

Aggiornamento della valutazione dell'utilità di EasyGov.swiss

Università di San Gallo, IMP-HSG

Marzo 2022



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

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

IMPRESSUM

Auftraggeber

Staatssekretariat für Wirtschaft SECO, Direktion für Standortförderung, Ressort KMU-Politik

Autoren

Dr. Kristina Zumbusch (Projektleitung), Dr. Roland Scherer
Institut für Systemisches Management und Public Governance (IMP-HSG)
Universität St.Gallen
Dufourstrasse 40a, CH - 9000 St.Gallen
Tel.: +41 71 224 2525
www.imp.unsig.ch
kristina.zumbusch@unisg.ch

Begleitgruppe SECO

Martin Godel, Ressortleiter KMU-Politik, Auftraggeber EasyGov
Markus Pfister, Leiter E-Government für KMU
Pascal Graf, Programmleiter EasyGov
Diobe Wyss, Leiter MarKom, E-Government für KMU

© IMP-HSG und SECO

Titelbild: <https://pixabay.com/de/>

Executive Summary

Lo sportello online EasyGov.swiss (di seguito EasyGov) è offerto dalla Segreteria di Stato dell'economia (SECO) per agevolare le imprese nei rapporti con le autorità svizzere permettendo loro di sbrigare alcune formalità amministrative online. La SECO è interessata a conoscere i benefici che lo sportello digitale genera per le aziende, aspetto su cui si concentra il presente studio. Non si tratta di una valutazione completa, ma di una parziale valutazione periodica dei benefici. Questi ultimi sono definiti come guadagni di efficienza economica per le imprese sotto forma di ore di lavoro o di costi risparmiati attribuibili direttamente a EasyGov.

Nel 2017 l'offerta di e-government StartBiz, che permetteva la costituzione digitale di un'impresa, è stata sostituita da EasyGov e gradualmente ampliata. Oggi EasyGov permette alle imprese di sbrigare in forma digitale 40 diverse procedure di autorizzazione, richiesta e notifica. Oltre alle funzioni per la costituzione di un'impresa, è possibile effettuare modifiche nel registro di commercio, presentare domande di esecuzione, contattare cooperative di fideiussione, inoltrare le dichiarazioni salariali alla Suva, pubblicare comunicazioni nel Foglio ufficiale svizzero di commercio, inviare domande di permessi di lavoro, registrare marchi e aggiornare i dati di registro (diritti di protezione) e richiedere determinati permessi di lavoro nell'ambito del diritto in materia di stranieri. Altre funzioni sono già in programma. Lo sviluppo della piattaforma è in linea con gli obiettivi strategici di e-government Svizzera¹ ed è sancito nella strategia «Svizzera digitale» del Consiglio federale.

Oggi EasyGov si rivolge a un'ampia platea di utenti, composta da una grande varietà di aziende (a livello di forma giuridica, settore, ecc.). Sono rappresentate imprese di tutti i Cantoni, con percentuali più alte in quelli di Zurigo e Berna. Da novembre 2017, quando è stato lanciato lo sportello online EasyGov, fino alla fine di agosto 2021 si sono registrate 48 302 imprese. Si tratta di poco meno del 10 per cento di tutte le aziende svizzere che operano in condizioni di economia di mercato. Poiché nel corso dei mesi circa 2000 aziende hanno cancellato l'iscrizione, alla fine di agosto 2021 gli utenti effettivamente registrati erano 46 173. Finora circa il 60 per cento delle aziende registrate ha utilizzato EasyGov esclusivamente per reperire informazioni o avere chiarimenti su determinati obblighi. Circa il 40 per cento (18 064) ha già usufruito di servizi EasyGov. Di queste aziende, a loro volta, oltre il 90 per cento ha usato solo da uno a un massimo di tre servizi. Di conseguenza, considerati i servizi coperti finora e il fatto che alcuni sono stati offerti solo di recente, le aziende che usano regolarmente EasyGov per la loro amministrazione sono ancora relativamente poche.

Alla fine di agosto 2021 erano stati erogati tramite EasyGov 45 950 servizi, circa la metà dei quali domande di esecuzione (51%), seguite dalle iscrizioni legate alla costituzione di un'impresa (41%). Queste due categorie rappresentano insieme oltre il 90 per cento delle operazioni effettuate sul portale. Seguono le modifiche nel registro di commercio e le domande di permessi di lavoro, entrambe con percentuali modeste. Tuttavia, proprio quest'ultima funzionalità è disponibile su EasyGov solo da pochi mesi. Inoltre, i servizi di informazione riscuotono interesse. Come emerge dal sondaggio fra gli utenti, circa un quarto degli accessi è legato alla necessità di ottenere informazioni.

¹ Il 1° gennaio 2022 eGovernment Svizzera e la Conferenza svizzera sull'informatica (SIK/CSI) si sono fuse nella nuova organizzazione «e-government Svizzera».

Finora quasi la metà di tutti i servizi è stata richiesta da società anonime. Queste ultime usano offerte di EasyGov leggermente diverse rispetto alle aziende individuali. Mentre le seconde sono di gran lunga il gruppo più rappresentato, soprattutto per le iscrizioni legate al processo di costituzione di un'impresa, le prime sono il gruppo di utenti più ampio per quanto riguarda le domande di esecuzione, nonché per molti altri servizi (p. es. le domande di permessi di lavoro).

Il grado di soddisfazione degli utenti è elevato. Più della metà delle aziende registrate dichiara di essere molto o abbastanza soddisfatta, circa un quarto ha fornito una valutazione neutrale e le imprese insoddisfatte coprono percentuali molto basse. Il sondaggio diretto su EasyGov, nel quale gli utenti possono valutare con delle stelle il servizio di cui hanno appena usufruito, presenta un quadro ancora più positivo: dall'inizio del 2020 questa possibilità è stata utilizzata 10 260 volte. Oltre il 60 per cento delle valutazioni assegnava cinque stelle (il voto più alto), a dimostrazione di un altissimo livello di soddisfazione al termine di un servizio. Inoltre, oltre il 60 per cento degli utenti reputa il valore aggiunto di EasyGov da apprezzabile a molto apprezzabile. In aggiunta al guadagno generale in termini di qualità nel senso di una gestione corretta, perché guidata, dei vari servizi, si cita soprattutto una maggiore efficienza data dai risparmi sia di tempo che di costi. Il risparmio di tempo è visto come il maggior beneficio.

Facendo le dovute supposizioni, la monetizzazione dei risparmi di tempo e di costi tra novembre 2017 (lancio di Easy-Gov) e la fine di agosto 2021 attesta che il beneficio derivante da tutti i processi ammonta a circa 27 milioni di franchi. Circa due terzi sono attribuibili alle iscrizioni legate al processo di costituzione di un'impresa (circa 17,3 milioni CHF). Dato che questi processi richiedono tempo e spesso comportano costi per consulenze esterne, gestirli in modo digitale genera i maggiori risparmi. Inoltre, continuano a essere i secondi servizi più utilizzati dopo le domande di esecuzione. Anche se queste ultime mostrano un risparmio significativamente inferiore per ogni processo concluso, il loro numero elevato genera un beneficio di quasi 5 milioni di franchi. Infine, i guadagni informativi si traducono in oltre 4 milioni di franchi in benefici monetizzati. **In media, utilizzando EasyGov un'azienda può risparmiare circa 1300 franchi.**

Con i servizi e gli utenti attuali i benefici che EasyGov porta alle aziende possono essere stimati intorno a circa otto milioni di franchi all'anno. Si tratta di un valore calcolato per difetto (stima conservativa). Considerando il numero crescente di utenti, le offerte che suggeriscono un uso più regolare e la struttura settoriale delle aziende che utilizzano il servizio, che potrebbero avere tariffe orarie più alte della media svizzera, il valore effettivo è verosimilmente più alto.

Tutto sommato, EasyGov è apprezzato da coloro che utilizzano attivamente il portale e può anche generare notevoli benefici quantitativi per gli utenti. A parte l'utilità ormai comprovata dello sportello online, ci sono opportunità di ottimizzazione per il futuro che potrebbero essere perseguite in due modi. (i) Da un lato, è importante acquisire continuamente nuovi utenti per aumentare la notorietà di EasyGov e rendere la piattaforma uno sportello unico digitale. Questo può incrementare il numero di aziende registrate. (ii) Dall'altro, è necessario migliorare costantemente servizi e offerte, oltre a ottimizzare le interfacce tecniche e di contenuto, i processi e la facilità d'uso per una maggiore soddisfazione del cliente. Ciò può incoraggiare le aziende già registrate a usare EasyGov più intensamente.

L'attendibilità della presente analisi è soggetta a un certo grado di incertezza perché il periodo di analisi è coinciso con la pandemia di COVID-19. Il sondaggio non ha infatti considerato la grande utilità di EasyGov durante la pandemia per la concessione dei crediti COVID-19² e delle fidejussioni per le start-up. Non si sa al momento in che misura la pandemia abbia avuto un impatto sulla digitalizzazione, ma anche sulla situazione di molte aziende e quindi sull'uso di EasyGov. Il futuro mostrerà se le tendenze d'uso delineate saranno stabili e durature.

² <https://covid19.easygov.swiss/it/>

1. Inhalt

1. Einleitung und Zielsetzung	1
2. Zugrundeliegendes Nutzenverständnis und Methodik	2
2.1 Notwendige Abgrenzungen für die Nutzenerfassung	2
2.2 Verwendetes Nutzenmodell und methodisches Vorgehen	3
3. Zum Angebot von EasyGov	7
3.1 Die angebotenen Dienste von EasyGov	7
3.2 Einschätzungen der Nutzer zum aktuellen Angebot	10
4. Die Nutzung von EasyGov durch die Unternehmen	14
4.1 Zu den Nutzern des Online-Schalters	14
4.2 Wie die Unternehmen EasyGov nutzen	17
5. Bewertung des generierten Nutzens von EasyGov	23
5.1 Qualitative Nutzenbewertung	23
5.2 Zum quantitativen (monetarisierten) Nutzen des Online-Schalters	26
6. Schlussfolgerungen	34
6.1 Zusammenfassende Nutzenbewertung von EasyGov	34
6.2 Mögliche Optimierungsansätze	36
Anhang	39
Abkürzungsverzeichnis	39
Literaturverzeichnis	41

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Quantifizierung des reduzierten Administrationsaufwands	29
Tabelle 2: Quantifizierung des gesteigerten Administrationsaufwands	30
Tabelle 3: Nutzenberechnungen für EasyGov für den Beispielmonat Juni 2021	32

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Das Nutzenmodell für die Nutzenbewertung von EasyGov auf Basis von Wirkungsketten	4
Abbildung 2: Herkunft der Umfrageteilnehmer im Vergleich zu Nutzern von EasyGov	5
Abbildung 3: Angebotsentwicklung von EasyGov	7
Abbildung 4: Wahrgenommene Eigenschaften des Online-Schalters EasyGov bei seinen Nutzern	11
Abbildung 5: Bewertung der wahrgenommenen Vorteile des Online-Schalters EasyGov	12
Abbildung 6: Rückmeldungen zu Nachteilen der aktuellen Angebotsgestaltung bei EasyGov	13
Abbildung 7: Registrierungen pro Quartal bzw. Monat auf EasyGov	15
Abbildung 8: Alter der EasyGov nutzenden Unternehmen	15
Abbildung 9: Die registrierten Unternehmen nach ihren Rechtsformen	16
Abbildung 10: Verteilung der EasyGov Registrierungen auf die Schweizer Kantone	17
Abbildung 11: Gründe für die Nutzung von EasyGov	18
Abbildung 12: Wie EasyGov-Nutzer auf den Online-Schalter aufmerksam werden	18
Abbildung 13: Nur registrierte und aktive Nutzer von EasyGov	19
Abbildung 14: Anzahl abgeschlossener Dienste der aktiven EasyGov-Nutzer	19
Abbildung 14: Über EasyGov in Anspruch genommene Dienste	20
Abbildung 15: Abgeschlossene Dienste nach Rechtsform der nutzenden Unternehmen	21
Abbildung 16: Anfragen pro Monat an den Service Desk von EasyGov	22
Abbildung 17: Zufriedenheit mit EasyGov insgesamt und nach genutzter Sprachversion	23
Abbildung 18: Zufriedenheit der EasyGov Nutzer nach Diensten	24
Abbildung 19: Wahrgenommener Mehrwert des Online-Schalters EasyGov	25
Abbildung 20: Wahrgenommene Nutzenkategorien von EasyGov für seine Nutzer	25
Abbildung 21: Wahrgenommene Veränderung des Administrationsaufwands durch EasyGov	26
Abbildung 22: Umlegung des monetarisierten Nutzens auf die Rechtsformen der Nutzer	32
Abbildung 23: Bisheriger Nutzen von EasyGov gemäss Nutzung und Nutzergruppen	35

1. Einleitung und Zielsetzung

Die Direktion für Standortförderung des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) hat über die vergangenen Jahre seine E-Government-Angebote für Unternehmen deutlich ausgebaut. Dabei spielt der Online-Schalter EasyGov.swiss (nachfolgend EasyGov) – ergänzend zur Informationsplattform KMU-Portal – eine zentrale Rolle. Über EasyGov können Unternehmen sich nicht nur informieren, sondern administrative Aufgaben online abwickeln. Damit sollen insbesondere auch die kleinen und mittleren Unternehmen der Schweiz entlastet und unterstützt werden.

Zu Beginn des Online-Schalters im Jahr 2004, damals noch unter der Bezeichnung StartBiz, standen Anmeldeverfahren bei der Gründung eines Unternehmens im Vordergrund. Anmeldungen bei Handelsregistern, der Mehrwertsteuer, der AHV und bei Unfallversicherungen konnten online abgeschlossen werden. Ende 2017 wurde StartBiz durch EasyGov abgelöst und das Angebot wurde in den vergangenen vier Jahren kontinuierlich ausgebaut. Heute bietet EasyGov Unternehmen die elektronische Abwicklung von 40 unterschiedlichen Bewilligungs-, Antrags- und Meldeverfahren. Über die Funktionen zur Unternehmensgründung hinaus können nun unter anderem Handelsregister-Mutationen, Betriebsbegehren, Kontaktaufnahmen mit den Bürgschaftsorganisationen, Suva Lohndeklarationen, Meldungen im Schweizerischen Handelsamtsblatt, Arbeitszeitbewilligungen, einzelne ausländerrechtliche Arbeitsbewilligungen sowie im Bereich der Schutzrechte (IGE) Registrierungen von Marken und Aktualisierungen von Registereinträgen über EasyGov vorgenommen werden. Weitere Funktionen sind in Planung. Der Ausbau entspricht den strategischen Zielen von E-Government Schweiz³, zudem ist er in der Strategie «Digitale Schweiz»⁴ des Bundesrats verankert.

Für das SECO ist von zentralem Interesse, welchen Nutzen EasyGov für die Schweizer Unternehmen generiert. Dieser Frage geht die vorliegende Studie nach. Dabei ist sie keine umfassende Evaluation, sondern Teil einer periodischen Nutzenbewertung. Die erste Nutzenbewertung wurde im Jahr 2016, damals zu StartBiz mit seinen Angeboten der elektronischen Unternehmensgründung durchgeführt. Der monetäre Nutzen, den Firmen durch Nutzung von StartBiz an Zeit und Kosten einsparen konnten, lag bei rund 5.8 Millionen CHF pro Jahr. Nachdem im November 2017 StartBiz vom neuen EasyGov-Portal mit zusätzlichen Funktionen abgelöst worden war, wurde im Jahr eine neue Nutzenbewertung vorgenommen. Aufgrund der kurzen Laufzeit wurden keine empirischen Erhebungen zu EasyGov durchgeführt, sondern die Daten der ersten Nutzenbewertung mit den neuen Nutzerzahlen hochgerechnet. Der monetäre Nutzen von EasyGov wurde auf diesem Weg 2018 mit etwas mehr als 6 Millionen CHF pro Jahr abgegrenzt.

Vor diesem Hintergrund ist Ziel der vorliegenden zweiten Folgemessung in 2021, für EasyGov mit seiner gegenwärtigen Angebotspalette und seiner über die vergangenen Jahre deutlich gestiegenen Zahl an Nutzern eine aktuelle und belastbare Nutzenbewertung durchzuführen. Damit sollen fundierte und quantifizierte Aussagen zum Mehrwert dieses E-Government Angebots für die Schweizer Unternehmen getroffen werden. Diese sollen sowohl die SECO-internen Strategieprozesse für die Weiterentwicklung bzw. den Ausbau der EasyGov Angebote unterstützen als auch den Nutzen nach aussen an Politik, Verwaltung aber auch an interessierte Bürgerinnen und Bürger kommunizierbar machen.

³ EasyGov.swiss ausbauen - www.egovernment.ch. Am 01.01.2022 haben sich E-Government Schweiz und die Schweizerische Informatikkonferenz (SIK) in der neuen Organisation Digitale Verwaltung Schweiz (DVS) zusammengeschlossen.

⁴ Strategie Digitale Schweiz - Plattform EasyGov.swiss (digitaldialog.swiss).

2. Zugrundeliegendes Nutzenverständnis und Methodik

2.1 Notwendige Abgrenzungen für die Nutzenerfassung

Die Nutzenbewertung von EasyGov bezieht sich ausschliesslich auf den nicht-öffentlichen Bereich, für den sich die Nutzer registrieren und identifizieren müssen. Der öffentliche Bereich, über den aktuell auch gewisse Unterstützungsmassnahmen des Bundes im Zusammenhang mit der Covid-19 Pandemie laufen, wird in der Nutzenbewertung nicht berücksichtigt. Dabei handelt es sich um ein temporäres Angebot, für das keine vergleichbare Identifizierung notwendig ist. Zudem stehen dabei finanzielle Hilfen für die Unternehmen im Vordergrund und nicht die Abwicklung laufender administrativer Aufgaben der Unternehmen selbst. Das Angebot ist somit nicht vergleichbar.

Grundsätzlich werden E-Government-Angebote 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). Bei der vorliegenden Nutzenbewertung liegt der Fokus wie in der Vorgängerstudie auf dem durch EasyGov generierten Nutzen für die Zielgruppen, d.h. wie können Schweizer Unternehmen den Online-Schalter nutzen und wie profitieren sie konkret davon? Dabei steht die administrative Entlastung der Unternehmen im Vordergrund, verwaltungsinterne Effizienzgewinne hingegen werden auftragsgemäss nicht erfasst.

Für die Nutzenbewertung gilt zudem, dass der Fokus auf einer quantitativen Bilanzierung und soweit möglich auch monetären Bewertung des Nutzens des Online-Angebots für die Zielgruppe der Unternehmen liegt. Dabei rücken die beiden zentralen Nutzengrössen, **Zeitgewinn und Kosteneinsparungen**, in den Mittelpunkt der Analysen. Da jedoch der qualitative Nutzen von Online-Angeboten, wie papierlose Prozesse, 24/7-Zugänglichkeit und anderes, für die Unternehmen ebenfalls eine wesentliche Rolle spielt, werden diese Kategorien ergänzend – trotz des quantitativen Analysefokus – soweit möglich erfasst und dargelegt. Denn der qualitative Nutzen und die damit eng verbundene Zufriedenheit der Nutzer bilden meist die Voraussetzung für eine kontinuierliche Nutzung und Weiterempfehlung.

Mit dem quantitativen Analysefokus ist auch die Konzentration auf den direkten und kurzfristig auftretenden Nutzen verbunden. Der langfristige Impact, der durch das Angebot eventuell mitbeeinflusst wird (beispielsweise Beitrag zur Steigerung der Gründungsrate in der Schweiz, gesteigerte Attraktivität des Unternehmensstandortes Schweiz etc.), wird auftragsgemäss nicht erfasst und betrachtet. Hierfür wäre eine umfassende Wirkungsevaluation notwendig, die zudem methodisch nur schwer machbar ist.

Diese fokussierte Herangehensweise lässt sich auch wissenschaftlich gut begründen⁵. Als Ergebnis einer breit angelegten Wirkungsstudie zu E-Government-Angeboten in der EU (eGovMoNet) verweist Bernzén (2014) explizit darauf, dass die Messung des Nutzens von E-Government Angebot schwierig ist. Wirkungen und Impact von E-Government-Angeboten gelten als komplex und multidimensional. Oft ist auch die Kausalität 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 some-*

⁵ Diese Ausführungen basieren auf den entsprechenden Ausführungen im Rahmen der ersten Nutzenbewertung in Zumbusch et al. 2016.

thing happening over time» dar. Ein möglicher Umgang mit dem Problem ist, auf ein sehr enges Indikatorenset zur Erfassung kausal zuordenbarer Wirkungen (Outcome) zu fokussieren und dieses relativ regelmässig zu erheben. Gleichzeitig wird in der Literatur festgestellt, dass Wirkungsbewertungen von E-Government Angeboten tendenziell zielgruppenorientiert erfolgen sollten. Als Nutzen für die Unternehmen bei Government-to-Business-Lösungen (G2B) stehen meist (i) der Effizienzgewinn und (ii) die (Kunden-)Zufriedenheit im Vordergrund. 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 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 ob die Angebote damit von ihren Nutzern als Mehrwert eingestuft werden (vgl. u.a. Berntzen 2014).

Zusammenfassend unterstreichen die theoretischen Auseinandersetzungen mit Nutzenbewertungen von E-Government-Angeboten insbesondere drei Aspekte, die auch für die vorliegende Nutzenbewertung von Relevanz sind.

- Quantitative Nutzenbewertungen für E-Government gestalten sich aufgrund von Erfassungsschwierigkeiten und Fragen der Reliabilität und Kausalität als schwierig. Hierfür ist man auf die konkreten Einschätzungen und Bewertungen der Nutzer selbst angewiesen.
- Dennoch zeigen sich vor allem die Kosten- und Zeitersparnisse für standardisierte, längerfristige und aggregierbare Nutzenerfassungen bei Unternehmen als spezifischer Zielgruppe von E-Government-Angeboten geeignet.
- Allerdings wird selten ausschliesslich auf quantifizierbaren Nutzen gesetzt, die Betrachtung qualitativer Nutzendimensionen gilt als notwendig. Hierbei sind insbesondere (i) der Qualitätsgewinn insbesondere durch eine verbesserte Informationsgrundlage und (ii) die (Nutzer-)Zufriedenheit im Sinne einer subjektiven Nutzenwahrnehmung aussagekräftige Nutzenindikatoren.

Diesen Empfehlungen entspricht die Vorgehensweise der regelmässigen Nutzenbewertungen von EasyGov. Auch die vorliegende Studie basiert auf dieser Methodik.

2.2 Verwendetes Nutzenmodell und methodisches Vorgehen

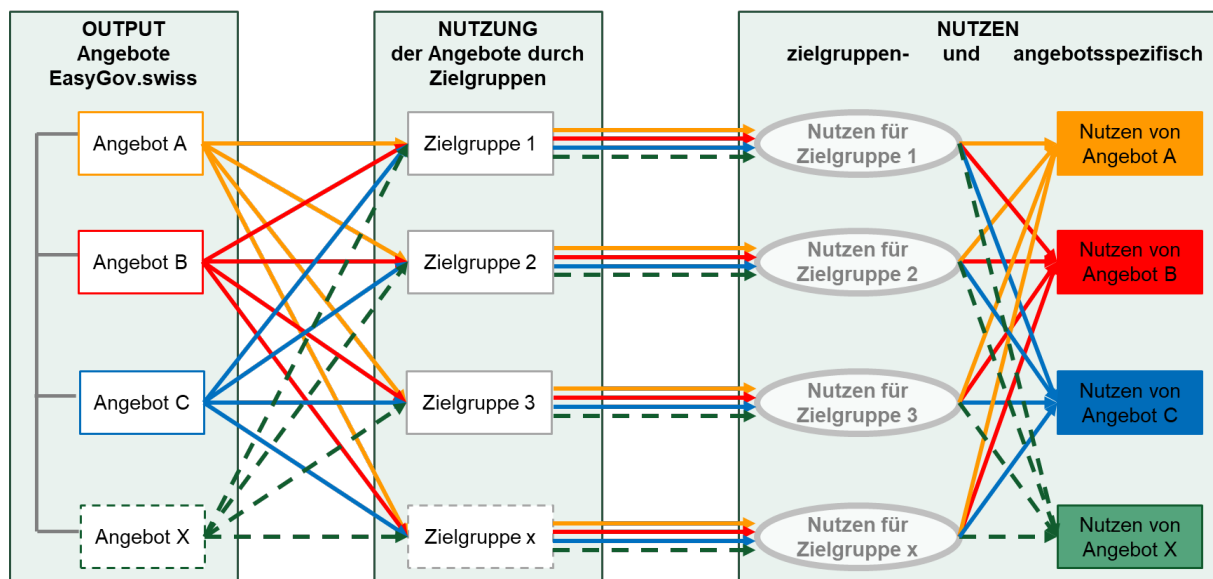
Die Nutzenbewertung basiert auf einem Nutzenmodell, das vormalig für die StartBiz-Nutzenbewertung im Jahr 2016 entwickelt wurde und als Basis für die Folgebewertungen dient. Dadurch wird eine grundsätzliche Vergleichbarkeit gewährleistet. Dabei kann der Nutzen sowohl spezifisch für die unterschiedlichen Angebote als auch differenziert nach den verschiedenen Nutzergruppen analysiert werden. Gleichzeitig muss der generierte Nutzen kausal dem jeweils in Anspruch genommenen Angebot zugeordnet werden können. Aus diesem Grund liegt der Nutzenerfassung von EasyGov das analytische Gerüst von Wirkungsketten zugrunde. Diese definieren Wirkungen und somit auch den Nutzen eines bestimmten Angebots durch ihren Kausalzusammenhang mit eben jenem betrachteten Angebot.

Das Denken in Wirkungsketten (siehe dazu auch Zumbusch et al. 2016) geht dabei stets von identifizierten Problemen oder Bedarfen aus. Diese bilden idealtypisch die Ausgangsbasis des öffentlichen Han-

dels. 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.

In Bezug auf EasyGov wird als Nutzen somit die bei den Zielgruppen direkt auftretende (ökonomische) Wirkung definiert, die kausal auf die Angebote des Online-Schalters zurückzuführen ist. Die folgende Abbildung zeigt den für die vorliegende Nutzenbewertung von EasyGov fokussierten Abschnitt des Wirkungsketten-Modells. Das Nutzenmodell legt den Betrachtungsfokus auf die drei Teilelementen der Wirkungsketten (i) auf den Output, das heisst das konkrete Angebot von EasyGov, (ii) die Nutzung durch die jeweiligen Zielgruppen und (iii) auf den daraus entstehenden Nutzen bei diesen Zielgruppen liegt (siehe Abbildung 1).

Abbildung 1: Das Nutzenmodell für die Nutzenbewertung von EasyGov auf Basis von Wirkungsketten



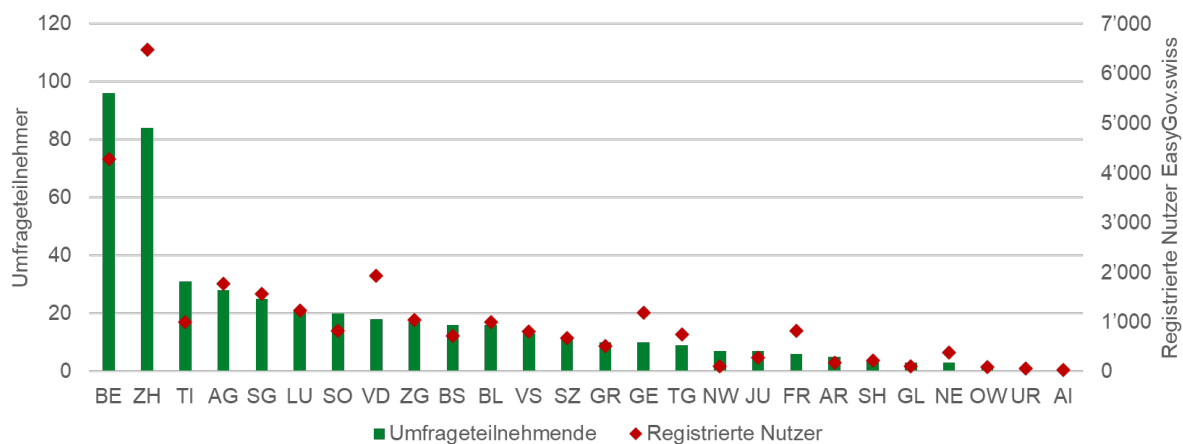
Quelle: Eigene Darstellung, IMP-HSG 2018 auf Basis von Zumbusch et al. 2016.

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.

In diesem Sinne wurden in einem ersten Schritt die bislang vorliegenden Nutzerdaten von EasyGov – unter Berücksichtigung der vorliegenden datenschutzrechtlichen Bedingungen – anonymisiert ausgewertet und spezifiziert (nach Art der Nutzer, nach Art der in Anspruch genommenen Services etc.). Der Datenschnitt wurde zum 31. August 2021 vorgenommen.

Parallel wurde eine Umfrage unter den registrierten Nutzern von EasyGov durchgeführt. Diese erlaubte es, neben Informationen zur Nutzung auch Bewertungen und Zufriedenheiten zu den einzelnen Services abzufragen. Vor allem aber konnten von den Teilnehmenden konkrete Einschätzungen zum Nutzen im Sinne von eingesparten Arbeitsstunden und weiteren Kosten (bspw. Beratungskosten etc.) eingeholt werden, der ihnen durch die Nutzung bestimmter EasyGov Angebote entstanden ist. Die Umfrage lief zwischen August und Ende Oktober auf Deutsch, Französisch und Italienisch. Sie wurden mit dem Survey-Tool Unipark von EFS Questback umgesetzt, für das das IMP-HSG über eine entsprechende Lizenz verfügt. Die Einladung zur Umfrage wurde durch das SECO selbst an alle registrierten Nutzer verschickt, damit keine Datenweitergabe an das IMP-HSG notwendig wurde. Entsprechende Hinweise und Links wurden auch mit dem KMU-Newsletter des SECO versandt, in verschiedenen Medien und zu verschiedenen Anlässen kommuniziert, aber auch auf den Seiten von EasyGov selbst platziert. In Summe nahmen 1'194 EasyGov Nutzerinnen und Nutzer an der Umfrage teil, wovon 605 deutschsprachige, 113 französischsprachige und 57 italienischsprachige Teilnehmende die Umfrage grundsätzlich bis zum Ende ausgefüllt haben. Die Umfrage kann als repräsentativ gewertet werden, die Teilnahme spiegelt weitestgehend die Verteilungen der registrierten EasyGov-Nutzer wider (kantonale Herkunft, Rechtsform der Unternehmen, Grösse des Unternehmens etc.).

Abbildung 2: Kantonale Herkunft der Umfrageteilnehmer im Vergleich zu registrierten Nutzern von EasyGov



Quelle: Eigene Auswertung, 2021 (n=462).

Bei den Umfrageteilnehmenden handelte es sich zudem etwa zur Hälfte um Unternehmen im Gründungsprozess oder gerade gegründete, junge Unternehmen von weniger als zwei Jahren. Die andere Hälfte waren bereits etablierte Unternehmen. Auch dieses Bild entspricht weitgehend den Nutzerdaten von EasyGov (siehe dazu auch Kapitel 4). Auch die vertretenen Rechtsformen mit starken Anteilen von Einzelunternehmen und Aktiengesellschaften verdeutlichen eine repräsentative Teilnahme.

Die vorliegende Nutzenbewertung folgt dem zugrundeliegenden Nutzenmodell: nach einer Darstellung des EasyGov-Angebots (Kapitel 3), wird auf dessen Nutzung durch die Schweizer Unternehmen eingegangen (Kapitel 4). Zuletzt wird der daraus resultierende Nutzen für die Unternehmen im Sinne direkter und kausal zuordenbarer Wirkungen von EasyGov berechnet (Kapitel 5).

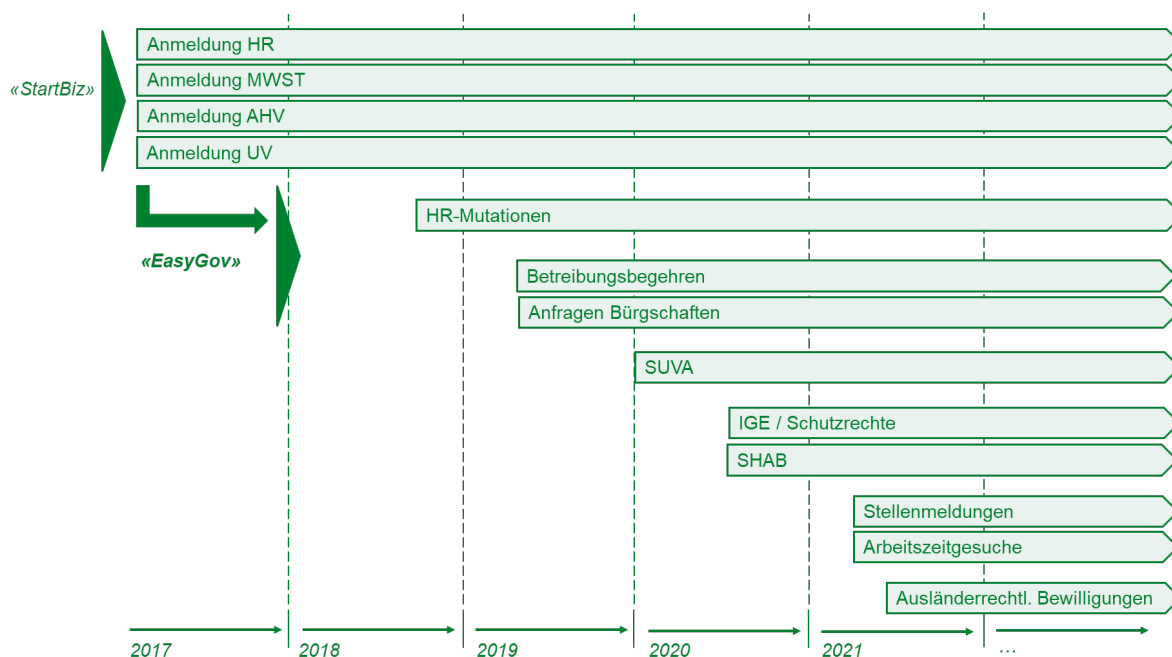
3. Zum Angebot von EasyGov

Im Jahr 2004 wurde der elektronische Schalter StartBiz geschaffen, mit dem Unternehmen online gegründet werden konnten. Im Jahr 2017 wurde StartBiz vom «One-Stop-Shop» EasyGov abgelöst. Bei EasyGov können Unternehmen nicht nur online gründen, sondern auch weitere administrative Aufgaben abwickeln. EasyGov wurde in den vergangenen Jahren mit einem umfangreichen Angebot an Online-Diensten weiterentwickelt. Dieses soll zukünftig Schritt für Schritt ausgebaut werden. Im Folgenden wird zuerst das aktuelle Angebot von EasyGov kurz dargelegt, bevor auf die Einschätzungen der Nutzer zum bestehenden Angebot eingegangen wird.

3.1 Die angebotenen Dienste von EasyGov

EasyGov ist ein Angebot des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO), Abteilung KMU-Politik der Direktion für Standortförderung. Die aktuelle Botschaft zur Standortförderung 2020-2023 steht ganz im Lichte der Digitalisierung. Diese soll unter anderem dazu genutzt werden, um mit entsprechenden E-Government Angeboten die Rahmenbedingungen für die Schweizer KMU zu verbessern und diese administrativ zu entlasten (Botschaft zur Standortförderung 2020-2023). Zur Umsetzung dieses politischen Auftrags stützt sich das SECO aktuell auf zwei Pfeiler: (i) auf die Informationsplattform KMU-Portal, die den Schweizer KMU umfangreiche Informationen aufbereitet zur Verfügung stellt, sowie (ii) auf den Online-Schalter EasyGov, über den Unternehmen ihre administrativen Aufgaben online abwickeln können.

Abbildung 3: Angebotsentwicklung von EasyGov



Quelle: Eigene Darstellung, 2021 auf Basis Dashboard EasyGov.

EasyGov (easygov.swiss) löste somit im Jahr 2017 das Vorgängerangebot StartBiz ab und bietet zusätzliche Behördenleistungen, wie Abbildung 3 zeigt. StartBiz wurde bereits im Jahr 2004 eingeführt. Im Jahr 2010 wurde sein Angebot überarbeitet, im Jahr 2011 erfolgte ein kompletter Relaunch. In den Folgejahren wurden Erweiterungen und zusätzliche Anpassungen vorgenommen, wie beispielsweise die Ausweitung auf andere Rechtsformen als Einzelfirmen oder die Integration der damaligen SuisseID. StartBiz

hatte sich ausschliesslich an Unternehmensgründer gerichtet, die je nach Bedarf die notwendigen formalen Anmeldungen wie die Anmeldung beim Handelsregister, die Anmeldung bei der Mehrwertsteuer oder die Anmeldungen bei der Ausgleichskasse und der Unfallversicherung 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 bei Unternehmensgründungen, die bereits unter StartBiz möglich waren, 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, wie beispielsweise Telefonnummern mit Click-to-call Link, eine 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. Mit den folgenden Releases von 1.2 bis mittlerweile 1.8 wurde das Angebot schrittweise ausgebaut, so dass gegenwärtig folgende 40 Behördenleistungen über EasyGov zur Verfügung stehen (siehe stets aktuell unter www.easygov.swiss/easygov/#/de/public/allgemeine-informationen/infocenter/ueber).

- **Anmeldungen im Zuge der Unternehmensgründung** beim Handelsregister (HR), bei den AHV (Ausgleichskassen), der Mehrwertsteuer (MWSt.) und der Unfallversicherung (UV) Suva und Privatversicherer.
- **Handelsregister-Mutationen** mit kantonsübergreifenden Sitzverlegungen und öffentlichen Beurkundungen. Hierzu zählen insbesondere Firmenänderung (Unternehmensbezeichnung), Zweckänderung, Sitzänderung, das Hinzufügen, Löschen und Mutieren von Gesellschaftern bei einer GmbH, die Änderung der Zusammensetzung des Verwaltungsrats einer Aktiengesellschaft (AG), die Änderung der Zusammensetzung der Geschäftsführung einer GmbH oder allgemeine Statutenänderungen. Es können über EasyGov aber auch beglaubigte oder unbeglaubigte Handelsregister-Auszüge bestellt, Unternehmen aus dem Handelsregister gelöscht oder Revisionsstellen gewechselt werden.
- **Schuldbetreibung und Betreuungsauskünfte** für Unternehmen, Vereine, Stiftungen Genossenschaften und Privatpersonen. Mit EasyGov sind Eingabemöglichkeiten für Fortsetzungs- und Verwertungsbegehren gegen eine natürliche oder juristische Person sowie allgemeine Eingaben an die Ämter möglich. Zudem können Auszüge aus dem Betreibungsregister beantragt werden. Dies gilt auch für natürliche Personen ohne Registrierung und Login auf EasyGov, also im öffentlichen Teil.
- **Bürgschaften für KMU:** Die vom Bund anerkannten Bürgschaftsgenossenschaften verschaffen den KMU einen leichteren Zugang zu Bankkrediten. Die Kontaktaufnahme mit der zuständigen Bürgschaftsorganisation kann via EasyGov eingereicht werden.
- **Suva Lohndeklarationen:** Unternehmen ohne eigene Lohnbuchhaltungssoftware können ihre Lohndaten direkt in EasyGov erfassen und anschliessend an die Suva übermitteln.
- **Bewilligungsdatenbank:** Die Datenbank bietet eine Übersicht über sämtliche bewilligungspflichtige und reglementierte Berufe in der Schweiz auf Stufe Bund, Kantone und Gemeinden.
- **SHAB Meldung erfassen:** Durch EasyGov können amtliche SHAB-Meldungen erfasst und im Schweizerischen Handelsamtsblatt (SHAB) publiziert werden.
- **Schutzrechte (IGE):** Die elektronische Markenmeldung «e-trademark» wird als Teilintegration über EasyGov angeboten. Neben der Anmeldung von Marken lassen sich für bestehende Marken auch Adressänderungen im Register durchführen.

- **Stellen melden:** Mit EasyGov können Stellenausschreibung erstellt, meldepflichtige Stellen den Regionalen Arbeitsvermittlungstellen (RAV) gemeldet und Statusrückmeldungen der RAV eingesehen werden. Zudem können Stellen öffentlich publiziert werden, nicht-meldepflichtige Stellen sofort, meldepflichtige Stellen nach Ablauf der gesetzlichen 5-Tage-Sperrfrist.
- **Arbeitsbedingungen:** EasyGov erlaubt es, Arbeitszeitgesuche vollständig elektronisch an die zuständige Behörde zu übermitteln und deren Antwort auf EasyGov zu erhalten, einzusehen und zu verwalten. Erfasste Gesuche können in Folge als Vorlagen genutzt oder Bewilligungen verlängert werden. Durch die digitale Abwicklung wird eine übersichtliche Anzeige aller laufenden Geschäfte, d.h. Arbeitszeitgesuche und Arbeitszeitbewilligungen möglich. Gesuche werden durch die Behörde beurteilt und Bewilligungen können im Anschluss durch den Antragssteller auf EasyGov abgeholt werden. Mitarbeiter der kantonalen Arbeitsinspektorate (KAI) und des SECO können Arbeitszeitgesuche im Namen von Unternehmen erfassen. Auch Betriebsbesuchsprotokolle können per EasyGov eingesehen werden.
- **Ausländerrechtliche Meldungen und Bewilligungen:** Meldungen und Bewilligungen für die Erwerbstätigkeit vorläufig Aufgenommener und anerkannter Flüchtlinge.

Da einzelne Angebote erst in den vergangenen Monaten in EasyGov integriert wurden (siehe Abbildung 3), sind hierzu die Nutzerzahlen und in Folge auch die entsprechenden Erfahrungen noch relativ gering. Dies musste bei der folgenden Nutzenbewertung berücksichtigt werden.

Ergänzend zu den konkreten Behördendienstleistungen bietet die Rubrik «Fachinformationen» weiterführende Infos rund um die jeweiligen Themen. Allerdings ist EasyGov, wie sein Vorgängerportal StartBiz, explizit als Abwicklungstool (Transaktionsportal) aufgestellt, für weiterführende Informationsangebote gerade im Vorfeld der formalen Gründung oder zu bestimmten Rechtsfragen etc. verweist es auf die zuständigen Ämter oder 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.

Zudem wird auf EasyGov eine Pflichtenabklärung für die Unternehmensgründung angeboten, welche Anmeldungen für die vorgesehene Gründung formal notwendig sind. Dafür werden die folgenden Angaben zum Gründungsvorhaben benötigt: Rechtsform, Beginn der Geschäftstätigkeit, Anzahl der Beschäftigten, der voraussichtliche Umsatz und die Branche. Unter Kontaktadressen stellt der Online-Schalter anhand des angegebenen Geschäftsdomizils und allfälliger Berufsverbandszugehörigkeiten die zuständigen Behörden und deren Adressen zur Verfügung.

Für die zum Zeitpunkt des Datenschnitts angebotenen 40 Dienstleistungen heisst dies, dass sich entsprechende administrative 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 selbst werden nur die Basisdaten abgefragt. Bereits bestehende Unternehmen können anschliessend anhand ihres Firmennamens oder ihrer Unternehmens-Identifikation (UID) aus dem zentralen UID-Register (www.uid.admin.ch) hinzugefügt werden. Der Vollmachtantragsprozess per Brief und mit manueller Verarbeitung, mit dem sichergestellt wird, dass nur berechtigte Personen Behördengänge für ein Unternehmen ausführen können, kann allerdings bis zu fünf Arbeitstage in Anspruch nehmen.

Nach der Registrierung führt ein Dialog-System Schritt für Schritt auf Deutsch, Französisch, Italienisch oder Englisch durch die Prozeduren. Bei Beginn des jeweiligen Prozesses 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 unterschrittsreifes Formular ausgedruckt werden können.

Seit 2015 war die SuisseID als elektronischer Identitätsnachweis auf StartBiz und später EasyGov integriert. Die Dienstleistungen der SuisseID wurden Mitte Dezember 2021 durch die SwissSign Group eingestellt. Mittlerweile gibt es in der Schweiz mehrere Anbieter von elektronischen Signaturlösungen (vergleiche <https://aktuell.easygov.swiss/#filter=.signaturloesungen>). Diese erlauben eine vollständige elektronische Abwicklung der EasyGov-Dienste, d. h. für sie entfallen der Ausdruck und die händische Signatur der Formulare. Allerdings sind alle aktuell angebotenen elektronischen Signaturlösungen kostenpflichtig und lohnen sich im Prinzip nur für User, welche regelmässig Dokumente rechtskräftig elektronisch unterzeichnen.

Das Angebot von EasyGov liegt ausschliesslich in der Verantwortung des SECO. Die darin enthaltenen Schnittstellen zu den Anmeldestellen und anderen Verwaltungsstellen (Handelsregister, AHV, ESTV etc.) werden aus einer abwicklungstechnischen Sicht bearbeitet. Die aufgestellten Prozesse im Rahmen von EasyGov sind, wie vormals bei StartBiz, weitgehend statisch. Sie dienen angesichts des föderalen Settings keiner Neudefinition oder Standardisierung, sondern liefern die Daten entsprechend weiter. Die elektronischen Schnittstellen mit den jeweils zuständigen Ämtern stehen im Vordergrund. Innerhalb des Prozesses wird immer auf das zuständige Amt (z.B. kantonales Handelsregisteramt) verwiesen, falls der Nutzer fachliche Fragen hat. Andererseits sind alle Behörden, deren Leistungen auf EasyGov integriert sind, im Betriebsausschuss von EasyGov vertreten und werden regelmässig konsultiert. Es gibt mindestens zwei Betriebsausschuss-Sitzungen pro Jahr, um sich zu koordinieren und Gestaltungsoptionen zu besprechen. Zudem werden betroffene Betriebsausschuss-Mitglieder stets einbezogen, wenn Neuerungen vorgenommen werden sollen. Für die Integration neuer Dienste werden gemeinsam mit den zuständigen Stellen Arbeitsgruppen eingerichtet, um die Schnittstellen im föderalen System zu definieren und zu klären. Dabei werden auch Harmonisierungsmöglichkeiten und -notwendigkeiten ausgelotet. Die EasyGov Abwicklung verläuft somit koordiniert und in Absprache mit allen Kantonen und den entsprechend zuständigen Stellen.

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 Millionen CHF pro Jahr (2001-2007) für derartige Massnahmen wurde bereits mit der Botschaft 2016-2019 deutlich auf rund 4.4 Millionen CHF pro Jahr ausgeweitet (Schweizerischer Bundesrat 2015). Für die Legislaturperiode 2020-2023 stehen rund 5.4 Millionen CHF pro Jahr zur Finanzierung von EasyGov zur Verfügung (Schweizerischer Bundesrat 2019). Zudem ist EasyGov integraler Bestandteil der E-Government-Strategie Schweiz 2020-2023 und in deren Umsetzungsplan eingebettet (Schweizerischer Bundesrat 2019).

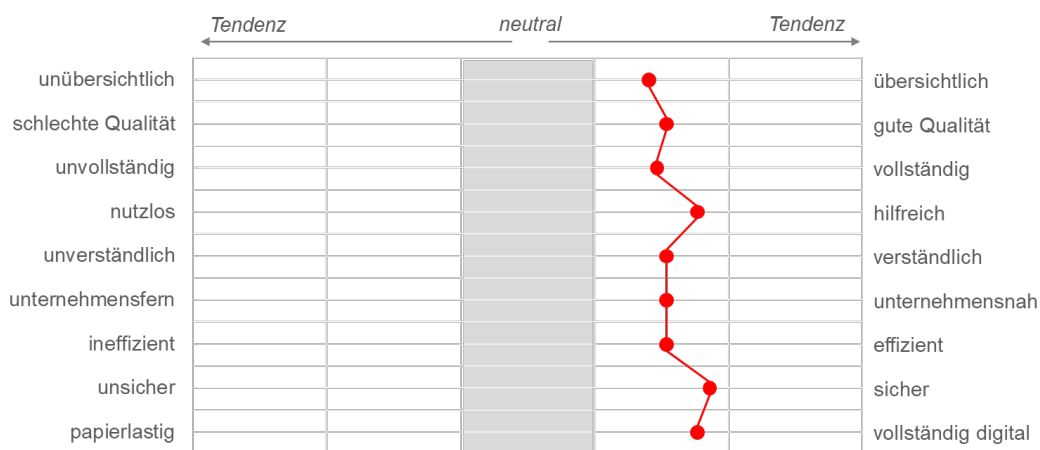
3.2 Einschätzungen der Nutzer zum aktuellen Angebot

In Summe werden die gesetzten Angebote des Online-Schalters als wichtig und bedarfsgerecht eingeschätzt. Bei der Nutzerbefragung (siehe Kapitel 2.2) zeigte sich durchwegs eine sehr hohe Zustimmung

zur aktuellen Angebotspalette von EasyGov. Dennoch werden auch einige Angebote vermisst oder aus Sicht der Teilnehmenden als ausbaufähig eingestuft. Wurden bei der letzten Nutzerbefragung vor allem konkrete Dienste angesprochen, die über EasyGov zusätzlich angeboten werden sollten, beziehen sich die Rückmeldungen gegenwärtig eher auf inhaltliche wie elektronische Schnittstellenfragen und das Schnittstellenmanagement sowohl zwischen den verantwortlichen Ebenen (Bund, Kantone, Gemeinden) als auch zwischen beteiligten Stellen und Ämtern. In diesem Sinne wird auch weiterhin dem starken Wunsch nach einem One-Stop-Shop Ausdruck verliehen, der alle Behördengänge bündelt und Zuständigkeitsgrenzen zwischen verschiedenen Ämtern für das Unternehmen als Nutzer verschwinden lässt.

Weitere Anregungen oder auch kritische Stimmen zum aktuellen Angebotsportfolio von EasyGov beziehen sich eher auf die Usability und auf die Forderung nach komplett papierlosen Prozessen sowie auf Prozesse und digitale Dokumente, die sich direkt in die betrieblichen Abläufe, Systeme und auch Dokumentationen integrieren lassen. Dies wird in Kapitel 4.2 bei der Nutzung von EasyGov näher erläutert.

Abbildung 4: Wahrgenommene Eigenschaften des Online-Schalters EasyGov bei seinen Nutzern



Quelle: Eigene Darstellung, IMP-HSG 2021 (n=543).

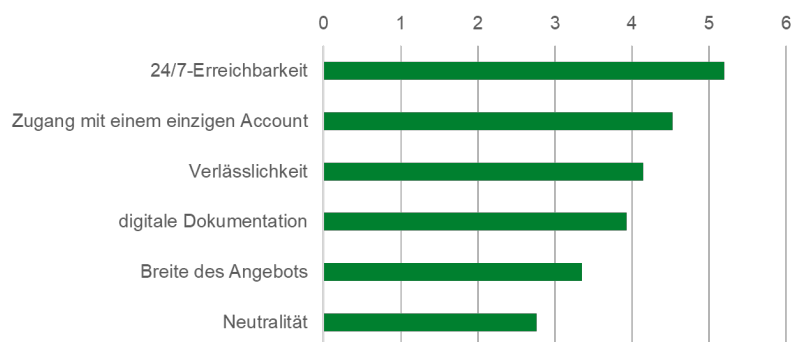
Anm.: Die rote Linie zeigt die durchschnittliche Gesamtbewertung bei der jeweiligen Abfrage des semantischen Differentials.

Die Angebotsgestaltung wird ebenfalls positiv beurteilt. EasyGov wird mehrheitlich mit positiven Eigenschaften verbunden. Dabei schneiden insbesondere die beiden Charakteristika «hilfreich» und «sicher» gut ab. Hingegen wird das Portal tendenziell nicht als sehr übersichtlich und vollständig 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 die Angebotsgestaltung von EasyGov somit äusserst positiv charakterisiert.

Mit einer Drag&Drop-Abfrage wurden die Nutzer von EasyGov zudem nach den in ihren Augen wichtigsten Vorteilen des aktuellen Angebots gefragt. Dabei konnte man einzelne Vorteile auswählen und diese nach ihrer Bedeutung reihen. Abbildung 7 zeigt jene Vorteile, die gemäss den daraus errechneten Punktwerten als zentral wahrgenommen werden. Sechs Punkte sind der maximale Wert, der erreicht werden konnte.

Die Rückmeldungen zeigen, dass mit dem Angebot des Online-Schalters EasyGov vielerlei Vorteile verbunden werden. Stand in der Vergangenheit bei den Bewertungen in den Jahren 2016 (StartBiz)⁶ und 2018 (KMU-Portal und EasyGov)⁷ die Verlässlichkeit und Seriosität als Bundesangebot im Vordergrund, wird nun die 24/7 Zugänglichkeit als wichtigster Vorteil eingestuft. Aber auch das Angebot verschiedener Behördendienstleistungen mit einem einzigen Account wird als wichtiger Vorteil des aktuellen Angebots von EasyGov gesehen.

Abbildung 5: Bewertung der wahrgenommenen Vorteile des Online-Schalters EasyGov



Quelle: Eigene Darstellung, IMP-HSG 2021 (n=521).

Anm.: Die Punktwerte zeigen die durchschnittliche vergebene Bewertung von einer Höchstpunktzahl von 6 (Schulnote). Die Durchschnittsbewertungen ergeben sich aus der Anzahl der Nennungen, gewichtet nach dem jeweils vergebenen Rang.

Gerade angesichts der grossen Bedeutung, die der Rund-um-die-Uhr Erreichbarkeit von EasyGov zukommt, werden technische Probleme als problematisch eingestuft, die eine Erreichbarkeit des Systems beeinträchtigen. Wiederholte Wartungs- oder Servicearbeiten, während denen EasyGov nicht genutzt werden kann, wurden in der Umfrage bei offenen Fragen von einzelnen Nutzern als Nachteil angesprochen. Hierbei dürften sich jedoch die technischen Umstellungen bei eAM, die kurz vor der Umfrage zu Einschränkungen bei der Zugänglichkeit von EasyGov geführt haben, bemerkbar machen. Technische Unterbrechungen von EasyGov waren ansonsten in der Vergangenheit recht überschaubar.

Die folgende Abbildung fasst jene Nachteile zusammen, die im Rahmen der Nutzerbefragung eingebracht wurden und in Zukunft mögliche Ansatzpunkte für weitere Optimierungen von EasyGov bieten.

⁶ Zumbusch et al. 2016.

⁷ Zumbusch et al. 2018.

Abbildung 6: Rückmeldungen zu Nachteilen der aktuellen Angebotsgestaltung bei EasyGov

	<i>Nennungen</i>
schlechte Usability, Übersichtlichkeit und Effizienz	47
noch kein One-Stop-Shop, fehlende Schnittstellen und Angebote	17
technische Mängel, keine Zugänglichkeit, häufige Fehlermeldungen	14
Schwierigkeiten mit der Registrierung / Login	14
nicht durchgängig digital, nur bedingt in betriebliche Prozesse integrierbar	10
begrenzte Zuverlässigkeit und Sicherheit	8
ungeklärte digitale Signatur/ SwissID	5
fehlende Angebote bei Betreibungen	3
Probleme bei Mandatsfähigkeit	2

Quelle: Eigene Darstellung, IMP-HSG 2021 (offene Frage mit nachträglicher Kategorisierung).

Anm.: Es sind nur Angaben dargestellt, die mindestens zweimal genannt wurden.

Allerdings äusserten sich vergleichsweise wenige Nutzer explizit bei der Frage zu Nachteilen des aktuellen Angebots von EasyGov. Falls Nachteile gesehen werden, liegen diese insbesondere in der Unübersichtlichkeit des Online-Schalters und damit in Aspekten, die mit dem Überbegriff Usability zusammengefasst werden können. Hier kann in den Augen der Befragungsteilnehmenden bei EasyGov noch einiges verbessert und benutzerfreundlicher gestaltet werden. Aber auch bei der Klärung der inhaltlichen und formalen Schnittstellen und Übergängen zu den zuständigen Ämtern wird beispielsweise Verbesserungsbedarf wahrgenommen.

4. Die Nutzung von EasyGov durch die Unternehmen

Betrachtet man die Nutzung des Online-Schalters interessiert zunächst die Frage nach den Nutzern. Wer bedient sich des Angebots von EasyGov, um seine administrativen Aufgaben abzuwickeln? Entsprechende Analysen werden zu Beginn des folgenden Kapitels dargelegt, anschliessend werden Art und Gründe für die Nutzung analysiert. Damit wird der Frage nachgegangen, wie EasyGov aktuell genutzt und in Anspruch genommen wird (Kapitel 4.2).

4.1 Zu den Nutzern des Online-Schalters

Registrierungen auf EasyGov

Von November 2017, als der Online-Schalter EasyGov lanciert wurde, bis Ende August 2021 haben sich auf EasyGov insgesamt 48'302 Unternehmen registriert. Dabei hatte sich, wie anzunehmen war, die Zahl der Registrierungen vom Anfangshype im November 2017 in den Folgemonaten auf ein Niveau von gut 600 Registrierungen pro Quartal eingependelt. Dieses Niveau wurde bis Ende 2019 weitgehend konstant gehalten (vgl. Abbildung 7). Das Jahr 2020 brachte im Zuge von Covid-19 sowohl einen allgemeinen Digitalisierungsschub als auch eine grössere Bekanntheit von EasyGov bei den Unternehmen, da der Online-Schalter zur Abwicklung von wirtschaftlichen Unterstützungshilfen im Zusammenhang mit Covid-19, insbesondere den Covid-19-Überbrückungskrediten, herangezogen wurde⁸. Der grosse Nutzen von EasyGov während der Pandemie für die Vergabe der Covid-19-Kredite⁹ und Startup-Bürgschaften war jedoch nicht Teil der Untersuchung.

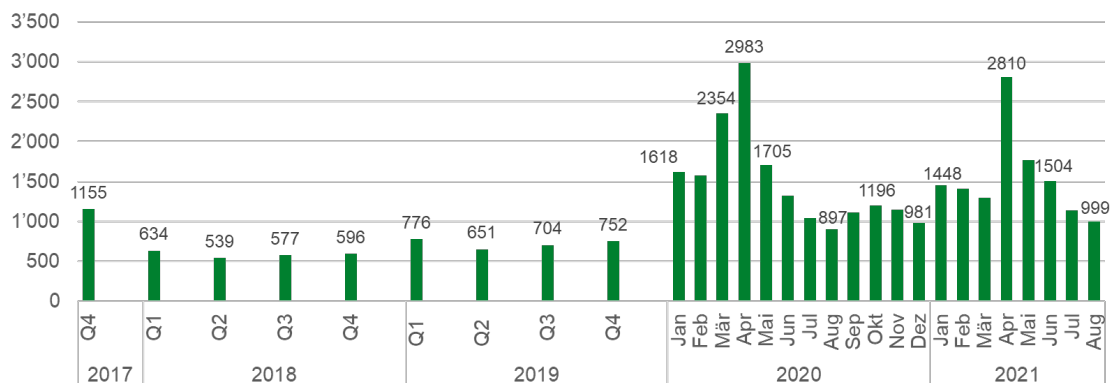
Auch die gefragten Dienste im Zusammenhang mit Betriebsbegehren, welche seit Sommer 2019 auf EasyGov zur Verfügung stehen, hatten eine Zunahme der Nutzerzahlen zur Folge. Seit Beginn 2020 (bis Datenschnitt Ende August 2021) registrierten sich im Schnitt fast 1'500 Unternehmen pro Monat, wenngleich mit starken monatlichen Schwankungen. Ob diese Dynamik nach den Covid-19-Jahren anhalten wird, bleibt abzuwarten. Gewiss ist, dass die neu angebotenen Dienste auch eine grössere Zahl an potenziellen Nutzern ansprechen beziehungsweise durch die Ablösung anderer Applikationen Nutzer mitbringen (vgl. TACHO).

Im Laufe der Monate haben sich etwa 2'000 Unternehmen wieder vom Online-Schalter abgemeldet, so dass EasyGov Ende August 2021 netto 46'173 eingetragene Nutzer zählte. Zu den Abmeldungen liegen leider keine Informationen vor.

⁸ Wenngleich man sich für diese Hilfen nicht bei EasyGov registrieren musste, wurden dadurch viele Unternehmen auf den Schalter und dessen Angebot aufmerksam. Insgesamt haben rund 139'000 Unternehmen ein Covid-19-Kreditgesuch oder eine Startup-Bürgschaft via EasyGov beantragt.

⁹ <https://covid19.easygov.swiss>

Abbildung 7: Registrierungen pro Quartal bzw. Monat auf EasyGov

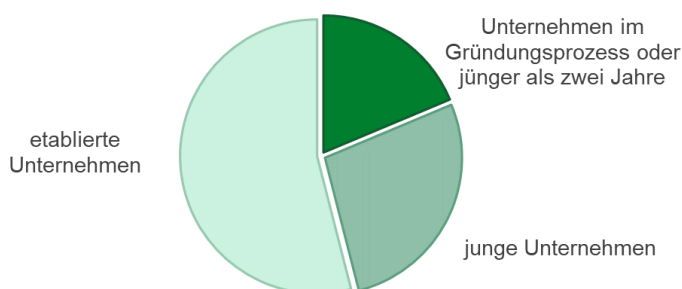


Quelle: Eigene Abbildung nach Dashboard EasyGov (Stand 31.08.2021).

Registrierungen von Unternehmensgründern und bestehenden Unternehmen

Weiterhin kann etwa die Hälfte der registrierten Nutzer von EasyGov der Gruppe der Unternehmensgründer zugeordnet werden. Durch den vormaligen Online-Schalter StartBiz können die verschiedenen Anmeldungen im Zuge der Unternehmensgründung bereits seit einigen Jahren digital vorgenommen werden. EasyGov kann sein diesbezügliches Angebot im Ökosystem Unternehmensgründungen immer noch gut platzieren und in Wert setzen. Dies wird auch durch die Umfrageergebnisse gestützt.

Abbildung 8: Alter der EasyGov nutzenden Unternehmen



Quelle: Eigene Abbildung, IMP-HSG, 2021 auf Basis der Nutzerbefragung 2021 (n=532).

Die starke Rolle von EasyGov für Unternehmensgründungen sieht man nicht allein bei den Nutzern, sondern auch bei den in Anspruch genommenen Dienstleistungen – auch dort nehmen die Anmeldungen bei AHV, HR, MwSt. und UV weiterhin einen grossen Anteil ein (siehe dazu folgendes Kapitel 4.2). Die andere Hälfte der EasyGov Nutzer registrierte sich als bereits bestehende Unternehmen, mehrheitlich über ihre Unternehmens-ID (UID), bis Mitte 2019 über den zentralen Firmenindex (ZEFIX).

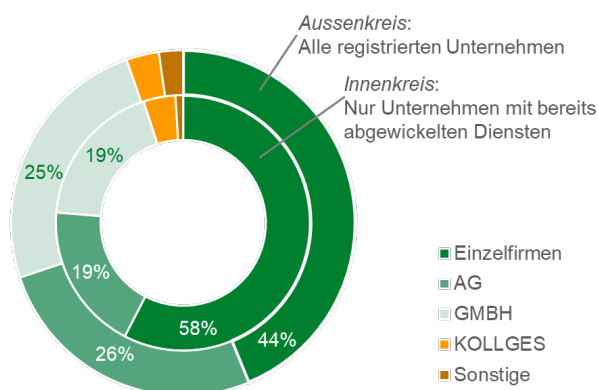
Rechtsform der Nutzer

Von allen Registrierungen (Abbildung 9, Aussenkreis) sind 44 Prozent von Einzelfirmen, ein Viertel von Aktiengesellschaften (AG) und ein weiteres Viertel von Gesellschaften mit beschränkter Haftung (GmbH). Es finden sich aber auch noch viele weitere Rechtsformen wie Kollektivgesellschaften, Kommanditgesellschaften, Zweigniederlassungen oder auch Vereine oder Stiftungen. Gute 6'000 Unternehmen haben

bislang noch keine Rechtsform angegeben, hierbei handelt es sich vorwiegend um Unternehmensneugründungen.

Die Situation stellt sich jedoch deutlich unterschiedlich dar, wenn man sich ausschliesslich auf jene Unternehmen bezieht, die bereits aktiv einen Dienst über EasyGov abgeschlossen haben (Abbildung 9, Innenkreis). Hiervon sind deutlich über die Hälfte Einzelunternehmen (58%). Gemeinsam mit den AG und den GmbH machen diese über 90 Prozent der EasyGov Nutzer aus.

Abbildung 9: Die registrierten Unternehmen nach ihren Rechtsformen



Quelle: Eigene Zusammenstellung, IMP-HSG, 2021 auf Basis der Nutzerdaten von EasyGov (Datenschnitt 31.08.2021).

Bezieht man sich auf die bislang über EasyGov abgeschlossenen Dienste, so wurden fast die Hälfte aller Dienste von AGs abgeschlossen. AGs nutzen etwas unterschiedliche Angebote von EasyGov als die Einzelunternehmen. Während letztere vor allem bei den Anmeldungen die stärkste Gruppe bilden, sind die AGs bei den Betriebsbegehren, aber auch bei vielen anderen Diensten (bspw. Arbeitszeitgesuche) die stärkste Nutzergruppe.

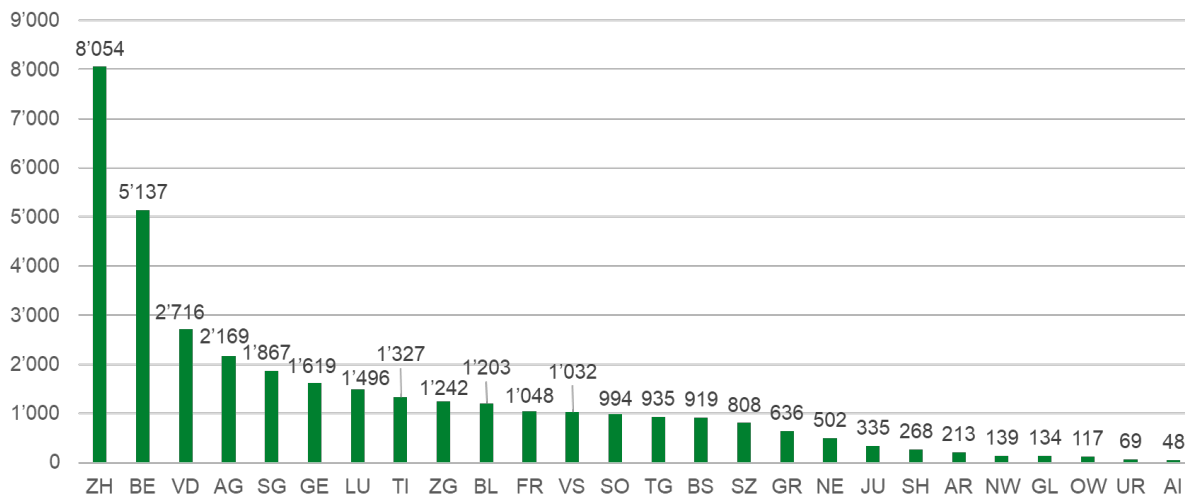
Kantonale Herkunft der Nutzer

Die Unternehmen, die sich bis jetzt auf EasyGov registrierten, kommen aus der ganzen Schweiz. Alle Kantone sind vertreten, wobei aus Zürich der weitaus grösste Anteil kommt – fast ein Viertel aller Registrierungen, deutlich überproportional zum Zürcher Anteil am Schweizer Unternehmensbestand (UDEMO 2018 nach BFS 2020). An zweiter Stelle liegt Bern mit etwa 15 Prozent aller Registrierungen, ebenfalls einem überproportional hohen Anteil im Vergleich zum Anteil des Kantons Bern am Schweizer Unternehmensbestand. Aber auch Waadt, Aargau und St.Gallen weisen eine grosse Zahl an registrierten Unternehmen auf. Wobei Waadt, Genf und das Tessin im Verhältnis zu ihrem Anteil am Schweizer Unternehmensbestand tendenziell am schwächsten vertreten sind.

Gleichzeitig darf nicht übersehen werden, dass die bislang registrierten Nutzer in allen Kantonen weniger als zehn Prozent der kantonalen Unternehmen (gemäss UDEMO 2018, BFS) umfassen. Im Kanton Bern ist der Anteil kantonalen Unternehmen, die sich bereits auf EasyGov registriert haben, am grössten. Dort sind neun Prozent aller Unternehmen auf EasyGov. In den anderen Kantonen bewegt sich dieser Anteil zwischen maximal acht Prozent im Kanton Zürich bzw. sieben Prozent in den Kantonen Basel-Landschaft, Jura, Solothurn und Zug. In den meisten anderen Kantonen liegt der Anteil der auf EasyGov registrierten Unternehmen an den kantonalen Unternehmen bei vier, fünf Prozent. Damit besteht noch viel Potenzial,

neue EasyGov Nutzer zu gewinnen. Die folgende Abbildung zeigt die kantonale Herkunft der EasyGov-Registrierungen

Abbildung 10: Verteilung der EasyGov Registrierungen auf die Schweizer Kantone



Quelle: Eigene Zusammenstellung, IMP-HSG, 2021 auf Basis der Nutzerdaten von EasyGov (Datenschnitt 31.08.2021).

Anm.: Etwa 11'000 registrierte Unternehmen haben noch keinen definitiven Firmensitz angegeben. Sie können als Firmengründungen eingestuft werden, die ihren Gründungsprozess noch nicht abgeschlossen haben.

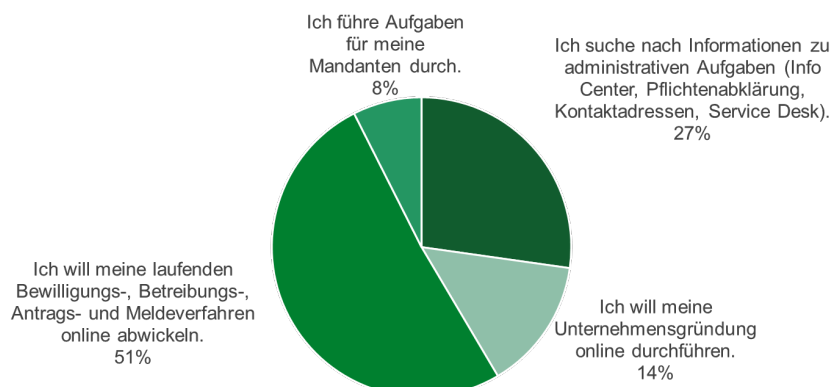
Branchenzuordnung der Nutzer

Bei der EasyGov-Registrierung kann eine Branchenzuordnung des eigenen Unternehmens vorgenommen werden. Die bislang genannten Branchen spiegeln eine grosse Vielfalt an registrierten Unternehmen wider, wobei der Dienstleistungsbereich deutlich im Vordergrund steht. Auch Informatik-Dienstleister sind stark vertreten, sowie Rechts-, Steuer- und Unternehmensberater. Insgesamt ist die Palette verteilter Branchen sehr breit, es lassen sich – abseits des Dienstleistungsbereichs – keine Konzentrationen feststellen.

4.2 Wie die Unternehmen EasyGov nutzen

Mehr als ein Viertel der EasyGov-Nutzer greift auf den Online-Schalter zu, um Informationen zu administrativen Aufgaben zu bekommen. In diesem Zusammenhang bieten die Fachinformationen, die Pflichtenabklärung und der Service Desk wichtige und vor allem verlässliche Grundlagen. Weitere 14 Prozent der Nutzer wollen ihr Unternehmen über EasyGov gründen und die entsprechenden Anmeldungen vornehmen. Die Nutzung von EasyGov für Mandanten ist aktuell noch nicht stark ausgeprägt – gemäss Umfrage nutzen etwa acht Prozent EasyGov im Auftrag ihrer Mandanten. Die Hälfte der Nutzer will gezielt ihre konkreten administrativen Aufgaben digital über EasyGov abwickeln.

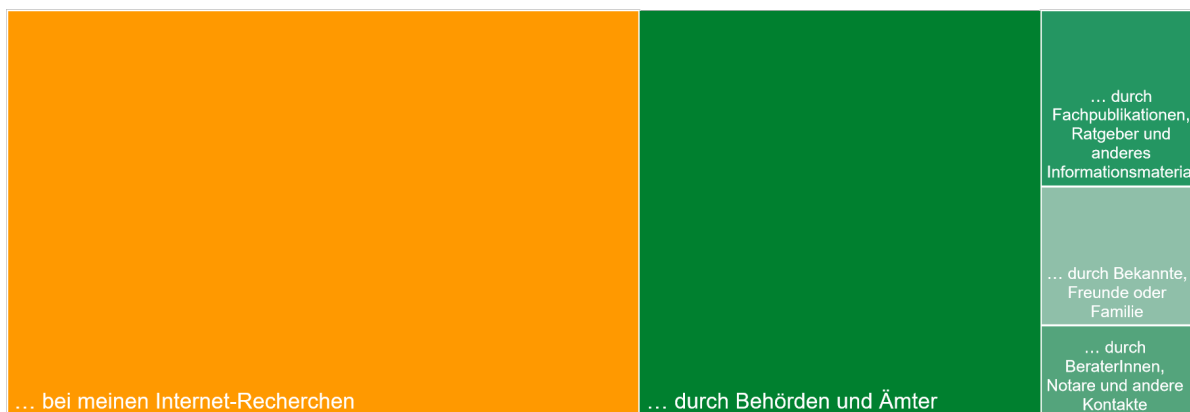
Abbildung 11: Gründe für die Nutzung von EasyGov



Quelle: Eigene Abbildung, IMP-HSG, 2021 auf Basis der Nutzerbefragung 2021 (n=793).

Von Interesse ist ebenfalls, wie Unternehmen auf EasyGov aufmerksam werden. Die Umfrageergebnisse weisen darauf hin, dass etwa die Hälfte der Nutzer selbst bei Internet-Recherchen auf das Angebot von EasyGov stösst, nicht ganz ein Drittel wird durch zuständige Behörden und Ämter auf den Online-Schalter hingewiesen. Fachpublikationen und Informationsmaterial, Bekannte und Familie oder auch Hinweise von Beraterinnen und Beratern spielen hingegen keine wesentliche Rolle. Hier scheinen das Arbeitsumfeld, die Ablösung anderer Systeme durch EasyGov (bspw. TACHO) oder auch der KMU-Newsletter zumindest ebenso wichtig, um Unternehmen auf das Angebot von EasyGov aufmerksam zu machen.

Abbildung 12: Wie EasyGov-Nutzer auf den Online-Schalter aufmerksam werden



Quelle: Eigene Abbildung, IMP-HSG, 2021 auf Basis der Nutzerbefragung 2021 (n=699).

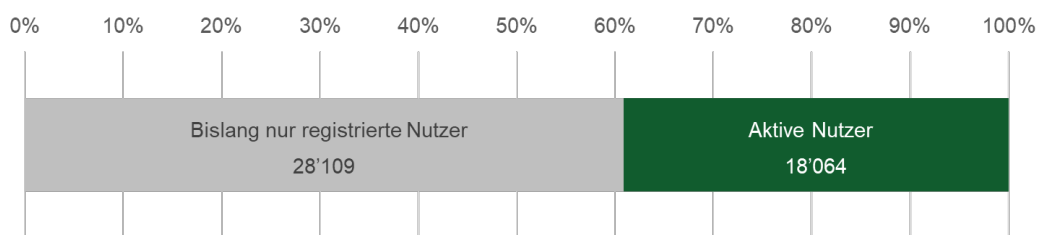
Differenzierung in registrierte und aktive Nutzer

Von den 46'173 aktuell registrierten Unternehmen haben sich 28'109 (61%) bislang nur registriert, sie haben noch keine Behördendienstleistung über EasyGov abgeschlossen. Über 6'500 dieser Registrierungen weisen keinen Eintrag auf, weder zur Rechtsform, noch zum Standort, noch wurde ein Dienst abgeschlossen. Dabei handelt es sich fast ausschliesslich um Unternehmen im Gründungsprozess. Wie aktiv diese EasyGov aktuell nutzen, ist ungewiss – gleichzeitig lassen die Rückmeldungen der Umfrage darauf schliessen, dass viele Unternehmen EasyGov bewusst ausschliesslich für Informationen und Übersichten nutzen und auch darin einen Mehrwert für sich erkennen. Diese Unternehmen, die sich zwar auf EasyGov

registrierten, aber bislang noch keinen Dienst über EasyGov abgeschlossen haben, werden im Folgenden als „EasyGov-Registrierer“ bezeichnet.

Die anderen 18'064 (39%) der bislang registrierten Unternehmen nutzen EasyGov für die Abwicklung bestimmter administrativer Aufgaben, sie haben bereits mindestens einen Prozess über EasyGov abgeschlossen. Diese Gruppe an registrierten Unternehmen, die eine oder mehrere der angebotenen Behördendienstleistung(en) des Portals in Anspruch nahmen und über EasyGov abgeschlossen haben, werden im Folgenden als aktive „EasyGov-Nutzer“ bezeichnet. Die folgende Abbildung gibt einen Überblick, welchen Aktivitätsgrad die bisherigen Registrierungen von EasyGov aufweisen.

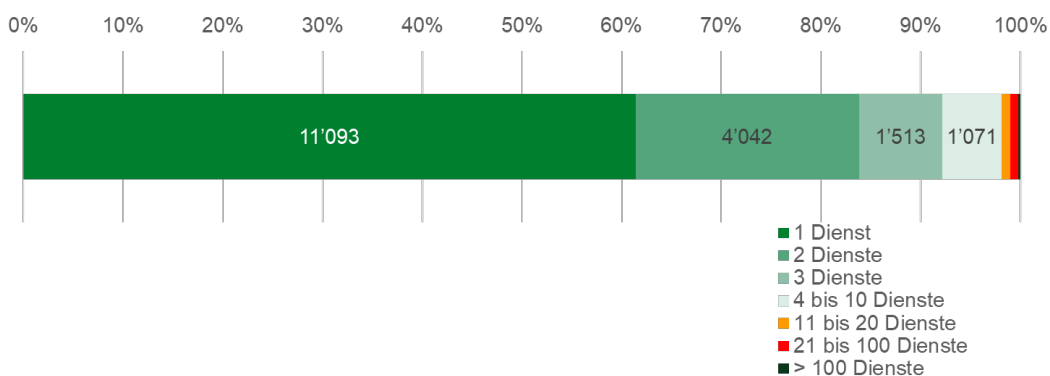
Abbildung 13: Nur registrierte und aktive Nutzer von EasyGov (Stand Ende August 2021)



Quelle: Eigene Zusammenstellung, IMP-HSG, 2021 auf Basis der Nutzerdaten von EasyGov (Datenschnitt 31.08.2021).

Von diesen aktiven EasyGov-Nutzern wiederum haben über 90 Prozent bislang nur einen bis maximal drei Dienste in Anspruch genommen. Es finden sich bislang wenige Unternehmen, die EasyGov regelmässig und wiederholt für ihre Administration einsetzen. Ein Unternehmen hat bereits über 1'000mal auf das EasyGov-Angebot zu Betreibungsbegehren zurückgegriffen. Bei den Unternehmen, die bisher mehr als zehn Prozesse über EasyGov abgeschlossen haben, finden sich vorwiegend Dienste rund um Betreibungsbegehren, aber auch HR-Mutationen, Arbeitszeitgesuche, die Meldung von Stellen sowie ausländerrechtliche Arbeitsbewilligungen.

Abbildung 14: Anzahl abgeschlossener Dienste der aktiven EasyGov-Nutzer (Stand Ende August 2021)



Quelle: Eigene Zusammenstellung, IMP-HSG, 2021 auf Basis der Nutzerdaten von EasyGov (Datenschnitt 31.08.2021).

Gleichzeitig unterstreicht die Abbildung, dass der Kern der aktiven EasyGov-Nutzer, die regelmässig auf den Online-Schalter zurückgreifen, zwar in den vergangenen Monaten deutlich angestiegen ist, aber noch Steigerungspotenzial aufweist.

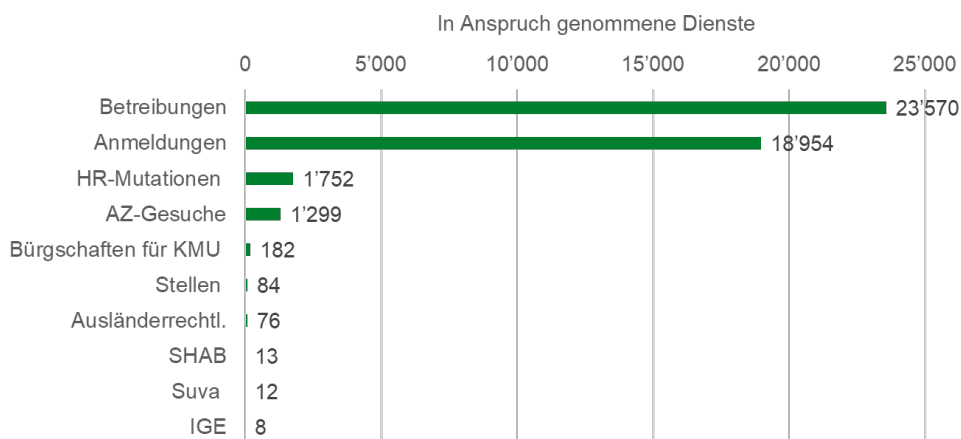
Neben der Gewinnung neuer Registrierungen muss es in Folge auch darum gehen, die registrierten Unternehmen zu einer aktiven und regelmässigen Nutzung von EasyGov zu animieren. Viele Vorteile

und auch konkrete Nutzen kommen bei EasyGov, wie bei anderen derartigen Online-Tools, erst zum Tragen, wenn die Anfangshürden genommen sind und sich die Nutzung eingespielt hat. Während die Anmeldungen im Zuge der Unternehmensgründung weiterhin ein wichtiges Element von EasyGov bleiben und tendenziell nur einmalig genutzt werden, können die zuletzt integrierten Angebote (Betreibungsbegehren, Stellemeldungen, Arbeitszeitgesuche, ausländerrechtliche Bewilligungen etc.) gewiss zu einer Verstärkung und grösseren Intensität der Nutzung beitragen. Auch die aktuell geplanten, weiteren Angebote werden eine regelmässiger und intensivere Nutzung forcieren. In diesem Zusammenhang ist allerdings darauf hinzuweisen, dass viele Nutzer von jenen integrierten Angeboten, die zuvor bereits digital über andere Systeme abgeschlossen wurden, die Einstiegshürden als deutlich grösser wahrnehmen werden als neue Nutzer. Beispielsweise werden Arbeitszeitgeschäfte ab dem 26. April 2021 über EasyGov verwaltet, das damit die bisherige Onlineapplikation TACHO für die Betriebe ablöst. Bei derartigen Ablösungen wird mit einer gewissen Umgewöhnungs- und Adaptierungsphase der Nutzer zu rechnen sein.

In Anspruch genommene Dienste insgesamt

Bis Ende August 2021 wurden in Summe 45'950 Behördendienstleistungen digital über EasyGov abgeschlossen. Wird die Nutzung anhand der in Anspruch genommenen Dienstleistungen differenziert, kann Folgendes festgestellt werden: Die meisten digital abgeschlossenen Dienste waren Dienste rund um Betriebsbegehren (51%), dicht gefolgt von Anmeldungen im Zuge der Unternehmensgründung (41%). Damit machen diese beiden Kategorien über 90 Prozent der bislang in Anspruch genommenen Dienstleistungen aus. Danach folgen HR-Mutationen und Arbeitszeitgesuche, allerdings beide nur mit einigen wenigen Prozentanteilen. Die folgende Abbildung 15 zeigt die bislang in Anspruch genommenen Dienste.

Abbildung 15: Über EasyGov in Anspruch genommene Dienste (bis Ende August 2021)



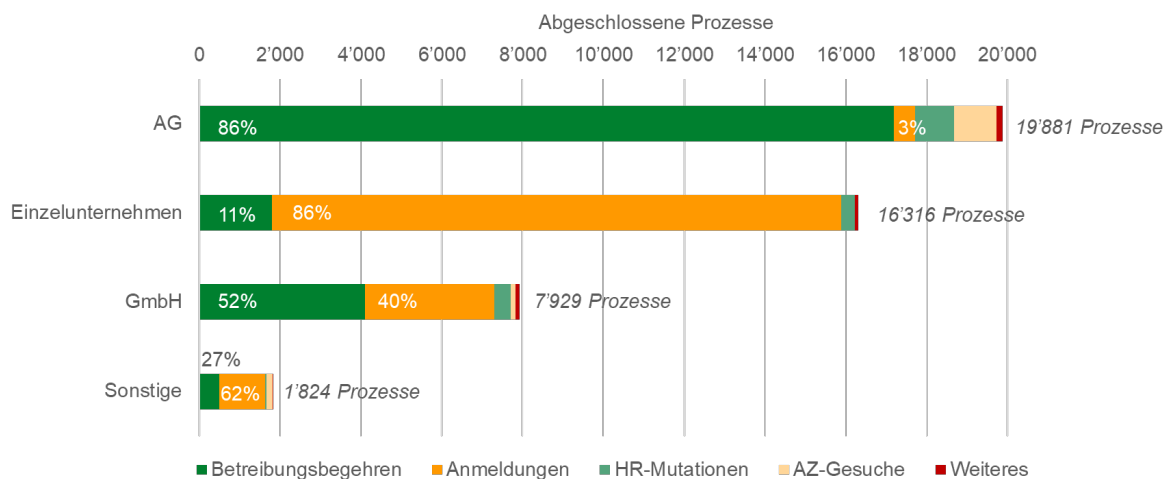
Quelle: Eigene Zusammenstellung, IMP-HSG, 2021 auf Basis der Nutzerdaten von EasyGov (Datenschnitt 31.08.2021).

In Anspruch genommene Dienste nach Rechtsform der nutzenden Unternehmen

Interessant ist, dass die Unternehmen in Abhängigkeit von ihrer Rechtsform eine unterschiedliche Nutzung von EasyGov zeigen, (i) in Bezug auf die Intensität der Nutzung und (ii) in Bezug auf die in Anspruch genommenen Angebote von EasyGov.

- (i) Von den 45'950 über EasyGov abgeschlossenen Prozessen wurden 43 Prozent von AG abgeschlossen. Diese nutzen EasyGov somit besonders intensiv. 36 Prozent der Prozesse wurden von Einzelunternehmen abgeschlossen. Die dritthäufigste Nutzung mit 17 Prozent aller abgeschlossenen Prozesse gehen auf GmbH zurück.
- (ii) Bei den AG dominieren klar Dienste rund um Betriebsbegehren, diese machen 86 Prozent aller von AG abgeschlossenen Prozesse aus. Bei den Einzelunternehmen hingegen spielen Dienste rund um die Betriebsbegehren eine vergleichsweise geringe Rolle, hier stehen Anmeldeprozesse rund um die Unternehmensgründung im Vordergrund. Sie machen bei den Einzelunternehmen 86 Prozent aller abgeschlossenen Prozesse aus.

Abbildung 16: Abgeschlossene Dienste nach Rechtsform der nutzenden Unternehmen



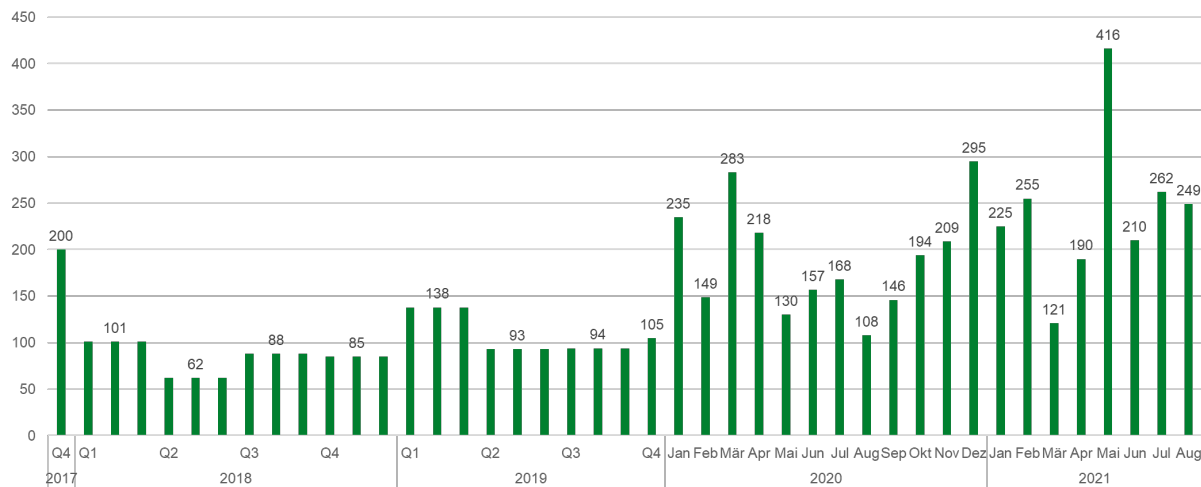
Quelle: Eigene Zusammenstellung, IMP-HSG, 2021 auf Basis der Nutzerdaten von EasyGov (Datenschnitt 31.08.2021).

Bei GmbH und den anderen auf EasyGov vertretenen Rechtsformen zeigt sich ein gemischteres und ausgewogeneres Bild: Hier werden die verschiedenen Dienste von EasyGov unterschiedlich intensiv in Anspruch genommen.

Nutzung des Service Desk

Ergänzend werden auch die Informationsangebote von EasyGov gerne und rege genutzt. Wie gezeigt, greift etwa ein Viertel der Nutzer gezielt auf EasyGov zu, um entsprechende Informationen zu bekommen oder Pflichtenabklärungen vorzunehmen. In diesem Zusammenhang ist auch der Service Desk ein wichtiges Angebot, an das seit Beginn 2020 pro Monat durchschnittlich rund 200 Anfragen gerichtet werden. Allerdings sind die Zahlen stark schwankend.

Abbildung 17: Anfragen pro Monat an den Service Desk von EasyGov



Quelle: Eigene Zusammenstellung, IMP-HSG, 2021 auf Basis der Nutzerdaten von EasyGov und Dashboard-Auszügen (Datenschnitt 31.08.2021).

Anm.: Vor 2020 sind die angegebenen Monatswerte pro Quartal gemittelt.

In Summe zeigt sich die Nutzung von EasyGov gegenwärtig äusserst vielfältig. Unternehmen und Organisationen mit unterschiedlichen Rechtsformen greifen ganz unterschiedlich auf die Angebote von EasyGov zurück. Während mehr als die Hälfte der registrierten Unternehmen bislang ausschliesslich das Informationsangebot von EasyGov nutzt, führen Einzelunternehmen vorwiegend Anmeldungen im Zuge der Unternehmensgründung über EasyGov durch. AG wiederum nutzen insbesondere Dienste rund um Betriebsbegehren, aber auch die Angebote zu Arbeitszeitgesuchen und anderes. AG machen zwar nicht die grösste Nutzergruppe aus, zählen jedoch zu den intensivsten Nutzern, indem sie tendenziell häufiger Prozesse über EasyGov abschliessen.

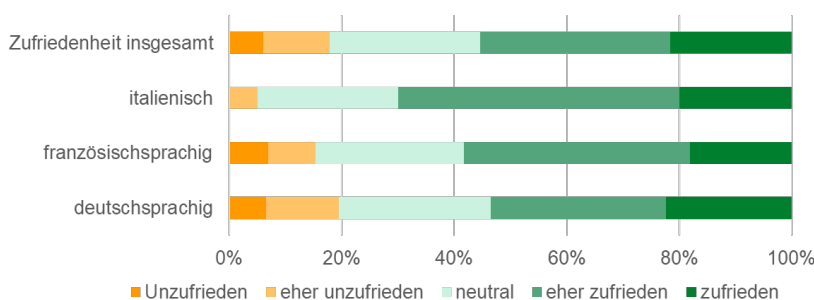
5. Bewertung des generierten Nutzens von EasyGov

Um den Nutzen des Online-Schalters 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 Mehrwert von EasyGov eingeschätzt wird, ob ihre Bedürfnisse und Erwartungen vom Online-Schalter abgedeckt werden können. Zweitens wird eine quantitative Nutzenbewertung vorgenommen. Hier wird der konkrete Nutzen von EasyGov im Sinne von Zeit- und Kosteneinsparungen für die Schweizer Unternehmen analysiert. Diese Einsparungen werden monetarisiert.

5.1 Qualitative Nutzenbewertung

Die Nutzer des Online-Schalters EasyGov zeigen sich weitgehend zufrieden mit dem Angebot. Nicht ganz ein Viertel der befragten Nutzer gab an, mit EasyGov sehr zufrieden zu sein, ein weiteres gutes Viertel war eher zufrieden. Damit kann etwas mehr als die Hälfte der Nutzer als sehr/eher zufrieden gelten. Weniger als 10 Prozent sehen sich selbst als unzufrieden mit EasyGov.

Abbildung 18: Zufriedenheit mit EasyGov insgesamt und nach genutzter Sprachversion



Quelle: Eigene Abbildung, IMP-HSG, 2021 auf Basis der Nutzerbefragung 2021 (n=552 bzw. dt.n=439, fr.n=73, ital.n=40).

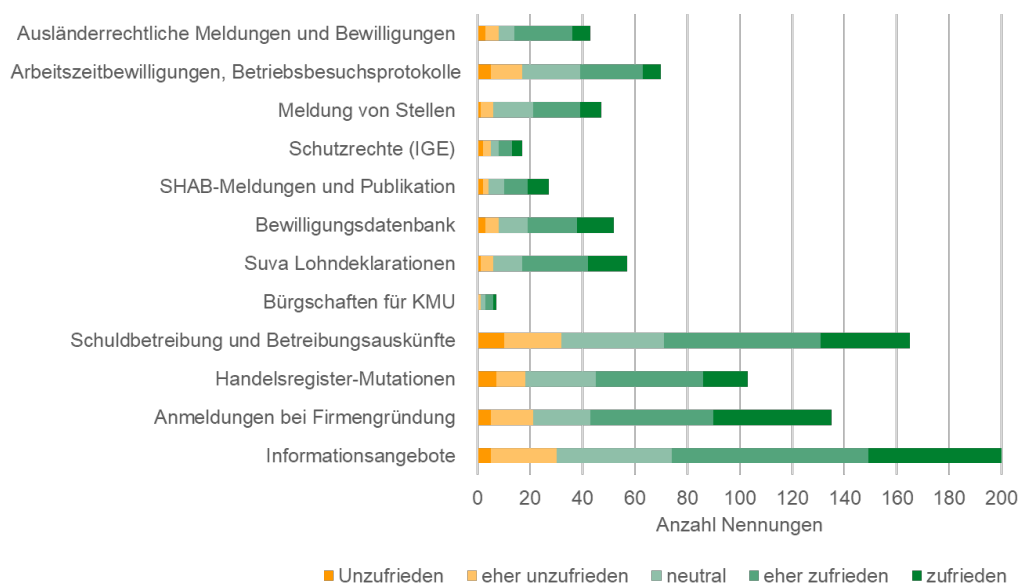
Anm.: Angesichts der bisher geringen Zahl an englischsprachigen Registrierungen, wurde die Umfrage nur in den drei Landessprachen durchgeführt. Englisch wurde nicht berücksichtigt.

Interessant ist, dass ein vergleichsweise grosser Anteil von etwa 25 Prozent sich selbst als neutral bezeichnet. Diese nutzen das Angebot in seiner aktuellen Form, ohne dies als positiv oder negativ zu empfinden. Als Risiko gilt, dass die ausgeglichene Haltung dieser Gruppe bei Problemen oder schlechten, holprigen Erfahrungen mit EasyGov schnell kippen kann, tendenziell schneller in die Unzufriedenheit als in eine explizite Zufriedenheit. Zudem darf nicht übersehen werden, dass die Zufriedenheitswerte im Vergleich zur letzten Befragung im Jahr 2016 zurückgegangen sind. Angesichts der stark steigenden Nutzerzahlen und der zunehmend breiteren Angebotspalette von EasyGov überrascht jedoch ein etwas ausgeglichener Zufriedenheitsgrad nicht – die Bedürfnisse der Nutzer werden immer vielfältiger und ausdifferenzierter. Gleichzeitig steigt mit zunehmender Digitalisierung auch die Erwartungshaltung der Nutzer. Vieles, was vor wenigen Jahren noch als neue Lösung mit entsprechendem Mehrwert wahrgenommen wurde, gilt mittlerweile als weitgehend selbstverständlich. Je selbstverständlicher die Unternehmen selbst digital unterwegs sind, desto selbstverständlicher erwarten sie entsprechende Angebote und Lösungen auch seitens der Verwaltung (vgl. bspw. Weber 2018).

So ist das Ergebnis in Summe ein gutes Ergebnis mit nur wenigen unzufriedenen Nutzern und zeugt davon, dass der Online-Schalter 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.

Betrachtet man die Zufriedenheit nach wahrgenommenen Diensten, zeigt sich ein recht ausgewogenes Bild. Es gibt keine Dienste, bei denen eine vergleichsweise höhere Unzufriedenheit auszumachen ist. Die folgende Abbildung zeigt den Zufriedenheitsgrad nach in Anspruch genommenen Diensten. Da einige Dienste aufgrund ihrer erst kurzen Laufzeit noch geringe Nutzerzahlen aufweisen, sind auch die diesbezüglichen Rückmeldungen geringer. Die vergleichsweise grösste Zufriedenheit zeigt sich weiterhin bei den Anmeldungen im Zuge der Unternehmensgründungen, dort sind über zwei Drittel der Nutzer sehr/eher zufrieden. Die vergleichsweise schlechtesten Werte hingegen sind bei den Arbeitszeitgesuchen zu finden, dort beträgt der Anteil der sehr/eher Zufriedenen weniger als die Hälfte. Allerdings wurden diese Behördendienstleistungen vom bestehenden TACHO-System übernommen und in EasyGov übergeführt. Die Nutzer mussten sich somit gezwungenermassen umstellen, ihre eingespielten Prozesse anpassen. Gleichzeitig bestand bereits davor eine digitale Lösung. Dies lässt – gemeinsam mit den offenen Rückmeldungen in der Nutzerbefragung – darauf schliessen, dass bei den Arbeitszeitgesuchen die Einstiegs- und Umstellungsprobleme aktuell ins Gewicht fallen. Diese werden sich über die Zeit mit grosser Wahrscheinlichkeit relativieren.

Abbildung 19: Zufriedenheit der EasyGov Nutzer nach Diensten

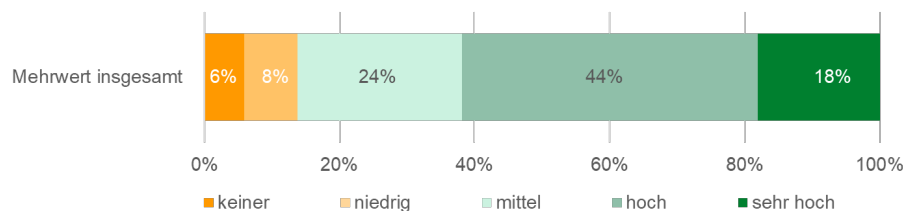


Quelle: Eigene Abbildung, IMP-HSG, 2021 auf Basis der Nutzerbefragung 2021 (n=552, variiert aber je nach Dienst).

Die Zufriedenheitsbewertung bei der Nutzerbefragung umfasst alle EasyGov Nutzer, sowohl jene, die es aktiv nutzen, als auch jene, die bislang noch keinen Dienst erfolgreich über EasyGov abgeschlossen haben. Die direkte Zufriedenheitsabfrage auf EasyGov, bei der nach Abschluss eines Dienstes entsprechende Sterne vergeben können, zeichnet ein noch positiveres Bild. Seit Beginn 2020 wurde diese Möglichkeit 10'260mal genutzt, bei über 60 Prozent der Bewertungen wurden alle fünf möglichen Sterne, also die Bestnote, vergeben. Weitere 24 Prozent vergaben vier Sterne. Dies signalisiert eine sehr hohe Zufriedenheit direkt nach erfolgreichem Abschluss eines Dienstes.

Die gute Zufriedenheit korrespondiert mit dem Mehrwert, der dem Online-Schalter zugeschrieben wird. Dieser weist sogar noch bessere Werte auf als der Zufriedenheitsgrad: so geben über 60 Prozent der Nutzer an, dass EasyGov ihnen einen grossen bis sehr grossen Mehrwert bringt. Ein Viertel der Nutzer bleibt neutral, und nur einzelne Prozent sehen wenig bis keinen Mehrwert.

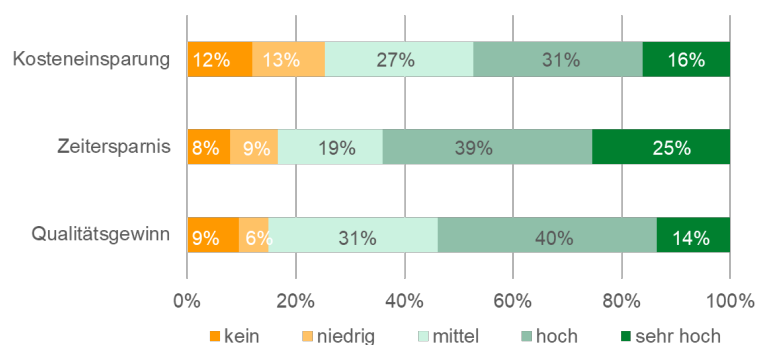
Abbildung 20: Wahrgenommener Mehrwert des Online-Schalters EasyGov



Quelle: Eigene Abbildung, IMP-HSG, 2021 auf Basis der Nutzerbefragung 2021 (n=427).

Als grösster Nutzen wird dabei die Zeitersparnis gesehen, von der die Nutzer durch EasyGov profitieren. Mehr als 60 Prozent der Nutzer geben an, dass ihnen durch EasyGov eine sehr hohe bis hohe Zeitersparnis entsteht. Die Hälfte der Nutzer gibt an, dass der Qualitätsgewinn für ihre administrative Arbeit durch Nutzung von EasyGov hoch bis sehr hoch war. Sie heben hervor, dass der Online-Schalter hilft, die Administration korrekt abzuwickeln, die Unterlagen vollständig zu haben sowohl für die Abwicklung als auch danach für die Dokumentation. Weitere gute 40 Prozent sehen auch die Kosteneinsparungen als hoch bis sehr hoch an. Gleichzeitig wird der generierte Nutzen von einigen auch durchaus skeptisch gesehen, gerade bei den Kosteneinsparungen zeigt sich ein gemischtes Bild: Gute 40 Prozent, die hohe bis sehr hohe Kosteneinsparungen wahrnehmen, stehen 25 Prozent an Nutzern gegenüber, die wenig bis keine Kosteneinsparungen durch EasyGov erkennen können. Sowohl zur Zeitersparnis als auch zum Qualitätsgewinn äussern sich deutlich weniger kritische Stimmen.

Abbildung 21: Wahrgenommene Nutzenkategorien von EasyGov für seine Nutzer



Quelle: Eigene Abbildung, IMP-HSG, 2021 auf Basis der Nutzerbefragung 2021 (n=523).

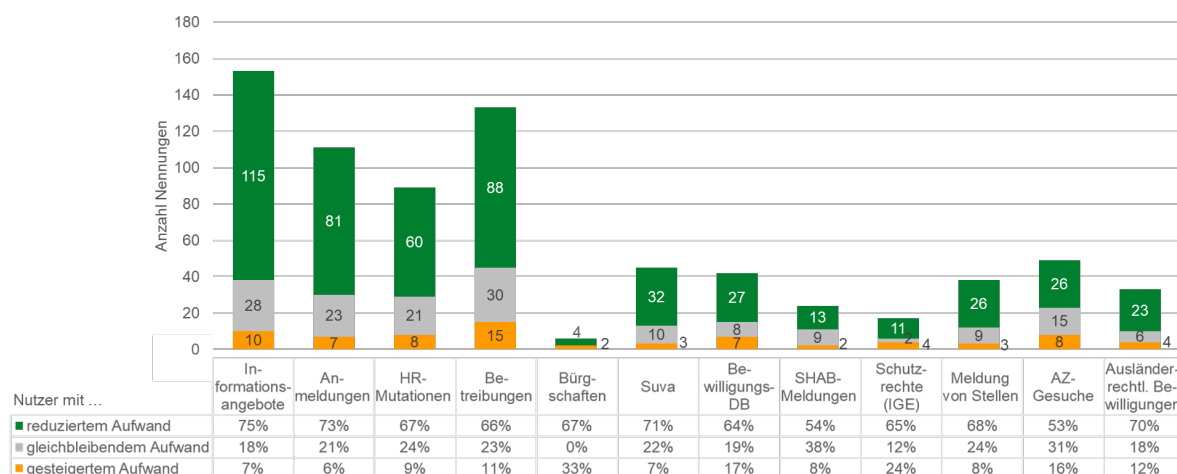
Ein weiterer Nutzen wird darin gesehen, dass Randzeiten für die Administration genutzt werden können und damit die Effizienz steigt. Weiter wurden in der Nutzerbefragung die bessere Delegierbarkeit der administrativen Aufgaben oder der papierlose Ansatz hervorgehoben, der Drucker, Stauraum, Porto und vieles andere an indirekten Kosten einsparen hilft.

In Summe zeugen diese Ergebnisse davon, dass die Kundenzufriedenheit der Nutzer mit EasyGov sehr hoch ist. Der Online-Schalter deckt die Erwartungen gut ab. Gleichzeitig können – neben dem generellen Qualitätsgewinn im Sinne einer korrekten, weil angeleiteten Abwicklung der verschiedenen Dienste – vor allem Zeit, aber auch Kosten eingespart werden. Das Portal stiftet seinen Nutzern nach deren individueller Einschätzung einen greifbaren Nutzen.

5.2 Zum quantitativen (monetarisierten) Nutzen des Online-Schalters

Um den Nutzen von EasyGov auch quantitativ zu erfassen, wird auf die beiden Nutzengrößen Zeit und Geld zurückgegriffen. Diese lassen sich von den Nutzern selbst beziffern und sind in Folge auch gut zu aggregieren. Die beiden Nutzengrößen Zeit und Geld werden von den Nutzern selbst nicht unbedingt als zentral angesehen, da sie andere Ziele mit der Nutzung von EasyGov verbinden. Dennoch haben die Ergebnisse der Umfrage gezeigt, dass 64 Prozent der Nutzer hohe bis sehr hohe Zeitersparnisse durch das Portal angeben und nicht ganz die Hälfte der Nutzer auch hohe bis sehr hohe Kosteneinsparungen ausmachen. In Folge werden diese beiden quantifizierbaren Nutzengrößen weiter vertieft und monetarisiert, um sie vergleichbar zu machen und aggregieren zu können.

Abbildung 22: Wahrgenommene Veränderung des Administrationsaufwands durch EasyGov



Quelle: Eigene Abbildung, IMP-HSG, 2021 auf Basis der Nutzerbefragung 2021.

Auf die gezielte Nachfrage, wie EasyGov den individuellen Administrationsaufwand bei der Abwicklung der verschiedenen, genutzten Dienste beeinflusst hat, gaben zwischen 75 Prozent (Informationsangebote) und 53 Prozent der Nutzer (Arbeitszeitgesuche) an, dass sich ihr Administrationsaufwand reduziert hat. Auf der anderen Seite gaben einige Nutzer auch an, dass sich ihr Aufwand durch EasyGov gesteigert hat. Ihre Anteile lagen jedoch deutlich niedriger, zwischen 6 Prozent bei den Anmeldungen im Zuge der Unternehmensgründungen bis zu 33 Prozent bei den Bürgerschaften. Bei einigen Diensten, wie den Bürgerschaften, sind jedoch die absoluten Nennungen aufgrund der bislang niedrigen Nutzerzahlen so gering, dass diese Anteile nicht belastbar sind. Orientiert man sich ausschliesslich an jenen Diensten, für die eine ausreichende Zahl an Nutzern vorliegt (Informationsangebote, Anmeldungen bei Unternehmensgründungen, HR-Mutationen, Betriebsbegehren und auch Arbeitszeitgesuche), so sind die Anteile jener

mit einem gesteigerten Administrationsaufwand sehr klein. In Summe korrespondieren die Anteile jedoch gut mit den zuvor bereits generell abgefragten Zeitersparnissen. Jene 60 bis 70 Prozent, die eine Reduktion des Aufwands sehen, decken sich weitgehend mit jenen zuvor bereits genannten, guten 60 Prozent, die auch die Frage nach Zeitersparnissen positiv beantwortet haben. Diese Aussage ist somit doppelt abgestützt.

Je nachdem, ob ein reduzierter Administrationsaufwand oder ein gesteigerter Administrationsaufwand genannt wurde, wurde weiterführend nach der konkreten Anzahl an eingesparten bzw. zusätzlichen Arbeitsstunden sowie an eingesparten bzw. zusätzlichen Kosten für externe Beratung und ähnliches nachgefragt. Dabei wurde ebenfalls gezielt auf jene Dienste Bezug genommen, die bereits über EasyGov wahrgenommen und abgeschlossen wurden.

Berechnungsfokus auf Betreibungsbegehren, Firmengründungen, HR-Mutationen und Arbeitszeitgesuche

Da die erst kürzlich integrierten Dienste von EasyGov noch geringe Nutzerzahlen aufweisen und dementsprechend auch die diesbezüglichen Rückmeldungen in der Nutzerbefragung nicht ausreichend belastbar sind, wurden diese in der weiteren Quantifizierung des Nutzens nicht berücksichtigt. Die Quantifizierung des Nutzens stützt sich ausschliesslich auf jene vier Dienste (i) Anmeldungen bei Unternehmensgründungen, (ii) Betreibungsbegehren, (iii) HR-Mutationen und (iv) Arbeitszeitgesuche. Diese vier machen gemeinsam über 99 Prozent der bislang über EasyGov abgeschlossenen Dienste aus (vgl. Abbildung 15). Zudem liegen für diese vier Dienste ausreichend belastbare Rückmeldungen und Angaben aus der Nutzerbefragung vor.

Ergänzend werden die Informationsangebote von EasyGov in die Nutzenberechnungen einbezogen. Da auch die EasyGov-Registrierer, die bislang noch keinen Dienst online abgeschlossen haben, konkrete Nutzenangaben machen und zudem eine der grössten Nutzergruppen von EasyGov darstellen, werden sie mitberücksichtigt. Hierfür wird auf jene Angaben zurückgegriffen, die von den Nutzern zu den Informationsangeboten von EasyGov gemacht wurden. Von den Nutzern gaben 27 Prozent an, EasyGov bewusst für die Suche nach Informationen und für Pflichtenklärungen zu nutzen. Folglich werden von den EasyGov-Registrierern 27 Prozent als Informations-Nutzer in die Berechnungen mit einbezogen.

Pro Prozess werden in Folge die Reduktionen des Administrationsaufwands quantifiziert und gegebenenfalls – soweit möglich – mit genannten Zusatzaufwänden durch EasyGov gegengerechnet.

Reduktion des Administrationsaufwands durch EasyGov

Um die Reduktion des Administrationsaufwands zu quantifizieren, wurden die eingesparten Arbeitsstunden und die eingesparten Kosten pro Prozess gemittelt¹⁰. Dabei ergeben sich im Schnitt eingesparte Arbeitsstunden zwischen 6.5 Stunden bei Anmeldungen im Gründungsprozess und 1.7 Stunden bei Arbeitszeitgesuchen. Bei den eingesparten Kosten zeigt sich eine Spannweite von rund 850.- CHF bei den

¹⁰ Bei der Nutzenbewertung von StartBiz (2016) wurden erst sowohl Mittelwert als auch Median in den 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 im Prinzip für die anderen administrativen Prozesse, es handelt sich um einen grundsätzlich klar definierten und abgrenzbaren Prozess mit individuellen Anforderungen, die begründet einfließen sollen. Aus diesen Gründen – und um die Vergleichbarkeit zu gewährleisten – wurde auch für die vorliegende Nutzenbewertung mit dem Mittelwert gerechnet.

Anmeldungen im Gründungsprozess und rund 50.- CHF für die Arbeitszeitgesuche. Dabei zeigt sich pro Prozess grundsätzlich eine grosse Homogenität der jeweiligen Antworten zu den Stunden bzw. Kosten, mit äusserst geringen Abweichungen.

Eine Ausnahme bilden dabei die Angaben zu den eingesparten Kosten durch das Informationsangebot von EasyGov, hier sind die Angaben recht breit gestreut. Infolgedessen wird hierfür zusätzlich auf die Ergebnisse der vergangenen Nutzenbewertungen als ergänzende Absicherung zurückgegriffen. Denn auch dort wurde durch entsprechende Befragungen der Nutzen des Informationsangebots bewertet und in Arbeitsstunden und Kosten quantifiziert. Da sich das Informationsangebot per se nicht grundsätzlich verändert hat, erlaubt ein Rückgriff auf die damaligen Umfrageergebnisse eine grössere Breite an Rückmeldungen und damit eine grössere Belastbarkeit.

- Der Nutzen aus dem Informationsangebot des KMU-Portals im Jahr 2018 wurde im Schnitt mit 4.7 eingesparten Arbeitsstunden beziffert. Die durchschnittliche Zahl eingesparter Arbeitsstunden durch das Informationsangebot von EasyGov liegt gemäss Nutzerbefragung bei 4.1. und damit sehr ähnlich. Damit gilt dieser Wert als gut abgestützt.
- Bei den eingesparten Kosten durch die Informationsangebote liegen die Werte allerdings deutlich auseinander. Während sich bei der aktuellen Nutzerbefragung ein Mittelwert von fast 800.- CHF an eingesparten Franken ergab, lag dieser beim Informationsangebot KMU-Portal (2018) bei 200.- CHF und bei den StartBiz Registrierern (2016), also jenen, die beim damaligen Online-Schalter zu Unternehmensgründungen ausschliesslich das Informationsangebot wahrnahmen, bei 500.- CHF. Aufgrund dieser Spannweite und angesichts der breiten Streuung an Rückmeldungen in der diesjährigen Nutzerbefragung wurden die drei Werte (EasyGov 2021, KMU-Portal 2018, StartBiz 2016) gemittelt, um die Werte auf eine grössere Grundmenge an Rückmeldungen zu beziehen. Damit wird mit rund 500.- CHF an eingesparten Kosten durch das Informationsangebot von EasyGov gerechnet.

Die gemittelten Arbeitsstunden und Kosten der einzelnen Dienste wurden anschliessend auf jene Anzahl an Prozessen umgelegt, für die eine Reduktion des Administrationsaufwands angegeben war. Das heisst beispielsweise, wenn bei den Anmeldungen im Gründungsprozess 73 Prozent der Nutzer eine Reduktion des Aufwands feststellten (vgl. Abbildung 22), wurden die eingesparten Arbeitsstunden und Kosten nur auf 13'831 der insgesamt 18'954 abgeschlossenen Anmeldungen bezogen.

Um die eingesparten Arbeitsstunden mit den eingesparten Kosten zusammenführen zu können, wurden diese mit durchschnittlichen Arbeitskosten gemäss BFS (2020, Struktur der Arbeitskosten je geleistete Stunde (inklusive Lehrlinge) im Jahr 2018) in Frankenbeträge umgerechnet. Das BFS beziffert die durchschnittlichen Arbeitskosten für die Schweiz, über alle Unternehmensgrössen und Branchen hinweg, zusammengesetzt aus Löhnen und Gehältern, den Sozialbeiträgen der Arbeitgeber und sonstige Aufwendungen (Berufsbildungskosten und sonstige Aufwendungen des Arbeitgebers), im Jahr 2018 mit 61.9.- CHF pro Stunde. Neuere, schweizweite Statistiken dazu liegen aktuell nicht vor. Sind die eingesparten Arbeitsstunden in die entsprechenden Frankenbeträge umgerechnet, können sie mit den eingesparten Kosten summiert werden. So erhält man pro Prozess die durch die online-Abwicklung via EasyGov bislang insgesamt eingesparten Schweizer Franken der nutzenden Unternehmen. Die folgende Tabelle zeigt in ihren Spalten diese Berechnungsschritte mit den zugehörigen Ergebnisbeträgen auf.

Tabelle 1: Quantifizierung des reduzierten Administrationsaufwands

	Anzahl Prozesse insgesamt	Anteil Prozesse Reduktion	Mittelwert/Prozess		Total für alle Prozesse			SUMME (CHF)
			eingesparte Zeit (h)	eingesparte Kosten (CHF)	Zeit (h)	Zeit (CHF)	Kosten (CHF)	
Anmeldungen	18'954	73%	6.5	852.7	89'395	5'533'546	11'793'729	17'327'275
Betreibungen	23'570	66%	1.9	176.5	29'011	1'795'784	2'752'922	4'548'706
HR-Mutationen	1'752	67%	2.8	471.9	3'335	206'433	557'343	763'775
AZ-Gesuche	1'299	53%	1.7	52.5	1'198	74'131	36'186	110'318
Informationen	7'589	75%	4.1	500.0	23'246	1'438'911	2'852'237	4'291'147
					Summe	9'058'197	18'025'915	27'084'112

Quelle: Eigene Berechnungen, IMP-HSG, 2021 auf Basis der EasyGov-Nutzerdaten (Stand 31.08.2021) und der Ergebnisse der EasyGov Nutzerbefragung 2021.

Unter den genannten Annahmen und mit den zuvor skizzierten Abgrenzungen lässt sich der bis Ende August 2021 generierte Nutzen von EasyGov über alle Prozesse mit rund 27 Millionen CHF beziffern. Etwa zwei Drittel dieses Nutzens gehen weiterhin auf die Anmeldungen im Gründungsprozess zurück (rd. 17.3 Millionen CHF). Da diese Prozesse zeitintensiv sind und oft auch externe Beratungskosten erfordern, bringt ihre digitale Abwicklung die grössten Einsparungen. Zudem zählen sie weiterhin zu den zweitmeist genutzten Diensten nach den Betreibungsbegehren. Diese zeigen zwar pro Prozessabschluss deutlich geringere Einsparungen, aber durch ihre grosse Zahl an Abschlüssen generieren sie einen Nutzen von fast fünf Millionen CHF. Auch aus den Informationsgewinnen ergeben sich über 4 Millionen CHF an monetarisierbarem Nutzen.

Gleichzeitig machen die eingesparten Arbeitsstunden etwa ein Drittel des Gesamtnutzens, die eingesparten Zusatzkosten zwei Drittel davon aus. Dabei muss jedoch darauf hingewiesen werden, dass für die aktuelle Branchenzusammenstellung der Nutzer mit vielen Dienstleistungsunternehmen die verwendeten durchschnittlichen Arbeitskosten von 61.9 CHF pro Stunde tief angesetzt sein dürften. Gerade in jenen Dienstleistungsbereichen, die auch bei den EasyGov Nutzern gut vertreten sind wie im Informatik-Bereich (79.8 CHF/h) oder auch bei den Finanz- und Versicherungsdienstleistern (93.2 CHF/h) liegen die durchschnittlichen Arbeitskosten pro Stunde deutlich höher (BFS 2020).

Steigerung des Administrationsaufwands durch EasyGov

Nicht alle Nutzer von EasyGov sehen eine Reduktion ihres Administrationsaufwandes durch EasyGov. Wie zuvor gezeigt, geben einige von ihnen an, dass sich ihr Aufwand durch EasyGov vergrössert hat. Dies mag unterschiedliche Gründe haben – doch gemäss Rückmeldungen in der Nutzerbefragung 2021 lassen sich hier insbesondere die Umstellungen und Eingewöhnungsschwierigkeiten nennen, wenn eine bereits bestehende Lösung in EasyGov integriert wurde. Aber auch technische Probleme und Hindernisse, klare Verzögerungen bei der Registrierung und danach bei den verschiedenen Prozessen sowie fehlende Rückmeldungen bei auftretenden Problemen können eine Aufwandssteigerung bewirken.

Die Quantifizierung der Aufwandssteigerung erfolgte in den gleichen Schritten wie zuvor bei der Reduktion des Administrationsaufwands. Allerdings sind die Rückmeldungen zu den zusätzlichen Arbeitsstunden und Kosten nicht ausreichend, die gemittelten Werte sind nicht belastbar. Die folgende Tabelle fasst dennoch die Quantifizierung der Aufwandssteigerungen zusammen. Dies erlaubt, eine ungefähre Grössenordnung abzustecken, mit der der generierte Nutzen zu relativieren ist.

Tabelle 2: Quantifizierung des gesteigerten Administrationsaufwands

	Anzahl Prozesse insgesamt	Anteil Prozesse Steigerung	Mittelwert/Prozess		Total für alle Prozesse			SUMME (CHF)
			zusätzliche Zeit (h)	zusätzliche Kosten (CHF)	Zeit (h)	Zeit (CHF)	Kosten (CHF)	
Anmeldungen	18'954	6%	7.75	250	9'264	573'414	298'824	872'238
Betreibungen	23'570	11%	0.40	200	1'053	65'202	531'654	596'856
HR-Mutationen	1'752	9%	1.50	500	236	14'622	78'742	93'364
AZ-Gesuche	1'299	16%	1.38	240	292	18'051	50'900	68'950
Informationen	7'589	7%	7	0	3'373	208'782	0	208'782
Summe						880'071	960'120	1'840'190

Quelle: Eigene Berechnungen, IMP-HSG, 2021 auf Basis der EasyGov-Nutzerdaten (Stand 31.08.2021) und der Ergebnisse der EasyGov Nutzerbefragung 2021.

In Summe würden sich so etwa 1.8 Millionen CHF an Mehraufwänden ergeben, die vom generierten Nutzen abgezogen werden müssten. Dieser Wert ist allerdings nicht ausreichend belastbar. Dennoch zeigt es eine Grössenordnung auf. Diese bewegt sich allerdings in einem Bereich, der durchaus noch im Vertrauensintervall des generierten Nutzens liegt.

Konkrete Werte zu veränderten Arbeitsstunden und Kosten pro Dienst nach Nutzergruppen

Differenzierte Aussagen zu den veränderten Arbeitsstunden und Kosten pro Dienst nach den einzelnen Nutzergruppen, insbesondere nach deren Rechtsform, ist weiterhin nicht möglich. Die Nutzerbefragung ergab keine ausreichenden Rückmeldungen pro Dienst und Nutzergruppe, um konkrete Angaben machen zu können, wie hoch beispielsweise bei AG die eingesparten Arbeitsstunden bei Betreibungsbegehren waren.

Dies war bereits im Rahmen der vormaligen StartBiz Nutzenerhebung nicht möglich. Da StartBiz aus unterschiedlichen Gründen grossteils von Einzelfirmen genutzt wurde, 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. 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 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.

Bei der diesjährigen Nutzerbefragung sind die Samples für die verschiedenen Nutzergruppen nach Rechtsformen wiederum nicht ausreichend belastbar. Mittlerweile können verschiedene Rechtsformen EasyGov nutzen, dies macht sich auch in der Nutzerbefragung bemerkbar. Die Rückmeldungen kommen ebenfalls von verschiedensten Rechtsformen. Allein bei den Einzelunternehmen und den AG machte eine grössere, aber nicht ausreichende Zahl an Unternehmen konkrete Angaben zu eingesparten Arbeitsstunden und Kosten. Wenngleich die Angaben nicht ausreichend belastbar für differenzierte Berechnungen sind, wurden die Mittelwerte für diese Gruppen errechnet und mit den allgemeinen Mittelwerten verglichen, um eine Idee zu den Grössenordnungen und deren Verhältnissen zu bekommen.

Wie zuvor gezeigt (Abbildung 9), machen Einzelunternehmen bei jenen Unternehmen, die bereits einen Prozess über EasyGov abgeschlossen haben, fast 60 Prozent aus. Demnach sind ihre Werte für die errechneten Kosten von grossem Einfluss. Der Vergleich der gemittelten Werte zu eingesparten Stunden und Kosten bei den vier zentralen Diensten zeigt, dass die Werte der Einzelunternehmen weitgehend den allgemeinen Mittelwerten entsprechen. Bei den Anmeldungen liegen die eingesparten Frankenbeträge etwas unter den allgemeinen Werten – während die genannten Arbeitsstunden ziemlich genau den allgemeinen Mittelwerten entsprechen. Bei den Betreibungen allerdings sind die genannten eingesparten Arbeitsstunden und Kosten beide deutlich höher als bei den allgemeinen Mittelwerten.

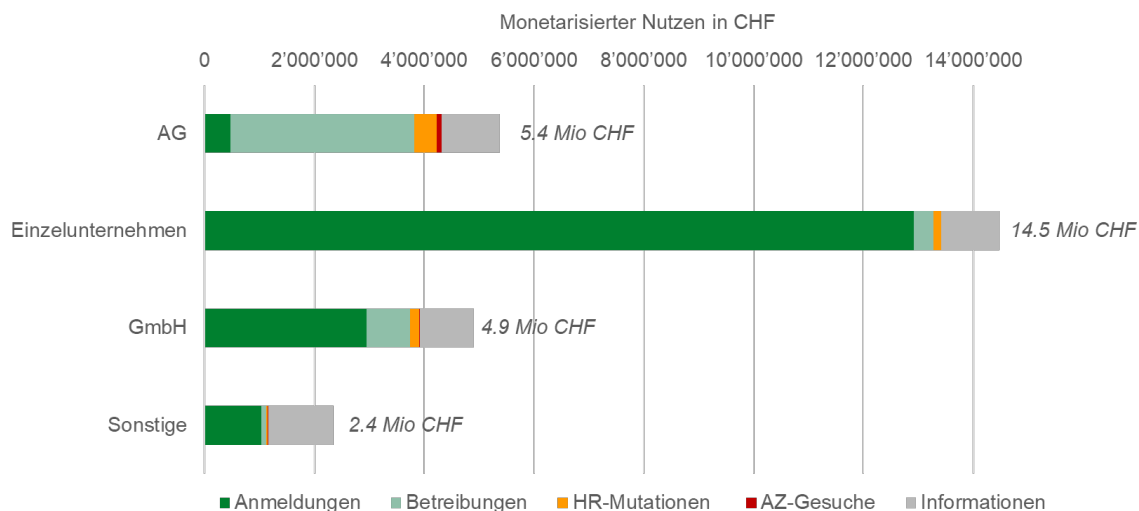
Bei den AG zeigt sich ein ähnliches Bild. Auch ihre genannten Beträge an eingesparten Arbeitsstunden bzw. Kosten bewegen sich sehr nahe an den allgemeinen Mittelwerten. Da sie insbesondere bei den Betreibungsbegehren die wichtigste Nutzergruppe bilden, sind diese Werte für die errechneten Nutzengrössen von besonderem Interesse. Bei den Betreibungsbegehren sind die AG-Mittelwerte zu den eingesparten Arbeitsstunden quasi ident, die eingesparten Kosten liegen etwas höher als die allgemeinen Mittelwerte (um 20.- CHF).

In Summe lässt sich so keine differenzierte Berechnung für die einzelnen Nutzergruppen vornehmen. Der Vergleich der ungefähren Werte weist jedoch darauf hin erstens, dass die Differenzen zwischen den Rechtsformen überschaubar sein dürften und zweitens, dass sich die insgesamt errechneten Nutzengrössen tendenziell eher auf der abgesicherten, unteren Wertgrenze bewegen dürften.

Umlegung des berechneten Gesamtnutzens auf die Nutzergruppen

Die allgemeinen Daten zu den angebotenen Diensten lassen eine Umlegung des berechneten Nutzens auf die einzelnen Nutzergruppen zu. Wie Abbildung 22 zeigt, generieren die Einzelunternehmen – dadurch, dass sie vorwiegend Anmeldungsdienste im Zuge der Unternehmensgründung über EasyGov abschliessen – gut die Hälfte des monetarisierten Nutzens von EasyGov. Gleichzeitig sind hier vergleichsweise viele Unternehmen aktiv beteiligt, die EasyGov tendenziell nur ein einziges Mal für die Anmeldungen in Anspruch nehmen. Der generierte Nutzen pro Unternehmen fällt bei Einzelunternehmen (1'400.- CHF) somit etwas geringer aus als bei AG (1'600.- CHF) oder GmbH (1'500.- CHF). Im Schnitt über alle Unternehmen, die bereits aktiv einen Dienst über EasyGov abgeschlossen haben, liegt der generierte Nutzen durch abgeschlossene Dienste und ohne Berücksichtigung des Informationsnutzens bei etwa 1'300.- CHF pro Unternehmen. Das heisst, im Mittel kann ein Unternehmen durch die Nutzung von EasyGov etwa 1'300.- CHF einsparen. Allerdings ist dieser Mittelwert nur bedingt aussagekräftig: angesichts der breiten Angebotspalette von EasyGov variiert der monetäre Nutzen je nach konkreter Nutzung von EasyGov und den entsprechend wahrgenommenen Diensten.

Abbildung 23: Umlegung des monetarisierten Nutzens auf die verschiedenen Rechtsformen der Nutzer



Quelle: Eigene Berechnungen, IMP-HSG, 2021 auf Basis der EasyGov-Nutzerdaten (Stand 31.08.2021) und der Ergebnisse der EasyGov Nutzerbefragung 2021.

Zeitliche Differenzierung der Nutzenberechnung

Eine Differenzierung nach Jahren scheint aktuell wenig zielführend. Von den für die Nutzenberechnungen vier zentralen Diensten werden zwar die Anmeldungen im Zuge der Unternehmensgründung sowie die HR-Mutationen bereits länger angeboten, die Betreibungsbegehren allerdings erst seit 2019, die Arbeitszeitgesuche seit April 2021. Auch schwanken die Nutzungszahlen zwischen den Jahren stark, eine Mittelung scheint hier schwierig. Hinzu kommt, dass gerade die letzten beiden Jahre aufgrund der besonderen wirtschaftlichen Situation im Zuge der Covid-19-Pandemie auch bei EasyGov nicht als repräsentativ gelten dürften.

Tabelle 3: Nutzenberechnungen für EasyGov für den Beispielmonat Juni 2021

	Anzahl Prozesse insgesamt	Anteil Prozesse Reduktion	Mittelwert/Prozess		Total für alle Prozesse			SUMME (CHF)
			eingesparte Zeit (h)	eingesparte Kosten (CHF)	Zeit (h)	Zeit (CHF)	Kosten (CHF)	
Anmeldungen	309	73%	6.5	852.7	1'466	90'758	192'344	283'102
Betreibungen	685	66%	1.9	176.5	859	53'171	79'796	132'967
HR-Mutationen	51	67%	2.8	471.9	96	5'922	16'125	22'047
AZ-Gesuche	243	53%	1.7	52.5	219	13'553	6'761	20'314
Informationen	406	75%	4.1	500.0	1'249	77'294	152'280	229'574
Summe						240'699	447'305	688'004

Quelle: Eigene Berechnungen, IMP-HSG, 2021 auf Basis der EasyGov-Nutzerdaten (Stand 31.08.2021) und der Ergebnisse der EasyGov Nutzerbefragung 2021.

Alternativ wird der Nutzen von EasyGov für ein Beispielmonat zusammengestellt. Um einen Monat auszuwählen, in dem bereits alle Dienste angeboten waren und keine Ferienzeiten oder ähnliches für Verzerrungen sorgen, wird der Juni 2021 als Beispiel herangezogen. Im Juni 2021 wurden insgesamt 1'316

Dienste über EasyGov abgeschlossen. Rund 98 Prozent davon fallen auf die genannten vier Gruppen von Diensten: die Anmeldungen bei Unternehmensgründungen (309), HR-Mutationen (51), Betriebsbegehren (685) und Arbeitszeitgesuche (243). Hingegen ist die Zahl jener, die in diesem Monat EasyGov für Informationen, Pflichtabklärungen und ähnliches nutzten, nicht bekannt. Als Annäherung kann jedoch auf die Zahl der Neuregistrierungen im Juni 2021 zurückgegriffen werden (1'504) und hiervon wiederum jene 27 Prozent, die EasyGov gezielt für die Informationssuche und Pflichtenabklärung nutzen. Tabelle 3 zeigt die Nutzenberechnungen gemäss dieser Nutzergrössen für den Beispielmonat Juni 2021.

Für den Beispielmonat Juni 2021 ergeben sich somit in Summe rund 700'000.- CHF, die EasyGov seinen nutzenden Unternehmen an Einsparungen gebracht hat. Für die kommenden Monate kann davon ausgegangen werden, dass die Angebotspalette von EasyGov stabil bleiben bzw. tendenziell ausgeweitet wird. Gleichzeitig werden sich auch die Nutzerzahlen weiter erhöhen. Unter diesen Annahmen lässt sich der generierte Nutzen für den Beispielmonat Juni für das kommende Jahr hochrechnen. Es ist davon auszugehen, dass EasyGov mit seiner aktuellen Angebotspalette und Nutzerstruktur einen Nutzen von **rund 8.3 Millionen CHF pro Jahr** bringen kann. Dieser Wert bewegt sich auf der abgesicherten, niedrigen Wertgrenze. Angesichts der stetig steigenden Nutzerzahlen und der aktuellen Angebote, die eine intensivere Nutzung von EasyGov in Zukunft nahelegen, dürfte EasyGov in den kommenden Monaten tendenziell einen eher grösseren Nutzen generieren.

6. Schlussfolgerungen

EasyGov spricht mittlerweile einen sehr breiten und grossen Nutzerkreis an, der sich aus den unterschiedlichsten Unternehmen (Rechtsformen, Branchen etc.) zusammensetzt. Mit Ende August 2021 waren 46'173 Unternehmen auf EasyGov registriert. Von diesen haben etwa 40 Prozent bereits einen Dienst über EasyGov abgeschlossen. In Summe wurden bislang 45'950 Dienste über EasyGov abgeschlossen, etwa zur Hälfte Betreibungsbegehren, gefolgt von Anmeldungen im Zuge der Unternehmensgründung.

6.1 Zusammenfassende Nutzenbewertung von EasyGov

Wie die vorherigen Kapitel aufgezeigt haben, kann der Online-Schalter EasyGov des SECO den Schweizer Unternehmen einen beträchtlichen Mehrwert bieten. Er generiert für die meisten Unternehmen, die ihn aktiv in Anspruch nehmen, auch einen nachweisbaren Effizienzgewinn im Sinne von Zeit- und Kosteneinsparungen und damit einen konkreten Nutzen. Dieser Nutzen variiert je nach Dienstleistung. Er variiert auch etwas je nach Rechtsform des nutzenden Unternehmens. Hierfür liegen jedoch weiterhin keine belastbaren Werte vor. Die bisherigen Werte weisen allerdings darauf hin, dass die Unterschiede nach Rechtsformen überschaubar sein dürften. Wichtiger ist in diesem Zusammenhang, dass die Unternehmen je nach ihrer Rechtsform EasyGov unterschiedlich nutzen und unterschiedlich intensiv auf die einzelnen Dienste zurückgreifen.

Einzelunternehmen nutzen vorwiegend die Anmeldungen bei Unternehmensgründung, fast drei Viertel aller Anmeldungen werden von Einzelunternehmen durchgeführt. AG schliessen vergleichsweise häufig Prozesse rund um Betreibungsbegehren ab, drei Viertel aller Prozesse rund um Betreibungsbegehren werden von AG abgeschlossen. Aber auch etliche der anderen Dienste wie Arbeitszeitgesuche, Stellennmeldungen oder auch die ausländerrechtlichen Bewilligungen werden mehrheitlich von AG genutzt. EasyGov generiert auch jenen Unternehmen einen Nutzen, die über den Schalter noch keine Dienste abgeschlossen haben, ihn dafür aber gezielt zur Informationssuche und Pflichtenklärung einsetzen.

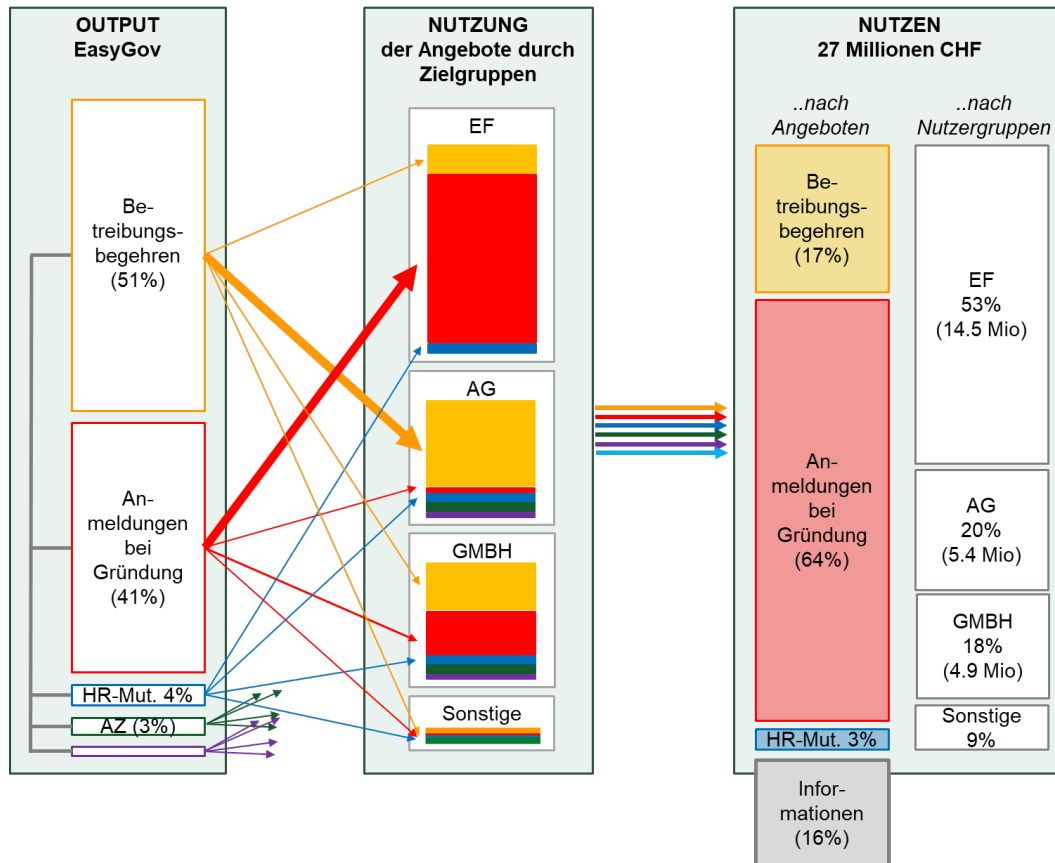
Da die Anmeldungen im Zuge der Unternehmensgründung tendenziell die aufwändigsten Prozesse abdecken, werden von den Unternehmen dort die grössten Effizienzgewinne als eingesparte Arbeitsstunden und Kosten genannt. In Folge wurde durch die Anmeldungen bislang auch der grösste Anteil am monetarisierten Nutzen generiert, in Summe rund 17.3 Millionen CHF – obwohl die Anmeldungen bei Unternehmensgründung nicht die meisten über EasyGov abgeschlossenen Prozesse ausmachen. Prozesse rund um Betreibungsbegehren sind bei den abgeschlossenen Prozessen die grösste Gruppe, sie machen über die Hälfte aller Prozesse aus. Doch pro Prozess werden vergleichsweise geringe Effizienzgewinne durch eine Abwicklung über EasyGov ausgelöst. Durch ihre grosse Zahl bringen sie jedoch in Summe den nutzenden Unternehmen auch rund 4.6 Millionen CHF.

In Summe kann der Nutzen, den EasyGov seinen nutzenden Unternehmen in Form von eingesparten Arbeitsstunden und weiteren externen Kosten bringt, mit rund 27 Millionen CHF beziffert werden. Dieser Wert basiert auf den zuvor dargelegten Annahmen und den Angaben in der Nutzerbefragung. Geht man davon aus, dass die aktuellen Angebote und die aktuellen Nutzerzahlen über die kommenden Monate zumindest stabil bleiben, lässt sich aktuell ein generierter Nutzen von EasyGov in Höhe von etwa acht Millionen Franken pro Jahr abgrenzen.

Die folgende Abbildung fasst den durch EasyGov ausgelösten monetarisierten Nutzen zusammen und führt auf Basis des Nutzenmodells von den angebotenen Diensten über deren Nutzung hin zu dem

dadurch entstandenen Nutzen. Dabei werden die jeweiligen Anteile, bspw. der angebotenen Dienste oder der nutzenden Zielgruppen, exemplarisch dargestellt, um die Grössenordnungen zu veranschaulichen.

Abbildung 24: Bisheriger Nutzen von EasyGov gemäss Nutzung und Nutzergruppen



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG, 2021.

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

Dabei ist stets zu bedenken, dass die beiden quantitativen Nutzenkategorien Zeit und Geld, die der vorliegenden Nutzenbewertung zugrunde liegen, nur einen Teilaspekt des breiten Nutzenspektrums abbilden. Qualitative Nutzen und die Kundenzufriedenheit spielen mindestens eine ebenso wichtige Rolle.

Wie die Umfrageergebnisse zeigen, kann EasyGov in seiner aktuellen Aufstellung den Bedarf seiner Nutzer gut ansprechen und im Rahmen seiner Möglichkeiten auch abdecken. Seine aktuelle Angebotspalette wird von den Unternehmen durchwegs als wichtig erachtet. Lücken im Angebot werden weniger bei fehlenden Diensten, als eher bei den inhaltlichen, organisatorischen wie digitalen Schnittstellen zu den zuständigen Stellen und Ämtern sowie dem Zusammenwirken mit weiteren Administrationsaufgaben und deren Abwicklungssysteme oder -prozesse gesehen.

6.2 Mögliche Optimierungsansätze

Ungeachtet der sehr positiven Bewertungen und des nachgewiesenen Nutzens des Online-Schalters EasyGov zeichnen sich auch einige Optimierungsmöglichkeiten für die Zukunft ab. Dabei lassen sich zwei unterschiedliche Herangehensweisen abgrenzen, die parallel zu verfolgen wären:

1. Zum einen gilt es, laufend mehr Nutzer anzusprechen, die Bekanntheit von EasyGov weiter zu steigern und zunehmend als umfassender One-Stop-Shop auszubauen. Damit kann die Zahl der registrierten Unternehmen gesteigert werden.
2. Zum anderen ist es notwendig, die bisherigen Leistungen und Angebote kontinuierlich zu verbessern, organisatorische Schnittstellen zu anderen zuständigen Ämtern und Stellen, Prozesse und Benutzerfreundlichkeit zu optimieren und auf diesem Weg die Kundenzufriedenheit zu stärken. Dies kann dazu beitragen, die bereits registrierten Unternehmen zu einer intensiveren Nutzung von EasyGov zu bewegen.

Ad 1) Weitere Erhöhung der Nutzerzahlen

Wenngleich die Nutzerzahlen in den vergangenen Jahren konstant gestiegen sind, sind bislang immer noch vergleichsweise wenig Unternehmen auf EasyGov registriert. Pro Kanton nutzen meist nur wenige Prozent der Unternehmen den Online-Schalter. Da zudem nur ein Teil der registrierten Unternehmen EasyGov aktiv nutzt, besteht hier noch viel Potenzial. In dem Zusammenhang sei auch nochmals auf die Unsicherheiten in Bezug auf die Covid-19-Folgen verwiesen: Es ist aktuell nicht klar, ob Covid-19 zu einer anhaltenden Digitalisierung beiträgt oder ob die diesbezügliche Nachfrage sich in den kommenden Monaten wieder abschwächen wird.

Um die Zahl der aktiven Nutzer nachhaltig zu stärken, muss das Angebot EasyGov weiterhin aktiv und auf den verschiedensten Kanälen kommuniziert werden. Bei der Benutzerbefragung gaben die meisten Unternehmen an, selbst bei Internetrecherchen auf EasyGov gestossen zu sein. Hier könnte eine proaktive Kommunikation im Sinne eines gezielten Kontakts und Austauschs mit den unterschiedlichen Intermediären in der Schweiz einen wertvollen Beitrag zur besseren Bekanntheit und breiteren Kommunikation von EasyGov leisten. In diesem Zusammenhang könnten beispielsweise die kantonalen Industrie- und Handelskammern angedacht werden, die bislang – wie persönliche Rückmeldungen zeigen – nur zum Teil mit dem Angebot und den Möglichkeiten von EasyGov vertraut sind. Gleichzeitig muss dabei der Charakter von EasyGov als Online-Schalter des Bundes, der mit den anderen Verwaltungsebenen zusammenarbeitet und die entsprechenden organisatorischen Schnittstellen klärt, klar kommuniziert werden. EasyGov bringt in der mittlerweile grossen Zahl an digitalen Lösungen und Angeboten als Online-Schalter des Bundes ein klares Profil ein, das nicht allen und nicht immer so ersichtlich wird.

Gleichzeitig sind weitere Ausbauschritte von EasyGov abzuklären und weiterzuverfolgen. Die zuletzt vorgenommenen Ergänzungen waren für die Sichtbarkeit von EasyGov wichtig und brachten neue Nutzer. Dies wird auch in Zukunft notwendig sein – nicht nur um die Nutzerzahlen zu erhöhen, sondern auch um sich zunehmend zu einem One-Stop-Shop in der Schweiz weiterzuentwickeln und damit auch die Umsetzung der Digitalisierungsstrategie weiter voranzubringen. Je mehr Dienste integriert sind, desto einfacher dürfte sich auch das Management und die Klärung entsprechender inhaltlicher wie organisatorischer Schnittstellen gestalten, um eine vollständige und nahtlose Integration des Behördenprozesses zu ermöglichen. Bei der Nutzerbefragung kamen allerdings keine klaren Aussagen oder Wünsche, welche neuen Angebote EasyGov in Zukunft noch integrieren sollte.

Ad 2) Stärkung der Kundenzufriedenheit

Die Nutzer von EasyGov haben im Rahmen der Befragung einige Verbesserungsvorschläge geäußert, die grossteils als operative Anpassungen einzustufen sind. Diese Hinweise sind wertvoll, um gezielt an der Kundenzufriedenheit zu arbeiten. Dadurch kann erreicht werden, dass die registrierten Unternehmen regelmässiger und intensiver auf die Angebote von EasyGov zurückgreifen und damit der Mehrwert des Online-Schalters weiter gestärkt wird. Im Folgenden werden die wichtigsten Ansatzpunkte und Hebel zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit zusammengefasst. Diese basieren einerseits auf den Rückmeldungen der Nutzerbefragung, andererseits auf den laufenden Rückmeldungen auf EasyGov selbst.

- **Registrierungs- bzw. Onboarding-Prozess:** Der Registrierungsprozess für EasyGov mit dem Vollmachts-Prozedere wird teilweise als langwierig und kompliziert empfunden. Zum Teil gab es auch Pannen und deutliche Verzögerungen. Hier würde ein beschleunigtes und einfacheres Verfahren gewünscht.
- **Digitale Signatur und papierlose Prozesse:** Mitte Dezember 2021 wurden die Dienstleistungen der SuisselD durch die SwissSign Group eingestellt. Mittlerweile gibt es in der Schweiz verschiedene elektronische Signaturlösungen, die jedoch von den Unternehmen bislang noch nicht sehr intensiv angenommen werden. Doch eine digitale Signatur ist notwendig, um letztendlich wirklich auf papierlose Prozesse umsteigen zu können.
In diesem Zusammenhang wird wiederholt angesprochen, dass zum Teil immer noch Ausdrucke etc. notwendig sind und Dokumente teilweise noch nicht digital übermittelt werden können. Die Nutzer sehen rundum papierlose Prozesse als klares Ziel. Dieses ist jedoch unter gegebenen gesetzlichen Vorgaben nur mit qualifizierter, elektronischer Signatur digital umzusetzen.
- **Klärung der Schnittstellen mit den anderen Ämtern:** Bei einigen Fragen, wie beispielsweise den papierlosen Prozessen, ist nicht allein EasyGov gefragt, sondern es bedarf einer entsprechenden Schnittstellenklärung. Der Übergang zu den anderen, jeweils zuständigen Ämtern wird nicht durchgängig als nahtlos und reibungslos erlebt. Die Kommunikation mit den anderen Ämtern und die entsprechende Integration könnte gemäss Rückmeldungen noch ausgebaut werden. Integrierte Lösungen verbessern deutlich die Customer Experience und damit die Kundenzufriedenheit.
- **Technische Probleme:** Im Frühjahr 2021 kam es immer wieder zu technischen Problemen und damit zu Zeiten, in denen EasyGov nicht erreichbar war. Grund dafür war eine Überlastung des Anmeldedienstes eIAM des BIT. Unterdessen wurde eIAM massiv ausgebaut und diese Probleme sind gelöst. Zudem wurde in der Zwischenzeit mit einer Erweiterung des Servicevertrags eine Überwachung durch den Betreiber auch ausserhalb der Bürozeiten vereinbart.
- **Agiler und schneller Support:** Bei anderen Problemen, sei es in Bezug auf bestimmte Prozesse, sei es technischer Natur, wurde scheinbar öfter die Erfahrung gemacht, dass eine Reaktion und Hilfestellung oftmals auf sich warten lässt und nicht oder nur sehr zeitverzögert kommt. Hier würde ein deutlich agilerer und schnellerer Support gewünscht.
- **Sprachversionen:** Angemerkt wurde auch, dass es bei der italienischen bzw. der französischen Version teilweise Probleme gibt, teils in der Übersetzung, teils bei nicht funktionierenden Links.
- **Grössere Benutzerfreundlichkeit:** Als zentraler Punkt in den Rückmeldungen kann jedoch der Wunsch nach einer verbesserten Benutzerfreundlichkeit von EasyGov und seiner Angebote gesehen werden. In diesem Zusammenhang wird insbesondere eine bessere Übersichtlichkeit angesprochen. Die Gestaltung und Entwicklung sollte verstärkt mit den Nutzern gemeinsam erfolgen, um die *Customer Journey* besser berücksichtigen und die *Customer Experience* optimieren zu können. Bei

einigen Aspekten wird angemerkt, dass die direkte Integration der EasyGov Nutzung in die eigenen betrieblichen Prozesse teilweise auf Hürden trifft. Als Verbesserungsvorschläge werden beispielsweise ein Dashboard mit den Aufgaben für die Unternehmen oder auch die Umbenennung der automatisch generierten Dokumentenbezeichnungen angesprochen. Letztere sind bislang nur mit dem Datum versehen, was bei mehreren Prozessabschlüssen an einem Tag und für die digitale Dokumentation im Unternehmen nicht aussagekräftig ist.

Diese Ansatzpunkte könnten bei der Weiterentwicklung von EasyGov mitgedacht werden, um die aktuell gute Kundenzufriedenheit und den Nutzen des Online-Schalters auch in Zukunft hochzuhalten.

In Summe lässt sich festhalten, dass EasyGov bei jenen, die das Portal aktiv nutzen und in Anspruch nehmen, geschätzt wird und seinen Nutzern auch einen beachtenswerten Nutzen generieren kann. Bei den Unternehmen wird dieser Nutzen im Sinne von Effizienzgewinnen durch eingesparte Arbeitsstunden und eingesparte externe Beratungskosten direkt greifbar. Dennoch gilt, dass neben den monetären Effekten andere Auswirkungen von EasyGov ebenso von grossem Einfluss sind. Hier seien bloss die beiden Stichworte Standortqualität oder unternehmerorientierte Verwaltung genannt. Der Beitrag von E-Government-Angeboten wie EasyGov darf diesbezüglich nicht unterschätzt werden – auch wenn in der vorliegenden Studie die Bewertung des monetären Nutzens bei den Zielgruppen im Vordergrund stand.

Gleichzeitig muss zum Schluss noch darauf hingewiesen werden, dass die vorliegenden Analysen mit Unsicherheiten aufgrund der Covid-19 Pandemie behaftet sind. Zum gegenwärtigen Zeitpunkt ist nicht bekannt, ob und wie sich die Pandemie und ihre Folgen zum einen auf die Digitalisierung, zum anderen auf die Situation vieler Schweizer Unternehmen ausgewirkt hat. Infolgedessen ist unklar, ob die Pandemie zu einer verstärkten Nutzung von EasyGov im Zuge ihrer Digitalisierungswelle oder zu einer reduzierten Nutzung von EasyGov aufgrund von Unternehmensschliessungen oder ähnlichem geführt hat. Hier muss die Zukunft zeigen, inwieweit die dargelegten Entwicklungen und Nutzungstendenzen Bestand haben und sich fortsetzen werden.

Anhang

Abkürzungsverzeichnis

AT	Arbeitstag
AG	Aktiengesellschaft
AHV	Alters- und Hinterlassenenversicherung
AZ	Arbeitszeitgesuche
BFS	Bundesamt für Statistik
bspw.	beispielsweise
CSR	Corporate Social Responsibility
DB	Datenbank
DSGVO	Europäische Datenschutz-Grundverordnung
ebd.	ebenda
EF	Einzelfirma
eIAM	Identitäts- und Zugriffsverwaltung des Bundes
EO	Erwerbsersatzordnung
ESTV	Eidgenössische Steuerverwaltung
F&E	Forschung und Entwicklung
G2B	Government-to-business-Lösungen
gem.	gemäss
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
h	Stunde
h/m	Stunden pro Monat
HR	Handelsregister
IGE	Eidgenössisches Institut für Geistiges Eigentum
IV	Invalidenversicherung
KAI	Kantonale Arbeitsinspektorate
KollGes	Kollektivgesellschaft (KIG)
KommGes	Kommanditgesellschaft
KMU	Kleine und Mittlere Unternehmen
M	Mittelwert
Md	Median
Mio	Millionen
MWST	Mehrwertsteuer
n	Stichprobenumfang, Anzahl der antwortenden Umfrageteilnehmer bei der jeweiligen Frage
RAV	Regionales Arbeitsvermittlungszentrum
SECO	Staatssekretariat für Wirtschaft

SERV	Schweizerische Exportrisikoversicherung
SHAB	Schweizerisches Handelsamtsblatt
SUVA	Schweizerische Unfallversicherungsanstalt
u.a.	unter anderem
UID	einheitliche Unternehmens-Identifikationsnummer
UV	Unfallversicherung
ZEFIX	Zentraler Firmenindex der Schweiz

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.
- Brüesch, C., Mertes, A., Flick Witzig, M. U., Giger, M. A., & Steinbrecher, M. (2017). Digitale Verwaltung: Eine Studie des Institutes für Verwaltungs-Management (IVM) und KPMG Schweiz.
- 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.
- BFS (2020): Struktur der Arbeitskosten je geleistete Stunde nach Wirtschaftsabschnitten. Bundesamt für Statistik Schweiz, Bern.
- 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.
- Schweizerischer Bundesrat (2019): Botschaft über die Standortförderung 2020-2023. Bern.
- Schweizerischer Bundesrat (2019a): E-Government-Strategie Schweiz 2020-2023. Bern.
- Stember, J. (2020). Wirtschaft 4.0: Die Digitalisierung in der Wirtschaft und die Folgen für die Wirtschaftsförderung. In Handbuch Innovative Wirtschaftsförderung (pp. 25-40). Springer Gabler, Wiesbaden.
- 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.
- Weber, M. (2018). Stand des eGovernment in Deutschland. In: Stember, J., Eixelsberger, W., & Spichiger, A. (2018): Wirkungen von E-Government. Springer Gabler, Wiesbaden, S. 159-180.
- 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.
- Zumbusch, K./ Scherer, R. (2018): Nutzenbewertung KMU Portal und EasyGov 2018. Universität St.Gallen im Auftrag des Staatssekretariats für Wirtschaft SECO, Direktion für Standortförderung, St.Gallen.