffen. Die damaligen Erkenntnisse wurden auf EasyGov umgelegt und mit den aktuellen Nutzerzahlen hochgerechnet. Die dadurch erlangten Nutzengrößen können ausschliesslich als Orientierung dienen, sie bilden keine belastbare Referenz.

Von November 2017 bis Mitte Juni 2018 haben sich 5'649 Unternehmen auf EasyGov registriert. Rund 600 davon haben niemals eine Eingabe auf EasyGov gemacht. Somit bleiben rund 4'992 aktive Registrierungen. Rund die Hälfte der registrierten Unternehmen sind Einzelfirmen, doch auch GmbH und AG sind mittlerweile (v.a. im Vergleich zu den vormaligen StartBiz Registrierungen) gut vertreten. Weniger als ein Viertel aller registrierten Unternehmen (963) hat bislang bereits eine Anmeldung oder Mutation über EasyGov abgewickelt. Und von jenen, die EasyGov bereits zur Abwicklung einer bestimmten Aufgabe genutzt haben, haben drei Viertel dies nur für einen einzigen Dienst (vorwiegend zur Anmeldung bei der AHV, beim HR oder auch bei der MWST) genutzt. Damit ist der Kreis an aktiven Nutzern und diesbezüglichen Erfahrungen bislang noch recht begrenzt.

Bezieht man sich auf die StartBiz Erfahrungswerte, kann eine Unternehmensgründung über den Online-Schalter im Schnitt in einem Drittel der Zeit und mit der Hälfte der Kosten durchgeführt werden. Diese Werte können auf EasyGov umgelegt werden. Damit kann davon ausgegangen werden, dass EasyGov seinen Nutzern einen monetarisierten Nutzen (Zeit und Kosten) in Höhe von etwa 2'300.- CHF bringt. Durch die Nutzung von EasyGov Diensten von 963 Unternehmen konnte EasyGov somit in den ersten Monaten seiner Laufzeit (11/17 bis 6/18) bereits ein Nutzen in Höhe von 2.2 Mio. CHF generieren (umgelegt auf ein ganzes Jahr 3.3 Mio. CHF). Wie die StartBiz Analyse belegte, kann der Online-Schalter aber

auch jenen Unternehmen, die keine Anmeldung oder Mutation vorgenommen und ausschliesslich die Informationsangebote oder Pflichtenklärungen in Anspruch genommen haben, einen konkreten Nutzen bringen. Für die StartBiz-Registrierer zeichnete sich vormals ein Nutzen in Höhe von 500.- CHF ab. Nimmt man diesen als Basis, wurde für die EasyGov-Registrierer (4'029) bislang (11/17 bis 6/18) ein Nutzen in Höhe von 2 Mio. CHF generiert. Umgelegt auf ein ganzes Jahr wären dies rund 3 Mio. CHF. In Summe (EasyGov Nutzer und EasyGov Registrierer) weisen die aktuellen Hochrechnungen somit einen monetarisierten Nutzen von EasyGov in Höhe von 6.3 Mio CHF pro Jahr aus.

Wenngleich durch EasyGov bereits ein durchaus beachtlicher monetärer Nutzen generiert werden konnte, weisen die Analysen auch auf einige Optimierungsmöglichkeiten hin. Insbesondere dürfen die Nutzensummen nicht darüber hinwegtäuschen, dass EasyGov bislang noch einen sehr überschaubaren Nutzerkreis aufweist. Wenngleich die Nutzerzahlen tendenziell steigen, muss seine Bekanntheit als (noch) begrenzt gelten. Dies ist in Teilen gewiss darauf zurückzuführen, dass EasyGov aktuell noch ein sehr punktuell angebot, vorwiegend für Unternehmensgründer, bietet und erst seit einigen Monaten läuft. Dennoch ist noch grosses Potenzial im Hinblick auf die Nutzerzahlen gegeben.

Um dieses Potenzial gezielt besser ausschöpfen zu können, scheinen zwei Ansätze zentral:

1. Ausbau EasyGov: Der Ausbau von EasyGov um weitere Angebote ist wichtig, um erstens Erwartungen an den 'One-Stop-Shop' zu erfüllen, um zweitens mehr neue Nutzer ansprechen und für eine Nutzung von EasyGov gewinnen zu können und um drittens bereits gewonnene Nutzer aktiv halten zu können. Letzteres ist insofern von Bedeutung, als dass Synergiegewinne aber auch Zeit- und Kostenersparnisse erst bei der Nutzung mehrerer Dienste sowie bei mehrmaliger Nutzung besonders greifbar werden. Je mehr Dienste die Gründer oder KMU in Anspruch nehmen, desto grösser ihr Nutzen. In aller Regel sind kurzfristig kaum Einsparungen von solch digitalen Lösungen wie EasyGov zu erwarten, wenn nicht grössere Mengen an Verarbeitungsaufwand signifikant automatisiert werden können. Bei EasyGov machen Nutzer viele dieser Aufgaben nur einmal. Entsprechende Einarbeitungsaufwände fallen somit immer wieder an.
2. Aktive Kommunikation: Parallel zum Ausbau ist ebenso auf eine aktive Kommunikation von EasyGov zu achten. Diese könnte zielgruppenspezifisch durchaus proaktiver ausfallen. So könnten beispielsweise Treuhänder oder andere Multiplikatoren gezielt mit EasyGov vertraut gemacht und für seine Nutzung angeregt werden. Auch entsprechende Rückmeldungen und Anregungen für EasyGov können durch einen intensiveren Austausch mit entsprechenden Multiplikatoren aufgenommen werden.

Gleichzeitig ist zu bedenken, dass EasyGov bislang auf eine Digitalisierung vorhandener Prozesse setzt. Das heisst, die Prozesse selbst werden tendenziell nicht verändert, die diesbezüglichen Anforderungen an die Unternehmen werden nicht weniger, es wird ausschliesslich ein neuer Kanal für ihre Abwicklung geboten. Die grössten Effizienzgewinne für die Unternehmen dürften jedoch genau in diesen Prozessanforderungen liegen, nicht in ihrem Abwicklungsformat. Diese ganzheitliche Prozessgestaltung liegt aber naturgemäss nicht in der Kompetenz von EasyGov, sondern in jener der jeweilig zuständigen Behörde. Zusammenfassend wird es sich als wichtig erweisen, nach einer bestimmten Laufzeit eine umfassendere Bewertung des Online Schalters vorzunehmen und hierbei auch die Kundenerfahrungen und -erwartungen umfassend zu berücksichtigen.

5.3 Zusammenfassende Bewertung der beiden E-Government-Angebote

Die folgende Tabelle fasst nochmals zusammen, welchen monetarisierten Nutzen das KMU Portal und EasyGov ihren Nutzern im Sinne von Zeit- und Kosteneinsparungen bieten. Die Hochrechnungen zum KMU Portal erfolgen dabei, wie bereits dargelegt, unter Verwendung der belastbaren Mindestzahl an Nutzern und bildet damit nur den unteren Rand an generiertem Nutzen ab. Zudem ist zu bedenken, dass der quantitative Nutzen von bereitgestellten Informationen, wie beim KMU Portal, von den Nutzern nur begrenzt einzuschätzen und zu fassen ist. Bei weitgehend klar abgesteckten Prozessen, wie sie bei EasyGov abgewickelt werden, ist eine bessere Annäherung möglich.

Tabelle 5: Zusammenfassende Übersicht zum quantitativen Nutzen von KMU Portal und EasyGov

[gerundet]	Nutzer pro Jahr	Nutzen pro Nutzer	Nutzen pro Jahr
KMU Portal	rund 445'000 aktive Nutzer pro Jahr <i>[nur direkte Zugriffe und über Verlinkung]</i>	-	38.4 Mio CHF
	davon rund 96'000 CH-Unternehmen mit quantitativ feststellbarem Nutzen	400.- CHF	
EasyGov	hochgerechnet rd. 1'450 Nutzer mit abgewickelten Diensten	2'300.- CHF	3.3 Mio CHF
	hochgerechnet rd. 6'000 Registrierte ohne Abwicklung eines Dienstes	500.- CHF	3 Mio CHF
SUMME			44.7 Mio CHF

Quelle: Eigene Zusammenstellung und Berechnungen, IMP-HSG 2016.

Die vorliegende Nutzenbewertung ist dabei nicht als umfassende Wirkungsevaluation zu verstehen. Sie erfolgte fokussiert, um quantitative Nutzen bei den Nutzern der beiden Angebote zu erfassen. Es wurden keine Alternativen geprüft noch wurden Nichtnutzer befragt, um die Aussagen der Nutzer einordnen zu können. Dennoch können die Analysen neben den quantitativen Hochrechnungen auch zu anderen Aspekten ihrer Umsetzung und Nutzung interessante Aussagen aufweisen, die als Input bei ihrer weiteren Ausgestaltung berücksichtigt werden können.

In Summe lässt sich somit festhalten, dass die beiden Angebote bei jenen, die sie aktiv nutzen und in Anspruch nehmen, sehr geschätzt werden und dass sie ihren Nutzern auch einen grundsätzlich beachtenswerten Nutzen generieren. Bei EasyGov ist dieser Nutzen bei den Unternehmen direkt greifbar. Beim KMU Portal ist dieser eher impliziter Natur. Der generierte monetäre Nutzen steht hier bei der Nutzung nicht im Vordergrund. Auch insgesamt gilt, dass neben den monetären Effekten andere Auswirkungen des KMU Portals einerseits aber auch von EasyGov andererseits ebenso von grossem Einfluss sind. Hier seien bloss die beiden Stichworte Standortqualität oder unternehmerorientierte Verwaltung genannt. Der Beitrag von E-Government-Angeboten, wie den beiden hier analysierten, darf diesbezüglich nicht unterschätzt werden – auch wenn in der vorliegenden Studie die Bewertung des monetären Nutzens im Vordergrund stand.

Abkürzungsverzeichnis

AT	Arbeitstag
AG	Aktiengesellschaft
AHV	Alters- und Hinterlassenenversicherung
BFS	Bundesamt für Statistika
bspw.	beispielsweise
CSR	Corporate Social Responsibility
DSGVO	Europäische Datenschutz-Grundverordnung
ebd.	ebenda
EF	Einzelfirma
eIAM	Identitäts- und Zugriffsverwaltung des Bundes
EO	Erwerbsersatzordnung
ESTV	Eidgenössische Steuerverwaltung
F&E	Forschung und Entwicklung
gem.	gemäss
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
h	Stunde
h/m	Stunden pro Monat
HR	Handelsregister
IV	Invalidenversicherung
KollGes	Kollektivgesellschaft (KIG)
KommGes	Kommanditgesellschaft
KMU	Kleine und Mittlere Unternehmen
KPI	Key Performance Indicator
M	Mittelwert
Md	Median
Mio	Millionen
MWST	Mehrwertsteuer
n	Stichprobenumfang, Anzahl der antwortenden Umfrageteilnehmer bei der jeweiligen Frage
S-GE	Switzerland Global Enterprise
SECO	Staatssekretariat für Wirtschaft
SERV	Schweizerische Exportrisikoversicherung
u.a.	unter anderem
UV	Unfallversicherung
VZÄ	Vollzeitäquivalent

Literaturverzeichnis

- Balta, D./ Greger, V./ Wolf, P./ Krcmar, H. (2015): Why Realization Mismatches Expectations of EGovernment Project Benefits? Towards Benefit Realization Planning. Ifip EGOV 2015. Thessaloniki, Greece.
- Berger, B./ Matt, C./ Steininger, D. M./ Hess, T. (2015): It is not just about competition with "Free": Differences between content formats in consumer preferences and willingness to pay. In: *Journal of Management Information Systems*, 32(3), S.105-128.
- Berntzen, L. (2014): Electronic Government Service Efficiency: How to Measure Efficiency of Electronic Services. In: *Measuring E-government Efficiency*, Springer, New York, S. 75-92.
- Berntzen, L. (2014): Measuring the Impact of eGovernment Services. In: ICDS (2014): Proceedings: The Eighth International Conference on Digital Society.
- BFS (2017): Struktur der Schweizer KMU 2015. Bundesamt für Statistik, BFS-Nr. 1661-1500, Bern.
- Bhatia, M.R./ Fox-Rushby, J.A. (2003): Validity of willingness to pay: Hypothetical versus actual payment. In: *Appl Econ Lett* 10(12), S. 737-740.
- Brücher, H./ Gisler, M. (2002): E-Government – von den Grundlagen zur Anwendung. HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik, Band 226, Heidelberg, S. 5-19.
- Buess, M./ Iselin, M./ Bieri, O. (2017): Nationale E-Government-Studie 2017. E-Government in der Schweiz aus Sicht der Bevölkerung, der Unternehmen und der Verwaltung. Demo SCOPE AG/Interface Politikstudien Forschung Beratung GmbH im Auftrag der der Geschäftsstelle E-Government Schweiz und dem SECO Adligenswil/ Luzern.
- Cohen, J. (1992): A power primer. In: *Psychological bulletin*, 112(1), S.155-159.
- Detlor, B./ Hupfer, M. E./ Ruhi, U./ Zhao, L. (2013): Information quality and community municipal portal use. In: *Government Information Quarterly*, 30(1), S. 23-32.
- Durst, S./ Leyer, M. (2011): Bedürfnisse von Existenzgründern in der Gründungsphase. Working paper series / Frankfurt School of Finance & Management No. 173, Frankfurt.
- Europäische Kommission (2014): Future-proofing eGovernment for a Digital Single Market. Final Insight Report: June 2015. A study prepared for the European Commission DG Communications Networks, Content and Technology, SMART number: 2014/0040, Brussels.
- Fath-Allah, A./ Cheikhi, L./ Al-Qutaish, R. E./ Idri, A. (2014): E-government portals best practices: a comprehensive survey. In: *Electronic Government* 11(1/2), S. 101-132.
- Fromm, J./ Welzel, Ch./ Nentwig, L./ Weber, M. (2015): E-Government in Deutschland: Vom Abstieg zum Aufstieg. ÖFIT-Whitepaper auf der Grundlage des Gutachtens »Bürokratieabbau durch Digitalisierung: Kosten und Nutzen von E-Government für Bürger und Verwaltung« im Auftrag des Nationalen Normenkontrollrat. Berlin: Kompetenzzentrum Öffentliche IT und Nationaler Normenkontrollrat.
- GfK Switzerland AG (2014): Bürokratiemonitor 2014. Im Auftrag des Staatssekretariats für Wirtschaft SECO, Direktion für Standortförderung, Ressort KMU-Politik, Bern.

- gfs.bern (2015): Studie Firmen und E-Government 2015. Schlussbericht zur Studienreihe Firmen in der Schweiz und E-Government, Befragung 2015. Im Auftrag des Staatssekretariats für Wirtschaft SECO, Direktion für Standortförderung, Ressort KMU-Politik, Juni 2015.
- Göbel, A. (2013): Kommunalverwaltung und Wirtschaftsförderung als Standortfaktor. In: *Forschungsbeiträge zum Public Management*, Fachbereich Verwaltungswissenschaften der Hochschule Harz, Band 7.
- Greger, V./ Balta, D./ Wolf, P./ Krcmar, H. (2015): Integratives Benefits Management am Beispiel ELSTER. In: *eGovernment Review*, Nr. 16, Juli 2015, S. 10-12.
- Hassler, M. (2010). Web analytics: Metriken auswerten, Besucherverhalten verstehen, Website optimieren. MITP-Verlags GmbH & Co. KG.
- Hüttel, B. A./ Schumann, J. H./ Mende, M./ Scott, M. L./ Wagner, C. J. (2018): How Consumers Assess Free E-Services: The Role of Benefit-Inflation and Cost-Deflation Effects. In: *Journal of Service Research*.
- IWSB (2014): eEconomy in der Schweiz: Monitoring und Report 2014. IWSB – Institut für Wirtschaftsstudien Basel AG, im Auftrag des Staatssekretariats für Wirtschaft SECO, Direktion für Standortförderung, Ressort KMU-Politik, Basel.
- Kohlborn, T. (2014): Quality assessment of service bundles for governmental one-stop portals: A literature review. In: *Government Information Quarterly*, 31(2), S. 221-228.
- Lenk, K. (2011): Bürokratieabbau durch E-Government. In: Brüggemeier, M./ Lenk, K. (Hrsg.): Bürokratieabbau im Verwaltungsvollzug, Nomos Reihe: E-Government und die Erneuerung des öffentlichen Sektors, Bd. 12, S. 41 – 82.
- Muralt-Müller, H. (2000): E-Government als neue Herausforderung. In: Gisler, M./ Spahni, D. (Hrsg.): E-Government. Eine Standortbestimmung. 2. Auflage, Bern, 2000. S. 3-12.
- OBT/HSG (2017): Schweizer KMU Eine Analyse der aktuellsten Zahlen – Ausgabe 2017. Bearbeitet von Fueglistaller, U./ Fust, A./ Brunner, C./ Althaus, B., St.Gallen/Bern.
- Punj, G. (2015). The relationship between consumer characteristics and willingness to pay for general online content: Implications for content providers considering subscription-based business models. *Marketing Letters*, 26(2), S. 175-186.
- Sattler, H./ Nitschke, T. (2003): Ein empirischer Vergleich von Instrumenten zur Erhebung von Zahlungsbereitschaften. In: *Z betriebswirt Forsch* 55(Juni), S. 364–381
- Schäfer, T. (2016). Methodenlehre und Statistik.
- Schedler K./ Summermatter L./ Schmidt B. (2003): Electronic Government einführen und entwickeln - Von der Idee zur Praxis. In: Reihe „Arbeitspapiere zum Public Management“, Verlag Paul Haupt, Bern.
- Scheer, A.W./ Kruppke, H./ Heib, R. (2013): E-Government: Prozessoptimierung in der öffentlichen Verwaltung. Springer-Verlag.
- Schweizerische Eidgenossenschaft, Konferenz der Kantonsregierungen, Schweizerischer Städteverband und Schweizerischer Gemeindeverband (2014): E-Government-Strategie Schweiz. egovernment schweiz, Bern.
- Schweizerischer Bundesrat (2007): E-Government-Strategie Schweiz 2008-2015. Bern.
- Schweizerischer Bundesrat (2015): Botschaft über die Standortförderung 2016–2019. Bern.

- Schweizerischer Bundesrat (2015a): E-Government-Strategie Schweiz 2015-2019. Bern.
- Summermatter, L./ Cristuzzi, A./ Rohrer, D. (2009): Evaluation von E-Government-Angeboten. Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus (IDT) der Universität St.Gallen im Auftrag des SECO, St.Gallen.
- Vogel, P. (2013): The employment outlook for youth: building entrepreneurial ecosystems as a way forward. Conference Proceedings of the G20 Youth Forum, 2013.
- Völckner, F. (2006): Methoden zur Messung individueller Zahlungsbereitschaften: Ein Überblick zum State of the Art. In: *Journal für Betriebswirtschaft*, Vol. 56, S. 33-61.
- Westerfeld, H. (2015): IT - Entwicklung und Stand in der öffentlichen Verwaltung. In: Hill, H./ Martini, M./ Wagner, E. (Hrsg.): *Die digitale Lebenswelt gestalten*, Nomos Reihe: Verwaltungsressourcen und Verwaltungsstrukturen, Bd. 29, S. 197 – 208.
- Wricke, M./ Herrmann, A. (2002): Ansätze zur Erfassung der individuellen Zahlungsbereitschaft. In: *WiSt - Wirtschaftswissenschaftliches Studium, WIST*, Jahrgang 31 (2002), Heft 10, S. 573 - 578
- Zumbusch, K./ Fohim, E./ Scherer, R./ Krüger, K./ Vogel, P. (2016): Nutzenbewertung des Online-Schalters StartBiz. Universität St.Gallen im Auftrag des Staatssekretariats für Wirtschaft SECO, Direktion für Standortförderung, St.Gallen.

Secrétariat d'État à l'économie SECO

Direction de la promotion économique

Secteur Politique PME

Holzikofenweg 36, 3003 Berne

Tél. +41 58 462 28 71, Fax +41 58 463 12 11

www.seco.admin.ch, www.kmu.admin.ch