



# Studie Firmen und E-Government 2015

Schlussbericht zur Studienreihe Firmen in der Schweiz und  
E-Government, Befragung 2015

Juni 2015



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

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

# Impressum

## Herausgeber

gfs.bern im Auftrag von:

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

## Projektteam gfs.bern

Lukas Golder, Politik- und Medienwissenschaftler

Cloé Jans, Politikwissenschaftlerin

Stephan Tschöpe, Politikwissenschaftler

Meike Müller, Soziologin und Medienwissenschaftlerin

Johanna Schwab, Administration

## Adresse

gfs.bern

Hirschengraben 5

Postfach 6323

CH-3001 Bern

Tel. +41 31 311 08 06

Fax +41 31 311 08 19

info@gfsbern.ch

www.gfsbern.ch

© 2015 by gfs.bern

Das Copyright liegt bei gfs.bern und bei den Auftraggebern.

Die Weitergabe des Berichtes oder von Teilen daraus an Dritte bleibt ausgeschlossen.

**Die Verwendung und Wiedergabe von Informationen aus diesem Produkt ist unter folgender Quellenangabe gestattet: «Quelle: gfs.bern»**

 **gfs.bern**  
Menschen. Meinungen. Märkte.

# **Sprung in der Online-Abwicklung zentraler Behördenvorgänge**

Schlussbericht Studie Firmen und E-Government 2015

Juni 2015

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>WICHTIGSTES IN KÜRZE.....</b>	<b>3</b>
	Mandat und Zielsetzungen .....	3
	Datenbasis .....	3
	Grundeinstellung und Grundbedürfnisse .....	4
	Wichtigkeit und Nutzung von konkreten Dienstleistungen und Angeboten .....	9
	SuisseID .....	11
	Fazit.....	14
<b>2</b>	<b>EINLEITUNG .....</b>	<b>17</b>
2.1	Mandat und Zielsetzung.....	17
2.2	Das Analysemodell .....	22
<b>3</b>	<b>BEFUNDE .....</b>	<b>25</b>
3.1	Grundeinstellungen und Grundbedürfnisse .....	25
3.1.1	Zugang und Nutzung Internet.....	25
3.1.2	Kontakt mit den Behörden .....	26
3.1.3	Zwischenbilanz .....	34
3.2	Wichtigkeit und Nutzung von konkreten Dienstleistungen und Angeboten .....	35
3.2.1	Zwischenbilanz .....	40
3.3	SuisseID .....	40
3.3.1	Zwischenbilanz .....	46
<b>4</b>	<b>SYNTHESE .....</b>	<b>47</b>
4.1	Fazit.....	47
<b>5</b>	<b>ANHANG .....</b>	<b>50</b>
5.1	gfs.bern-Team.....	50

# 1 Wichtigstes in Kürze

## Mandat und Zielsetzungen

Das SECO, vertreten durch Markus Pfister, Kommunikation E-Government für KMU, beauftragte das Forschungsinstitut gfs.bern, die Studienreihe zum Thema Firmen in der Schweiz und E-Government zum siebten Mal durchzuführen. Konkret soll der Monitor Firmen und E-Government 2015 die folgenden Fragen beantworten:

- Wie gross ist die Nachfrage nach online-Behördeninformationen und – Dienstleistungen bei Firmen in der Schweiz heute und wo besteht noch Handlungsbedarf?
- Wie bekannt sind einzelne Behördenportale und welches sind die relevanten Themen rund um E-Government?
- Wie bekannt respektive breit genutzt ist SuisselD und wo liegt deren Potenzial?

Nebst der allgemeinen Beantwortung dieser Fragen für die gesamte Unternehmenslandschaft Schweiz interessieren zudem auch allfällige strukturelle Unterschiede je nach Branchen und Unternehmensgrösse und Region.

## Datenbasis

Befragt wurden für die Studie FirmenvertreterInnen, die aufgrund ihrer Funktion regelmässig mit Behörden zu tun haben. Die Stichprobe entspricht dabei einem repräsentativen Querschnitt auf Basis einer zufälligen Ziehung aus der offiziellen Betriebszählung des Bundesamts für Statistik. Quotiert wurde dabei so, dass eine sinnvolle Anzahl Unternehmen verschiedener Grössen in der Befragung repräsentiert sind. Die insgesamt 1023 Interviews wurden zwischen dem 8. April und dem 27. April 2015 geführt. Der Stichprobenfehler liegt bei 3.1 Prozent. Da sich das Konzept an demjenigen der letzten Jahre orientiert und der grösste Teil der Fragen identisch gestellt wurde, sind zeitliche Vergleiche unter Berücksichtigung des statistischen Unschärfebereiches der Studie weitgehend problemlos möglich.

**Tabelle 1****Technischer Kurzbericht Studie Firmen und E-Government 2015**

<b>Auftraggeber</b>	SECO, Direktion für Standortförderung, Ressort KMU-Politik.
<b>Durchführendes Institut</b>	Forschungsinstitut gfs.bern
<b>Grundgesamtheit</b>	Firmen der offiziellen Betriebszählung des Bundesamtes für Statistik
<b>Stichprobengrösse</b>	Total Befragte N = 1023
<b>Erhebungsart</b>	CATI
<b>Auswahlverfahren</b>	at random für Telefonnummern
<b>Befragungsdauer</b>	08.04.2015 bis 27.04.2015
Mittlere Befragungsdauer	14 Minuten
Standardabweichung	3.9 Minuten
Mittlerer Befragungstag	16.4. 2015
<b>Theoretischer Stichprobenfehler</b>	± 3.1 Prozent bei 50/50 und 95 prozentiger Wahrscheinlichkeit

© gfs.bern, Studie Firmen und E-Government 2015, April 2015

## Grundeinstellung und Grundbedürfnisse

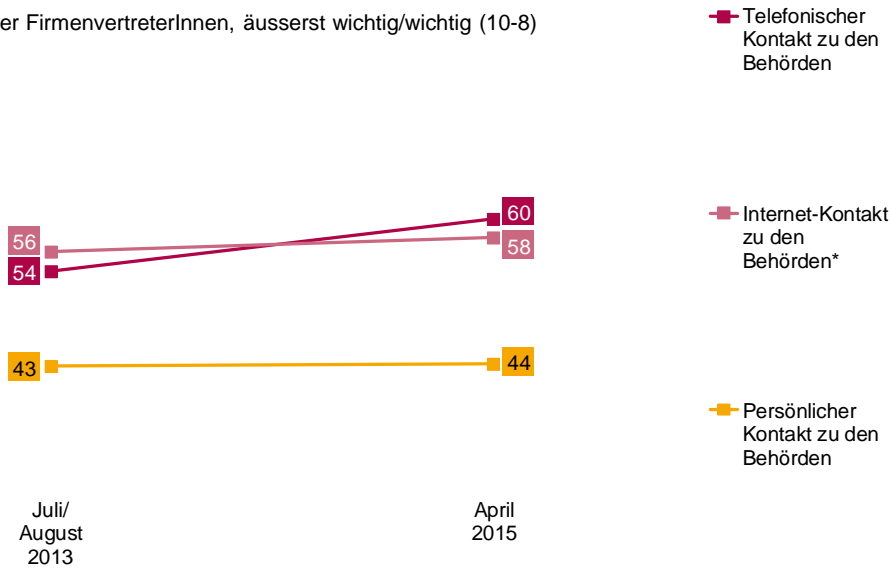
Das Internet hat die Art und Weise wie weltweit und auch in der Schweiz gearbeitet wird, in den letzten Jahren grundlegend verändert. Absolute Mehrheiten der Arbeitstätigen in der Schweiz nutzen die sich so anbietenden Möglichkeiten heute tagtäglich und in immer grösserem Ausmass. Vor rund zehn Jahren gaben 5 Prozent der FirmenvertreterInnen an, das Internet nie zu nutzen. Heute sind diese letzten paar Prozente ebenfalls weitgehend verschwunden und für 84 Prozent der Befragten ist es selbstverständlich, jeden Tag online zu sein. Das Internet wird so nicht nur geschäftlich, sondern auch für private Zwecke genutzt. Speziell aus dem Büroalltag ist das World-Wide-Web inzwischen längst nicht mehr wegzudenken und 97 Prozent der FirmenvertreterInnen geben an, das Internet am Arbeitsplatz nutzen zu können.

Angesichts dieser inzwischen zentralen Stellung des Internets in diversen Arbeitsprozessen, liegt der Befund auf der Hand, dass auch der Kontakt mit den Behörden immer häufiger virtuell erfolgt. Der effektive Kontakt mit den Behörden übers Internet ist heute so wichtig wie der Austausch am Telefon und um ein vielfaches wichtiger als auch der persönliche Kontakt. Dennoch sinkt die Bedeutung des telefonischen Kontakts in diesem Kontext nicht. Im Vergleich zu 2013 steigt diese Bedeutung sogar wieder an.

## Trend Wichtigkeit Dienstleistungen und Angebote (2013-2015)

"Bitte beurteilen Sie auf einer Skala von 0 bis 10, wie wichtig die jeweiligen Dienstleistungen und Angebote für ihr Unternehmen sind. 0 bedeutet äusserst unwichtig, 10 bedeutet äusserst wichtig. Mit den Werten dazwischen können Sie ihre Meinung abstimmen. Wenn Sie eine Dienstleistung in ihrem Unternehmen nicht nutzen, oder sie nicht kennen, dann sagen Sie das ruhig."

in % befragter FirmenvertreterInnen, äusserst wichtig/wichtig (10-8)



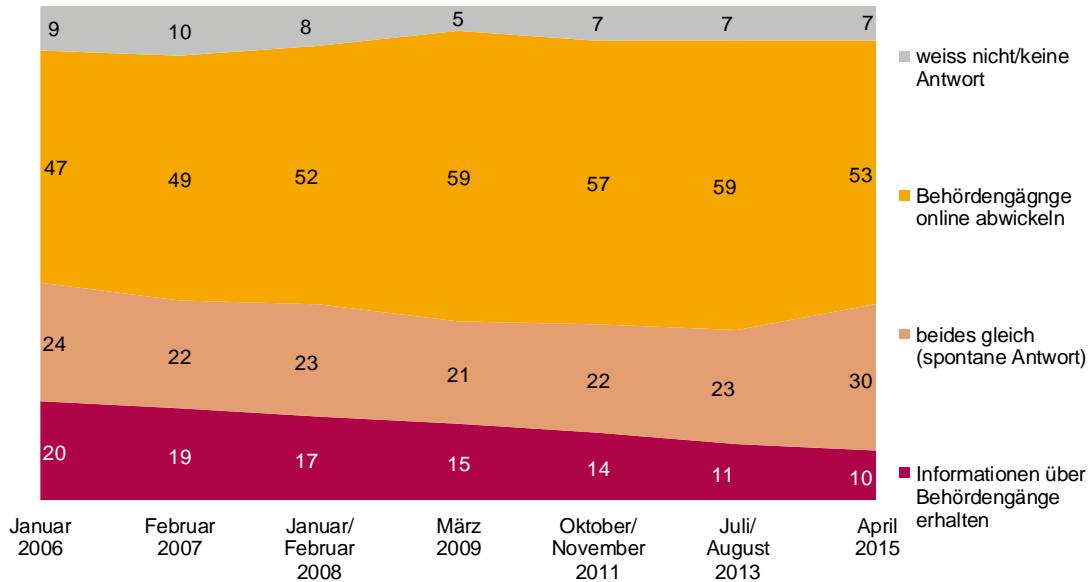
© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

Der Anteil Personen, die auf das Internet lediglich zurückgreifen, um Informationen über Behördengänge abzurufen, nimmt in Form eines äusserst klaren Trends kontinuierlich ab und hat sich seit Beginn der Befragungsreihe vor rund zehn Jahren halbiert. Die Gruppe FirmenvertreterInnen, die insbesondere daran interessiert ist, Behördengänge online direkt abzuwickeln, ist weiter nicht nur anteilmässig die grösste, sondern verzeichnete insbesondere seit 2008 einen deutlichen Zuwachs. Noch 2013 gaben 59 Prozent der Befragten an, dass dies ihre primäre Erwartung an Behördengänge sei. Auch in der aktuellen Befragung bleibt diese Gruppe die grösste (53 Prozent der Befragten). Es lässt sich jedoch aktuell auch der mögliche Beginn eines neuen Trends beobachten – und zwar eine Entwicklung hin zu einem stärker integrierten Verständnis von Anforderungen an Behördengänge im Internet: So ist es für einen klar wachsenden Anteil der FirmenvertreterInnen (+7%) völlig klar, dass sie sowohl für die Abwicklung als auch für die Informationsbeschaffung im Zusammenhang mit Behördengängen auf das Internet vertrauen. Eine Möglichkeit diesen ganzheitlich formulierten Anforderungen an Behördengängen gerecht zu werden, würde sich sicherlich in der Etablierung eines Portals nach dem Prinzip des "One-Stop-Shops" anbieten.

## Trend Informationen über Behördengänge/Behördengänge online

"Wenn es um Behördengänge geht: Möchten Sie eher Informationen über Behördengänge erhalten oder eher Behördengänge online abwickeln können?"

in % befragter FirmenvertreterInnen



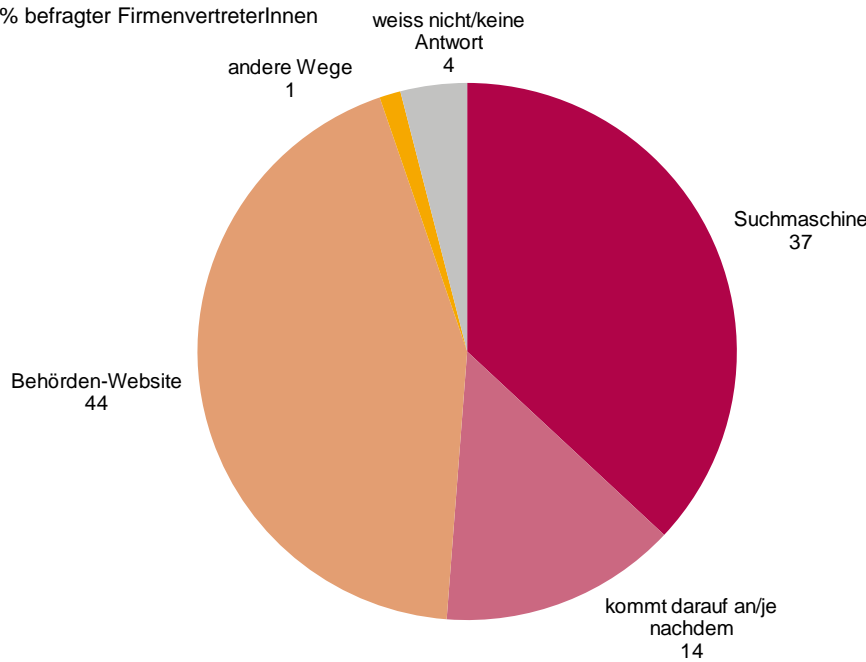
© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

Der Zugriff der meisten Befragten auf diese Behördendienstleistungen oder -informationen erfolgt dabei direkt über die entsprechende Behördenwebsite. Immerhin 37 Prozent jedoch steigen über eine Suchmaschine ein, was die Zugänglichkeit und Auffindbarkeit von Behördenwebsites und -angeboten über Plattformen wie Google essenziell macht. Bei rund 14 Prozent variiert der Einstieg je nach Dienstleistung.



## Suchmaschine/direkter Einstieg Behörden-Website

"Suchen Sie nach einem Online-Behördengang eher auf einer Suchmaschine oder steigen Sie eher direkt bei einer Behörden-Website ein? "

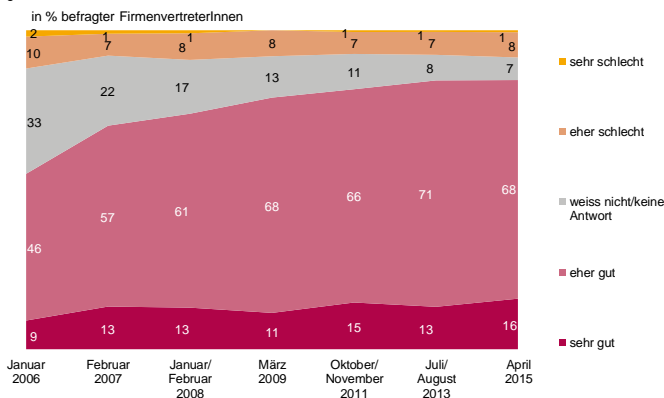


© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = 1023)

Zu Beginn der Befragung im Jahr 2006 konnte eine relativ deutlich Transformation hin zu einem – in der Wahrnehmung der Befragten – verbesserten Internetangebot der staatlichen Verwaltung erfasst werden. Die aktuelle Befragung zeigt, dass dieser Prozess nun fortgeschritten ist und sich die Anzahl Personen, die das Internetangebot der Verwaltung insgesamt als für sehr oder eher gut befinden, bei etwas über 80 Prozent (aktuell 84%) festigt.

### Trend Beurteilung Internetangebot der staatlichen Verwaltung insgesamt

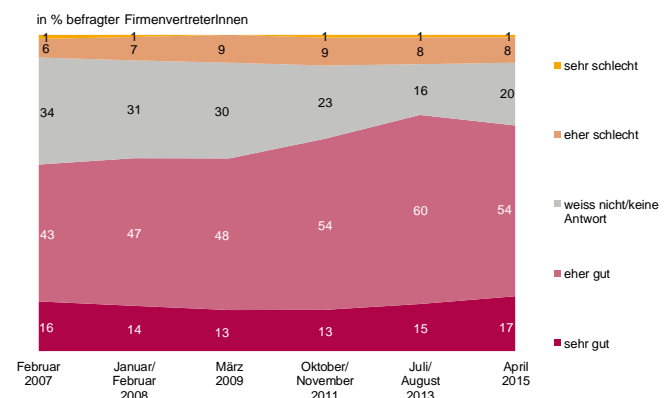
"Ist das Internet-Angebot der staatlichen Verwaltung insgesamt für Unternehmen aus Ihrer Sicht sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht?"



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

### Trend Beurteilung Internetangebot der Verwaltung des Bundes

"Ist das Internet-Angebot der Verwaltung des Bundes für Unternehmen aus Ihrer Sicht sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht?"



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

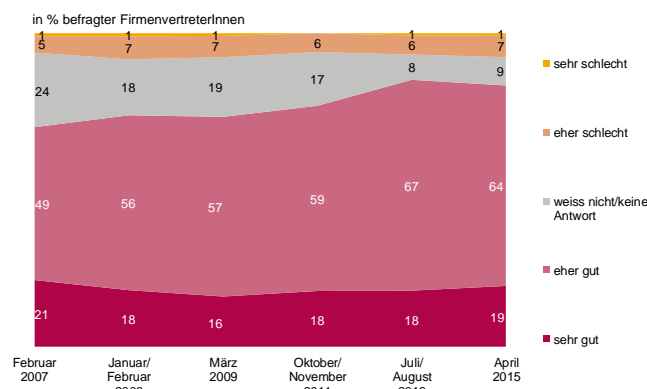
Die Befragung ergibt, rein vom Verlauf her, ein ähnliches Bild, wenn zwischen der Zufriedenheit mit dem Internetangebot des Bundes, der Kantone und den Gemeinden respektive der Städte unterschieden wird: In allen Bereichen konnte vor 2010 ein klarer Anstieg bei der Zufriedenheit beobachtet werden, während die Zunahme der marginalen Zufriedenheit danach kleiner wurde. Die besten Werte erzielen heute die kantonalen Verwaltungen mit 83 Prozent der Be-

fragten, die diese als eher/sehr gut bezeichnen, gefolgt von der Bundesverwaltung und den Gemeinden und Städten mit je 71 Prozent.

**Grafik 5**

**Trend Beurteilung Internetangebot der Verwaltung Ihres Kantons**

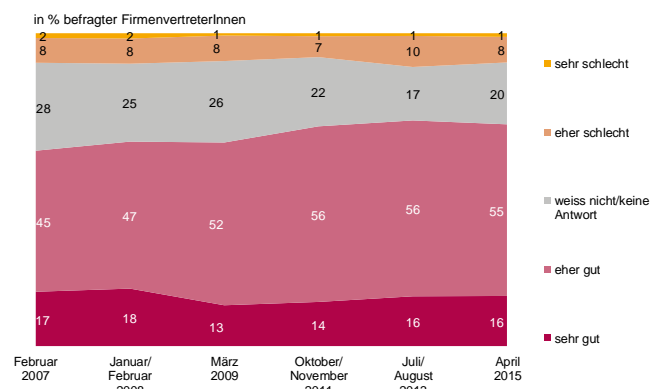
"Ist das Internet-Angebot der Verwaltung ihres Kantons für Unternehmen aus Ihrer Sicht sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht?"



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

**Trend Beurteilung Internetangebot der Verwaltung Ihrer Stadt/Gemeinde**

"Ist das Internet-Angebot der Verwaltung ihrer Stadt/Gemeinde für Unternehmen aus Ihrer Sicht sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht?"



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

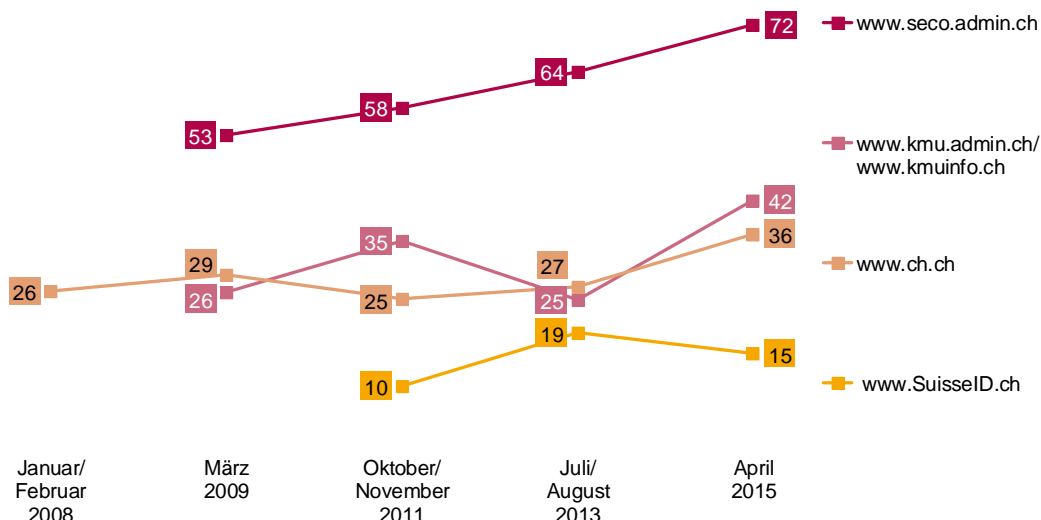
Eine stetige und starke Zunahme hinsichtlich der verbreiteten Kenntnis der Websites verzeichnet in den letzten Jahren die Website des Seco. Heute geben 72 Prozent der FirmenvertreterInnen an, die Homepage zu kennen. In der Tendenz zunehmend ist auch die Kenntnis von [www.kmu.admin.ch](http://www.kmu.admin.ch) und von [www.ch.ch](http://www.ch.ch). Allerdings geben hier nach wie vor nur Minderheiten an, mit den beiden Websites vertraut zu sein. Im Vergleich zum letzten Jahr etwas rückläufig ist schliesslich die Bekanntheit der Website [www.SuisseID.ch](http://www.SuisseID.ch). Allerdings wurde dieses Online-Angebot erst zum dritten Mal in Folge abgefragt, was die Bestimmung eines klaren Trends eher schwierig macht.

**Grafik 6**

**Trend Kenntnis Websites**

"Kennen Sie die folgende(n) Seite(n)?"

in % befragter FirmenvertreterInnen, die Seiten kennen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

Wurden die FirmenvertreterInnen gefragt, spontan eine oder mehrere Internet-Seiten von Behörden zu nennen, wurden zudem oftmals die Webseiten von Kantonen (40%), Gemeinden (18%) oder die allgemeine Seite des Bundes www.admin.ch (26%) genannt. Die bereits abgefragten Webseiten des Seco, "kmu.admin.ch", "ch.ch" oder auch "SuisseID.ch" wurden zwar spontan auch genannt, aber im Vergleich deutlich weniger und stets von unter 10 Prozent der Befragten.

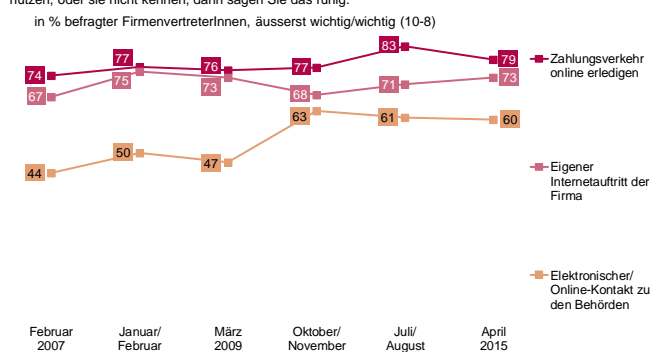
## Wichtigkeit und Nutzung von konkreten Dienstleistungen und Angeboten

Vergleicht man unterschiedliche Dienstleistungen und Angebote miteinander, so zeigt sich, dass die wichtigsten Angebote relativ elementarer Natur sind – etwa die Möglichkeit, den Zahlungsverkehr der Firma online zu tätigen. Mit 79 Prozent der Befragten, die dies als wichtig oder äusserst wichtig erachten, ist dieses Angebot gar noch wichtiger als der eigene Internetauftritt der Firma (73%). Der Online-Kontakt mit den Behörden wird von rund 60 Prozent der Befragten als zentral erachtet. Nach einem Sprung der Bedeutung des Online-Kontakts zwischen 2009 und 2011 ist dieser Wert nun auf hohem Niveau praktisch konstant.

Grafik 7

### Trend Wichtigkeit spezifischer Dienstleistungen und Angebote (1/2)

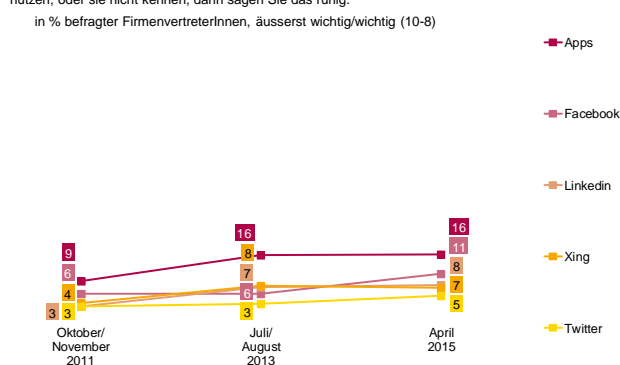
"Bitte beurteilen Sie auf einer Skala von 0 bis 10, wie wichtig die jeweiligen Dienstleistungen und Angebote für ihr Unternehmen sind. 0 bedeutet äusserst unwichtig, 10 bedeutet äusserst wichtig. Mit den Werten dazwischen können Sie ihre Meinung abstimmen. Wenn Sie eine Dienstleistung in ihrem Unternehmen nicht nutzen, oder sie nicht kennen, dann sagen Sie das ruhig."



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

### Trend Wichtigkeit spezifischer Dienstleistungen und Angebote (2/2)

"Bitte beurteilen Sie auf einer Skala von 0 bis 10, wie wichtig die jeweiligen Dienstleistungen und Angebote für ihr Unternehmen sind. 0 bedeutet äusserst unwichtig, 10 bedeutet äusserst wichtig. Mit den Werten dazwischen können Sie ihre Meinung abstimmen. Wenn Sie eine Dienstleistung in ihrem Unternehmen nicht nutzen, oder sie nicht kennen, dann sagen Sie das ruhig."



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

Internet-Angebote, bei welchen der soziale Aspekt im Vordergrund steht (wie etwa Facebook oder Twitter) werden dagegen trotz klar steigenden Reichweiten dieser Medien nur von einer Minderheit der Befragten als wichtig oder äusserst wichtig erachtet. Dasselbe gilt auch für Angebote, die nur wenig spezifiziert sind, wie etwa die Frage nach "Apps" im Allgemeinen.

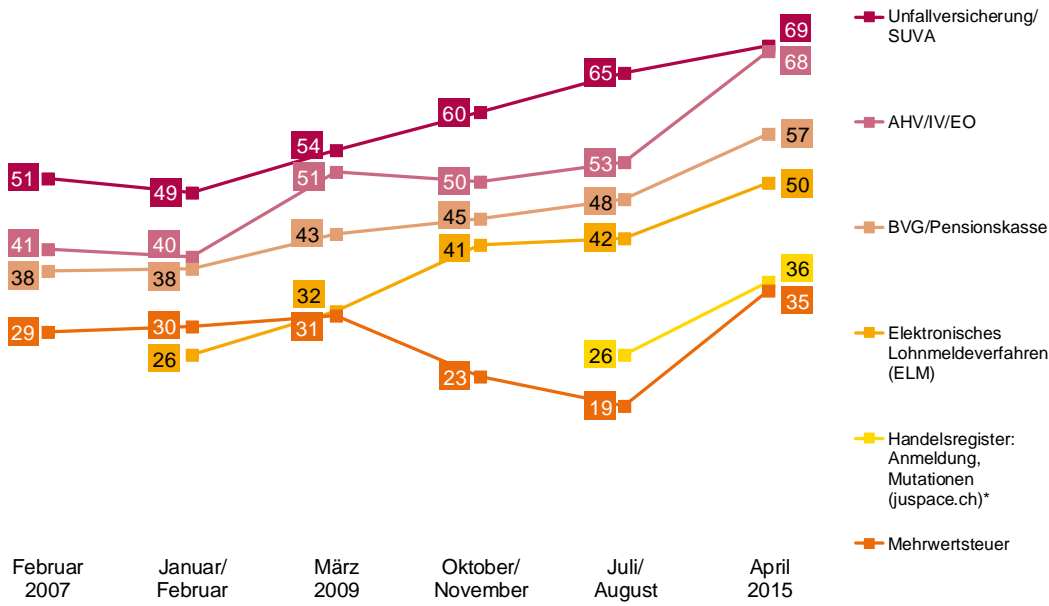
Im Vergleich zur konstant (eher tiefen) Relevanz von sozialen Medien und Apps für Unternehmen steigen die Online-Nutzungszahlen, wie in Grafik 8 unten aufgezeigt, von komplexen Behördendienstleistungen deutlich an. Seit Juli 2013 ist bei ausnahmslos allen konkret befragten Transaktionen ein teilweise markanter Anstieg in der effektiv getätigten online-Abwicklung zu verzeichnen.

Mehrheiten der Firmenvertreterinnen und -vertreter geben an, mit der SUVA (69%), der AHV/IV (68%) und mit der BVG respektive den Pensionskassen (57%) bereits heute Transaktionen über das Internet abzuwickeln. Besonders augenfällig ist, nebst der AHV/IV auch der starke Anstieg im Bereich der Mehrwertsteuer oder von Anmeldung und Mutationen im Handelsregister.

## Trend Abwicklung Transaktionen (1/2)

"Bitte sagen Sie mir für die folgenden Transaktionen, ob Sie diese in ihrem Unternehmen bereits heute online abwickeln, ob Sie sie gerne online abwickeln möchten oder ob Sie diese nicht online abwickeln möchten."

in % befragter FirmenvertreterInnen, welche folgende Transaktionen bereits online abwickeln



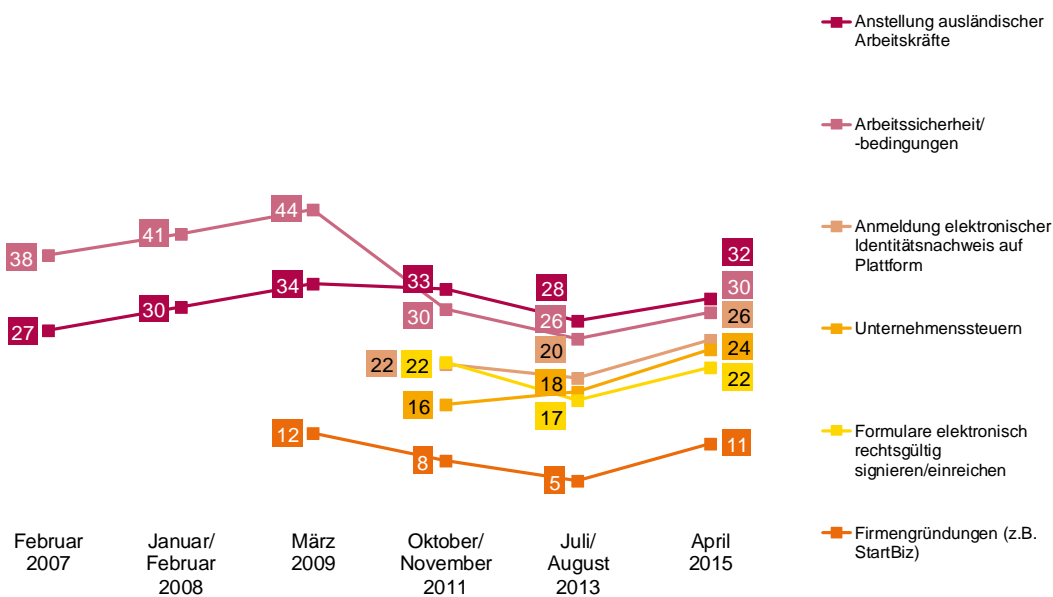
© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000) \* 2013: Mutationen im HR (juspace.ch)

Auch in Bereichen, in denen heute nach wie vor erst eine Minderheit auf elektronische Lösungen setzt, zeigt der Trend klar in Richtung einer sich stets ausweitenden Nutzung.

## Trend Abwicklung Transaktionen (2/2)

"Bitte sagen Sie mir für die folgenden Transaktionen, ob Sie diese in ihrem Unternehmen bereits heute online abwickeln, ob Sie sie gerne online abwickeln möchten oder ob Sie diese nicht online abwickeln möchten."

in % befragter FirmenvertreterInnen, welche folgende Transaktionen bereits online abwickeln



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

Auf die Frage, wo in einem Unternehmen spontan am dringendsten zusätzliche Online-Angebote gewünscht werden, nennen die meisten FirmenvertreterInnen nach wie vor Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Mehrwertsteuer (5% der Befragten). Jeweils zwei Prozent der Befragten nennen Angebote im Bereich der Steuern, der AHV/IV/EO, der Unfallversicherung oder auch im Zusammenhang mit der Anstellung ausländischer Arbeitskräfte, während weitere Dienstleistungen von weniger als 2 Prozent der Befragten gewünscht werden.

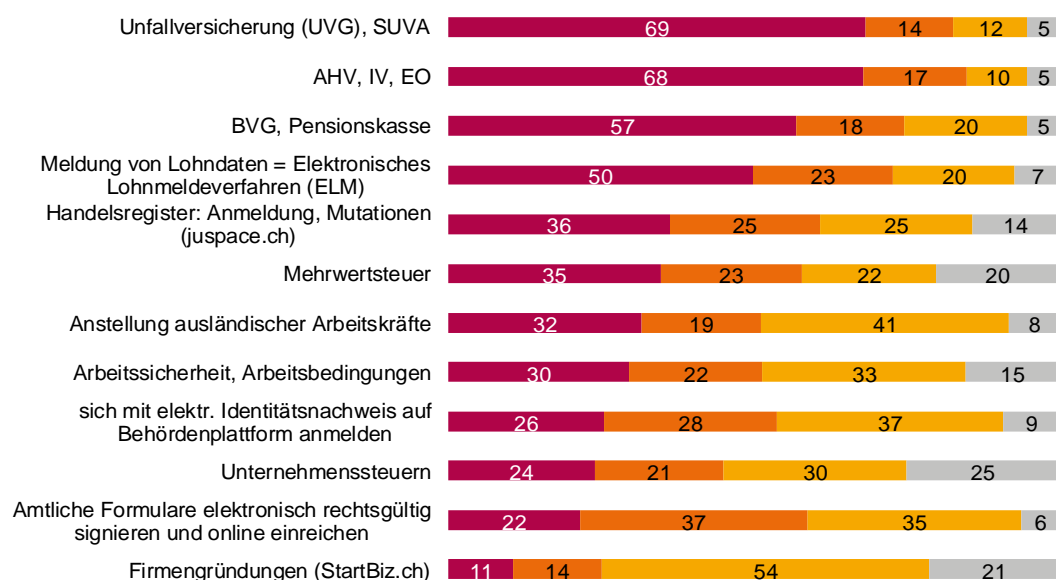
Die unten abgebildete Grafik stellt die aktuelle Bedürfnisabdeckung der FirmenvertreterInnen hinsichtlich der Online-Abwicklung einzelner Behördentransaktionen dar. Besonders gross ist dieses im Bereich elektronischer Identitätsnachweise und rechtsgültiger Signaturen. Darüber hinaus besteht jedoch auch in ausnahmslos allen anderen Dienstleistungsbereichen weiteres Potenzial respektive Bedürfnis hin zu einer verstärkten Abwicklung im Internet.

**Grafik 10**

## Abwicklung Transaktionen

"Bitte sagen Sie mir für die folgenden Transaktionen, ob Sie diese in ihrem Unternehmen bereits heute online abwickeln, ob Sie gerne online abwickeln möchten oder ob Sie es nicht online abwickeln möchten."

in % befragter FirmenvertreterInnen



■ wickelt bereits online ab ■ möchte online abwickeln ■ möchte nicht online abwickeln ■ weiss nicht/keine Antwort

© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = 1023)

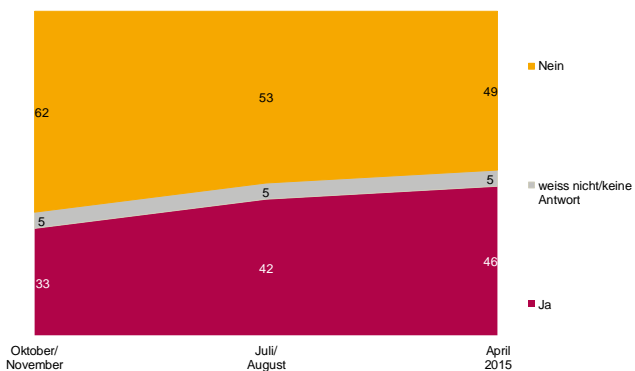
## SuisseID

Der Anteil an FirmenvertreterInnen, die angeben, die Bezeichnung SuisseID zu kennen, nimmt stets zu und konnte seit der letzten Befragung 2013 ein Plus von rund 4 Prozentpunkten verzeichnen. Eine knappe (relative) Mehrheit von 54 Prozent gibt dagegen weiterhin an, nicht zu wissen, um was es sich bei SuisseID handelt (Anteil "Nein" und "weiss nicht/keine Antwort" gemeinsam).

**Trend Kenntnis SuisseID**

"Kennen Sie die Bezeichnung SuisseID?"

in % befragter FirmenvertreterInnen

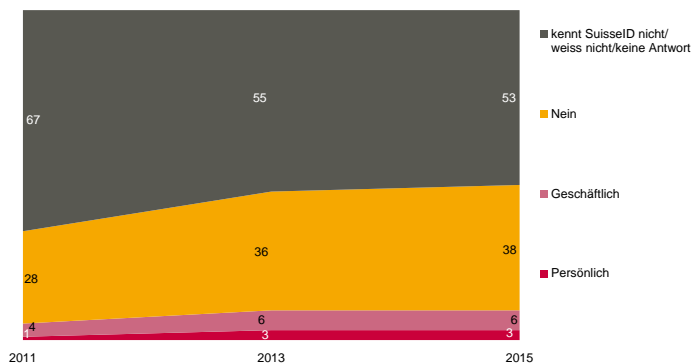


© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

**Trend Besitz SuisseID**

"Besitzen Sie persönlich eine SuisseID, besitzen Sie eine SuisseID im Geschäft oder besitzen Sie keine SuisseID?"

in % befragter FirmenvertreterInnen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

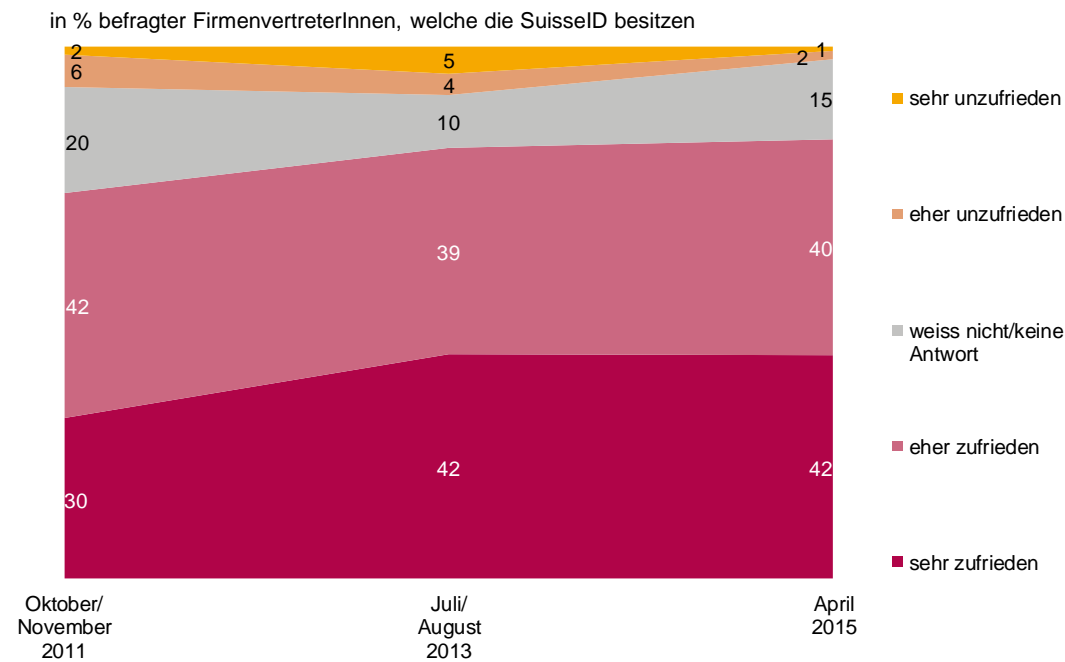
Über alle Befragte hinweg besitzt jedoch weiterhin nur ein kleiner Teil von insgesamt 9 Prozent selbst eine SuisseID, wobei dies bei 6 Prozent geschäftlich und bei 3 Prozent privat motiviert ist. Dagegen besitzen 38 Prozent keine SuisseID und rund 53 Prozent können keinen Bezug zum Angebot herstellen.

Wenn ein/e FirmenvertreterIn jedoch angibt, über eine SuisseID zu verfügen, konnte in der Befragung hohe Zufriedenheit ermittelt werden, wobei der Anteil jener, die mit der SuisseID sehr oder eher zufrieden sind, bei 82 Prozent liegt.

Als Grund für die Zufriedenheit wurde – nebst allgemein positiven Äusserungen – häufig der Umstand genannt, dass die SuisseID eine Vereinfachung darstelle, Sicherheit schaffe und multifunktional einsetzbar sei. Von den drei Prozent der Personen, die mit der SuisseID sehr oder eher unzufrieden sind, haben nur zwei FirmenvertreterInnen näher spezifiziert, wo genau die Ursache für ihre Unzufriedenheit liegt: Eine Person bemängelte die wenigen Einsatzmöglichkeiten, während die zweite Person angab, dass die Registrierungsverlängerung mit nur 10 Tagen zu kurz sei.

## Trend Filter Zufriedenheit SuisseID

"Sind Sie mit der SuisseID sehr zufrieden, eher zufrieden, eher unzufrieden oder sehr unzufrieden?"



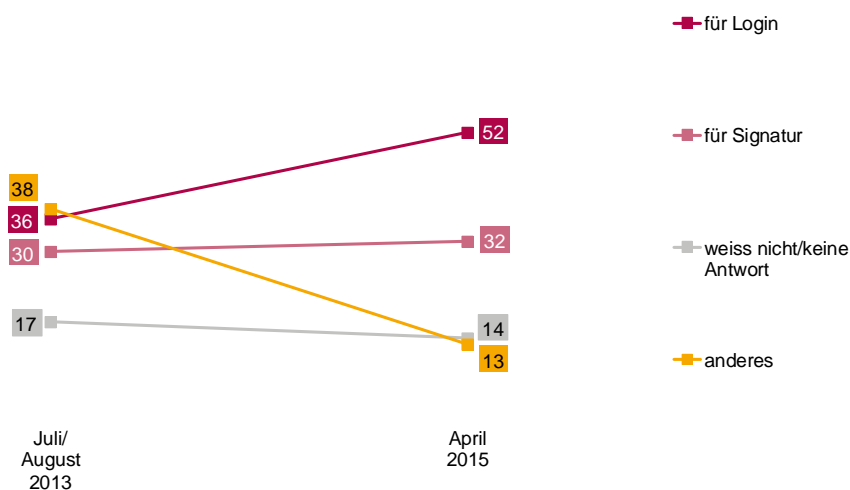
© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (n 65 bis 95 Personen)

Bei rund der Hälfte der Befragten kommt die SuisseID im Sinne eines Logins zur Anwendung und etwa ein Drittel der Befragten setzt sie für Signaturen ein. Während sich die Nutzungszahlen für Logins seit 2013 deutlich erhöht haben, verblieben die Nutzungszahlen im Bereich der Signatur auf ähnlichem Niveau.

## Trend Filter Nutzung SuisseID

"Falls Sie im Besitz einer SuisseID sind, wofür nutzen Sie diese?"

in % befragter FirmenvertreterInnen, welche die SuisseID besitzen (Mehrfachantworten)



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (n = jeweils ca. 100)

Von all jenen Personen, die heute noch keine SuisselD besitzen, können sich insgesamt 48 Prozent vorstellen, eine solche zu nutzen. Für 38 Prozent der Befragten kommt dies jedoch auch in Zukunft nicht in Frage. Die Unentschiedenen machen in diesem Fall mit etwa 5 Prozent einen relativ kleinen, aber konstanten Anteil an der Gesamtheit aus.

## Fazit

Das Internet ist zu einem unentbehrlichen Instrument im Arbeitsalltag von Schweizer Firmen geworden und auch immer mehr Behördengänge werden nach Möglichkeit online abgewickelt. Die Zufriedenheit mit den entsprechenden Angeboten der Verwaltung im Allgemeinen und von Bund, Kantonen, Städten und Gemeinden im Speziellen ist sehr hoch, konnte aber über die letzten Jahre auf diesem hohen Niveau nur wenig zulegen und variiert zudem zwischen den Regionen.

FirmenvertreterInnen betonen die Wichtigkeit von elementaren und alltagsnahen Möglichkeiten, die das Internet bietet, wie etwa die Abwicklung des Zahlungsverkehrs übers Internet. Angebote, die soziale Aspekte in den Vordergrund stellen, wie etwa Xing oder Twitter, spielen im Zusammenhang mit dieser, auf den Arbeitsplatz ausgerichteten Befragung, eher eine sekundäre Rolle.

Im Bereich zahlreicher konkreter und für Firmen relevanter Transaktionen kann im Vergleich zum letzten Befragungszeitpunkt 2013 eine markante Verschiebung hin zur Nutzung von Online Angeboten beobachtet werden. Hier scheint das Angebot gut entsprechend der Nachfrage ausgebaut worden zu sein.

Die aktuellen Angebote werden heute breit genutzt. Sie decken vielfach die vorhandene Nachfrage. Bei positiven Nutzungserfahrungen dürfte sich aber auch die Nachfrage nach weiteren transaktionalen und damit medienbruchfreien Angeboten weiter verstärken.

Zentral für die breite Nutzung von Online-Angeboten von Behörden ist dabei unter anderem auch die einfache Auffindbarkeit und gute Zugänglichkeit auch über Suchmaschinen, die von vielen FirmenvertreterInnen nach wie vor als Einstieg auf Behördenwebsites genutzt werden.

Schliesslich steigt die Bekanntheit der SuisselD stetig, wenn auch langsam, an. Der Anteil an Personen, die tatsächlich über eine SuisselD verfügen, ist jedoch nach wie vor klein. Dies sind Hinweise auf ein weiterhin grosses und auch lohnenswertes Informationspotential, insbesondere da sich eine (relative) Mehrheit der Befragten, die selbst noch keine SuisselD besitzen, sich deren Verwendung durchaus vorstellen können und die Zufriedenheit bei denen, die bereits über eine SuisselD verfügen, gross ist.



Wir fassen dabei die Befunde der Studien wie folgt zusammen und formulieren daraus abgeleitet entsprechende Thesen:

### **Online Abwicklung von Behördengängen als zentrales Bedürfnis**

Der Prozentsatz an Personen, die nur online Informationen über Behördengänge erhalten möchte, ist in den letzten knapp zehn Jahren konstant gesunken und hat sich bis heute halbiert. Ganz klar im Vordergrund steht heute die direkte Abwicklung von Behördengängen im Internet. Seit der letzten Befragung zeichnet sich überdies ein neuer Trend hin zu einem ganzheitlichen Verständnis in den Anforderungen an Behördendienstleistungen im Internet ab. Für immer mehr Befragte ist es klar, dass sie nicht entweder eine Abwicklung von Behördengängen oder Informationen dazu im Internet wünschen, sondern beides zu gleichen Teilen möglich sein soll.

### **Einfache Zugänglichkeit über verschiedene Kanäle zentral**

Der Kontakt mit den Behörden übers Internet ist heute so wichtig wie übers Telefon. Nebst der Online-Abwicklung von Behördengängen gibt es immer mehr Personen, die zusätzlich dazu auch ganz gezielt benötigte Informationen im Zusammenhang mit Behörden im Internet suchen. Der Einstieg erfolgt dabei oft auch über Suchmaschinen.

### **Grosse, aber stagnierende Zufriedenheit mit Behördenangeboten**

Die Beurteilung des Internetangebotes der Verwaltung allgemein, aber auch des Bundes, der Kantone, Gemeinden und Städte im Einzelnen fällt weitgehend positiv aus. Allerdings sind, nach einem starken Anstieg vor 2010, aktuell keine grossen Sprünge in der Zunahme der Zufriedenheit zu beobachten.

### **Dienstleistungen praktisch orientiert, Social Media weniger relevant**

Für Firmen stehen weiterhin handfeste und praktische Angebote und Anwendungen wie die Erledigung des Zahlungsverkehrs oder von Behördengängen im Vordergrund. Stärker auf soziale Aspekte ausgerichtete Dienstleistungen bleiben dagegen bisher eine Randerscheinung.

### **Sprung in der Online-Abwicklung, weiteres Potenzial vorhanden**

Seit der letzten Befragung fand eine spürbare Verlagerung von immer mehr Behördengängen ins Internet statt. Die entsprechende Nachfrage seitens der Firmen wird in dieser Hinsicht dementsprechend ein Stück besser abgedeckt. Nichtsdestotrotz wird in ausnahmslos allen Dienstleistungsbereichen ein Potenzial hin zu einer weiteren Verlagerung von Behördengängen ins Internet ersichtlich.

### **Zufriedenheit mit leicht stärker verbreiteter SuisselD**

Die SuisselD wird immer bekannter, kann diese grössere Bekanntheit jedoch kaum in neue Nutzer aus der Unternehmenswelt umsetzen. Hier ist noch deutliches Potenzial vorhanden, können sich doch beträchtliche Prozentzahlen der Befragten eine entsprechende Nutzung vorstellen.

Als Hypothesen leiten wir daraus ab:

**Positive Nutzungserlebnisse und Zufriedenheit als Schlüssel für neue Bedürfnisse**

Mit der deutlich gestiegenen Nutzung heutiger Angebote dürften in naher Zukunft weitere Bedürfnisse nach Online-Abwicklung von Behördengeschäften entstehen. Wesentlicher Pfeiler dieser Entwicklung ist aber die Zufriedenheit mit und die Zugänglichkeit von den heutigen Angeboten. Eine Lösung in Form eines One-Stop-Shops könnte hier der Schlüssel sein.

**SuisseID: Elektronische Identifikation und Signatur braucht breitere Nutzungsmöglichkeiten als Schlüssel für Fortschritte von E-Government**

Eine elektronische Identifikation und Signatur (wie mit SuisseID) ermöglicht, komplexere Behördenangebote medienbruchfrei anzubieten. Um breitere Nutzerkreise zu gewinnen, braucht es dabei überzeugendere, insbesondere aber auch mehr Nutzungsangebote – idealerweise sowohl in geschäftlicher als auch in privater Hinsicht. Hier sind Verwaltung und Privatwirtschaft gefordert.

# 2 Einleitung

## 2.1 Mandat und Zielsetzung

Das SECO, vertreten durch Markus Pfister, Kommunikation E-Government für KMU, beauftragte das Forschungsinstitut gfs.bern, die Studienreihe zum Thema Firmen in der Schweiz und E-Government zum siebten Mal durchzuführen. Konkret soll der Monitor Firmen und E-Government 2015 die folgenden Fragen beantworten:

- Wie gross ist die Nachfrage nach online-Behördeninformationen und Dienstleistungen bei Firmen in der Schweiz heute und wo besteht noch Handlungsbedarf?
- Wie bekannt sind einzelne Behördenportale und welches sind die relevanten Themen rund um E-Government?
- Wie bekannt respektive breit genutzt ist SuisselD und wo liegt deren Potenzial?

Nebst der allgemeinen Beantwortung dieser Fragen für die gesamte Unternehmenslandschaft Schweiz interessieren zudem auch allfällige strukturelle Unterschiede je nach Branchen und Unternehmensgrösse und Region.

Befragt wurden für die Studie FirmenvertreterInnen, die aufgrund ihrer Funktion regelmässig mit Behörden zu tun haben. Die insgesamt 1023 Interviews wurden zwischen dem 8. April und dem 27. April 2015 mittels computergestützter Telefoninterviews (CAT) durchgeführt.

Die Stichprobe entspricht dabei einem repräsentativen Querschnitt auf Basis einer zufälligen Ziehung aus der offiziellen Betriebszählung des Bundesamts für Statistik. Über die gesamte Stichprobe liegt der Stichprobenfehler bei 3.1 Prozent. Die Studie zu Firmen und E-Government hat in erster Linie die Absicht die Ist-Situation und deren Entwicklung seit 2006 zu erfassen. Hierzu sind die Unterscheidungen nach Firmengrösse von grosser Bedeutung. Erst daraus lassen sich die Bedürfnisstrukturen und Kommunikationsansätze ableiten. Quotiert wurde daher so, dass eine sinnvolle Anzahl Unternehmen verschiedener Grössen in der Befragung repräsentiert sind.

- "Mikrounternehmen": 1-9 Beschäftigte: 354 Interviews, Stichprobenfehler: 5.3 Prozent
- "Kleine Unternehmen": 10-49 Beschäftigte: 286 Interviews, Stichprobenfehler: 5.9 Prozent
- "Mittlere Unternehmen": 50-249 Beschäftigte: 260 Interviews, Stichprobenfehler: 6.2 Prozent
- "Grosse Unternehmen": > 250 Beschäftigte: 100 Interviews, Stichprobenfehler: 10.0 Prozent

Bei den grossen Unternehmen wurde die Anzahl Interviews aufgrund der real beschränkten Anzahl und des hohen Kontaktierungsaufwandes auf 100 beschränkt. In der Auswertung wurden diese aber so gewichtet, dass die Zahlen mit den realen Anteilen an Beschäftigten wieder übereinstimmen. Als Adressquelle diente die offizielle Betriebszählung des Bundesamts für Statistik.<sup>1</sup>

Da sich das Konzept an demjenigen des letzten Jahres orientiert und der grösste Teil der Fragen identisch gestellt wurde, sind zeitliche Vergleiche unter Be-

---

<sup>1</sup> Wir danken dem Bundesamt für Statistik, vertreten durch Herrn Frédéric von Kessel, für die hervorragende Zusammenarbeit.

rücksichtigung des statistischen Unschärfebereiches der Studie weitgehend problemlos möglich.

**Tabelle 2**

---

**Technischer Kurzbericht Studie Firmen und E-Government 2015**

<b>Auftraggeber</b>	SECO, Direktion für Standortförderung, Ressort KMU-Politik.
<b>Durchführendes Institut</b>	Forschungsinstitut gfs.bern
<b>Grundgesamtheit</b>	Firmen der offiziellen Betriebszählung des Bundesamtes für Statistik
<b>Stichprobengrösse</b>	Total Befragte N = 1023
<b>Erhebungsart</b>	CATI
<b>Auswahlverfahren</b>	at random für Telefonnummern
<b>Befragungsdauer</b>	08.04.2015 bis 27.04.2015
Mittlere Befragungsdauer	14 Minuten
Standardabweichung	3.9 Minuten
Mittlerer Befragungstag	16.4. 2015
<b>Theoretischer Stichprobenfehler</b>	± 3.1 Prozent bei 50/50 und 95 prozentiger Wahrscheinlichkeit

© gfs.bern, Studie Firmen und E-Government 2015, April 2015

---

Tabelle 3

# Übersicht über die Module und die Indikatoren der Studie "Firmen und E-Government"

	2006	2007	2008	2009	2011	2013	2015
<b>Vernetzung</b>	Internetzugang Arbeitsplatz  Vorhandensein Dienste: - Freier Internetzugriff - E-Mail-Konto für Mitarbeitende - Intranet der Firma	Internetzugang Arbeitsplatz  Bedeutung Dienste: - Freier Internetzugriff - E-Mail-Konto für Mitarbeitende - Intranet der Firma - Telearbeit, mobile Arbeitsplätze - Mobile Dienste	Internetzugang Arbeitsplatz  Bedeutung Dienste: - Freier Internetzugriff - E-Mail-Konto für Mitarbeitende - Intranet der Firma - Telearbeit, mobile Arbeitsplätze - Mobile Dienste	Internetzugang Arbeitsplatz  Bedeutung Dienste: - Freier Internetzugriff - E-Mail-Konto für Mitarbeitende - Intranet der Firma - Telearbeit, mobile Arbeitsplätze - Mobile Dienste	Internetzugang Arbeitsplatz  Nutzungshäufigkeit Internet	Internetzugang Arbeitsplatz  Nutzungshäufigkeit Internet	Internetzugang Arbeitsplatz  Nutzungshäufigkeit Internet
<b>Zufriedenheit mit Behördenangeboten</b>	Kundenfreundlichkeit  Internetangebot staatliche Verwaltung insgesamt	Kundenfreundlichkeit  Internetangebot staatliche Verwaltung insgesamt  Internetangebot Stadt/ Gemeinde Internetangebot Kanton Internetangebot Bund	Kundenfreundlichkeit  Internetangebot staatliche Verwaltung insgesamt  Internetangebot Stadt/ Gemeinde Internetangebot Kanton Internetangebot Bund Ansprechperson seitens der Behörden (gewünschte Ebene)	Kundenfreundlichkeit  Internetangebot staatliche Verwaltung insgesamt  Internetangebot Stadt/ Gemeinde Internetangebot Kanton Internetangebot Bund	Kundenfreundlichkeit  Internetangebot staatliche Verwaltung insgesamt  Internetangebot Stadt/ Gemeinde Internetangebot Kanton Internetangebot Bund	Kundenfreundlichkeit  Internetangebot staatliche Verwaltung insgesamt  Internetangebot Stadt/ Gemeinde Internetangebot Kanton Internetangebot Bund	Kundenfreundlichkeit  Internetangebot staatliche Verwaltung insgesamt  Internetangebot Stadt/ Gemeinde Internetangebot Kanton Internetangebot Bund
<b>Beurteilung Dienstleistungen und Angebote</b>	Bedeutung Dienste: - Computersysteme - Internet im Allgemeinen - Persönlicher Behördenkontakt - Telefonischer Behördenkontakt - Spezielle Informatikprogramme - E-Business - Prozess-/Steuerungssysteme - Eigener Internetauftritt - Elektronischer/Online Kontakt zu Behörden - Online-Zahlungsverkehr - Internet für Abwicklung von Geschäftsprozessen - Internet zur Unterstützung von Geschäftsprozessen	Bedeutung Dienste: - Computersysteme - Internet im Allgemeinen - Persönlicher Behördenkontakt - Telefonischer Behördenkontakt - Spezielle Informatikprogramme - E-Business - Prozess-/Steuerungssysteme - Eigener Internetauftritt - Elektronischer/Online Kontakt zu Behörden - Online-Zahlungsverkehr - Internet für Abwicklung von Geschäftsprozessen - Internet zur Unterstützung von Geschäftsprozessen	Bedeutung Dienste: - Computersysteme - Internet im Allgemeinen - Persönlicher Behördenkontakt - Telefonischer Behördenkontakt - Spezielle Informatikprogramme - E-Business  - Eigener Internetauftritt - Elektronischer/Online Kontakt zu Behörden - Online-Zahlungsverkehr - Internet für Abwicklung von Geschäftsprozessen - Internet zur Unterstützung von Geschäftsprozessen - Gemietete Software	Bedeutung Dienste: - Computersysteme - Internet im Allgemeinen - Persönlicher Behördenkontakt - Telefonischer Behördenkontakt - Spezielle Informatikprogramme - E-Business  - Eigener Internetauftritt - Elektronischer/Online Kontakt zu Behörden - Online-Zahlungsverkehr - Internet für Abwicklung von Geschäftsprozessen - Internet zur Unterstützung von Geschäftsprozessen	Bedeutung Dienste: - Internet im Allgemeinen - Persönlicher Behördenkontakt - Telefonischer Behördenkontakt  - Eigener Internetauftritt - Elektronischer/Online Kontakt zu Behörden - Online-Zahlungsverkehr - Apps - Facebook - Twitter - Xing - LinkedIn	Bedeutung Dienste: - Internet-Kontakt zu den Behörden - Persönlicher Behördenkontakt - Telefonischer Behördenkontakt  - Eigener Internetauftritt - Elektronischer/Online Kontakt zu Behörden - Online-Zahlungsverkehr - Apps - Facebook - Twitter - Xing - LinkedIn	Bedeutung Dienste: - Internet-Kontakt zu den Behörden - Persönlicher Behördenkontakt - Telefonischer Behördenkontakt  - Eigener Internetauftritt - Elektronischer/Online Kontakt zu Behörden - Online-Zahlungsverkehr - Apps - Facebook - Twitter - Xing - LinkedIn

<b>Beurteilung, Nutzung und Nachfrage Behörden-Dienstleistungen und –Angebote</b>	<p>Bedeutung Behörden-Angebote:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sozialversicherungen</li> <li>- Mehrwertsteuer</li> <li>- Steuern</li> <li>- Arbeitsrecht, Personalfragen, Lohnausweis, Arbeitsbedingungen</li> <li>- Import/Export</li> <li>- Gesetzessammlung, generelle Richtlinien</li> <li>- Informationen über Aufträge der Behörden</li> <li>- Wegleitungen Abwicklung Behördengänge</li> <li>- News für Unternehmen</li> <li>- Adressverzeichnisse Verwaltungsstellen</li> <li>- Brancheninformationen</li> <li>- Hintergrundberichte</li> </ul>	<p>Bedeutung Behörden-Angebote:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mehrwertsteuer</li> <li>- Steuern</li> <li>- Arbeitsrecht</li> <li>- Lohnausweis</li> <li>- Anstellung ausl. Arbeitskräfte</li> <li>- Import/Export</li> <li>- Gesetzessammlung</li> <li>- Richtlinien Umwelt/Sicherheit</li> <li>- Informationen über Aufträge der Behörden</li> <li>- Wegleitung Abwicklung Behördengänge</li> <li>- News für Unternehmen</li> <li>- Adressverzeichnisse Verwaltungsstellen</li> <li>- Brancheninformationen</li> <li>- Hintergrundberichte</li> <li>- AHV/IV/EO</li> <li>- BVG, Pensionskasse</li> <li>- Unfallversicherung, SUVA</li> </ul>	<p>Bedeutung Behörden-Angebote:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mehrwertsteuer</li> <li>- Steuern</li> <li>- Arbeitsrecht</li> <li>- Lohnausweis</li> <li>- Anstellung ausl. Arbeitskräfte</li> <li>- Import/Export</li> <li>- Gesetzessammlung</li> <li>- Richtlinien Umwelt/Sicherheit</li> <li>- Informationen über Aufträge der Behörden</li> <li>- Wegleitung Abwicklung Behördengänge</li> <li>- News für Unternehmen</li> <li>- Adressverzeichnisse Verwaltungsstellen</li> <li>- Brancheninformationen</li> <li>- Hintergrundberichte</li> <li>- AHV/IV/EO</li> <li>- BVG, Pensionskasse</li> <li>- Unfallversicherung, SUVA</li> <li>- Melden von Lohndaten</li> </ul>	<p>Bedeutung Behörden-Angebote:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mehrwertsteuer</li> <li>- Steuern</li> <li>- Arbeitsrecht</li> <li>- Lohnausweis</li> <li>- Anstellung ausl. Arbeitskräfte</li> <li>- Import/Export</li> <li>- Gesetzessammlung</li> <li>- Richtlinien Umwelt/Sicherheit</li> <li>- Informationen über Aufträge der Behörden</li> <li>- Wegleitung Abwicklung Behördengänge</li> <li>- News für Unternehmen</li> <li>- Adressverzeichnisse Verwaltungsstellen</li> <li>- Brancheninformationen</li> <li>- Hintergrundberichte</li> <li>- AHV/IV/EO</li> <li>- BVG, Pensionskasse</li> <li>- Unfallversicherung, SUVA</li> <li>- Melden von Lohndaten</li> <li>- Wikis und Diskussionsforen</li> <li>- RSS-Feeds</li> <li>- Mobiler Zugang zu Behördeninfo</li> </ul>	<p>Bedeutung Behörden-Angebote:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mehrwertsteuer</li> <li>- Steuern</li> <li>- Arbeitsrecht</li> <li>- Lohnausweis</li> <li>- Anstellung ausl. Arbeitskräfte</li> <li>- Import/Export</li> <li>- Gesetzessammlung</li> <li>- Richtlinien Umwelt/Sicherheit</li> <li>- Informationen über Aufträge der Behörden</li> <li>- Wegleitung Abwicklung Behördengänge</li> <li>- News für Unternehmen</li> <li>- Adressverzeichnisse Verwaltungsstellen</li> <li>- Brancheninformationen</li> <li>- Hintergrundberichte</li> <li>- AHV/IV/EO</li> <li>- BVG, Pensionskasse</li> <li>- Unfallversicherung, SUVA</li> <li>- Melden von Lohndaten (ELM)</li> <li>- sich mit elektronischem Identitätsausweis auf Behördenplattform anmelden</li> <li>- Amtliche Formulare elektronisch rechtsgültig signieren und online einreichen</li> </ul>	<p>Bedeutung Behörden-Angebote:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mehrwertsteuer</li> <li>- Steuern</li> <li>- Arbeitsrecht</li> <li>- Lohnausweis</li> <li>- Anstellung ausl. Arbeitskräfte</li> <li>- Arbeitssicherheit, Arbeitsbedingungen</li> <li>- Import/Export</li> <li>- Gesetzessammlung</li> <li>- Richtlinien Umwelt/Sicherheit</li> <li>- Informationen über Aufträge der Behörden</li> <li>- Wegleitung Abwicklung Behördengänge</li> <li>- News für Unternehmen</li> <li>- Adressverzeichnisse Verwaltungsstellen</li> <li>- Brancheninformationen</li> <li>- Hintergrundberichte</li> <li>- AHV/IV/EO</li> <li>- BVG, Pensionskasse</li> <li>- Unfallversicherung, SUVA</li> <li>- Melden von Lohndaten (ELM)</li> <li>- Mutationen im Handelsregister</li> <li>- sich mit elektronischem Identitätsausweis auf Behördenplattform anmelden</li> <li>- Amtliche Formulare elektronisch rechtsgültig signieren und online einreichen</li> </ul>	<p>Bedeutung Behörden-Angebote:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mehrwertsteuer</li> <li>- Steuern</li> <li>- Arbeitsrecht</li> <li>- Lohnausweis</li> <li>- Anstellung ausl. Arbeitskräfte</li> <li>- Arbeitssicherheit, Arbeitsbedingungen</li> <li>- Import/Export</li> <li>- Gesetzessammlung</li> <li>- Richtlinien Umwelt/Sicherheit</li> <li>- Informationen über Aufträge der Behörden</li> <li>- Wegleitung Abwicklung Behördengänge</li> <li>- News für Unternehmen</li> <li>- Adressverzeichnisse Verwaltungsstellen</li> <li>- Brancheninformationen</li> <li>- Hintergrundberichte</li> <li>- AHV/IV/EO</li> <li>- BVG, Pensionskasse</li> <li>- Unfallversicherung, SUVA</li> <li>- Melden von Lohndaten (ELM)</li> <li>- Mutationen im Handelsregister</li> <li>- sich mit elektronischem Identitätsausweis auf Behördenplattform anmelden</li> <li>- Amtliche Formulare elektronisch rechtsgültig signieren und online einreichen</li> </ul>
	Vereinfachungs- & Verbesserungswünsche	Vereinfachungs- & Verbesserungswünsche	Vereinfachungs- & Verbesserungswünsche	Vereinfachungswünsche	Vereinfachungswünsche	Vereinfachungswünsche	Vereinfachungswünsche

Bedürfnisse gegenüber Online-Behördenangebot				Abwicklungsart Behördengänge Bedürfnisgerechtes staatliches Internetangebot* Einführung geringere Gebühren Online-Abwicklung* Nützlichkeit offizielle staatliche Plattformen für Petitionen* Nützlichkeit offizielle staatliche Diskussionsplattformen*	Abwicklungsart Behördengänge Nützlichkeit elektr. ID/Digitale Signatur* Online Abwicklung MwSt./amtl. Bewilligungen* Nützlichkeit offizielle staatliche Diskussionsplattformen* Nützlichkeit Profile staatl. Stellen auf Sozialen Netzwerken* Apps von staatl. Stellen*	Abwicklungsart Behördengänge Nützlichkeit elektr. ID/Digitale Signatur* Online Abwicklung MwSt./amtl. Bewilligungen* Nützlichkeit offizielle staatliche Diskussionsplattformen* Nützlichkeit Profile staatl. Stellen auf Sozialen Netzwerken* Apps von staatl. Stellen*	Abwicklungsart Behördengänge Nützlichkeit elektr. ID/Digitale Signatur* Online Abwicklung MwSt./amtl. Bewilligungen* Nützlichkeit offizielle staatliche Diskussionsplattformen* Nützlichkeit Profile staatl. Stellen auf Sozialen Netzwerken* Apps von staatl. Stellen* direkteinstieg bei Behördenseite vs. Suchmaschine
SuisselD*					Kenntnis Bezeichnung Besitz SuisselD Zufriedenheit Nutzung	Kenntnis Bezeichnung Besitz SuisselD Zufriedenheit Nutzung Voraussichtliche Nutzung Art der Nutzung	Kenntnis Bezeichnung Besitz SuisselD Zufriedenheit Nutzung Voraussichtliche Nutzung Art der Nutzung Bezug SuisselD

Die mit \* markierten Fragen wurden im Sinne der Harmonisierung der verschiedenen für den Bund realisierten Projekte im Bereich E-Government in die Studie integriert

## 2.2 Das Analysemodell

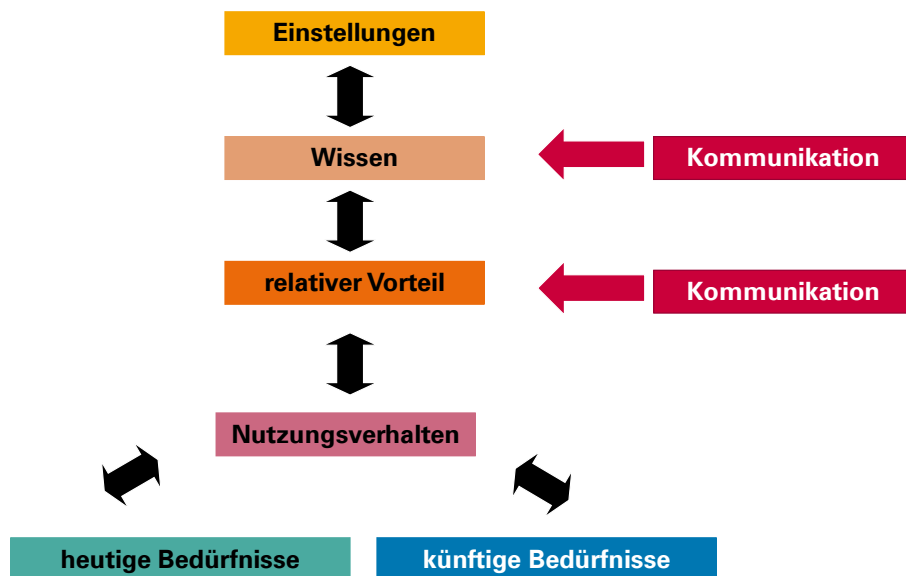
Das Analysemodell wird im Kern bereits seit 2003, seit der Befragung zum Guichet virtuel also, eingesetzt. Es basiert auf den Annahmen zur Nutzung von neuen Medien und beschreibt theoretisch die Frage, wann neue Medien überhaupt genutzt werden.

Für das Analysemodell sind vier Begriffe zentral: die Einstellung, das Wissen, das Verhalten und das Bedürfnis.

- Unter "Einstellungen" verstehen wir ganz generell typische Reaktionen von Individuen oder Gruppen, die sich zu bestimmten Objekten ergeben. Einstellungen können emotionaler Natur sein, eine kognitive Struktur haben oder Bewertungen beinhalten. Sie sind von unterschiedlicher Dauerhaftigkeit: Bei Meinungen ist die angenommene Konstanz kurz, bei Haltungen ist sie länger. Bei Grundhaltungen geht man von einer weitergehenden Zeitunabhängigkeit aus.
- Einstellungen können den Wissensgewinn, den neue Informationen generieren, beeinflussen. Bei der Frage, ob es zur Nutzung neuer Medien kommt, ist das "Wissen" um einen relativen Vorteil der Nutzung des neuen Mediums entscheidend. Mit anderen Worten: Das Wissen um den relativen Vorteil ist bestimmend für die allfällige Nutzung. Sowohl bei Wissen generell (Bekanntheit) als auch beim relativen Vorteil können Kommunikationsinputs wesentlich sein, um das Verhalten gegenüber neuen Medien zu ändern.
- "Verhalten" ist eine körperliche und damit auch beobachtbare Äusserung von Individuen und Gruppen. Sie kann rein reflexartig sein, aber auch bewusst erfolgen. Dies ist beispielsweise dann der Fall, wenn sie als Handlung geschieht, die auf andere Gruppen, Individuen oder Objekte (wie Medien) gerichtet ist. Je nachdem, ob es sich um bewusstes oder reflexartiges Verhalten handelt, sind Einstellungen mehr oder minder relevant. Ihre Bedeutung kommt vor allem bei Entscheidungen zum Zug, die ganz bewusst gefällt werden und zu einem Verhalten führen.
- "Bedürfnisse" umfassen unbefriedigte Wünsche. Sie steuern Verhalten und können Einstellungen verändern. Die Steuerung erfolgt so, dass es zu einer Befriedigung der Wünsche kommen kann. Ist dies nicht der Fall, wird das Verhalten geändert; es wird beibehalten, wenn Wünsche befriedigt werden. Dies bedeutet nicht, dass es keine weiteren Wünsche gibt. Vielmehr ist es möglich, dass sich neue unbefriedigte Wünsche ergeben, die ihrerseits zu einem erweiterten Verhalten führen. Unterschieden wird zwischen manifesten und latenten Bedürfnissen: Erstere drückt das Individuum selber aus, letztere werden möglicherweise einmal artikuliert.



## Das Analyse-Modell



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015

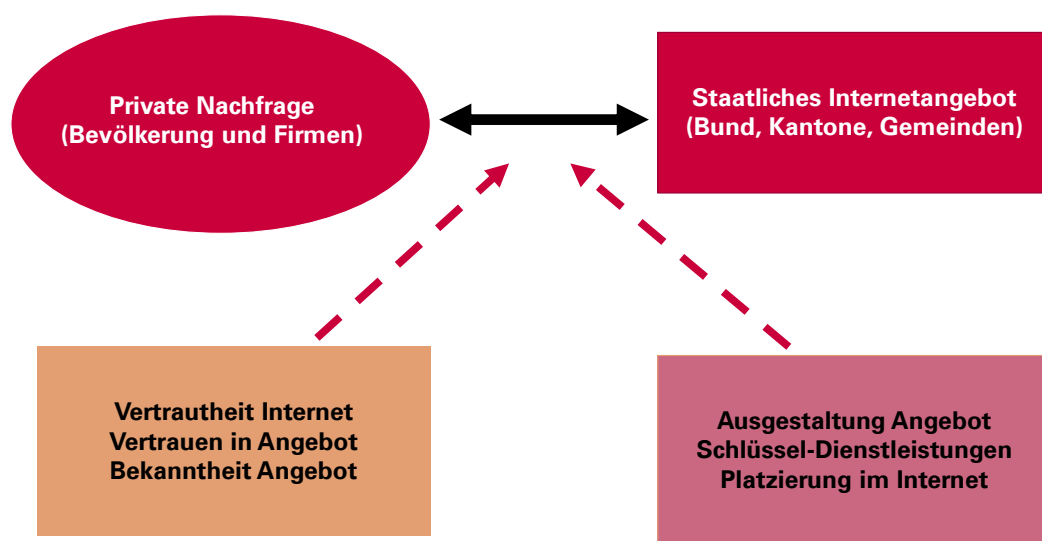
Mittels des Analysemodells konnte bei den vergangenen Studien aufgezeigt werden, wie das Zusammenspiel von Einstellungen und Wissen das Verhalten prägen und schliesslich zu einer Nutzung von Online-Angeboten führen kann. Zudem hat es aufgezeigt, welchen Beitrag die Kommunikation leisten kann. Dies war insofern von Bedeutung, als dass anfänglich vor allem die Bekanntheit der elektronischen Behördenangebote im Zentrum des Forschungsinteresses stand.

Durch die gewonnenen Erkenntnisse konnte mittlerweile gezeigt werden, dass für die Nutzung der staatlichen Online-Angebote nicht nur die Bekanntheit der jeweiligen Angebote wichtig ist. Vielmehr sind auch individuelle Einstellungen, wie zum Beispiel das Vertrauen oder Bedürfnisse im Zusammenhang mit staatlichen Online-Angeboten Faktoren, die das Nutzungsverhalten prägen. Aus diesem Grund werden für die Analyse nun weitere Faktoren berücksichtigt, die sich sowohl auf die Nachfrage- als auch auf die Angebotsseite beziehen.

Im Zentrum steht hierbei das Zusammenspiel zwischen Angebot und Nachfrage. Dieses wird durch verschiedene Faktoren beeinflusst. Auf Seite der Nachfrage gehören im Speziellen Faktoren wie Vertrautheit mit dem Internet, das Vertrauen in das Angebot und die Bekanntheit des Angebots dazu. Auf Seite des Angebots können die Ausgestaltung des Angebots, so genannte Schlüssel-dienstleistungen und die Platzierung des Angebots im Internet (z.B. bei Google) die Wechselwirkung zwischen Angebot und Nachfrage beeinflussen.

Grafik 15

## Zusätzliches Analyse-Modell: Zusammenspiel von Angebot und Nachfrage



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015

# 3 Befunde

Das Internet hat die Art und Weise, wie weltweit und auch in der Schweiz gearbeitet wird, in den letzten Jahren und grundlegend verändert. Absolute Mehrheiten der Arbeitstätigen in der Schweiz nutzen die sich so anbietenden Möglichkeiten heute tagtäglich und in immer grösserem Ausmass. Die Art und Weise der Nutzung des Internets durch Schweizer Unternehmen variiert dabei. Einerseits bestehen Unterschiede zwischen der Nachfrage nach konkreten Dienstleistungen und Angeboten – nicht alle Möglichkeiten werden gleich genutzt und ausgeschöpft. Andererseits weisen verschiedene Branchen und Unternehmensgrössen auch ein unterschiedliches Nutzungsmuster auf.

Den unterschiedlichen Grundeinstellungen und –bedürfnissen, aber auch der Nutzung und empfundenen Wichtigkeit konkreter Dienstleistungen und Services soll nun im Folgenden Rechnung getragen werden.

## 3.1 Grundeinstellungen und Grundbedürfnisse

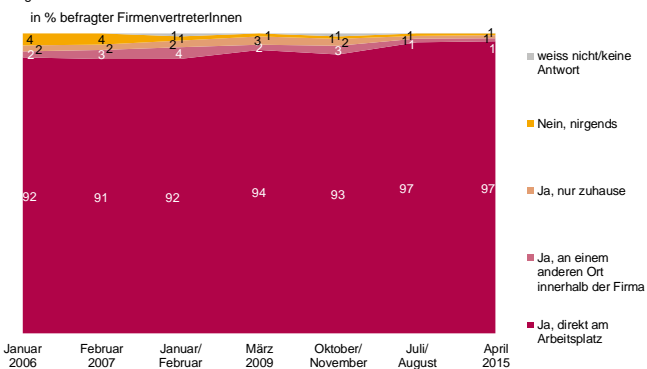
### 3.1.1 Zugang und Nutzung Internet

Vor rund zehn Jahren gaben erst 5 Prozent der FirmenvertreterInnen an, das Internet nie zu nutzen. Heute sind diese letzten paar Prozente ebenfalls weitgehend verschwunden und für 84 Prozent der Befragten ist es selbstverständlich, jeden Tag online zu sein. Das Internet wird so nicht nur geschäftlich, sondern auch für private Zwecke genutzt. Speziell aus dem Büroalltag ist das World-Wide-Web inzwischen längst nicht mehr wegzudenken und wie auch bei der letzten Befragung sind es unverändert 97 Prozent der FirmenvertreterInnen, die das Internet am Arbeitsplatz nutzen können.

Grafik 16

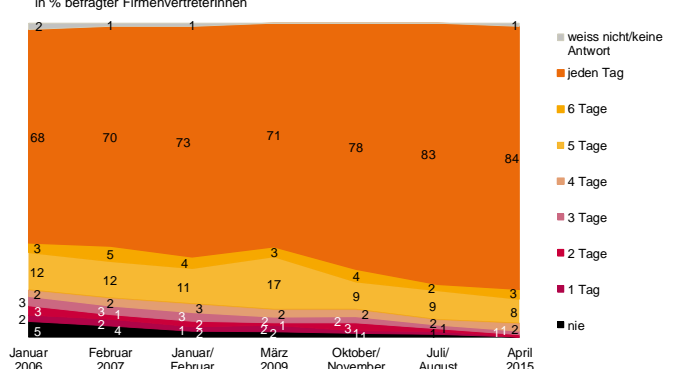
#### Trend Möglichkeit Nutzung Internet Arbeitsplatz

"Haben Sie direkt an Ihrem Arbeitsplatz oder an einem anderen Ort in Ihrem Unternehmen die Möglichkeit, das Internet für das World Wide Web oder für E-Mails zu nutzen? Bitte sagen Sie mir an welchen Orten dies für Sie möglich ist."



#### Trend Nutzung Internet in den letzten 7 Tagen

"An wie vielen Tagen der letzten 7 Tage haben Sie mindestens einmal pro Tag das Internet verwendet, das heisst mindestens ein E-Mail verschickt oder das World Wide Web benutzt, sei dies beruflich oder privat?"



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

Seit 2006 zeichnet sich zudem ein Trend hin zu einer tagtäglichen Nutzung des Internets ab, der so auch in der aktuellen Befragung weiterhin kontinuierlich verläuft: 84 Prozent der befragten FirmenvertreterInnen nutzen das Internet jeden Tag – also neben der Arbeit auch zu Hause. Eine Abnahme ist dabei insbesondere bei den Befragten zu verzeichnen, die das Internet nur an vereinzelten Tagen nutzen, während sich der Prozentsatz der Personen, welche das

Internet an fünf bis sechs Tagen nutzen vergleichsweise konstant um die rund 10 Prozent schwankt. Hier liegt die Vermutung nahe, dass diese Personen einen relativ klare Trennung zwischen Arbeit und Privatem vorziehen, wobei das Internet primär geschäftlich genutzt wird, während privat mindestens an einem Tag darauf verzichtet wird.

### 3.1.2 Kontakt mit den Behörden

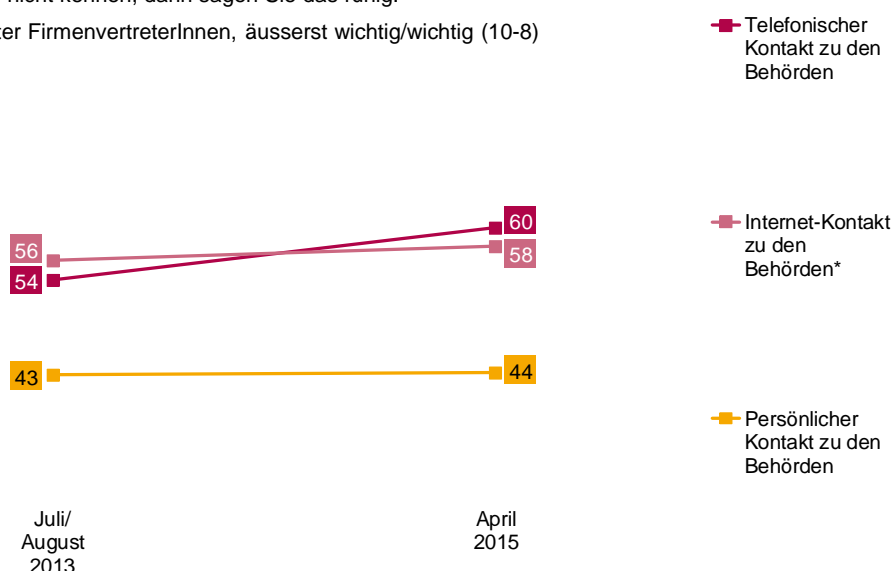
Angesichts dieser inzwischen zentralen Stellung des Internets in diversen Arbeitsprozessen, liegt der Befund auf der Hand, dass auch der Kontakt mit den Behörden immer häufiger virtuell erfolgt. Der effektive Kontakt mit den Behörden übers Internet ist heute so wichtig wie der Austausch am Telefon und um ein vielfaches wichtiger als auch der persönliche Kontakt. Dennoch sinkt die Bedeutung des telefonischen Kontakts in diesem Kontext nicht. Im Vergleich zu 2013 steigt diese Bedeutung sogar wieder an.

Grafik 17

## Trend Wichtigkeit Dienstleistungen und Angebote (2013-2015)

"Bitte beurteilen Sie auf einer Skala von 0 bis 10, wie wichtig die jeweiligen Dienstleistungen und Angebote für ihr Unternehmen sind. 0 bedeutet äusserst unwichtig, 10 bedeutet äusserst wichtig. Mit den Werten dazwischen können Sie ihre Meinung abstimmen. Wenn Sie eine Dienstleistung in ihrem Unternehmen nicht nutzen, oder sie nicht kennen, dann sagen Sie das ruhig."

in % befragter FirmenvertreterInnen, äusserst wichtig/wichtig (10-8)

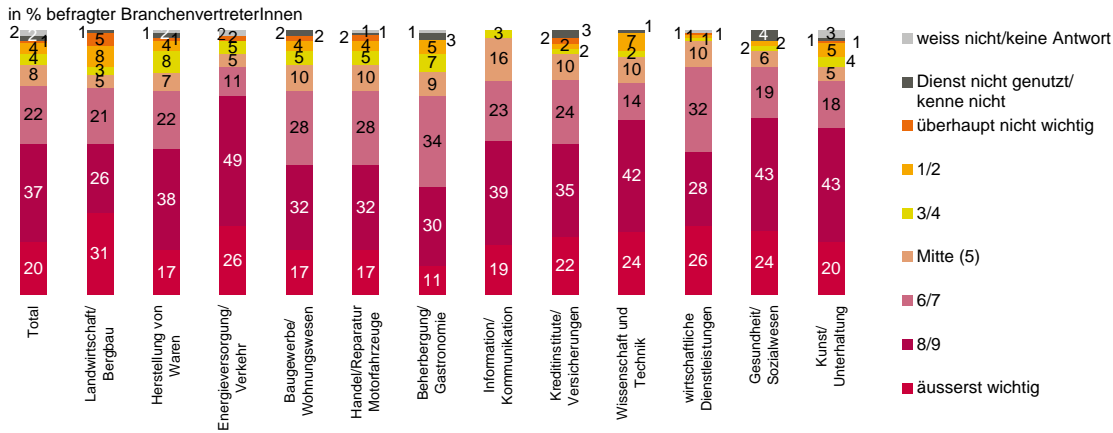


© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

Der Internet Kontakt zu den Behörden unterscheidet sich dabei stark von Branche zu Branche. Als besonders wichtig wird dieser im Bereich der Energieversorgung und des Verkehrs, bei Anbietern von wissenschaftlichen Dienstleistungen wie auch im Gesundheits- und Sozialwesen erachtet. In Branchen, die weniger dem Dienstleistungssektor zuzuordnen sind hingegen, ist der Behördenkontakt über das Internet etwas weniger zentral. So etwa in der Gastronomie, im Baugewerbe oder auch der Motorfahrzeug-Branche.

## Wichtigkeit Dienstleistungen und Angebote nach Branchen: Internet-Kontakt zu den Behörden

"Bitte beurteilen Sie auf einer Skala von 0 bis 10, wie wichtig die jeweiligen Dienstleistungen und Angebote für Ihr Unternehmen sind. 0 bedeutet 'überhaupt nicht wichtig', 10 bedeutet 'äusserst wichtig'. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Meinung abstufen. Wenn Sie eine Dienstleistung in Ihrem Unternehmen nicht nutzen, oder sie nicht kennen, dann sagen Sie das ruhig."



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = 1023), n.sig.

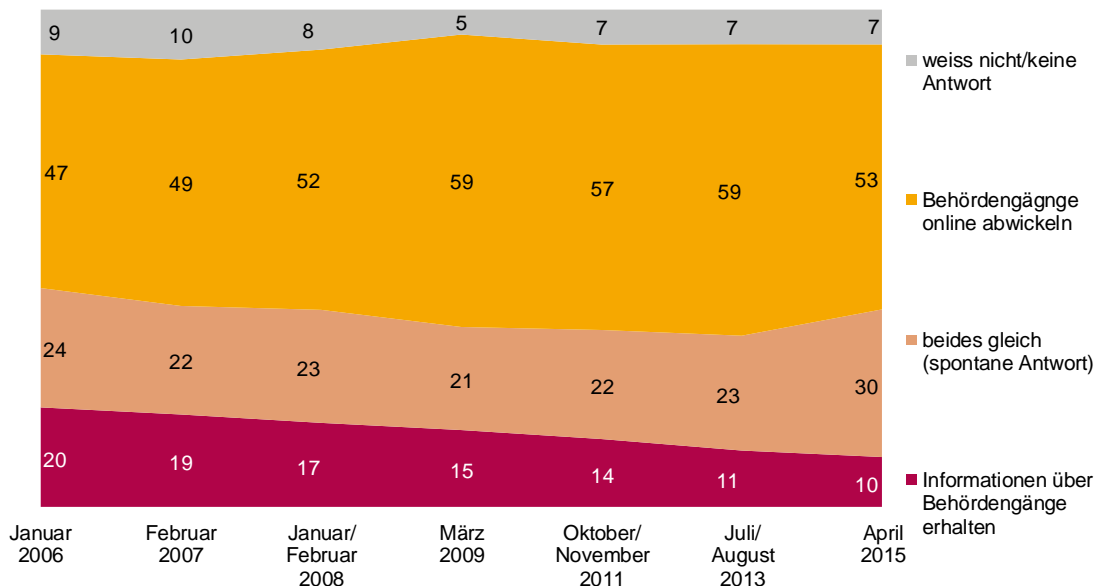
(Landwirtschaft/Bergbau n = 39, Herstellung von Waren n = 206, Energieversorgung/Verkehr n = 36, Baugewerbe/Wohnungswesen n = 109, Handel/Reparatur Motorfahrzeuge n = 130, Beherbergung/Gastronomie n = 43, Information und Kommunikation n = 31, Kreditinstitute/Versicherungen n = 38, Wissenschaft und Technik n = 124, wirtschaftliche Dienstleistungen n = 52, Gesundheit/Sozialwesen n = 144, Kunst/Unterhaltung/sonstiges n = 71)

Der Anteil Personen, die auf das Internet lediglich zurückgreifen, um Informationen über Behördengänge abzurufen, nimmt in Form eines äusserst klaren Trends kontinuierlich ab und hat sich seit Beginn der Befragungsreihe vor rund zehn Jahren halbiert. Die Gruppe FirmenvertreterInnen, die insbesondere daran interessiert ist, Behördengänge online direkt abzuwickeln, ist weiter nicht nur anteilmässig die grösste, sondern verzeichnete insbesondere seit 2008 einen deutlichen Zuwachs. Noch 2013 gaben 59 Prozent der Befragten an, dass dies ihre primäre Erwartung an Behördengänge sei. Auch in der aktuellen Befragung bleibt diese Gruppe die grösste (53 Prozent der Befragten). Es lässt sich jedoch aktuell auch der mögliche Beginn eines neuen Trends beobachten – und zwar eine Entwicklung hin zu einem stärker integrierten Verständnis von Anforderungen an Behördengänge im Internet: So ist es für einen klar wachsenden Anteil der FirmenvertreterInnen (+7%) völlig klar, dass sie sowohl für die Abwicklung als auch für die Informationsbeschaffung im Zusammenhang mit Behördengängen auf das Internet vertrauen. Eine Möglichkeit, diesen ganzheitlich formulierten Anforderungen an Behördengänge gerecht zu werden, würde sich sicherlich in der Etablierung eines Portals nach dem Prinzip des "One-Stop-Shops" anbieten.

## Trend Informationen über Behördengänge/Behördengänge online

"Wenn es um Behördengänge geht: Möchten Sie eher Informationen über Behördengänge erhalten oder eher Behördengänge online abwickeln können?"

in % befragter FirmenvertreterInnen

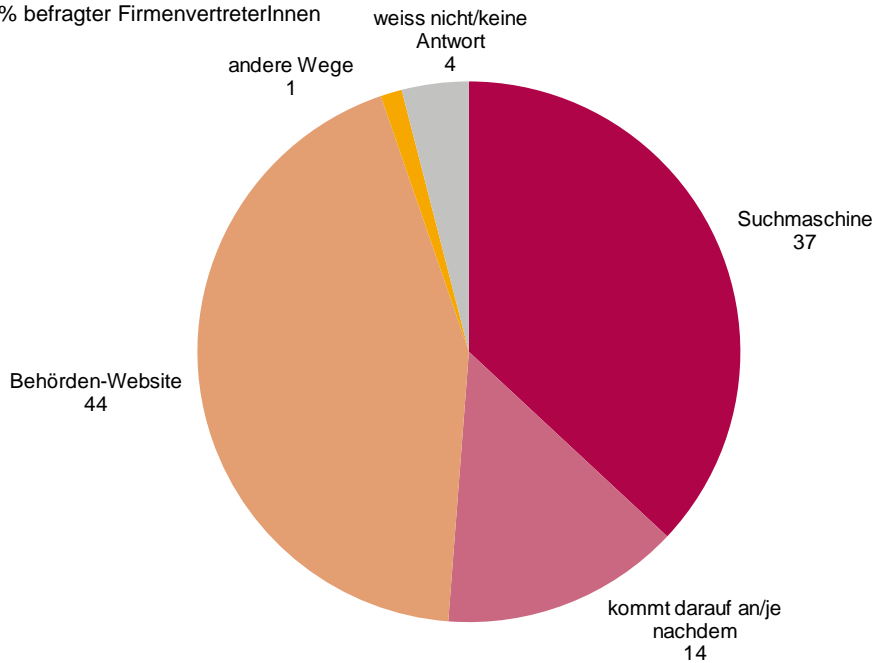


© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

Der Zugriff der meisten Befragten auf diese Behördendienstleistungen oder -informationen erfolgt dabei direkt über die entsprechende Behördenwebsite. Immerhin 37 Prozent jedoch steigen über eine Suchmaschine ein, was die Zugänglichkeit und Auffindbarkeit von Behördenwebsites und -angeboten über Plattformen wie Google essenziell macht. Bei rund 14 Prozent variiert der Einstieg je nach Dienstleistung. Der Einstieg über Suchmaschinen erfolgt dabei besonders häufig in der deutsch- und der italienischsprachigen Schweiz (43 respektive 41%) wogegen dies in der Romandie weniger der Fall ist (17%). Auch wählen kleine Unternehmen mit bis zu neun Angestellten rund 10 Prozent häufiger den Weg über die Suchmaschine als dies bei grösseren Unternehmen der Fall ist, wo der Kontakt mit den Behörden eventuell institutionalisierter ist und über spezielle administrative Abteilungen erfolgt.

## Suchmaschine/direkter Einstieg Behörden-Website

"Suchen Sie nach einem Online-Behördengang eher auf einer Suchmaschine oder steigen Sie eher direkt bei einer Behörden-Website ein? "

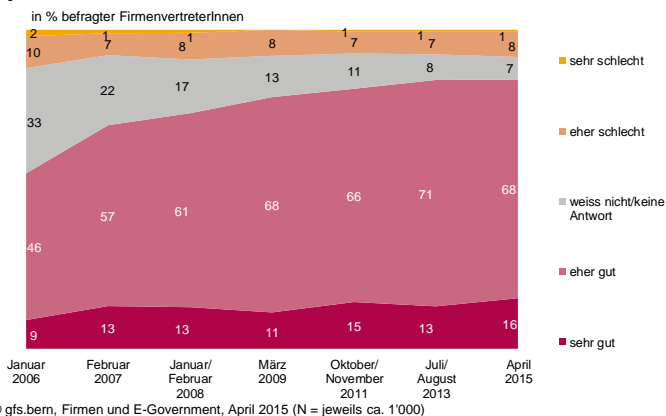


© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = 1023)

Zu Beginn der Befragung im Jahr 2006 konnte eine relativ deutlich Transformation hin zu einem – in der Wahrnehmung der Befragten – verbesserten Internetangebot der staatlichen Verwaltung erfasst werden. Die aktuelle Befragung zeigt, dass dieser Prozess nun fortgeschritten ist und sich die Anzahl Personen, die das Internetangebot der Verwaltung insgesamt als für sehr oder eher gut befinden, bei etwas über 80 Prozent (aktuell 84 %) liegt.

### Trend Beurteilung Internetangebot der staatlichen Verwaltung insgesamt

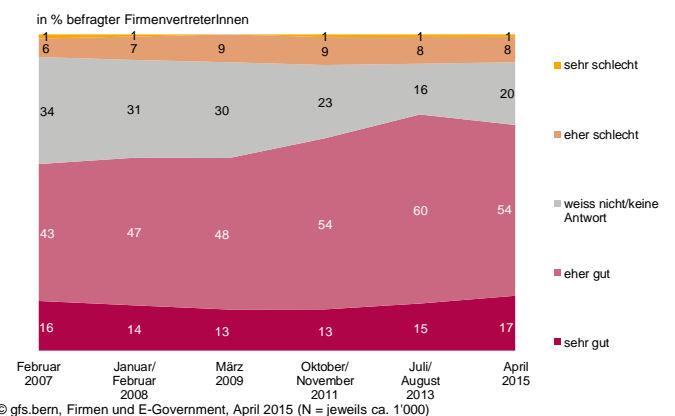
"Ist das Internet-Angebot der staatlichen Verwaltung insgesamt für Unternehmen aus Ihrer Sicht sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht?"



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

### Trend Beurteilung Internetangebot der Verwaltung des Bundes

"Ist das Internet-Angebot der Verwaltung des Bundes für Unternehmen aus Ihrer Sicht sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht?"



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

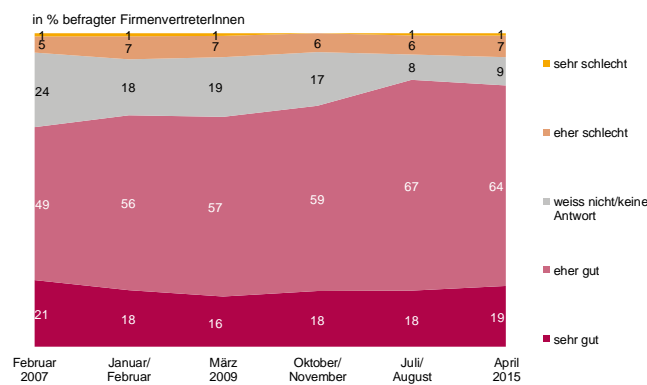
Die Befragung ergibt, rein vom Verlauf her, ein ähnliches Bild, wenn zwischen der Zufriedenheit mit dem Internetangebot des Bundes, der Kantone und den Gemeinden respektive der Städte unterschieden wird: Überall konnte vor 2010 ein klarer Anstieg der Zufriedenheit beobachtet werden, während die Zunahme der marginalen Zufriedenheit danach kleiner wurde. Die besten Werte erzielten heute die kantonalen Verwaltungen mit 83 Prozent der Befragten, die diese als

gut/eher gut bezeichnen, gefolgt von der Bundesverwaltung und den Gemeinden und Städten mit je 71 Prozent.

**Grafik 22**

**Trend Beurteilung Internetangebot der Verwaltung Ihres Kantons**

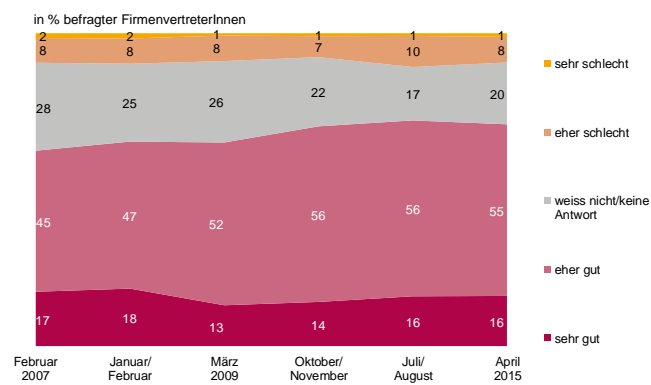
"Ist das Internet-Angebot der Verwaltung Ihres Kantons für Unternehmen aus Ihrer Sicht sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht?"



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

**Trend Beurteilung Internetangebot der Verwaltung Ihrer Stadt/Gemeinde**

"Ist das Internet-Angebot der Verwaltung Ihrer Stadt/Gemeinde für Unternehmen aus Ihrer Sicht sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht?"



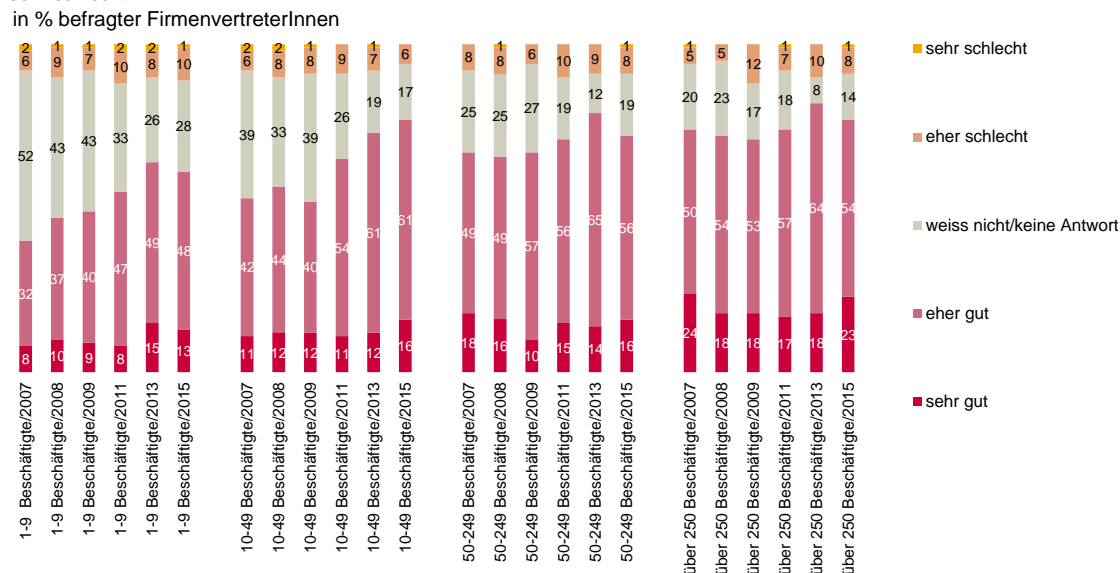
© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

Bricht man die Beurteilung des Internetangebotes des Bundes auf die Unternehmen nach ihren verschiedenen Grössen herunter, so zeigt sich auch hier wieder ein Graben zwischen ganz kleinen Unternehmen mit bis zu neun Angestellten und Unternehmen, die über zehn Angestellte. Bei ersteren geben 61 Prozent der Befragten an, sehr oder eher zufrieden zu sein mit dem Internetangebot der Bundesverwaltung, während dies bei grösseren Unternehmen zwischen 72 und 77 Prozent der Fall ist.

**Grafik 23**

**Trend Beurteilung Internetangebot der Verwaltung des Bundes nach Firmengrösse**

"Ist das Internet-Angebot der Verwaltung des Bundes für Unternehmen aus Ihrer Sicht sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht?"



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (1-9 Beschäftigte n = 357 / 10-49 Beschäftigte n = 287 / 50-249 Beschäftigte n = 277 / über 250 Beschäftigte n = 102)

Nach Branchen aufgeteilt, liegt die höchste Zufriedenheit mit der Web-Präsenz der Bundesverwaltung bei den Personen, die in der Erbringung von Kredit- und Versicherungsdienstleistungen tätig sind (80% sehr/eher zufrieden). Vergleichsweise tief ist die Zufriedenheit dagegen im Bereich der Landwirtschaft und des Bergbaus (49% sehr/ eher zufrieden). Hier muss allerdings gesagt werden, dass dies nicht primär mit einer Unzufriedenheit mit der Internet-



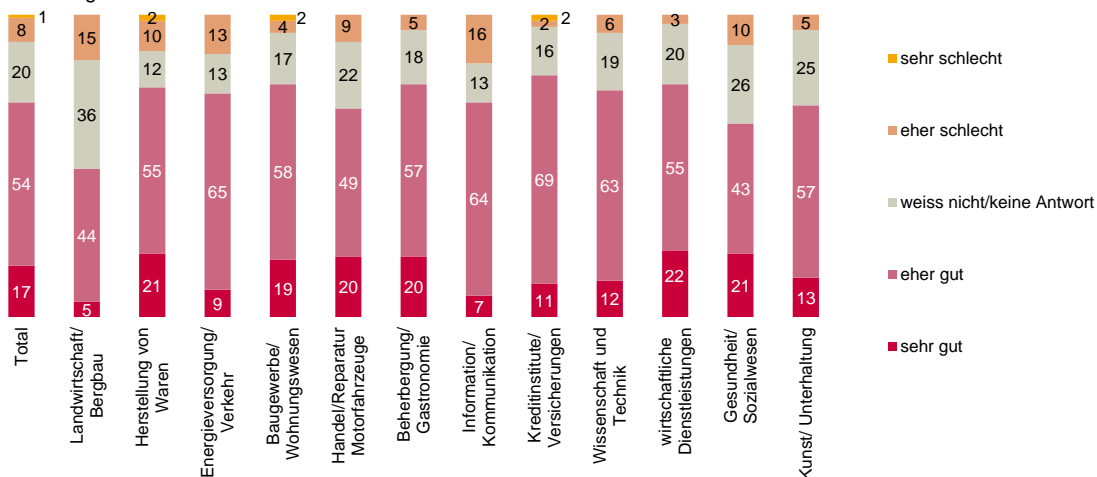
Präsenz des Bundes zusammenhängt, sondern ein Grossteil der Befragten auf eine Wertung verzichtet – vermutlich weil sie, wie in Grafik 18 oben aufgezeigt, einfach auch weniger im direkten Kontakt mit der Bundesverwaltung stehen.

Grafik 24

## Beurteilung Internetangebot der Verwaltung des Bundes nach Branchen

"Ist das Internet-Angebot der Verwaltung des Bundes für Unternehmen aus Ihrer Sicht sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht?"

in % befragter BranchenvertreterInnen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = 1023), n.sig.

(Landwirtschaft/Bergbau n = 39, Herstellung von Waren n = 206, Energieversorgung/Verkehr n = 36, Baugewerbe/Wohnungswesen n = 109, Handel/Reparatur Motorfahrzeuge n = 130, Beherbergung/Gastronomie n = 43, Information und Kommunikation n = 31, Kreditinstitute/Versicherungen n = 38, Wissenschaft und Technik n = 124, wirtschaftliche Dienstleistungen n = 52, Gesundheit/Sozialwesen n = 144, Kunst/Unterhaltung/sonstiges n = 71)

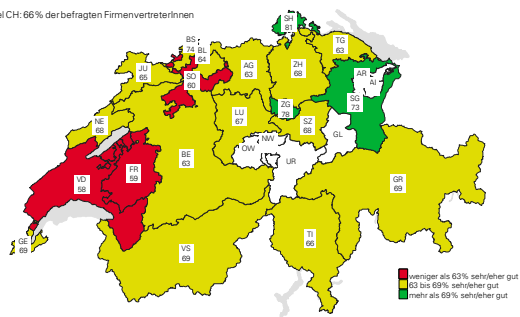
Betrachtet man nun die Zufriedenheit der UnternehmensvertreterInnen mit dem Internetangebot in den Städten und Gemeinden, so zeigen sich pronaenzierte regionale Unterschiede, die im Vergleich zum letzten Befragungszeitpunkt gar noch ausgeprägter auftreten: In der Westschweiz respektive der Nord-Westschweiz liegt die Zufriedenheit eher unter dem Mittel aller Befragten, während man im Osten überdurchschnittlich zufrieden ist. Diese regionalen Disparitäten zum Trotz gilt es dennoch zu beachten, dass keine Region mehrheitlich angibt, unzufrieden zu sein und man dem Internetangebot der jeweiligen Städte und Gemeinden insgesamt doch ein relativ gutes Zeugnis ausstellt.

Grafik 25

### Befragung 2013: Beurteilung Internetangebot der Verwaltung Ihrer Stadt/Gemeinde (sehr/eher gut)

"Ist das Internet-Angebot der Verwaltung Ihrer Stadt/Gemeinde für Unternehmen aus Ihrer Sicht sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht?"

Mittel CH: 66% der befragten FirmenvertreterInnen

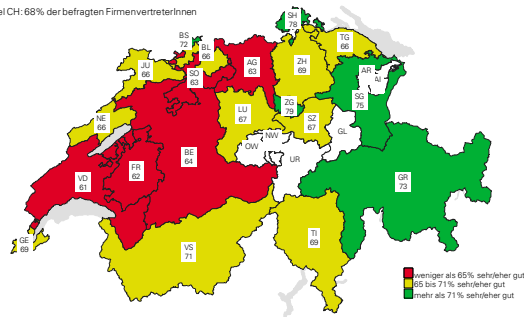


Angaben nur bei n ≥ 50  
Pool Firmen und E-Government 2007 - 2013  
© gfs.bern, Firmen und E-Government 2013 (N = 5109)

### Befragung 2015: Beurteilung Internetangebot der Verwaltung Ihrer Stadt/Gemeinde (sehr/eher gut)

"Ist das Internet-Angebot der Verwaltung Ihrer Stadt/Gemeinde für Unternehmen aus Ihrer Sicht sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht?"

Mittel CH: 68% der befragten FirmenvertreterInnen



Angaben nur bei n ≥ 50  
Pool Firmen und E-Government 2007 - 2015  
© gfs.bern, Firmen und E-Government 2015 (N = 6132)

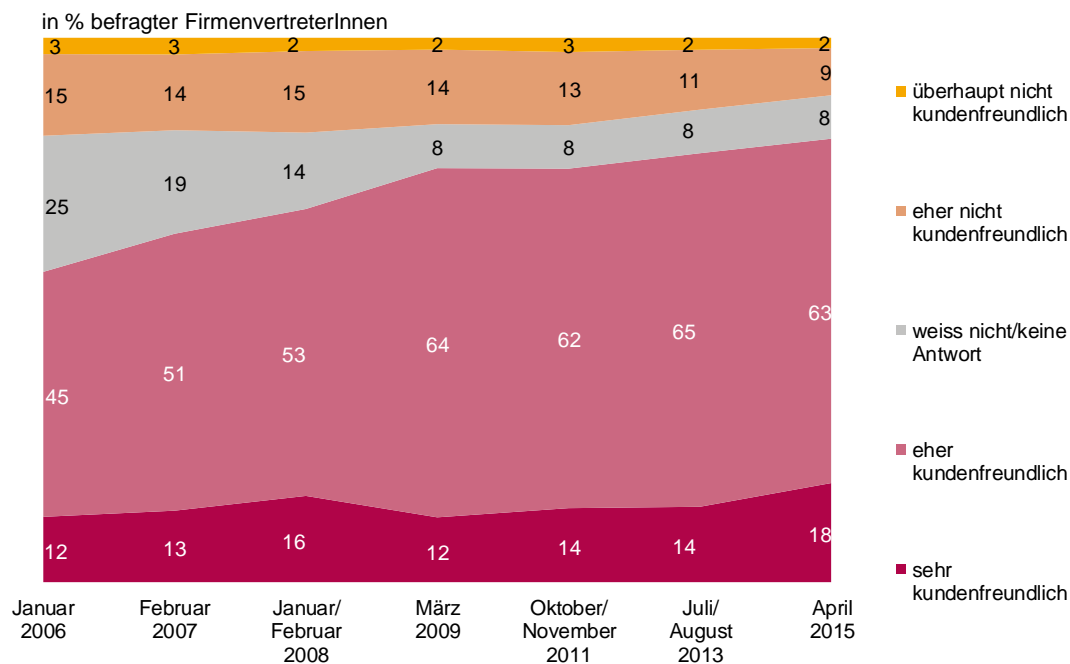
Diese grundsätzlich vorhandene Zufriedenheit mit der Online-Präsenz respektive dem Angebot der Verwaltung auf allen Ebenen des Föderalismus dürfte ganz entscheidend mit dazu beitragen, dass auch die Kundenfreundlichkeit der

Verwaltung insgesamt als sehr gross empfunden wird. Aktuell geben 81 Prozent der Befragten FirmenvertreterInnen an, die Verwaltung sei eher oder gar sehr kundenfreundlich. Erfreulich ist hier zudem auch der kontinuierliche und klar positive Trend. Im Vergleich zum ersten Befragungszeitpunkt konnte die Zufriedenheit um ganze 24 Prozentpunkte gesteigert werden. Diese Steigerung ist dabei insbesondere aus dem Anteil der Unentschiedenen gewachsen, geht zum Teil aber auch auf Kosten der Anzahl Personen, die die Verwaltung als weniger kundenfreundlich einschätzen.

Grafik 26

## Trend Kundenfreundlichkeit der Verwaltung

"Halten Sie aus Sicht Ihres Unternehmens die staatliche Verwaltung ganz allgemein für sehr kundenfreundlich, eher kundenfreundlich, eher nicht kundenfreundlich oder überhaupt nicht kundenfreundlich?"



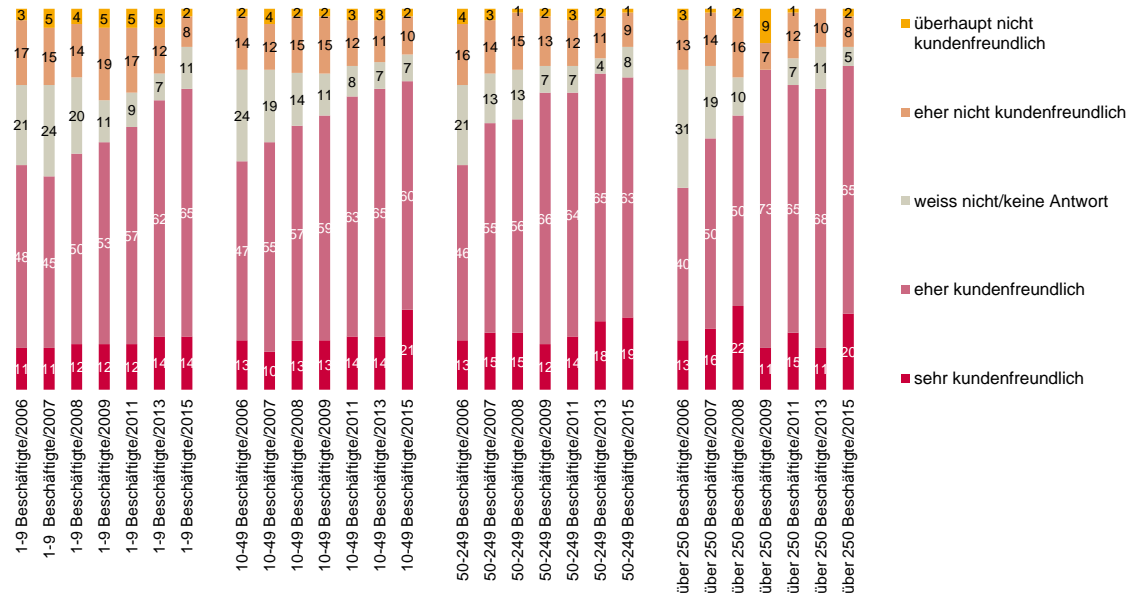
© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

Betrachtet man die Einschätzung der Kundenfreundlichkeit nach Firmengrösse, so fällt auf, dass der Prozentsatz sehr/eher Zufriedener im Vergleich zum letzten Befragungszeitpunkt in den allermeisten Fällen wieder ansteigt. Nur bei den Unternehmen mit 50 bis 249 Angestellten stagniert die Zufriedenheit. Ebenfalls bestehen bleibt der Fakt, dass ganz kleine Unternehmen im Durchschnitt klar kritischer sind als grössere mit mehr als zehn Angestellten.

## Trend Kundenfreundlichkeit der Verwaltung nach Firmengrösse

"Halten Sie aus Sicht Ihres Unternehmens die Verwaltung ganz allgemein für sehr kundenfreundlich, eher kundenfreundlich, eher nicht kundenfreundlich oder überhaupt nicht kundenfreundlich?"

in % befragter FirmenvertreterInnen



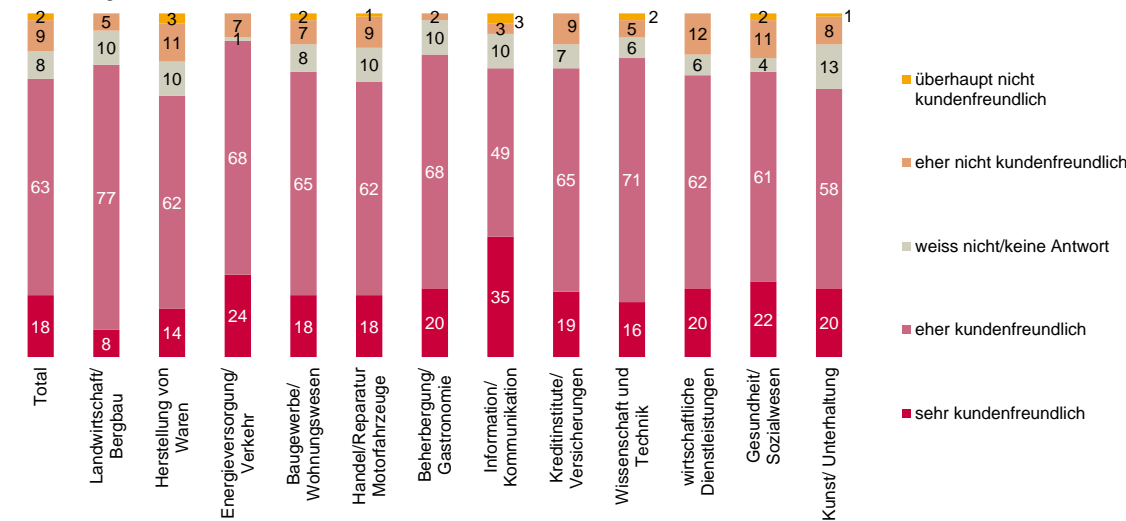
© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (1-9 Beschäftigte n = 357 / 10-49 Beschäftigte n = 287 / 50-249 Beschäftigte n = 277 / über 250 Beschäftigte n = 102)

Ganz klare Mehrheiten der Befragten beurteilen die Kundenfreundlichkeit der Verwaltung im Allgemeinen als eher gut. Besonders positiv (Anteil sehr kundenfreundlich) fällt das Urteil dabei bei Personen aus, die im Bereich Information und Kommunikation oder der Energieversorgung tätig sind. Leicht kritischer dagegen äussern sich VertreterInnen der Herstellung von Waren sowie aus dem Bereich Gesundheit und Sozialwesen. Auch hier ist das Total kritischer (überhaupt nicht/eher nicht kundenfreundlich) Stimmen sehr tief, kommt aber dennoch leicht über dem Schnitt über alle Branchen (11%) zu liegen.

## Kundenfreundlichkeit der Verwaltung nach Branchen

"Halten Sie aus Sicht Ihres Unternehmens die Verwaltung ganz allgemein für sehr kundenfreundlich, eher kundenfreundlich, eher nicht kundenfreundlich oder überhaupt nicht kundenfreundlich?"

in % befragter BranchenvertreterInnen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = 1023), n.sig.

(Landwirtschaft/Bergbau n = 39, Herstellung von Waren n = 206, Energieversorgung/Verkehr n = 36, Baugewerbe/Wohnungswesen n = 109, Handel/Reparatur Motorfahrzeuge n = 130, Beherbergung/Gastronomie n = 43, Information und Kommunikation n = 31, Kreditinstitute/Versicherungen n = 38, Wissenschaft und Technik n = 124, wirtschaftliche Dienstleistungen n = 52, Gesundheit/Sozialwesen n = 144, Kunst/Unterhaltung/sonstiges n = 71)

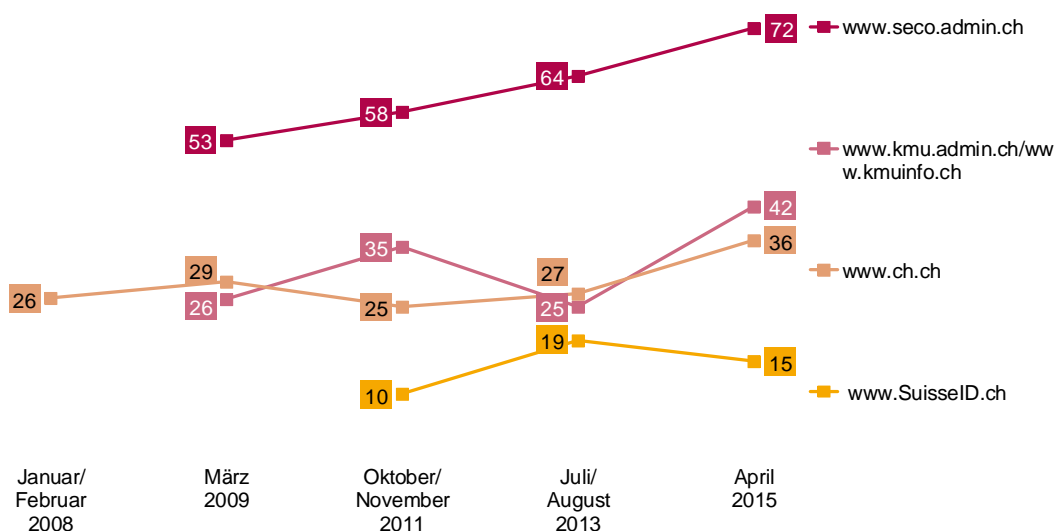
Eine stetige und starke Zunahme hinsichtlich der verbreiteten Kenntnis verzeichnet in den letzten Jahren die Website des Seco. Heute geben 72 Prozent der FirmenvertreterInnen an, die Homepage zu kennen. In der Tendenz zunehmend ist auch die Kenntnis von [www.kmu.admin.ch](http://www.kmu.admin.ch) und von [www.ch.ch](http://www.ch.ch). Allerdings geben hier nach wie vor nur Minderheiten an, mit den beiden Websites vertraut zu sein. Im Vergleich zum letzten Jahr etwas rückläufig ist schliesslich die Bekanntheit der Website [www.SuisseID.ch](http://www.SuisseID.ch). Allerdings wurde dieses Online-Angebot erst zum dritten Mal in Folge abgefragt, was die Bestimmung eines klaren Trends eher schwierig macht.

Grafik 29

## Trend Kenntnis Websites

"Kennen Sie die folgende(n) Seite(n)?"

in % befragter FirmenvertreterInnen, die Seiten kennen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

### 3.1.3 Zwischenbilanz

Das Internet ist heute fixer und unverzichtbarer Bestandteil eines jeden Arbeitsalltages und wird auch über die eigentlichen Bürozeiten hinaus an jedem Tag der Woche genutzt. Da ist es naheliegend, dass auch der Kontakt mit den Behörden immer häufiger online erfolgt. Die Kommunikation zwischen Behörden und Unternehmen findet heute fast ebenso häufig übers Internet statt, wie über das Telefon. Das Internet wird dabei ebenso zur Informationsgewinnung wie auch zur Prozessabwicklung angewendet und Suchmaschinen stellen oft das Einstiegsportal zu konkreten Behördendienstleistungen dar.

Mit dem Internetangebot der Verwaltung auf allen Ebenen des Föderalismus sind klare Mehrheiten der FirmenvertreterInnen zufrieden, währenddessen bei der Zufriedenheit auf der Ebene der Gemeinden und Städte klare regionale Unterschiede zu erkennen sind. Nebst diesen regionalen Unterschieden wird auch immer wieder ersichtlich, dass die Wahrnehmung des Verwaltungsangebots mit der Grösse eines Unternehmens variiert, wobei insbesondere kleine Unternehmen bis zehn Angestellte signifikant kritischer sind.

## 3.2 Wichtigkeit und Nutzung von konkreten Dienstleistungen und Angeboten

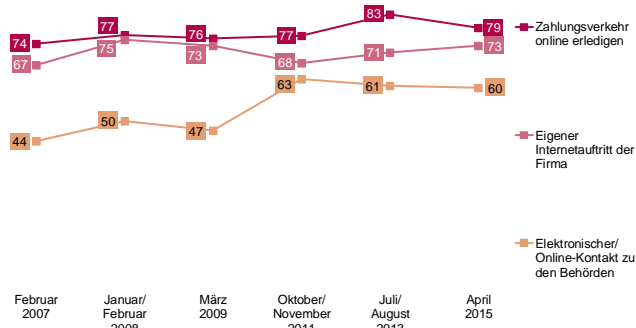
Vergleicht man unterschiedliche Dienstleistungen und Angebote miteinander, so zeigt sich, dass die wichtigsten Angebote relativ elementarer Natur sind – etwa die Möglichkeit, den Zahlungsverkehr der Firma online zu tätigen. Mit 79 Prozent der Befragten, die dies als wichtig oder äusserst wichtig erachten, ist dieses Angebot gar noch wichtiger als der eigene Internetauftritt der Firma (73%). Der Online-Kontakt mit den Behörden wird von rund 60 Prozent der Befragten als zentral erachtet. Nach einem Sprung der Bedeutung des Online-Kontakts zwischen 2009 und 2011 ist dieser Wert nun auf hohem Niveau praktisch konstant.

Grafik 30

### Trend Wichtigkeit spezifischer Dienstleistungen und Angebote (1/2)

\*Bitte beurteilen Sie auf einer Skala von 0 bis 10, wie wichtig die jeweiligen Dienstleistungen und Angebote für ihr Unternehmen sind. 0 bedeutet äusserst unwichtig, 10 bedeutet äusserst wichtig. Mit den Werten dazwischen können Sie ihre Meinung abstimmen. Wenn Sie eine Dienstleistung in ihrem Unternehmen nicht nutzen, oder sie nicht kennen, dann sagen Sie das ruhig.\*

in % befragter FirmenvertreterInnen, äusserst wichtig/wichtig (10-8)

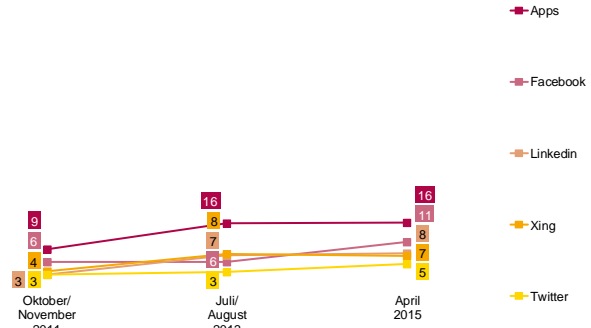


© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

### Trend Wichtigkeit spezifischer Dienstleistungen und Angebote (2/2)

\*Bitte beurteilen Sie auf einer Skala von 0 bis 10, wie wichtig die jeweiligen Dienstleistungen und Angebote für ihr Unternehmen sind. 0 bedeutet äusserst unwichtig, 10 bedeutet äusserst wichtig. Mit den Werten dazwischen können Sie ihre Meinung abstimmen. Wenn Sie eine Dienstleistung in ihrem Unternehmen nicht nutzen, oder sie nicht kennen, dann sagen Sie das ruhig.\*

in % befragter FirmenvertreterInnen, äusserst wichtig/wichtig (10-8)



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

Internet-Angebote, bei denen der soziale Aspekt im Vordergrund steht (wie etwa Facebook oder Twitter) werden dagegen trotz klar steigenden Reichweiten dieser Medien nur von einer Minderheit der Befragten als wichtig oder äusserst wichtig erachtet. Dasselbe gilt auch für Angebote, die nur wenig spezifiziert sind, wie etwa die Frage nach "Apps" im Allgemeinen.

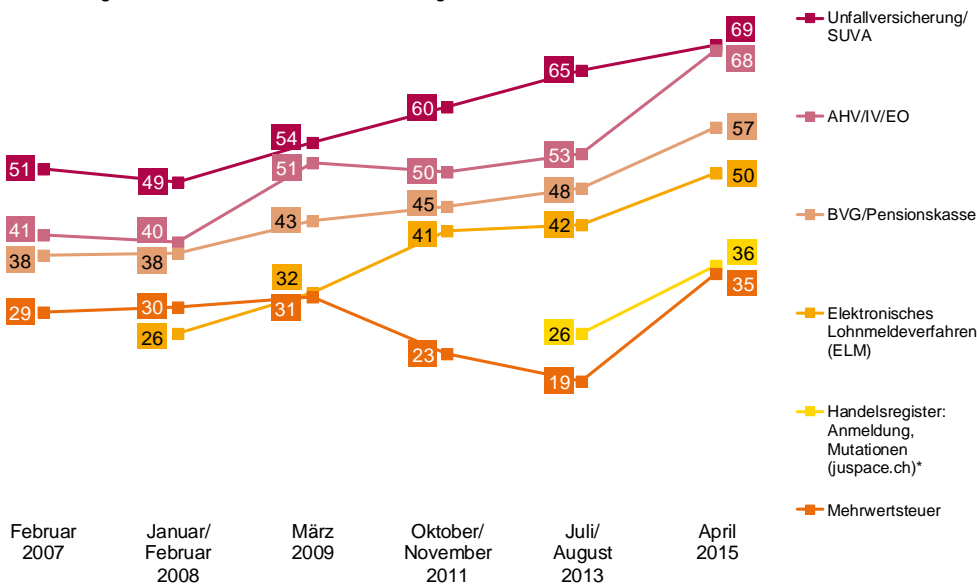
Im Vergleich zur konstant (eher tiefen) Relevanz von sozialen Medien und Apps für Unternehmen steigen die Online-Nutzungszahlen von konkret abgefragten Behördendienstleistungen deutlich an. Die untenstehende Grafik zeigt, dass dies seit Juli 2013 für ausnahmslos alle Transaktionen gilt, auch für jene, bei welchen in den letzten Jahren eher ein Rückgang in der effektiven Abwicklung zu verzeichnen war.

Mehrheiten der Firmenvertreterinnen und -vertreter geben an, mit der SUVA (69%), der AHV/IV (68%) und mit der BVG respektive den Pensionskassen (57%) bereits heute Transaktionen über das Internet abzuwickeln.

## Trend Abwicklung Transaktionen (1/2)

"Bitte sagen Sie mir für die folgenden Transaktionen, ob Sie diese in ihrem Unternehmen bereits heute online abwickeln, ob Sie sie gerne online abwickeln möchten oder ob Sie diese nicht online abwickeln möchten."

in % befragter FirmenvertreterInnen, welche folgende Transaktionen bereits online abwickeln



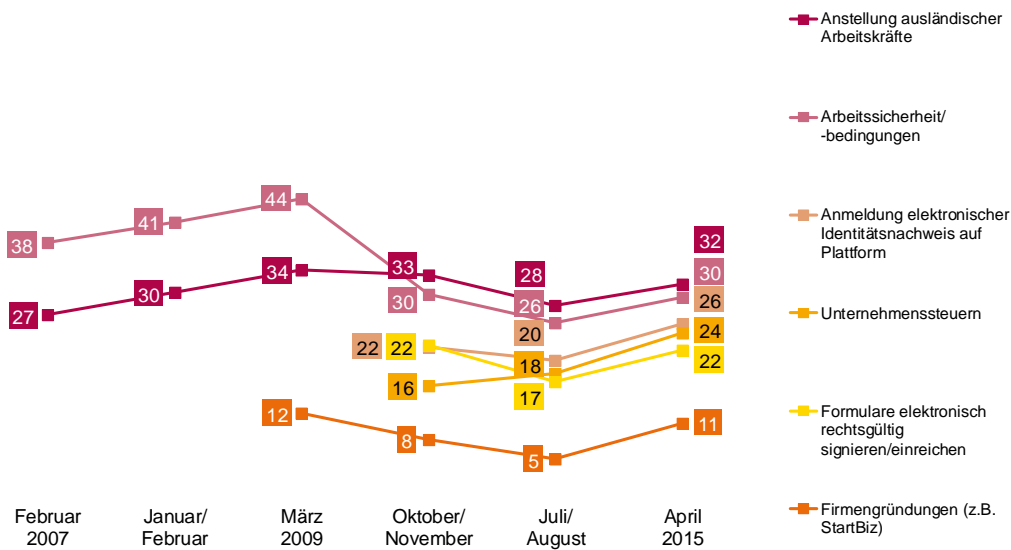
© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000) \* 2013: Mutationen im HR (juspac.ch)

Besonders augenfällig ist, nebst der AHV/IV und der Anmeldung und Mutation im Handelsregister auch der starke Anstieg im Bereich der Mehrwertsteuer, wo der Rückgang in den getätigten Transaktionen der letzten Jahre seit Juli 2013 mehr als kompensiert wurde.

## Trend Abwicklung Transaktionen (2/2)

"Bitte sagen Sie mir für die folgenden Transaktionen, ob Sie diese in ihrem Unternehmen bereits heute online abwickeln, ob Sie sie gerne online abwickeln möchten oder ob Sie diese nicht online abwickeln möchten."

in % befragter FirmenvertreterInnen, welche folgende Transaktionen bereits online abwickeln



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

Dieser klaren stärkeren Verlagerung sämtlicher Transaktionen ins Internet zum Trotz – oder im Sinne einer sich drehenden Bedürfnisspirale gerade wegen

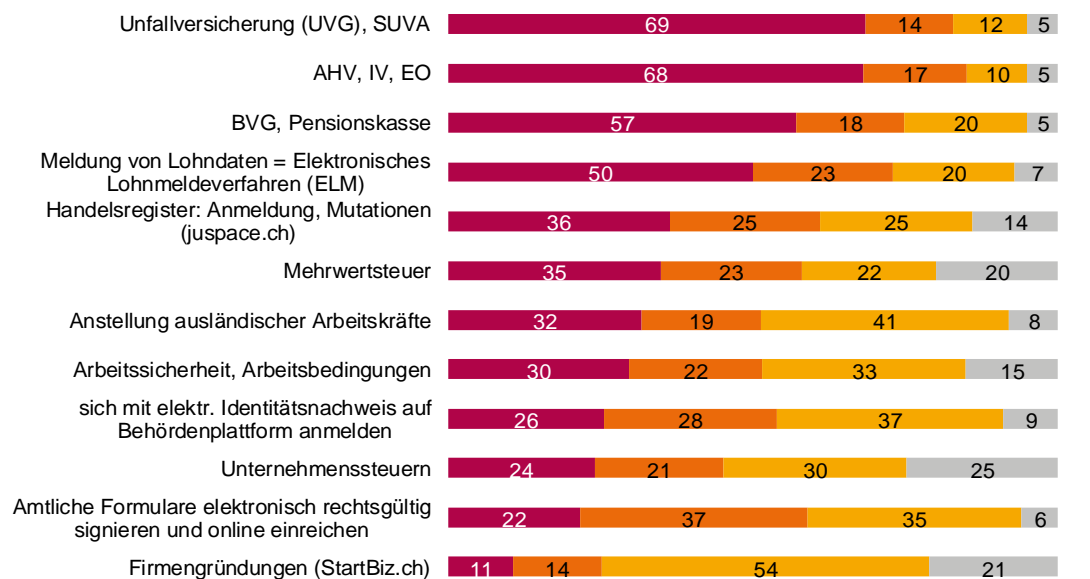
dieser vermehrten Abwicklung übers Internet; bei sämtlichen der abgefragten Dienstleistungen und Behördengänge bleibt nach wie vor das Bedürfnis nach einer noch umfassenderen online-Handhabung: Zwischen 14 und 37 Prozent der FirmenvertreterInnen geben – je nach Dienstleistung – an, diese in Zukunft gerne online abwickeln zu wollen. Besonders gross ist das Potenzial dabei im Bereich der elektronischen Identitätsnachweise und rechtsgültigen Signaturen.

**Grafik 33**

## Abwicklung Transaktionen

"Bitte sagen Sie mir für die folgenden Transaktionen, ob Sie diese in ihrem Unternehmen bereits heute online abwickeln, ob Sie gerne online abwickeln möchten oder ob Sie es nicht online abwickeln möchten."

in % befragter FirmenvertreterInnen



■ wickelt bereits online ab ■ möchte online abwickeln ■ möchte nicht online abwickeln ■ weiss nicht/keine Antwort

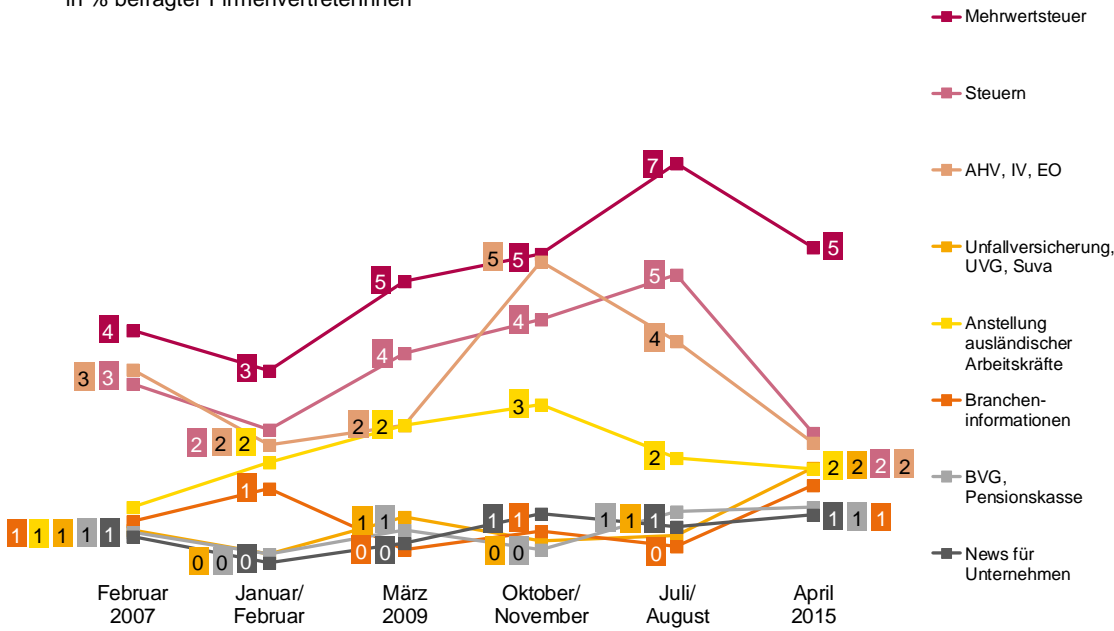
© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = 1023)

Dass die Online-Abwicklung von Geschäften rund um die Mehrwertsteuer aktuell ein Thema ist das Schweizer Unternehmen besonders beschäftigt, zeigt sich nicht nur am starken Anstieg der Nutzung wie oben aufgezeigt, sondern auch daran, dass dies nach wie vor das Thema ist, bei welchem sich, wenn spontan gefragt, auch die meisten FirmenvertreterInnen zusätzliche Online-Angebote und Dienstleistungen wünschen.

## Trend dringend gewünschtes Online-Angebot (1/3)

"Können Sie mir spontan sagen, wo Ihr Unternehmen am dringendsten ein Online-Angebot wünscht?"

in % befragter FirmenvertreterInnen



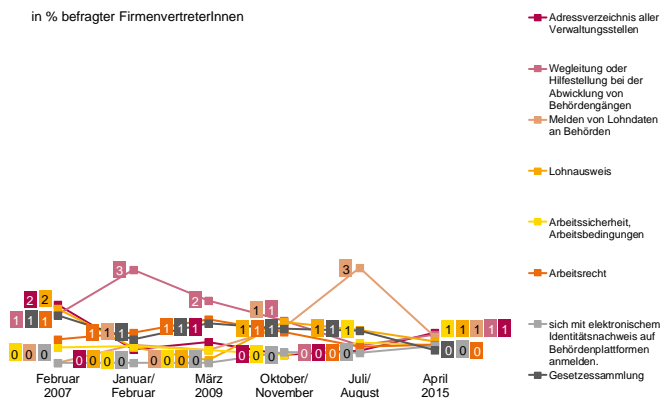
© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

Nichtsdestotrotz ist auffällig, dass die befragten FirmenvertreterInnen ansonsten spontan nur wenig dringliche zusätzliche Bedürfnisse äussern, was durchaus auch wieder vor dem Hintergrund des deutlichen Ausbaus bereits aktuell genutzter Angebote zu sehen sein dürfte.

### Trend dringend gewünschtes Online-Angebot (2/3)

"Können Sie mir spontan sagen, wo Ihr Unternehmen am dringendsten ein Online-Angebot wünscht?"

in % befragter FirmenvertreterInnen

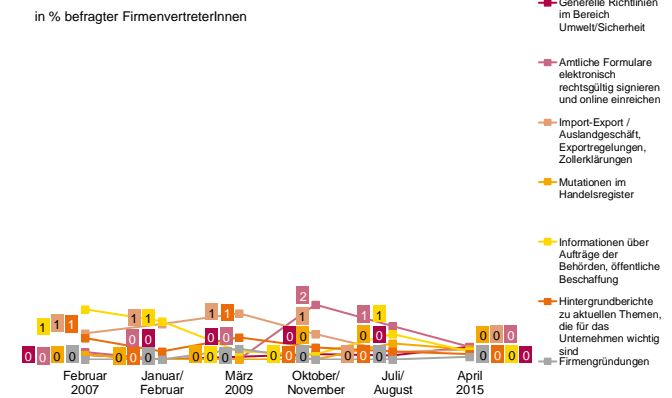


© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

### Trend dringend gewünschtes Online-Angebot (3/3)

"Können Sie mir spontan sagen, wo Ihr Unternehmen am dringendsten ein Online-Angebot wünscht?"

in % befragter FirmenvertreterInnen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

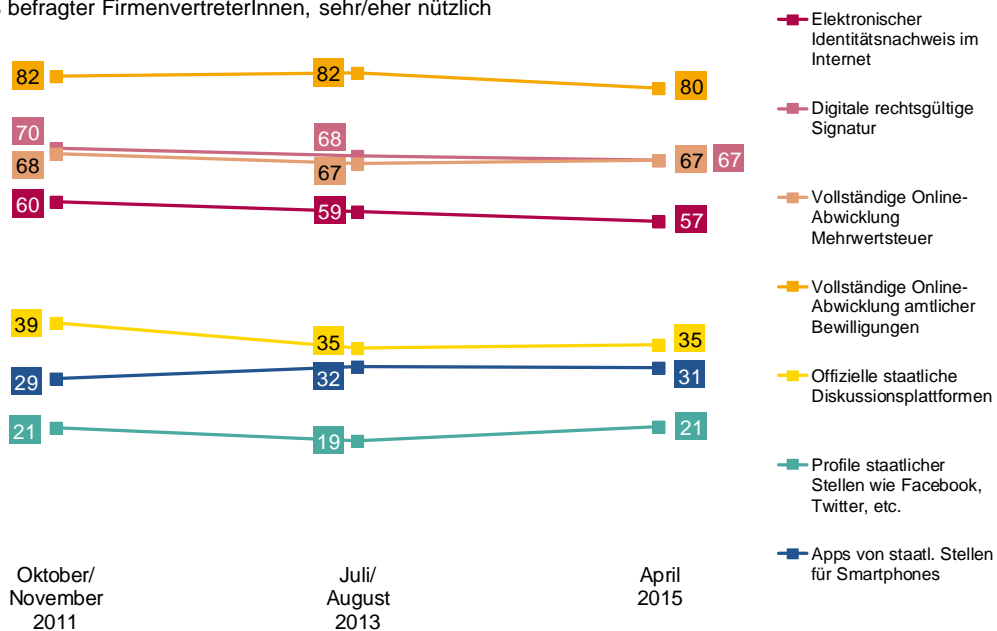
Kaum Veränderungen ergeben sich in der Frage, was FirmenvertreterInnen als nützliche Online-Angebote empfinden und was von Mehrheiten als weniger zentral bezeichnet wird. Das Abwickeln amtlicher Bewilligungen und der Mehrwertsteuer wie auch die Möglichkeit elektronischer Signaturen und Identitätsnachweise werden von Mehrheiten als sinnvolle Angebote bezeichnet. Diskussionsplattformen, Apps oder Social Media Profile staatlicher Stellen bleiben dabei nur in den Augen von Minderheiten nützlich.



## Trend Nützlichkeit Online-Angebote

"Finden Sie die folgenden elektronischen Online-Angebote sehr nützlich, eher nützlich, eher nicht nützlich oder überhaupt nicht nützlich?"

in % befragter FirmenvertreterInnen, sehr/eher nützlich



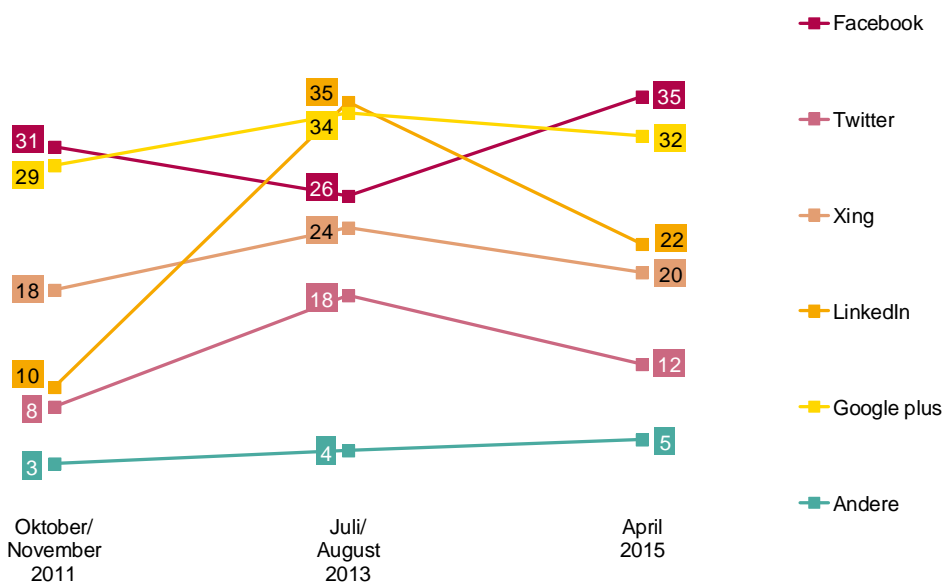
© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

Nichtsdestotrotz nimmt der Anteil FirmenvertreterInnen, die sich ein Facebook-Profil staatlicher Stellen wünschen um fast 10 Prozentpunkte zu. Bei allen anderen Plattformen zeigt sich jedoch kein verstärkter Wunsch nach staatlicher Präsenz. Im Gegenteil, hier wünscht man sich dies eher im geringeren Ausmass, als dies auch schon der Fall war.

## Trend Filter Gewünschte Profile auf Plattformen

"Auf welcher dieser Plattformen wünschen Sie sich Profile staatlicher Stellen?"

in % befragter FirmenvertreterInnen, die Profile staatlicher Stellen auf Sozialen Netzwerken sehr/eher nützlich finden



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

### 3.2.1 Zwischenbilanz

Im Bereich der Online-Transaktionen ist seit dem letzten Befragungszeitpunkt im Juli 2013 eine markant höhere Nutzung zu beobachten. In sämtlichen der abgefragten Dienstleistungen gibt ein höherer Prozentsatz der FirmenvertreterInnen an, diese bereits heute online durchzuführen. Bei allen bleibt jedoch auch heute noch ein Potenzial zum Ausbau der Online-Nutzung. Dieses variiert jedoch stark zwischen rund 15 bis knapp 40 Prozent. Die breitere Nutzung von Online-Transaktionen spiegelt sich parallel in einem Rückgang der Prozentzahlen an FirmenvertreterInnen, die sich einen weiteren Ausbau bestimmter Dienstleistungen wünscht.

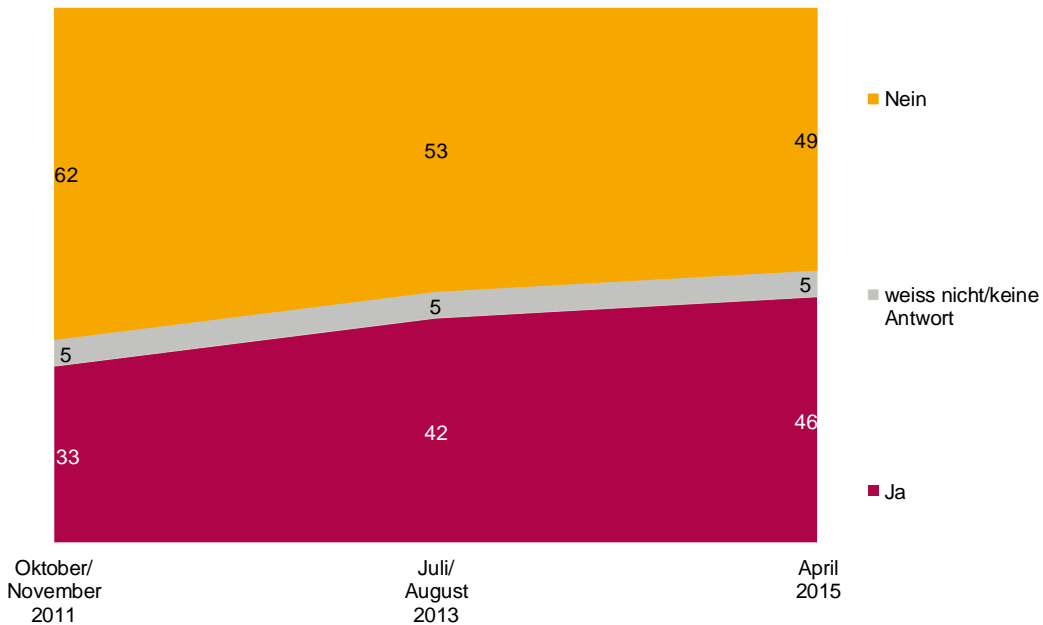
### 3.3 SuisselD

Der Anteil an FirmenvertreterInnen, die angeben, die Bezeichnung SuisselD zu kennen, nimmt stets zu und konnte seit der letzten Befragung 2013 ein Plus von rund 4 Prozentpunkten verzeichnen. Eine knappe (relative) Mehrheit gibt dagegen weiterhin an, nicht zu wissen, um was es sich bei SuisselD handelt.

## Trend Kenntnis SuisselD

"Kennen Sie die Bezeichnung SuisselD?"

in % befragter FirmenvertreterInnen



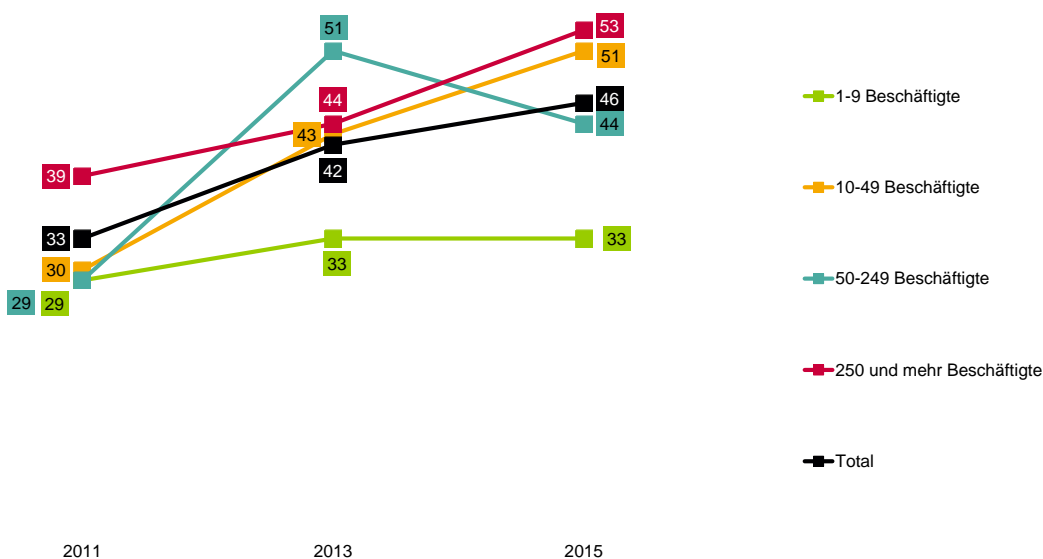
© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

Ganz kleine Unternehmen kennen die SuisselD dabei weiterhin am wenigsten. Nur gerade jede dritte befragte FirmenvertreterIn dieser Unternehmensgrösse gibt an, den Begriff zu kennen. Bei grösseren Unternehmen ist auch der Prozentsatz an Personen, die mit der SuisselD vertraut sind deutlich höher, wenn auch mitnichten überall mehrheitlich.

## Trend Kenntnis SuisselD nach Firmengrösse

"Kennen Sie die Bezeichnung SuisselD?"

in % befragter FirmenvertreterInnen, die SuisselD kennen

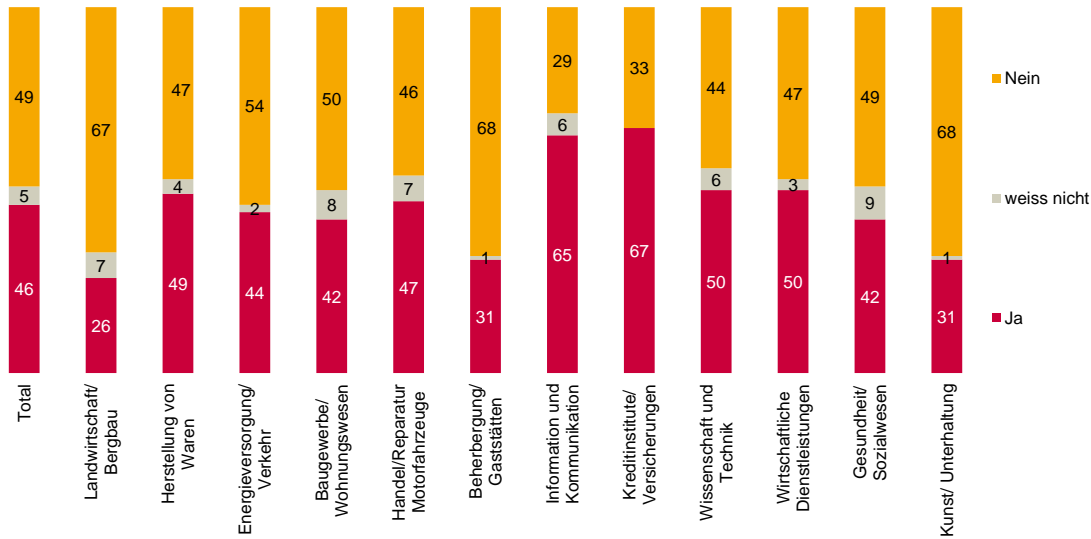


© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (1-9 Beschäftigte n = jeweils ca. 300 / 10-49 Beschäftigte n = jeweils ca. 300 / 50-249 Beschäftigte n = jeweils ca. 300 / über 250 Beschäftigte n = jeweils ca. 100)

Grafik 40

## Kenntnis SuisselD nach Branchen

"Kennen Sie die Bezeichnung SuisselD?"  
in % befragter BranchenvertreterInnen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = 1023), sig.

(Landwirtschaft/Bergbau n = 39, Herstellung von Waren n = 206, Energieversorgung/Verkehr n = 36, Baugewerbe/Wohnungswesen n = 109, Handel/Reparatur Motorfahrzeuge n = 130, Beherbergung/Gastronomie n = 43, Information und Kommunikation n = 31, Kreditinstitute/Versicherungen n = 38, Wissenschaft und Technik n = 124, wirtschaftliche Dienstleistungen n = 52, Gesundheit/Sozialwesen n = 144, Kunst/Unterhaltung/sonstiges n = 71)

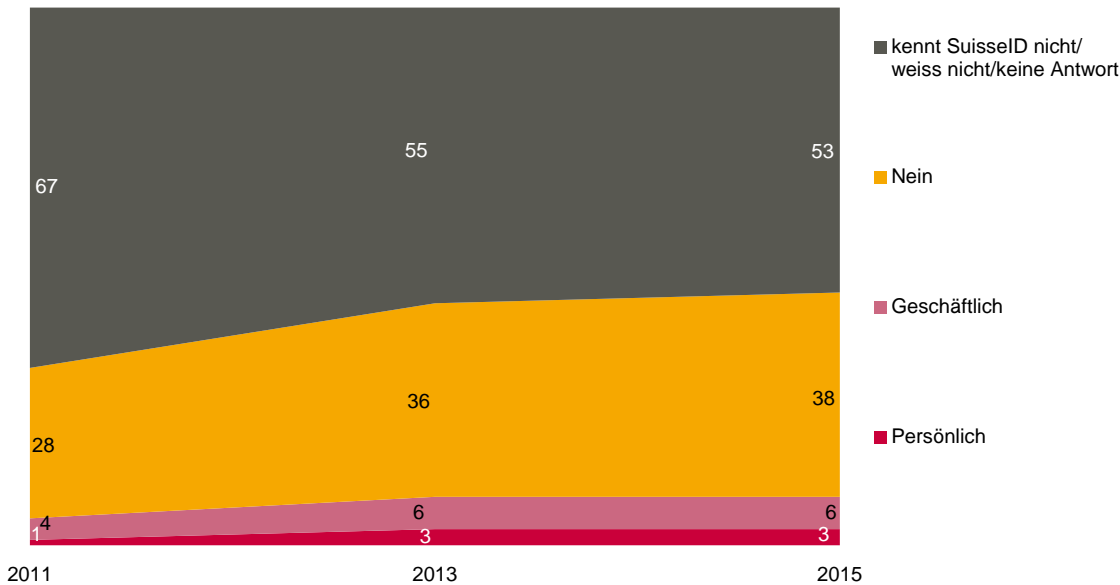
Auch sind die branchenspezifischen Unterschiede bezüglich der durchschnittlichen Kenntnis der SuisselD mit bis zu 39 Prozentpunkten Differenz im Anteil Personen, die mit dem Begriff vertraut sind, markant. Mit Abstand am tiefsten ist die Bekanntheit in der Land- und Forstwirtschaft respektive im Bergbau, während im Bereich der Information und Kommunikation 65 Prozent der Befragten angeben, SuisselD zu kennen.

Grafik 41

## Trend Besitz SuisselD

"Besitzen Sie persönlich eine SuisselD, besitzen Sie eine SuisselD im Geschäft oder besitzen Sie keine SuisselD?"

in % befragter FirmenvertreterInnen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

Über alle Befragte hinweg besitzt jedoch weiterhin nur ein kleiner Teil von insgesamt 9 Prozent selbst eine SuisselD, wobei dies bei 6 Prozent geschäftlich

und bei 3 Prozent privat motiviert ist. Dagegen besitzen 38 Prozent keine SuisselD und rund 53 Prozent können keinen Bezug zum Angebot herstellen.

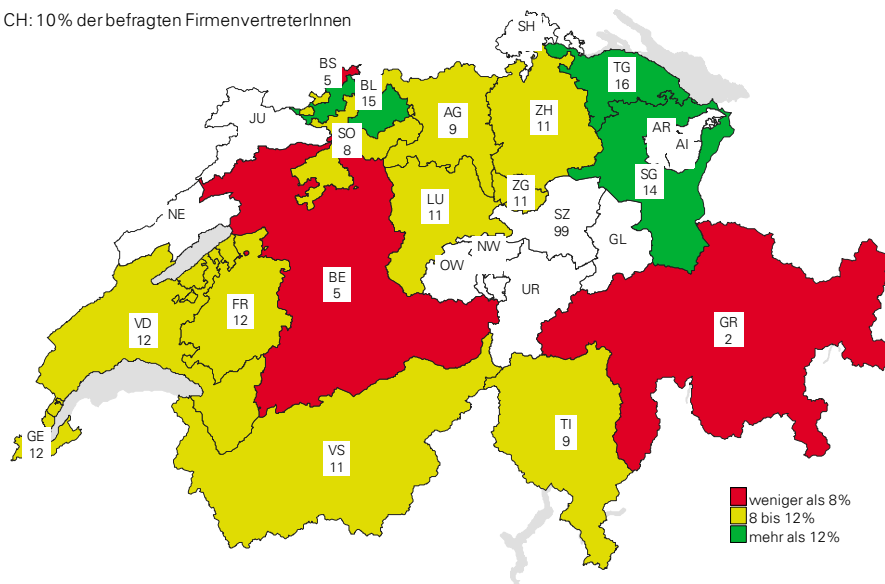
Interessant ist jedoch zu sehen, dass der Anteil Personen, die entweder persönlich oder aber im Geschäft eine SuisselD besitzen regional deutlich variiert. In der untenstehenden Karte wird ersichtlich, dass die Verbreitung der SuisselD insbesondere in den eher grossflächigen Kantonen Bern und Graubünden gering ist, während sie in der Westschweiz und im Mittelland etwas höher ist. Besonders verbreitet ist die SuisselD in der Ostschweiz und in Baselland. Diese Daten hier sind jedoch, um die kantonale Analyse zu ermöglichen, mit jenen der letzten Befragungswelle gepoolt. Betrachtet man die Verteilung aktuell nach Sprachregionen liegen die Prozentzahlen im Durchschnitt im Tessin und auch in der Deutschschweiz unter 10 Prozentpunkten, während in der Roman- die insgesamt 16 Prozent der FirmenvertreterInnen über eine SuisselD verfügen.

## Grafik 42

### Besitz SuisselD (privat/geschäftlich)

"Besitzen Sie persönlich eine SuisselD, besitzen Sie eine SuisselD im Geschäft oder besitzen Sie keine SuisselD?"

Mittel CH: 10% der befragten FirmenvertreterInnen



Angaben nur bei  $n \geq 50$

Pool Firmen und E-Government 2013 - 2015

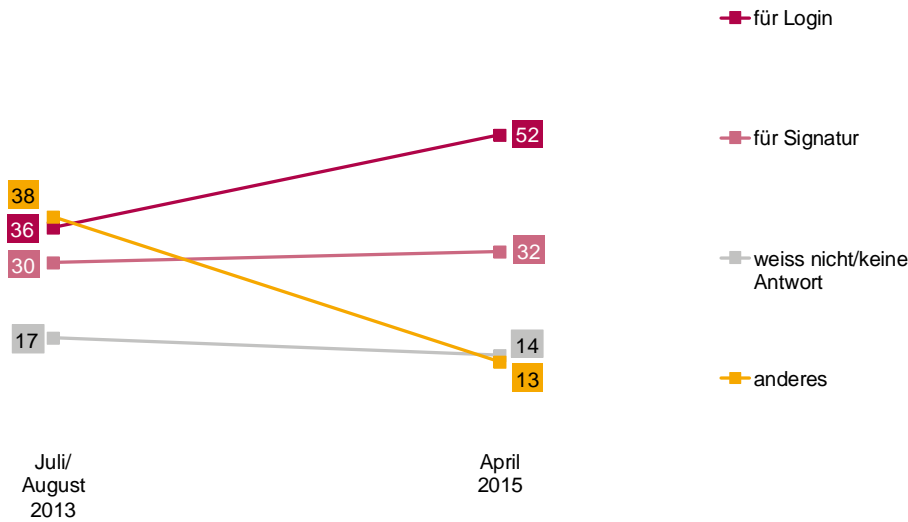
© gfs.bern, Firmen und E-Government 2015 (N = 2071)

Bei rund der Hälfte der Befragten kommt die SuisselD im Sinne eines Logins zur Anwendung und etwa ein Drittel der Befragten setzt sie für Signaturen ein. Während sich die Nutzungszahlen für Logins seit 2013 deutlich erhöht haben, verblieben die Nutzungszahlen im Bereich der Signatur auf ähnlichem Niveau.

## Trend Filter Nutzung SuisseID

"Falls Sie im Besitz einer SuisseID sind, wofür nutzen Sie diese?"

in % befragter FirmenvertreterInnen, welche die SuisseID besitzen (Mehrfachantworten)

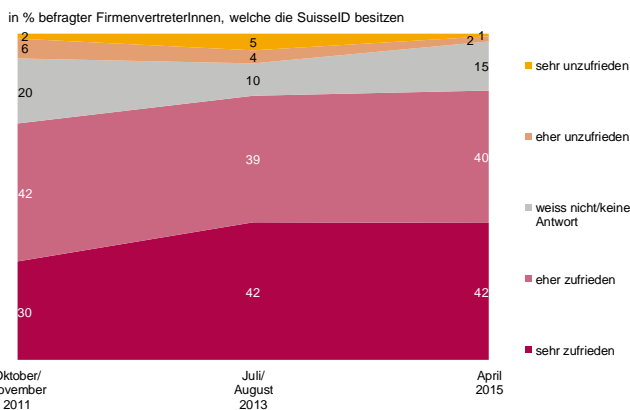


© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (n = jeweils ca. 100)

Dort, wo eine FirmenvertreterIn angibt, über eine SuisseID zu verfügen, konnte in der Befragung hohe Zufriedenheit ermittelt werden, wobei der Anteil jener, die mit der SuisseID sehr oder eher zufrieden sind, bei 82 Prozent liegt. Der Anteil an Personen, die jedoch angeben, nicht zu wissen, ob sie denn zufrieden seien oder die keine Antwort geben, ist bei dieser Frage mit 15 Prozent jedoch auffallend hoch – und in etwa übereinstimmend mit der Anzahl Personen, die nicht wissen, wofür sie die SuisseID in ihrem Besitz nutzen (können). Das passt durchaus zur bereits beobachteten Unsicherheit, respektive dem vorhandenen Verbesserungspotential in der Kommunikation rund um die SuisseID.

### Trend Filter Zufriedenheit SuisseID

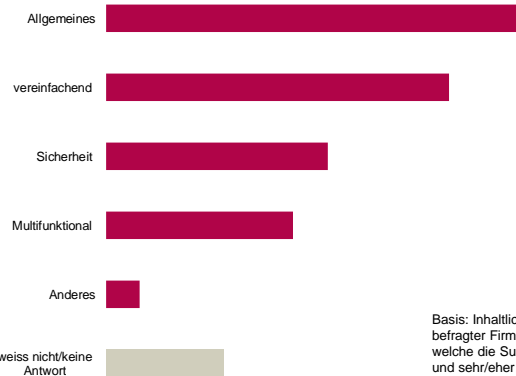
"Sind Sie mit der SuisseID sehr zufrieden, eher zufrieden, eher unzufrieden oder sehr unzufrieden?"



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (n 65 bis 95 Personen)

### Filter Grund Zufriedenheit SuisseID

"Können Sie uns sagen was zu Ihrer Zufriedenheit gegenüber der SuisseID beiträgt? Bitte geben Sie uns an, was für Sie an der Suisse ID positiv ist?"



Basis: Inhaltliche Nennungen befragter FirmenvertreterInnen, welche die SuisseID besitzen und sehr/eher zufrieden sind, Mehrfachnennungen möglich

© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (n = jeweils ca. 70)

Als Grund für die Zufriedenheit wurde – nebst allgemein positiven Äusserungen – häufig der Umstand genannt, dass die SuisseID eine Vereinfachung darstelle, Sicherheit schaffe und multifunktional einsetzbar sei. Von den drei Prozent der Personen, die mit der SuisseID sehr oder eher unzufrieden sind, haben nur

zwei FirmenvertreterInnen näher spezifiziert, wo genau die Ursache für ihre Unzufriedenheit liegt: Eine Person bemängelte die wenigen Einsatzmöglichkeiten, während die zweite Person angab, dass die Registrierungsverlängerung mit nur 10 Tagen zu kurz sei.

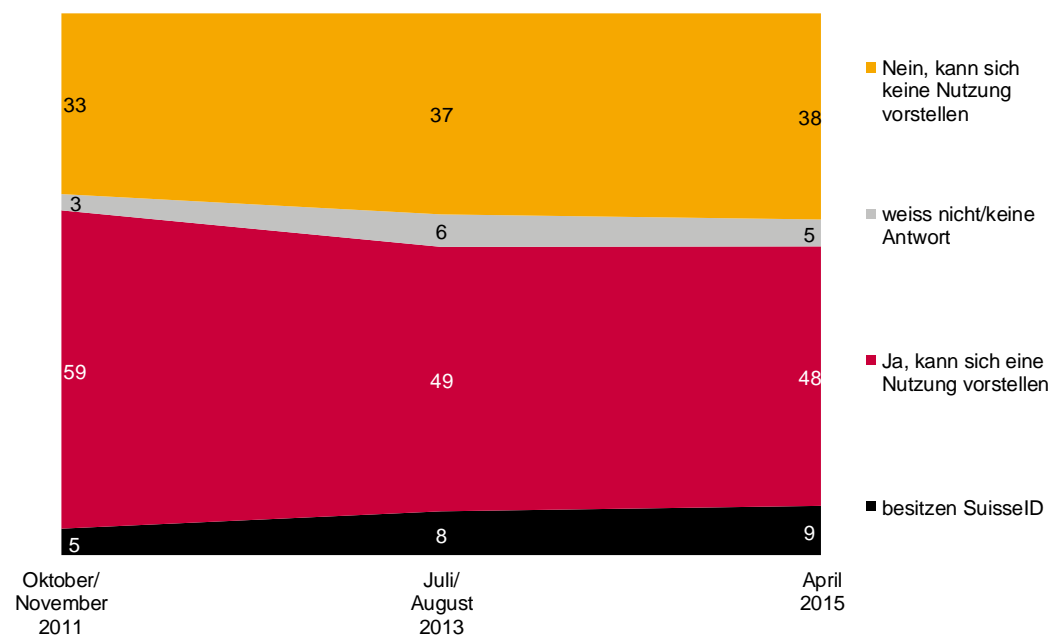
Eine effektive Nutzung der SuisselD können sich von all den Personen, die nicht bereits über eine solche verfügen, rund 48 Prozent vorstellen, während dies für 38 Prozent nicht in Frage kommt. Die Unentschiedenen machen in diesem Fall mit um die 5 Prozent einen relativ kleinen Anteil an der Gesamtheit aus.

## Grafik 45

### Trend Nutzung SuisselD

"Können Sie sich eine Nutzung von SuisselD vorstellen oder können Sie sich keine Nutzung vorstellen?"

in % befragter FirmenvertreterInnen

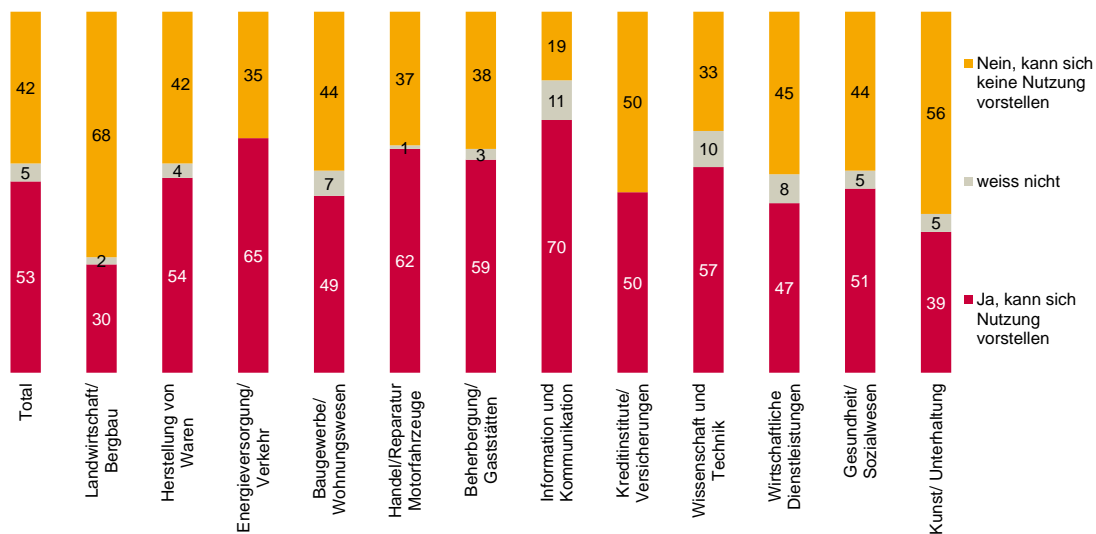


© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

Eine künftige Nutzung der SuisselD können sich dabei primär grössere Unternehmen vorstellen. Bei Firmen mit mehr als 250 Angestellten geben gar 62 Prozent der entsprechenden FirmenvertreterInnen an, sich eine solche Nutzung künftig vorstellen zu können. Bei Unternehmen von unter zehn Angestellten liegt der entsprechende Prozentsatz bei 42 Prozent. Auch nach Branchen variiert die geäusserte Möglichkeit einer Nutzung der SuisselD relativ stark.

## Filter mögliche Nutzung SuisseID

"Können Sie sich eine Nutzung von SuisseID vorstellen oder können Sie sich keine Nutzung vorstellen?"  
in % befragter BranchenvertreterInnen, jene, welche die SuisseID nicht kennen oder besitzen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (n = 921), sig.

(Landwirtschaft/Bergbau n = 37, Herstellung von Waren n = 180, Energieversorgung/Verkehr n = 31, Baugewerbe/Wohnungswesen n = 99, Handel/Reparatur Motorfahrzeuge n = 119, Beherbergung/Gastronomie n = 40, Information und Kommunikation n = 26, Kreditinstitute/Versicherungen n = 35, Wissenschaft und Technik n = 108, wirtschaftliche Dienstleistungen n = 47, Gesundheit/Sozialwesen n = 134, Kunst/Unterhaltung/sonstiges n = 65)

### 3.3.1 Zwischenbilanz

Rund die Hälfte der befragten FirmenvertreterInnen kennt zwar inzwischen die SuisseID, effektiv Nutzen tun diese jedoch nach wie vor nur wenige. Das gilt dabei sowohl für die persönliche als auch für die geschäftliche Nutzung. Grundsätzlich zeigt sich jedoch, dass im Zusammenhang mit dem konkreten Angebot und auch dem Nutzen der SuisseID noch viel Aufklärungspotential besteht. Dies gilt insbesondere, weil sich eine Mehrheit der Befragten, die aktuell noch über keine SuisseID verfügen, durchaus vorstellen kann, diese in Zukunft zu nutzen.



# 4 Synthese

## 4.1 Fazit

Das Internet ist zu einem unentbehrlichen Instrument im Arbeitsalltag von Schweizer Firmen geworden und auch immer mehr Behördengänge werden nach Möglichkeit online abgewickelt. Die Zufriedenheit mit den entsprechenden Angeboten der Verwaltung im Allgemeinen und von Bund, Kantonen, Städten und Gemeinden im Speziellen ist sehr hoch, konnte aber über die letzten Jahre auf diesem hohen Niveau nur wenig zulegen und variiert zudem zwischen den Regionen.

FirmenvertreterInnen betonen die Wichtigkeit von elementaren und alltagsnahen Möglichkeiten, die das Internet bietet, wie etwa die Abwicklung des Zahlungsverkehrs übers Internet. Angebote, die soziale Aspekte in den Vordergrund stellen, wie etwa Xing oder Twitter, spielen im Zusammenhang mit dieser, auf den Arbeitsplatz ausgerichteten Befragung, eher eine sekundäre Rolle.

Im Bereich zahlreicher konkreter und für Firmen relevanter Transaktionen kann im Vergleich zum letzten Befragungszeitpunkt 2013 eine markante Verschiebung hin zur Nutzung von Online Angeboten beobachtet werden. Hier scheint das Angebot entsprechend der Nachfrage gut ausgebaut worden zu sein.

Die aktuellen Angebote werden heute breit genutzt. Sie decken vielfach die vorhandene Nachfrage. Bei positiven Nutzungserfahrungen dürfte sich aber auch die Nachfrage nach weiteren transaktionalen und damit medienbruchfreien Angeboten weiter verstärken.

Zentral für die breite Nutzung von Online-Angeboten von Behörden ist dabei unter anderem auch die einfache Auffindbarkeit und gute Zugänglichkeit auch über Suchmaschinen, die von vielen FirmenvertreterInnen nach wie vor als Einstieg auf Behördenwebsites genutzt werden.

Schliesslich steigt die Bekanntheit der SuisselD stetig, wenn auch langsam, an. Der Anteil an Personen, die tatsächlich über eine SuisselD verfügen, ist jedoch nach wie vor klein. Dies sind Hinweise auf ein weiterhin grosses und auch lohnenswertes Informationspotential, insbesondere da sich eine (relative) Mehrheit der Befragten, die selbst noch keine SuisselD besitzen, sich deren Verwendung durchaus vorstellen können und die Zufriedenheit bei denen, die bereits über eine SuisselD verfügen, gross ist.

Wir fassen dabei die Befunde der Studien wie folgt zusammen und formulieren daraus abgeleitet entsprechende Thesen:

### **Online Abwicklung von Behördengängen als zentrales Bedürfnis**

Der Prozentsatz an Personen, die nur online Informationen über Behördengänge erhalten möchte, ist in den letzten knapp zehn Jahren konstant gesunken und hat sich bis heute halbiert. Ganz klar im Vordergrund steht heute die direkte Abwicklung von Behördengängen im Internet. Seit der letzten Befragung zeichnet sich überdies ein neuer Trend hin zu einem ganzheitlichen Verständnis in den Anforderungen an Behördendienstleistungen im Internet ab. Für immer mehr Befragte ist es klar, dass sie nicht entweder eine Abwicklung von Behördengängen oder Informationen dazu im Internet wünschen, sondern beides zu gleichen Teilen möglich sein soll.

### **Einfache Zugänglichkeit über verschiedene Kanäle zentral**

Der Kontakt mit den Behörden übers Internet ist heute so wichtig wie übers Telefon. Nebst der Online-Abwicklung von Behördengängen gibt es immer mehr Personen, die zusätzlich dazu auch ganz gezielt benötigte Informationen im Zusammenhang mit Behörden im Internet suchen. Der Einstieg erfolgt dabei oft auch über Suchmaschinen.

### **Grosse, aber stagnierende Zufriedenheit mit Behördenangeboten**

Die Beurteilung des Internetangebotes der Verwaltung allgemein, aber auch des Bundes, der Kantone, Gemeinden und Städte im Einzelnen fällt weitgehend positiv aus. Allerdings sind, nach einem starken Anstieg vor 2010, aktuell keine grossen Sprünge in der Zunahme der Zufriedenheit zu beobachten.

### **Dienstleistungen praktisch orientiert, Social Media weniger relevant**

Für Firmen stehen weiterhin handfeste und praktische Angebote und Anwendungen wie die Erledigung des Zahlungsverkehrs oder von Behördengängen im Vordergrund. Stärker auf soziale Aspekte ausgerichtete Dienstleistungen bleiben dagegen bisher eine Randerscheinung.

### **Sprung in der Online-Abwicklung, weiteres Potenzial vorhanden**

Seit der letzten Befragung fand eine spürbare Verlagerung von immer mehr Behördengängen ins Internet statt. Die entsprechende Nachfrage seitens der Firmen wird in dieser Hinsicht dementsprechend ein Stück besser abgedeckt. Nichtsdestotrotz wird in ausnahmslos allen Dienstleistungsbereichen ein Potenzial hin zu einer weiteren Verlagerung von Behördengängen ins Internet ersichtlich.

### **Zufriedenheit mit leicht stärker verbreiteter SuisselD**

Die SuisselD wird immer bekannter, kann diese grössere Bekanntheit jedoch kaum in neue Nutzer aus der Unternehmenswelt umsetzen. Hier ist noch deutliches Potenzial vorhanden, können sich doch beträchtliche Prozentzahlen der Befragten eine entsprechende Nutzung vorstellen.

Als Hypothesen leiten wir daraus ab:

**Positive Nutzungserlebnisse und Zufriedenheit als Schlüssel für neue Bedürfnisse**

Mit der deutlich gestiegenen Nutzung heutiger Angebote dürften in naher Zukunft weitere Bedürfnisse nach Online-Abwicklung von Behördengeschäften entstehen. Wesentlicher Pfeiler dieser Entwicklung ist aber die Zufriedenheit mit und die Zugänglichkeit von den heutigen Angeboten. Eine Lösung in Form eines One-Stop-Shops könnte hier der Schlüssel sein.

**SuisseID: Elektronische Identifikation und Signatur braucht breitere Nutzungsmöglichkeiten als Schlüssel für Fortschritte von E-Government**

Eine elektronische Identifikation und Signatur (wie mit SuisseID) ermöglicht, komplexere Behördenangebote medienbruchfrei anzubieten. Um breitere Nutzerkreise zu gewinnen, braucht es dabei überzeugendere, insbesondere aber auch mehr Nutzungsangebote – idealerweise sowohl in geschäftlicher als auch in privater Hinsicht. Hier sind Verwaltung und Privatwirtschaft gefordert.

# 5 Anhang

## 5.1 gfs.bern-Team



LUKAS GOLDER

Senior Projektleiter, Mitglied der Geschäftsleitung, Politik- und Medienwissenschaftler, MAS FH in Communication Management

Schwerpunkte:

Integrierte Kommunikations- und Kampagnenanalysen, Image- und Reputationsanalysen, Medienanalysen/Medienwirkungsanalysen, Jugendforschung und gesellschaftlicher Wandel, Abstimmungen, Wahlen, Modernisierung des Staates, Gesundheitspolitische Reformen.

Publikationen in Sammelbänden, Fachmagazinen, Tagespresse und auf dem Internet



CLOÉ JANS

Junior Projektleiterin, Politikwissenschaftlerin

Schwerpunkte:

Abstimmungen und Wahlen, Gesellschaftsforschung, Kampagnen, Analyse politischer Themen und Issues, Medieninhaltsanalysen, Lehre



STEPHAN TSCHÖPE

Leiter Analyse und Dienste, Politikwissenschaftler

Schwerpunkte:

Koordination Dienstleistungen, komplexe statistische Datenanalytik, EDV- und Befragungs-Programmierungen, Hochrechnungen, Parteien- und Strukturanalysen mit Aggregatdaten, Integrierte Kommunikationsanalysen, Visualisierung



MEIKE MÜLLER

Wissenschaftliche Mitarbeiterin, Soziologin und Medienwissenschaftlerin

Schwerpunkte:

Datenanalyse, Programmierungen, Integrierte Kommunikationsanalysen, Qualitative Datenanalysen, Koordination Dienstleistungen, Medienanalysen, Recherchen, Visualisierungen



JOHANNA LEA SCHWAB

Sekretariat und Administration, Kauffrau EFZ

Schwerpunkte:

Desktop-Publishing, Visualisierungen, Projektadministration, Vortragsadministration

gfs.bern ag  
Hirschengraben 5  
Postfach  
CH – 3001 Bern  
Telefon +41 31 311 08 06  
Telefax +41 31 311 08 19  
info@gfsbern.ch  
www.gfsbern.ch

Das Forschungsinstitut gfs.bern ist Mitglied des Verbands Schweizer Markt- und Sozialforschung und garantiert, dass keine Interviews mit offenen oder verdeckten Werbe-, Verkaufs- oder Bestellabsichten durchgeführt werden.

Mehr Infos unter [www.schweizermarktforschung.ch](http://www.schweizermarktforschung.ch)



**Staatssekretariat für Wirtschaft SECO**

Direktion für Standortförderung

KMU-Politik

Holzikofenweg 36, 3003 Bern

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

[www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch), [www.kmu.admin.ch](http://www.kmu.admin.ch)