

# E-Government für Firmen auf gutem Kurs

Schlussbericht



Hoher Nutzen von SuisseID - geringer Nutzen von  
Social Media

Studie im Auftrag des SECO, November 2011

#### Projektteam

**Lukas Golder** Politik- und Medienwissenschaftler

**Martina Imfeld** Politikwissenschaftlerin

**Silvia Ratelband-Pally** Administratorin

**Stephan Tschöpe** Politikwissenschaftler

**Daniela Schempp**, Praktikantin

**Meike Müller**, Praktikantin

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. WICHTIGES IN KÜRZE.....</b>	<b>3</b>
Das Mandat und die Datengrundlage .....	3
Steigende Bedeutung und Qualität des Online-Kontakts zu Behörden.....	3
Internet-Angebot als möglicher Treiber der Zufriedenheit mit Behörden ...	5
Weiterentwicklungen: SuisseID und Social Media.....	9
Das Fazit .....	11
<b>2. EINLEITUNG .....</b>	<b>13</b>
2.1.    DAS MANDAT UND DIE FRAGESTELLUNG .....	13
2.2.    BISHERIGE ERKENNTNISSE .....	18
2.3.    DAS ANALYSEMODELL.....	19
<b>3. BEFUNDE.....</b>	<b>22</b>
3.1.    INTERNET UND BEHÖRDEN IM BERUFSALLTAG .....	22
3.1.1.    Internetzugang und Nutzung .....	22
3.1.2.    Kontakt mit den Behörden .....	24
3.2.    BEDEUTUNG UND NUTZUNG VON BEHÖRDENDIENSTLEISTUNGEN .....	26
3.3.    ZUFRIEDENHEIT MIT DEM ANGEBOT .....	32
3.3.1.    Kundenfreundlichkeit der Verwaltung .....	32
3.3.2.    Das Internetangebot verschiedener Verwaltungsebenen .....	34
3.3.3.    Nützlichkeit von Online-Angeboten.....	40
3.4.    DIE SUISSEID .....	43
<b>4. SYNTHESE.....</b>	<b>46</b>
<b>5. ANHANG.....</b>	<b>48</b>
5.1.    GFS.BERN-TEAM.....	48

# 1. Wichtiges in Kürze

**Repräsentativbefragung & Monitoring der Schweizer Unternehmen im Bereich E-Government**

## Das Mandat und die Datengrundlage

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 weiterzuführen. Dabei sollen Monitoring-Fragen zur Nachfrage nach Online-Behördendienstleistungen, zur Zufriedenheit mit Online-Portalen und zum Auftritt von kmu.admin.ch weitergeführt – und neu Fragen zu SuiselD sowie zu Social Media gestellt werden. Befragt wurden hierzu FirmenvertreterInnen, die regelmässig mit Behörden zu tun haben, aus einem repräsentativen Querschnitt auf Basis einer Zufallsstichprobe der offiziellen Betriebszählung des Bundesamts für Statistik<sup>1</sup>, wobei bei der Firmengrösse sinnvolle Quoten vorgegeben wurden.

Die insgesamt 1'005 Interviews wurden zwischen dem 10. Oktober und dem 5. November 2011 geführt. Das Total der Interviews weist eine statistische Fehlerquote von 3.2% auf. Da das Konzept gleich ist und viele Fragen identisch gestellt wurden, sind zeitliche Vergleiche der Studie weitgehend problemlos möglich.

## Steigende Bedeutung und Qualität des Online-Kontakts zu Behörden

Selbst VertreterInnen von kleineren Unternehmen greifen heute täglich auf das Internet zu. Die Verbreitung von Smartphones sowie die geschäftliche Vernetzung dürften zur Nutzung sogar an Wochenenden beigetragen haben. Die Bedeutung verschiedener Online-Anwendungen wie dem Internet-Auftritt, dem Zugang oder dem Online-Banking ist seit einigen Jahren auf sehr hohem Niveau konstant. Die Bedeutung des Online-Kontakts zu Behörden hat allerdings in den letzten zwei Jahren einen qualitativen Sprung gemacht und erreicht erstmals eine höhere Bedeutung als der telefonische Kontakt. Leicht rückläufig ist dagegen die mittlere Bedeutung des persönlichen Kontakts. Das Internet ist zwischenzeitlich die wichtigste Interaktionsform zwischen Behörden und Unternehmen! Insbesondere kleinere und Kleinstunternehmen nutzen diese Kontaktform vergleichsweise intensiv.

---

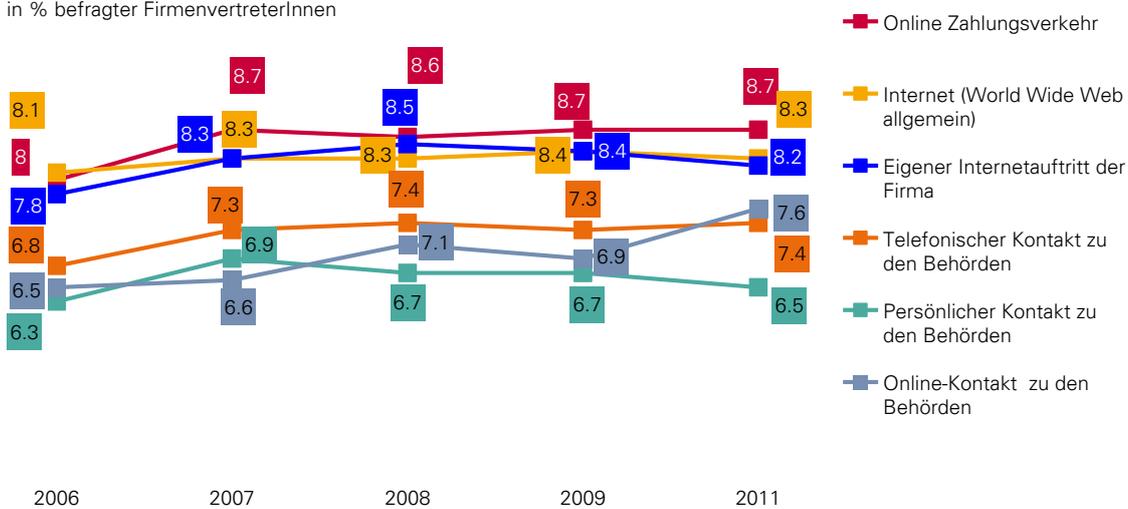
<sup>1</sup> Wir danken dem Bundesamt für Statistik, vertreten durch Herrn Frédéric von Kessel, für die angenehme Zusammenarbeit.

Grafik 1:

## Wichtigkeit Dienstleistungen und Angebote: Mittelwerte

"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



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = jeweils ca. 1000)

### Qualitativer Sprung der Bedeutung des Online-Kontakts zu Behörden

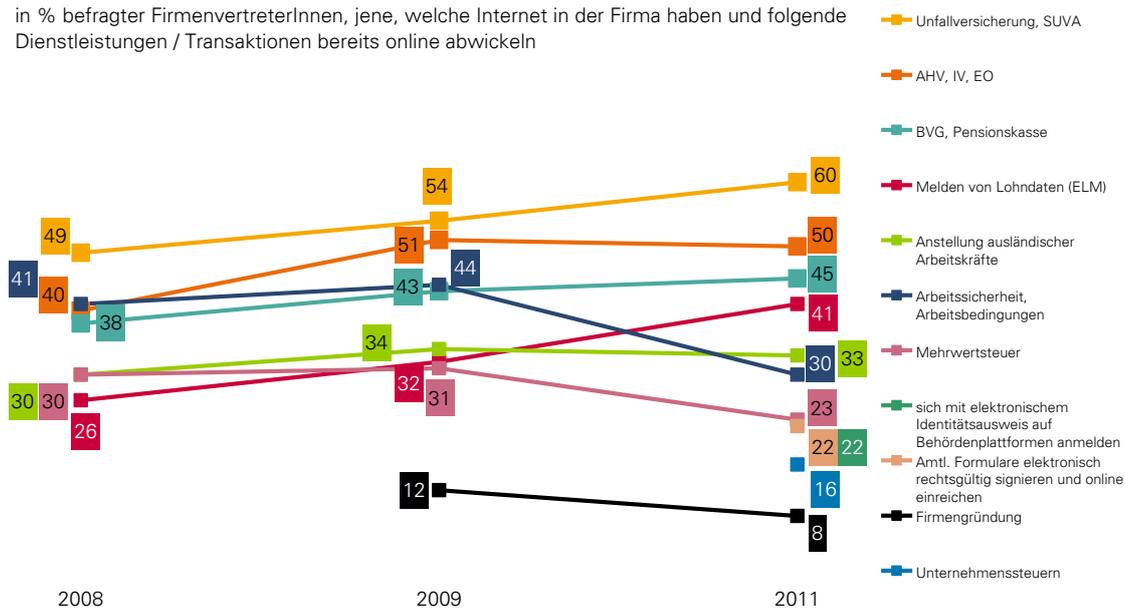
Eine klare Mehrheit von 57% will weiterhin nicht einfach nur Informationen erhalten, sondern Behördengänge direkt online abwickeln. Die Anteile, welche ausgewählte Dienstleistungen effektiv bereits als Transaktionen abwickeln, sind bei mehreren Anwendungen weiter steigend. Am ehesten gilt dies für die Unfallversicherung und in der Tendenz auch für das BVG. Stark steigend werden auch Lohndaten elektronisch gemeldet. Gute Transaktionsangebote haben damit ein sehr hohes Nutzungspotenzial, wobei noch deutliche Steigerungen möglich sind. Das dürfte vor allem für die Mehrwertsteuer gelten, denn hier und bei der AHV/IV werden in einer offen gestellten Frage am dringendsten Vereinfachungen gewünscht. Nicht gestiegen ist der Nutzungsanteil von Firmengründungen. Allerdings sind die bereits bestehenden Unternehmen nicht die zentralen Adressaten der Online-Firmengründung.

Grafik 2:

## Trend Filter: Abwicklung Transaktionen

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

in % befragter FirmenvertreterInnen, jene, welche Internet in der Firma haben und folgende Dienstleistungen / Transaktionen bereits online abwickeln



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = jeweils ca. 1000)

## Internet-Angebot als ein möglicher Treiber der Zufriedenheit mit Behörden

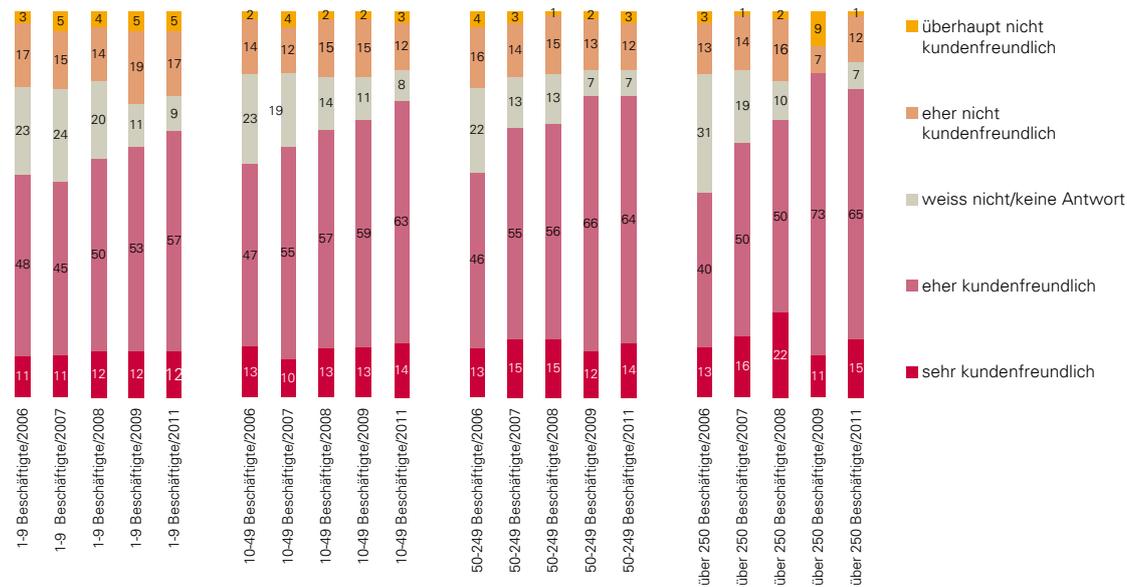
Seit 2009 ist die Zufriedenheit mit der staatlichen Verwaltung allgemein auf hohem Niveau konstant. Zwar besteht anhand der Anteile, die sehr zufrieden sind, weiterhin ein Steigerungspotenzial, es ist aber gerade bei kleineren und kleinsten Unternehmen evident: Ein wachsender Anteil äussert sich tendenziell positiv, während früher viele Befragte keine Meinung hierzu hatten. Das Internet ermöglicht selbst Kleinstunternehmen jederzeit, die gewünschten Informationen zu erhalten. Dies dürfte diesen Trend mindestens unterstützen.

**Grafik 3:**

## 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, Oktober/November 2011 (1-9 Beschäftigte n = 264 / 10-49 Beschäftigte n = 213 / 50-249 Beschäftigte n = 194 / über 250 Beschäftigte n = 334)

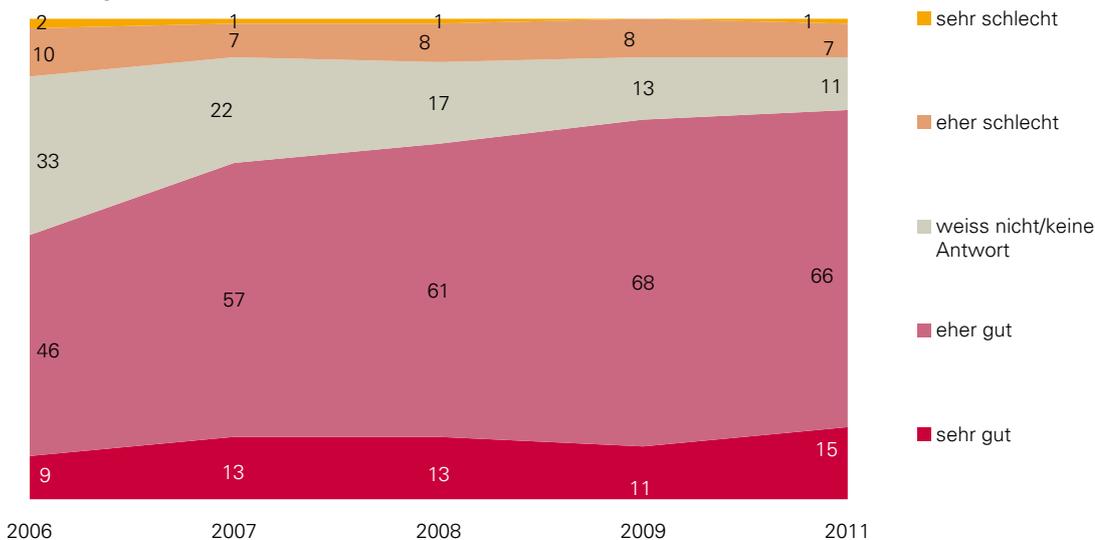
Das Internetangebot der staatlichen Verwaltung insgesamt wird gleichzeitig weiterhin deutlich besser beurteilt als noch vor fünf Jahren. Dies steht in einem signifikanten Zusammenhang zur Zufriedenheit mit der Verwaltung insgesamt. Erstmals ist auch wieder der Anteil gestiegen, welcher das Angebot als sehr gut bewertet.

**Grafik 4:**

## 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?"

in % befragter FirmenvertreterInnen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = jeweils ca. 1000)

**Steigende Zufriedenheit mit Internetangebot als möglicher Treiber der Zufriedenheit mit Verwaltung insgesamt**

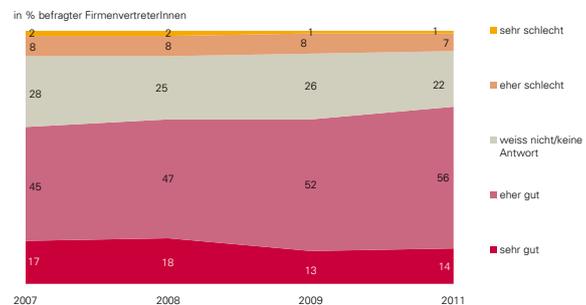
Im Vergleich zur Zufriedenheit insgesamt bleiben die Zufriedenheiten mit den Angeboten auf städtischer respektive Gemeindeebene etwas zurück. Höhere Anteile haben hier offenbar überhaupt weniger Erfahrungen gemacht oder die Erfahrungen wirkten weniger positiv. Ähnliches gilt auch für die Angebote auf

Kantonebene, wobei die addierte Zufriedenheit etwas höher ist als auf Gemeindeebene. In der Tendenz steigen aber auch auf Ebene der Gemeinden und Kantone die Zufriedenheiten mit dem Internetangebot. Einige besonders schlagende Angebote auf Kantonebene dürften aber dazu beigetragen haben, dass erstmals wieder ein erhöhter Anteil "sehr zufrieden" ist.

**Grafik 5:**

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

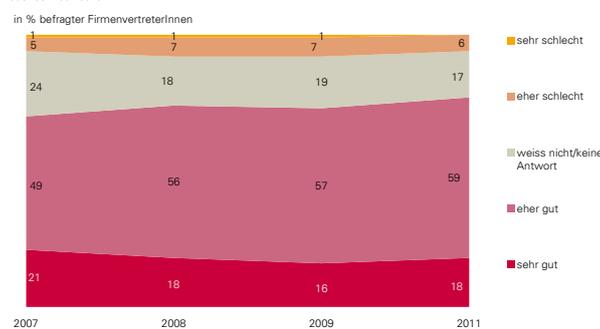
"Ist das Internet-Angebot der Verwaltung Ihrer Stadt/Gemeinde für Unternehmen aus Ihrer Sicht sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht?"



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = jeweils ca. 1000)

**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, Oktober/November 2011 (N = jeweils ca. 1000)

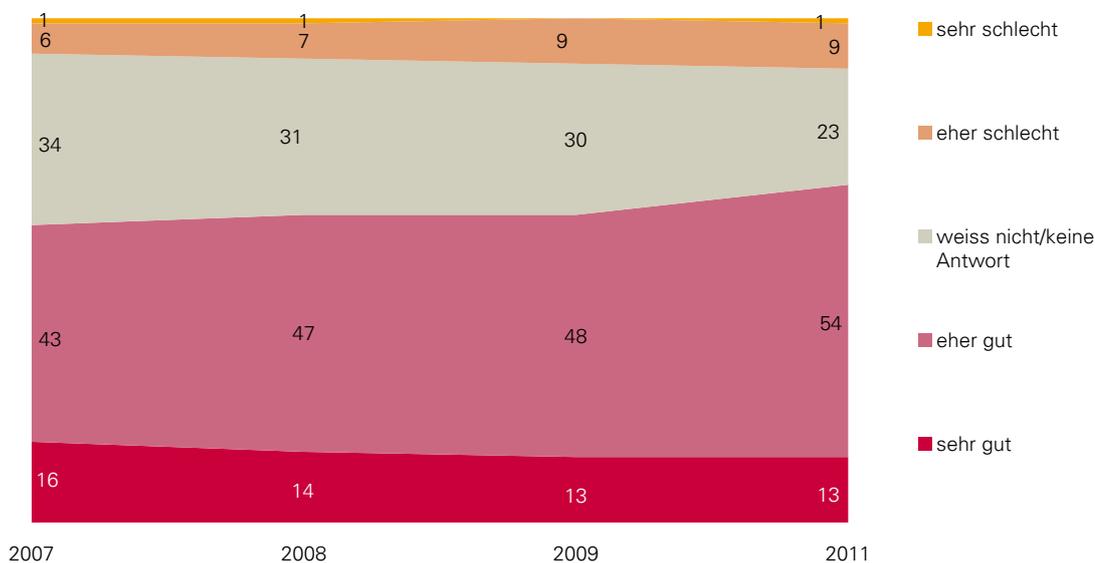
Auch bei der Beurteilung des Internetangebots der Verwaltung auf Bundesebene ist der Anteil von FirmenvertreterInnen, welcher kein Urteil abgibt höher als bei der Verwaltung insgesamt. Auf Bundesebene ist aber der Trend zu einer steigenden addierten Zufriedenheit am stärksten.

**Grafik 6:**

**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?"

in % befragter FirmenvertreterInnen



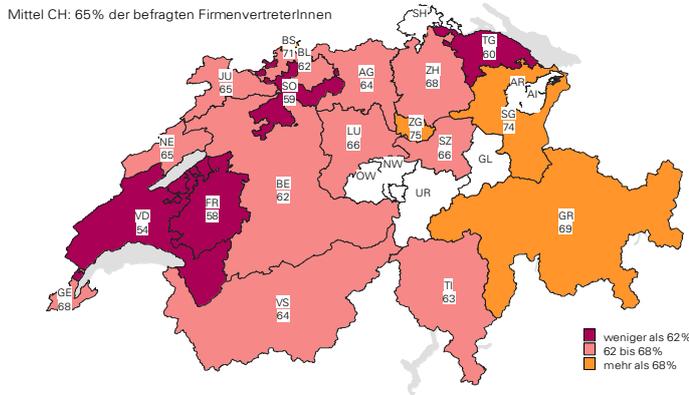
© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = jeweils ca. 1000)

Erstmals haben wir die vier Befragungen mit insgesamt 4'061 Interviews zwischen 2007 und 2011 zusammengelegt, was auch für die meisten Kantone Aussagen auf Kantonebene ermöglicht. Spannende Unterschiede ergeben sich insbesondere bei der Beurteilung des Angebots auf Ebene der Städte und Gemeinden. Die zentral erarbeiteten Angebote in St. Gallen dürften für die guten Urteile in diesem Kanton ausschlaggebend sein. Ebenfalls überdurchschnittlich fallen die Urteile im Kanton Graubünden aus. In den Kantonen Thurgau, Solothurn, Freiburg und Waadt bestehen noch am ehesten Verbesserungspotenziale.

**Grafik 7:**

**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?"



Angaben nur bei n ≥ 50  
 Pool Firmen und E-Government 2007 - 2011  
 © gfs.bern, Firmen und E-Government 2011 (N = 4061)

Lesebeispiel: Die Grafik zeigt kantonale Prozentsätze von Einschätzungen des Internetangebots der eigenen Stadt/Gemeinde der Befragten, die sehr oder eher gut ausfallen. Orange bedeutet, dass über 69% der Befragten im jeweiligen Kanton dieses sehr oder eher gut einstufen – hohe Zufriedenheit also. Dunkelrot bedeutet, dass weniger als 62% der Befragten im jeweiligen Kanton dieses sehr oder eher gut einstufen – tiefere Zufriedenheit also.

**admin.ch spontan weniger bekannt, aber steigende gestützte Bekanntheiten von seco.ch/kmu.admin.ch**

Die spontane Bekanntheit der Kantonsseiten auf Basis der offenen Frage zu bekannten Behördenseiten nimmt weiterhin markant zu. Dies ist ein Hinweis, dass sie der eigentliche Treiber der Zufriedenheit sind, weil die Kantone wichtige Informationen und Angebote für Unternehmen online anbieten. www.admin.ch verzeichnet dagegen eher eine sinkende spontane Bekanntheit. Die gestützten Bekanntheiten von seco.admin.ch und kmu.admin.ch steigen allerdings. Rückläufig ist die gestützte Bekanntheit von www.ch.ch. SuisselD.ch kennen erst 10% gestützt.

**Grafik 8:**

**Trend Kenntnis Websites**

"Kennen Sie die folgenden Seiten?"

= Gestützte Bekanntheit

in % befragter FirmenvertreterInnen, welche die jeweilige Seite kennen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = jeweils ca. 1000)

## Weiterentwicklungen: SuisselD und Social Media

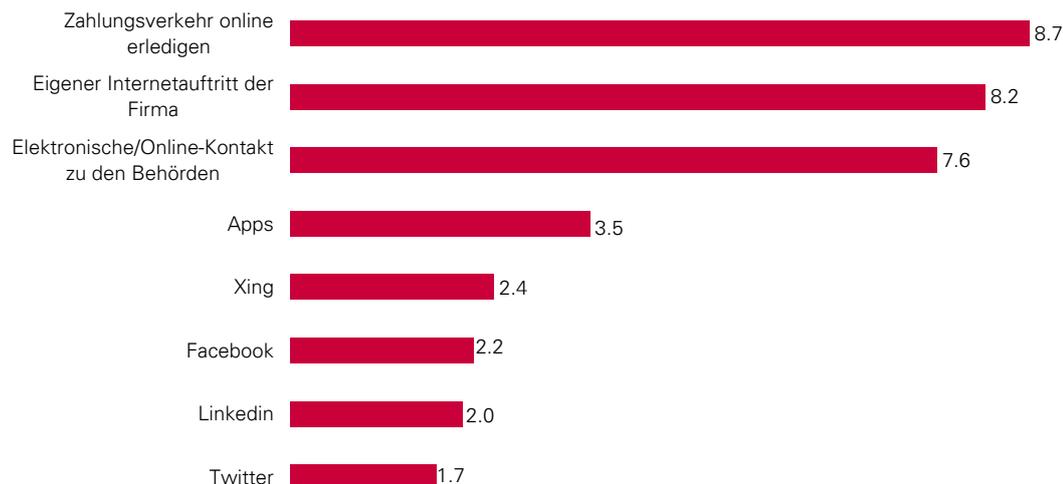
Verglichen mit dem elektronischen Behördenkontakt sind Apps und Profile auf sozialen Netzwerken oder Neuigkeiten auf Twitter viel weniger bedeutend für Unternehmen. Apps versprechen von allen getesteten "neuen" Anwendungen eher einen Nutzen als Social-Media-Anwendungen.

### Grafik 9:

#### Filter: Wichtigkeit Dienstleistungen und Angebote: Mittelwert

"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 Mittelwerten befragter FirmenvertreterInnen, welche das Internet wichtig finden



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (n = 982)

Sehr hoher Nutzen versprechen sich die Befragten von der Online-Abwicklung amtlicher Bewilligungen aber auch von der digitalen Signatur und dem elektronischen Identitätsnachweis – Möglichkeiten, welche SuisselD bietet. Auf diesem Niveau wird sonst nur noch die Online-Abwicklung der Mehrwertsteuer als nützlich betrachtet.

**Grafik 10:**

## Nützlichkeit Online-Angebote (1)

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

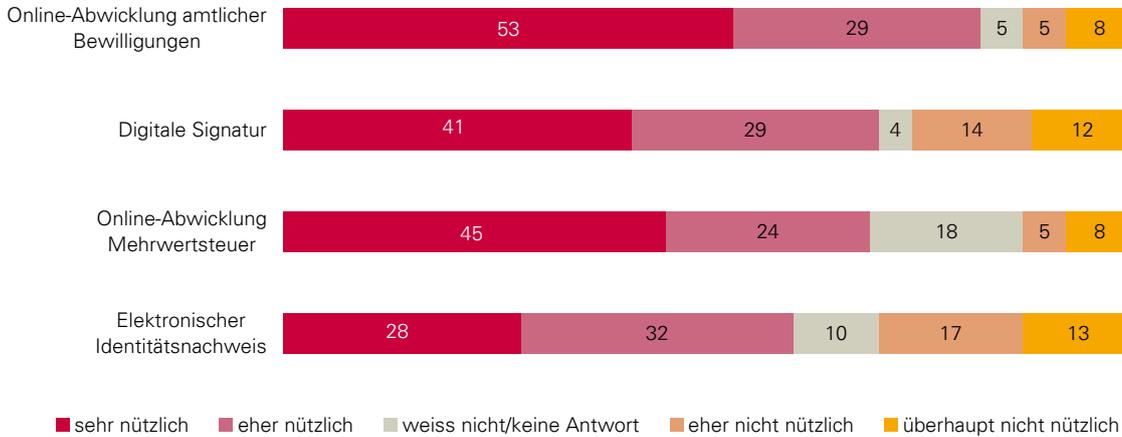
**Online-Abwicklung amtlicher Bewilligungen** "Vollständige Online-Abwicklung von amtlichen Bewilligungen."

**Digitale Signatur** "Digitale Signatur, mit der ich Dokumente elektronisch rechtsgültig unterschreiben kann."

**Online-Abwicklung Mehrwertsteuer** "Vollständige Online-Abwicklung der Mehrwertsteuer."

**Elektronischer Identitätsnachweis** "Elektronischer Identitätsnachweis, der wie meine Identitätskarte im Internet funktioniert."

in % befragter FirmenvertreterInnen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = 1005)

**SuisseID-Anwendungen nützlich – Social Media kaum nützlich**

Diskussionsplattformen, Apps auf Smartphones oder Profile auf Sozialen Netzwerken beurteilen nur Minderheiten als nützlich.

**Grafik 11:**

## Nützlichkeit Online-Angebote (2)

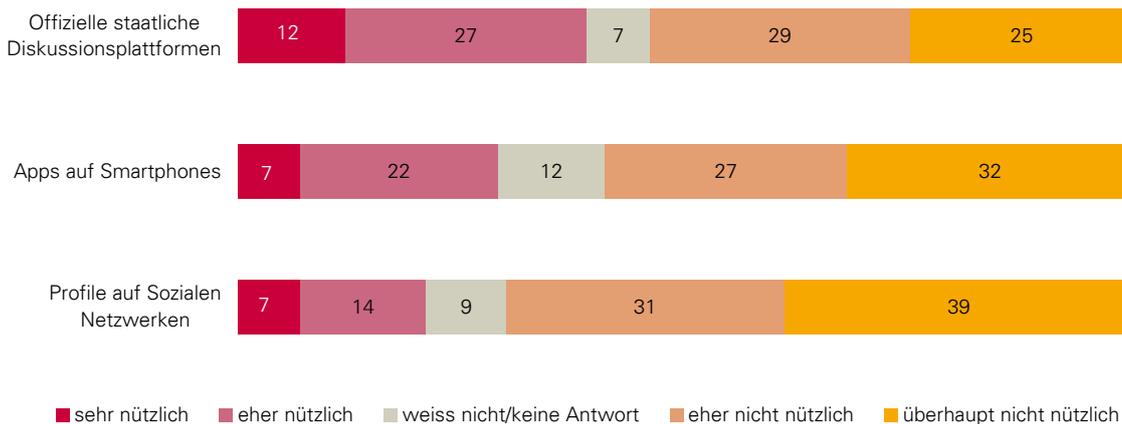
"Finden Sie die folgenden elektronischen Online-Angebote sehr nützlich, eher nützlich, eher nicht nützlich oder überhaupt nicht nützlich?"

**Offizielle staatliche Diskussionsplattformen** "Offizielle staatliche Diskussionsplattformen, wo sich Nutzer direkt über ihre Erfahrungen im Umgang mit den Behörden austauschen können."

**Apps auf Smartphones** "Apps von staatlichen Stellen auf Smartphones."

**Profile auf Sozialen Netzwerken** "Profile staatlicher Stellen auf Sozialen Netzwerken wie Facebook, Twitter, Xing, LinkedIn oder Google plus."

in % befragter FirmenvertreterInnen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = 1005)

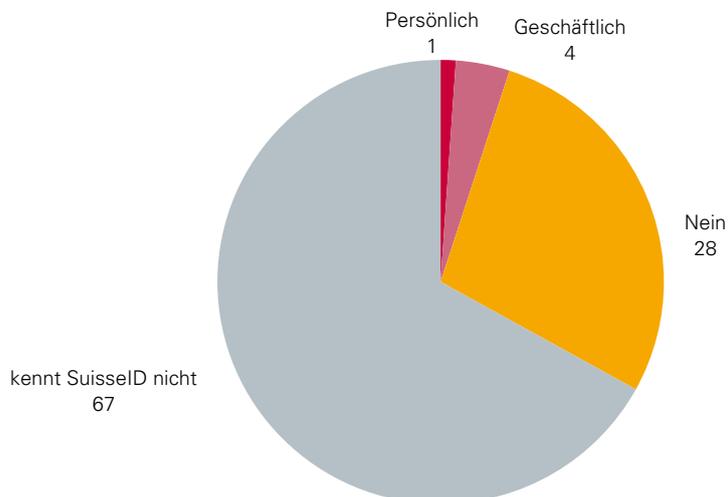
Bereits ein Drittel der FirmenvertreterInnen kennt SuisseID, was deutlich mehr ist als in der Bevölkerung, von der erst 13% in einer ähnlich gestellten Frage angaben, SuisseID zu kennen. Es besitzen bereits höhere Anteile eine SuisseID als in der Bevölkerung. Insgesamt besitzen aber erst 5% der FirmenvertreterInnen eine SuisseID. Diese 5% sind aber zu einem hohen Anteil auch damit zufrieden. Unter den Personen, welche SuisseID noch nicht kennen, können sich 62% eine Nutzung vorstellen. Dies korrespondiert zur hohen attestierten

**Grafik 12:**

**Besitz SuisselD**

Falls SuisselD bekannt: "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, Oktober/November 2011 (N = 1005)

**Das Fazit**

Im Unterschied zur Bevölkerung entwickelt sich E-Government für Unternehmen in der Breite und der Tiefe dynamisch und positiv. Innerhalb von nur gerade fünf Jahren seit dem Start des Monitorings haben sich Kennzahlen eindrücklich positiv entwickelt. Die Nutzungsspirale ist bereits angelaufen und aus den Erfolgserlebnissen entstanden offenbar neue Bedürfnisse aus der Firmenwelt, welche von Behördenseite auch aufgenommen wurden. Der Austausch mit den Behörden wird systematisiert und es entsteht ein wachsender Vorteil für beide Seiten. Der Ausblick verspricht auch kurzfristig weitere positive Dynamik, denn SuisselD füllt eine wichtige Lücke, die bisher in diesem Bereich bestand. Wie weit Social Media künftig die Bedürfnisse der Unternehmenswelt verändern, ist noch offen. Erst die jüngsten FirmenvertreterInnen meldeten hier relativ deutlich erste Bedürfnisse an. Im Vordergrund steht in der nüchternen Unternehmenswelt vorderhand der Nutzen punkto Effizienz und Effektivität. E-Government für Firmen entwickelt sich in der Schweiz auf diesen beiden Achsen positiv.

**Rechtzeitig spezifisches Unternehmensangebot erarbeitet**

**Angebot zur rechten Zeit ist unabhängig vom Ort**

Die Behörden aller Ebenen aber insbesondere Bund und Kantone haben in der richtigen Zeit spezifische Angebote für Unternehmen erarbeitet. Das Internet Angebot ist mittlerweile gerade für Kleinunternehmen ein Faktor zur Erklärung der steigenden Zufriedenheit mit der Verwaltung insgesamt. Für die NutzerInnen spielt es kaum eine Rolle, auf welcher Behördenebene oder von welcher Plattform aus eine Dienstleistung angeboten wird.

**Online: Zentrale Schnittstelle Unternehmen-Behörden**

### **Online wird mit steigenden Erwartungen zur absolut zentralen Schnittstelle**

Der Online-Kontakt wird für Unternehmen zur zentralen Schnittstelle mit den Behörden. Die positiven Nutzungserfahrungen steigern die Erwartungen weiter. Ganz im Unterschied zur Bevölkerung, wo eher die Breite des Angebots interessiert, wünschen Unternehmen zunehmend Transaktionslösungen auch für komplexe Behördenkontakte wie beispielsweise Genehmigungen oder die Mehrwertsteuer.

**Potenzial von SuisseID**

### **SuisseID mit hohem Nutzungspotenzial**

SuisseID entspricht in mehrfacher Hinsicht einem Bedürfnis. Wenn von privater oder öffentlicher Seite gute Lösungen angeboten werden können, besteht ein Potenzial den Nutzerkreis in der Unternehmenswelt zu erweitern.

**Social Media noch wenig nachgefragt**

### **Social Media-Nachfrage im Geschäftsbereich noch in Kinderschuhen**

Der Nutzen von Social Media ist für die Unternehmenswelt ausser bei ganz jungen FirmenvertreterInnen bisher wenig erkennbar. Mit den weiteren Karriereschritten dieser Generation dürfte die Nachfrage nachgelagert zu den privaten Bedürfnissen zunehmend auch die Unternehmenswelt und nochmals nachgelagert sogar kleinere B2B-Unternehmen erfassen.

**Strategieentwicklung sinnvoll**

### **E-Participation-Strategien und Social Media Pilotprojekte wichtig**

Zurzeit sind Diskussionsplattformen am ehesten ein Bedürfnis der jüngsten FirmenvertreterInnen. Dies ist aber wenig konkret. Noch ist nicht klar, ob die Behörden selbst solche Plattformen aufbauen sollen oder ob bestehende Plattformen mit Behördenthemen angereichert werden können. Es fehlen auch noch vertiefte Einblicke in die Bedürfnisse weiterer Zielgruppen. Pilotprojekte oder die genaue Evaluation bestehender Angebote bieten sich für die Strategieentwicklung an.

# 2. Einleitung

## 2.1. Das Mandat und die Fragestellung

Das SECO beauftragte das Forschungsinstitut gfs.bern mit der Durchführung einer Studie zu Firmen und E-Government. Folgende Fragen standen im Mittelpunkt:

- Wie gross ist bei Firmen die Nachfrage nach Behördeninformationen und -dienstleistungen online, wo gibt es Bedarf?
- Welches sind die strukturellen Unterschiede nach Branche und Grösse der Firmen?
- Wie steht es um die aktuelle Einschätzung und Bekanntheit von Behördenportalen bei FirmenvertreterInnen?
- Evaluation des Neuauftrittes von kmu.admin.ch: Welches sind die Erwartungen und Bedürfnisse der Firmen?
- Welche relevanten Themen rund um E-Government werden wahrgenommen und wie werden diese bewertet?
- Wie bekannt und wie akzeptiert ist SuisselD, wie ist die Nachfrage nach einzelnen Nutzungsmöglichkeiten? Wie wird die Möglichkeit, die MWST-Abrechnung vollständig elektronisch abwickeln zu können im Vergleich zu anderen Anwendungsmöglichkeiten beurteilt?
- In welche Richtung soll sich die Social Media-Strategie des KMU-Portals entwickeln? Welche Anwendungen stossen heute auf welche Akzeptanz?
- Gibt es relevante Veränderungen bei diesen Haltungen zwischen 2006 und 2011?

Die Stichprobenziehung und die wesentlichen Fragestellungen wurden im Vergleich zu den Vorjahren konstant gehalten, was den Zeitvergleich methodisch erlaubt.

Es wurde eine Erhebung bei einem repräsentativen Querschnitt der Schweizer Firmen erstellt. Mittels computergestützter Telefoninterviews (CATI) wurden Personal- und Finanzverantwortliche der Unternehmen befragt.

- "Mikrounternehmen": 1-9 Beschäftigte: 352 Interviews, Stichprobenfehler: 5.3% (realer Anteil aller Beschäftigter: 26.3%)
- "Kleine Unternehmen": 10-49 Beschäftigte: 287 Interviews, Stichprobenfehler: 5.9% (realer Anteil aller Beschäftigter: 21.2%)
- "Mittlere Unternehmen": 50-249 Beschäftigte: 266 Interviews, Stichprobenfehler: 6.1% (realer Anteil aller Beschäftigter: 19.3%)
- "Grosse Unternehmen": > 250 Beschäftigte: 100 Interviews, Stichprobenfehler: 10% (realer Anteil aller Beschäftigter: 33.2%)

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>2</sup>

---

<sup>2</sup> Wir danken dem Bundesamt für Statistik, vertreten durch Herrn Frédéric von Kessel, für die angenehme Zusammenarbeit.

Die insgesamt 1'005 Interviews wurden zwischen dem 11. Oktober und dem 4. November 2011 geführt. Das Total der Interviews weist eine statistische Fehlerquote von 3.2% auf.

Bei der Befragung sind wir auf keine grösseren Kontaktierungsprobleme gestossen. Die Verweigerungsquote in Mikro- und in Kleinunternehmen ist im Vergleich zu jener der mittleren und grossen Unternehmen leicht höher.

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.

**Tabelle 1: Übersicht über die Module und die Indikatoren der Studie "Firmen und E-Government"**

	2006	2007	2008	2009	2011
<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 Bedeutung Dienste: - Freier Internetzugriff - E-Mail-Konto für Mitarbeitende - Intranet der Firma - Telearbeit, mobile Arbeitsplätze - Mobile Dienste
	Nutzungshäufigkeit Internet	Nutzungshäufigkeit Internet	Nutzungshäufigkeit Internet	Nutzungshäufigkeit Internet	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
<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

<b>Beurteilung, Nutzung und Nachfrage Behörden-Dienstleistungen und –Angebote</b>	Bedeutung Behörden-Angebote: - Sozialversicherungen - Mehrwertsteuer - Steuern - Arbeitsrecht, Personalfragen, Lohnausweis, Arbeitsbedingungen - Import/Export - Gesetzessammlung, generelle Richtlinien - Informationen über Aufträge der Behörden - Wegleitungen Abwicklung Behördengänge - News für Unternehmen - Adressverzeichnisse Verwaltungsstellen - Brancheninformationen - Hintergrundberichte	Bedeutung Behörden-Angebote: - Mehrwertsteuer - Steuern - Arbeitsrecht - Lohnausweis - Anstellung ausl. Arbeitskräfte - Import/Export - Gesetzessammlung - Richtlinien Umwelt/Sicherheit - Informationen über Aufträge der Behörden - Wegleitung Abwicklung Behördengänge - News für Unternehmen - Adressverzeichnisse Verwaltungsstellen - Brancheninformationen - Hintergrundberichte - AHV/IV/EO - BVG, Pensionskasse - Unfallversicherung, SUVA	Bedeutung Behörden-Angebote: - Mehrwertsteuer - Steuern - Arbeitsrecht - Lohnausweis - Anstellung ausl. Arbeitskräfte - Import/Export - Gesetzessammlung - Richtlinien Umwelt/Sicherheit - Informationen über Aufträge der Behörden - Wegleitung Abwicklung Behördengänge - News für Unternehmen - Adressverzeichnisse Verwaltungsstellen - Brancheninformationen - Hintergrundberichte - AHV/IV/EO - BVG, Pensionskasse - Unfallversicherung, SUVA - Melden von Lohndaten	Bedeutung Behörden-Angebote: - Mehrwertsteuer - Steuern - Arbeitsrecht - Lohnausweis - Anstellung ausl. Arbeitskräfte - Import/Export - Gesetzessammlung - Richtlinien Umwelt/Sicherheit - Informationen über Aufträge der Behörden - Wegleitung Abwicklung Behördengänge - News für Unternehmen - Adressverzeichnisse Verwaltungsstellen - Brancheninformationen - Hintergrundberichte - AHV/IV/EO - BVG, Pensionskasse - Unfallversicherung, SUVA - Melden von Lohndaten - Wikis und Diskussionsforen - RSS-Feeds - Mobiler Zugang zu Behördeninfo	Bedeutung Behörden-Angebote: - Mehrwertsteuer - Steuern - Arbeitsrecht - Lohnausweis - Anstellung ausl. Arbeitskräfte - Import/Export - Gesetzessammlung - Richtlinien Umwelt/Sicherheit - Informationen über Aufträge der Behörden - Wegleitung Abwicklung Behördengänge - News für Unternehmen - Adressverzeichnisse Verwaltungsstellen - Brancheninformationen - Hintergrundberichte - AHV/IV/EO - BVG, Pensionskasse - Unfallversicherung, SUVA - Melden von Lohndaten (ELM) - Wikis und Diskussionsforen - RSS-Feeds - Mobiler Zugang zu Behördeninfo - sich mit elektronischem Identitätsausweis auf Behördenplattform anmelden - Amtliche Formulare elektronisch rechtsgültig signieren und online einreichen
	Vereinfachungs- & Verbesserungswünsche	Vereinfachungs- & Verbesserungswünsche	Vereinfachungs- & Verbesserungswünsche	Vereinfachungswünsche	Vereinfachungswünsche

<b>Bedürfnisse gegenüber Online- Behördenangebot</b>				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*
<b>SuisseID*</b>					Kenntnis Bezeichnung Besitz SuisseID Zufriedenheit Nutzung

Die mit \* markierten Fragen wurden im Sinne der Harmonisierung der verschiedenen für den Bund realisierten Projekte im Bereich E-Government, in die Studie integriert. Sie werden auch in die Projekte E-Government und Bevölkerung sowie E-Government und Verwaltung einfließen. In der grafischen Darstellung der Resultate wurde 2011 entschieden, in Trendgrafiken nur noch Items auszuweisen die 2011 auch befragt wurden. Items die zu früheren Zeitpunkten in der Studie waren und 2011 nicht mehr, wurden der Übersicht halber weggelassen.

## 2.2. Bisherige Erkenntnisse

Die in den Jahren 2006 bis 2009 gewonnenen Erkenntnisse lassen sich wie folgt zusammenfassen:

Das Internet ist bei Firmen seit 2006 praktisch flächendeckend verbreitet. Ausnahme sind die Mikrounternehmen, die im Vergleich zu den anderen Unternehmen etwas seltener Zugang zum Internet haben und dieses auch weniger oft einsetzen. Trotzdem sind Internet und die Informationstechnologien im Allgemeinen ein wichtiger Bestandteil im Firmenalltag seit Beginn der Studienreihe. Dies zeigt sich in der Beurteilung verschiedener Online-Dienstleistungen und -Angebote durch die Unternehmen. Die für eine Vielzahl von Online-Dienstleistungen im Jahr 2007 erreichten, guten Mittelwerte, bleiben innert Jahresfrist konstant. Mit anderen Worten: Online-Angebote haben einen festen Stellenwert im Alltag der Unternehmen, besonders dort, wo sie Arbeitsprozesse erleichtern und schneller machen.

Angebote seitens der Behörden sind für die Unternehmen 2006 bis 2009 weniger wichtig als andere Dienstleistungen, wie z.B. Online-Zahlungsverkehr, Computersysteme oder das Internet im Allgemeinen. Die Einschätzung der verschiedenen Möglichkeiten der Behördenkontakte bewegt sich seit 2006 in einem ähnlichen Bereich. Am wichtigsten für die FirmenvertreterInnen ist und bleibt bis 2009 der telefonische Behördenkontakt. Der Online-Behördenkontakt wurde in den vergangenen Jahren aber wichtiger und ist seit 2008 gar leicht bedeutender als der persönliche Behördenkontakt.

Die Nutzung verschiedener elektronischer Behördenangebote und Dienstleistungen war 2007 höher als jene 2006 und stabilisierte sich 2008 auf diesem Niveau und zog erst 2009 weiter an. Auch der Anteil FirmenvertreterInnen, die eine Dienstleistung künftig nutzen möchten, ist im zeitlichen Verlauf bis 2008 mehr oder weniger konstant geblieben, hat sich aber 2009 akzentuiert. Somit wurde das 2008 attestierte Nachfragepotenzial weiter ausgeschöpft. Die Nutzung und auch Nachfrage nach Online-Behördenangeboten variiert je nach Firmengrösse. Seit 2007 haben sich die Beurteilungen deshalb ausdifferenziert. Die Akzeptanz der Nutzung war 2009 klar höher als zuvor, da bestehende elektronische Behördenangebote eine Vertrauensbasis schufen und Nachfrage nach weiteren generierten. Staatliche Angebote im Bereich des Web 2.0 hingegen waren dabei selbst 2009 noch kein reales Bedürfnis.

Seit 2007 waren in erster Linie die elektronischen Angebote der Kantone für die Beurteilung der Online-Dienstleistungen ausschlaggebend. Die hohe Bedeutung der kantonalen Angebote kann auf deren Alltagsrelevanz und -praxis zurückgeführt werden. Vor diesem Hintergrund gingen wir insbesondere bei KMU davon aus, dass sich auch bei Behördenangeboten eine Nutzungsschleife ergeben könnte. Aus der einmaligen Nutzung einer Dienstleistung ergeben sich zusätzlich Bedürfnisse an das Online-Angebot von Behörden. Wenig eingebunden in diese Online-Dynamik waren allerdings bis 2007 die Mikrounternehmen. 2008 zeigte sich diesbezüglich aber eine leichte Veränderung: Auch bei Mikrounternehmen nimmt die Nutzung von Online-Dienstleistungen langsam zu, was sich 2009 bestätigte.

Die Behördenportale sind bei den Unternehmen unterschiedlich gut bekannt. Über die tiefste Bekanntheit verfügt seit 2006 [www.ch.ch](http://www.ch.ch), [www.kmu.admin.ch](http://www.kmu.admin.ch) und [www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch) verfügen demgegenüber in allen vier Jahren über eine grössere Bekanntheit und werden auch häufiger genutzt. Sie sind gut positioniert und bleiben die bekanntesten Angebote auf Bundesebene.

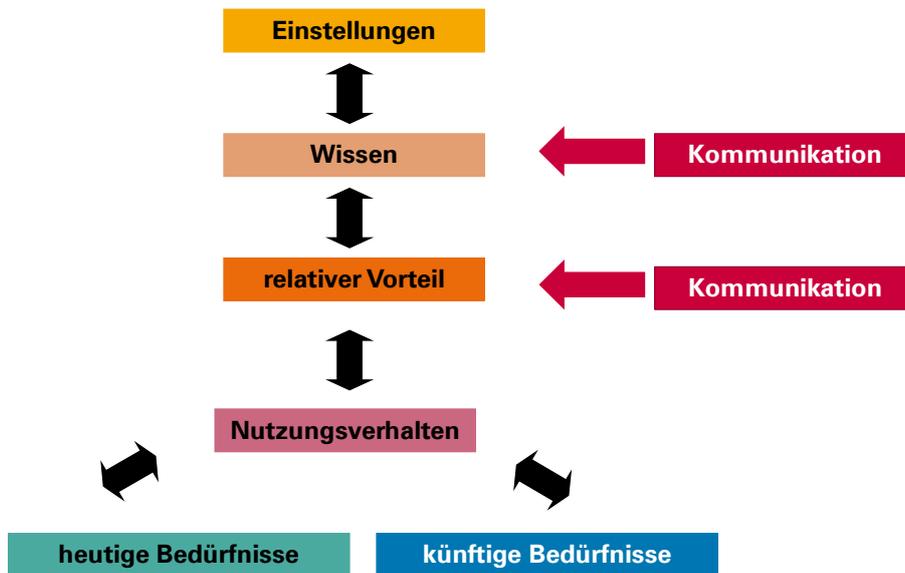
## 2.3. Das Analysemodell

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



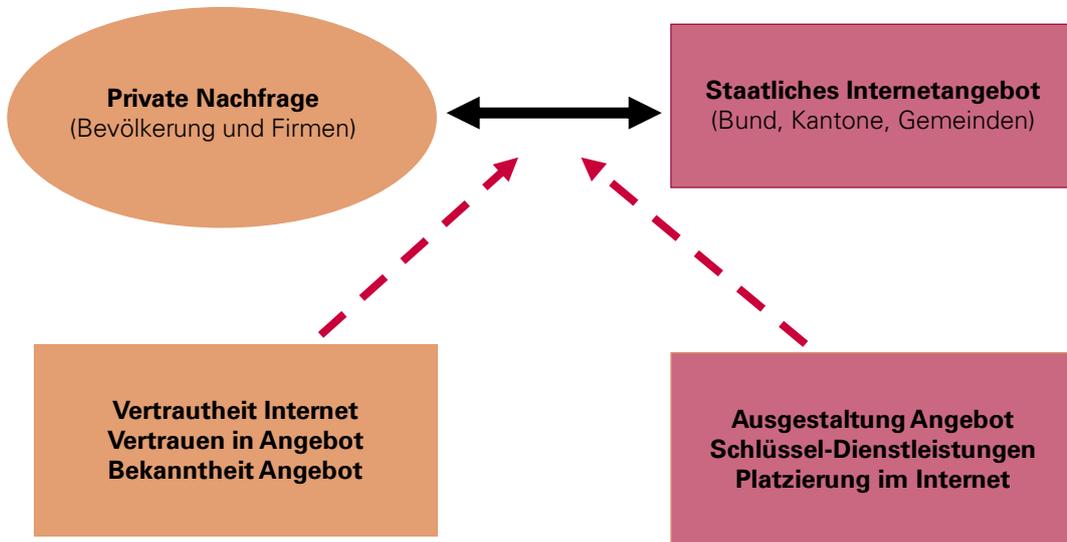
© gfs.bern, Studie Firmen und E-Government 2011

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 z.B. 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.

In 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 Schlüsseldienstleistungen und die Platzierung des Angebots im Internet (z.B. bei Google) die Wechselwirkung zwischen Angebot und Nachfrage beeinflussen.

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



# 3. Befunde

Die Befunde sind wie folgt gegliedert:

- Im ersten Teil werden die Vernetzung der Unternehmen in der Schweiz und deren grundlegende Einstellung gegenüber behördlichen Internetangeboten beschrieben.
- Der zweite Teil untersucht die Bedeutung verschiedener Dienstleistungen und Angebote für die Unternehmerwelt.
- Im dritten Teil stehen die Nutzung und Nachfrage nach spezifischen Behördenangeboten im Zentrum sowie die Beurteilung des staatlichen Online-Angebots.
- Im vierten Teil werden neue Entwicklungen rund um soziale Medien und die SuisseID besprochen.

## 3.1. Internet und Behörden im Berufsalltag

### 3.1.1. Internetzugang und Nutzung

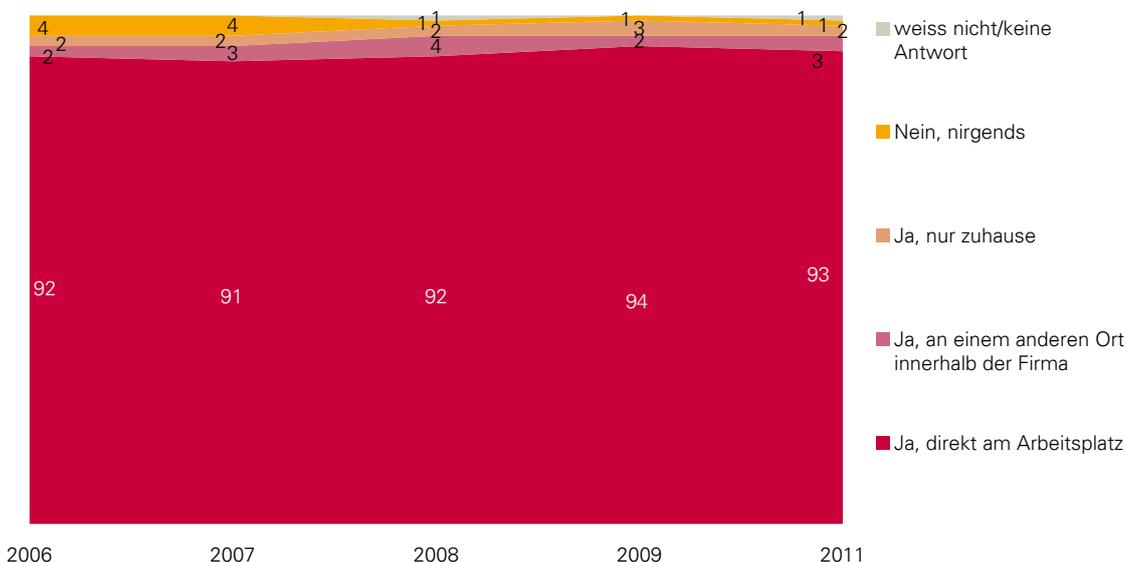
Die Internetverbreitung in der Schweizerischen Unternehmenswelt ist äusserst hoch, um nicht zu sagen flächendeckend. 93 Prozent der befragten FirmenvertreterInnen haben direkt an ihrem Arbeitsplatz Zugriff auf das Internet, 3 Prozent an einem anderen Ort innerhalb der Firma. Nur gerade je 1 Prozent gibt an nirgends oder ausschliesslich zu Hause Zugriff auf das World Wide Web zu haben. Die dynamische Betrachtung zeigt, dass sich diese Anteile seit 2006 höchstens in einer Hinsicht verändert haben: FirmenvertreterInnen, die nirgendwo Zugriff auf das Internet haben sind noch mehr zur Ausnahme geworden als noch 2006.

**Grafik 15:**

### Trend Möglichkeit Zugriff

"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?"

in % befragter FirmenvertreterInnen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = jeweils ca. 1000)

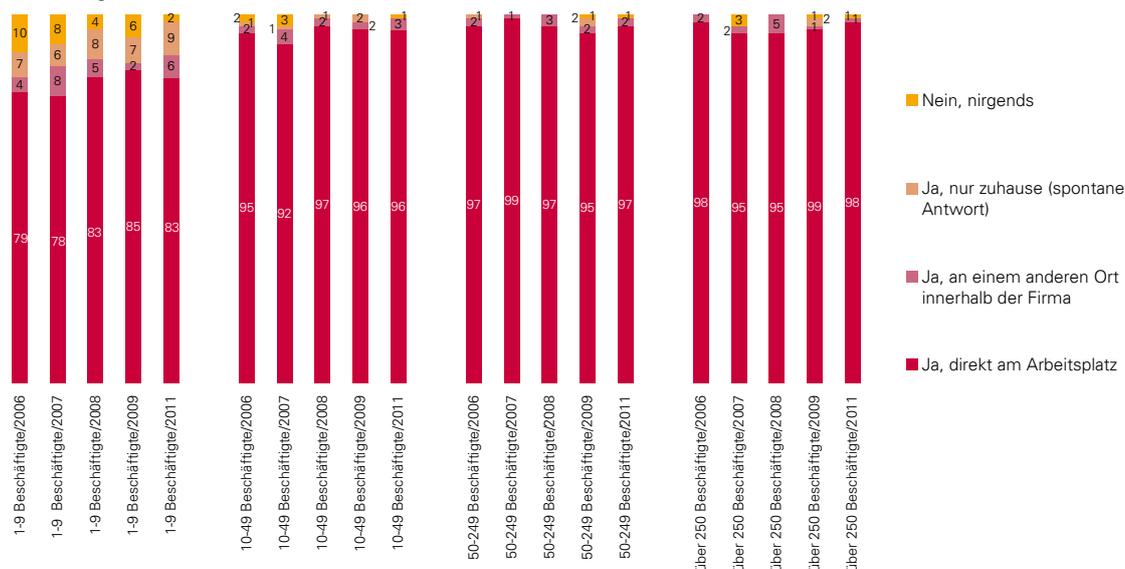
Richtet man die Optik auf Firmengrössen im Trend zeigt sich, dass sich nur ganz kleine Unternehmen mit weniger als 10 Beschäftigten über die Zeit verändert haben. Der Trend ist dabei klar; die Verfügbarkeit von Internet ist bei FirmenvertreterInnen kleinster Unternehmen seit 2006 im Wachsen begriffen. Internet direkt am Arbeitsplatz ist bei Kleinstunternehmen, wenn auch klar mehrheitlich vorhanden, jedoch noch nicht ganz auf dem Niveau grösserer Unternehmen. Seit 2006 klar abgenommen hat der Anteil FirmenvertreterInnen kleinster Unternehmen, die nirgends Zugriff auf das Internet haben (seit 2006 - 8 Prozentpunkte).

**Grafik 16:**

## Trend Möglichkeit Zugriff nach Firmengrösse

"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?"

in % befragter FirmenvertreterInnen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (1-9 Beschäftigte n = 264 / 10-49 Beschäftigte n = 213/ 50-249 Beschäftigte n = 194/ über 250 Beschäftigte n = 334)

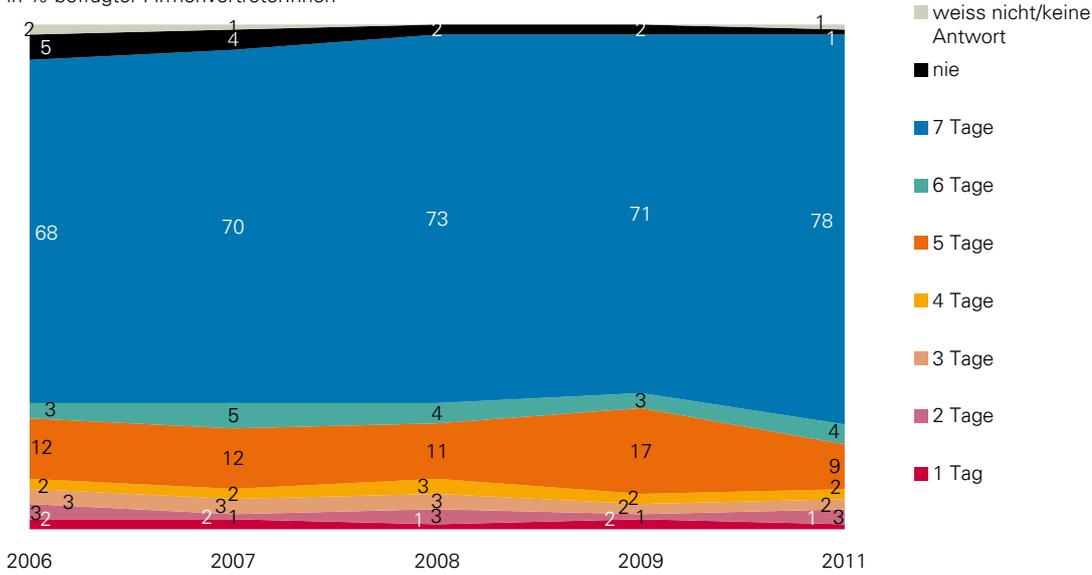
Internetzugang ist somit annähernd flächendeckend vorhanden, sei es privat oder im Geschäft, was auch die Nutzungsangaben der Befragten bestätigen. 2011 gibt gerade ein Prozent der befragten FirmenvertreterInnen an, in den letzten sieben Tagen nie Internet benutzt zu haben. Über drei Viertel geben an, Internet täglich zu nutzen, also auch am Wochenende (78%) und gerade dieser Anteil ist seit 2006 im Zunehmen begriffen (+10 Prozentpunkte seit 2006). Die rein berufliche Nutzung, die 5-Tage Nutzung also, hat hingegen abgenommen und zwar insbesondere seit dem Vorjahr. Diesen Trend in den Kontext der grösseren Verbreitung von Smartphones zu setzen ist naheliegend. Beweisen lässt sich diese Annahme jedoch nicht abschliessend, da keine Angaben zum Besitz von Smartphones vorliegen.

Grafik 17:

## 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?"

in % befragter FirmenvertreterInnen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = jeweils ca. 1000)

Die tägliche Internetnutzung divergiert zwischen verschiedenen Gruppen: In der italienischen Schweiz etwa ist sie klar weniger verbreitet als in den übrigen Landesteilen (ICH 7-Tage-Nutzung: 43%, DCH: 79%, WCH: 81%). Auch machen Frauen signifikant andere Nutzungsangaben als Männer (7-Tage-Nutzung Männer: 82%, Frauen: 74%). Die Unterschiede nach verschiedenen Variablen sind aber, wenn auch signifikant, eher gradueller als fundamentaler Natur, wie man am Beispiel Geschlecht sieht.

### 3.1.2. Kontakt mit den Behörden

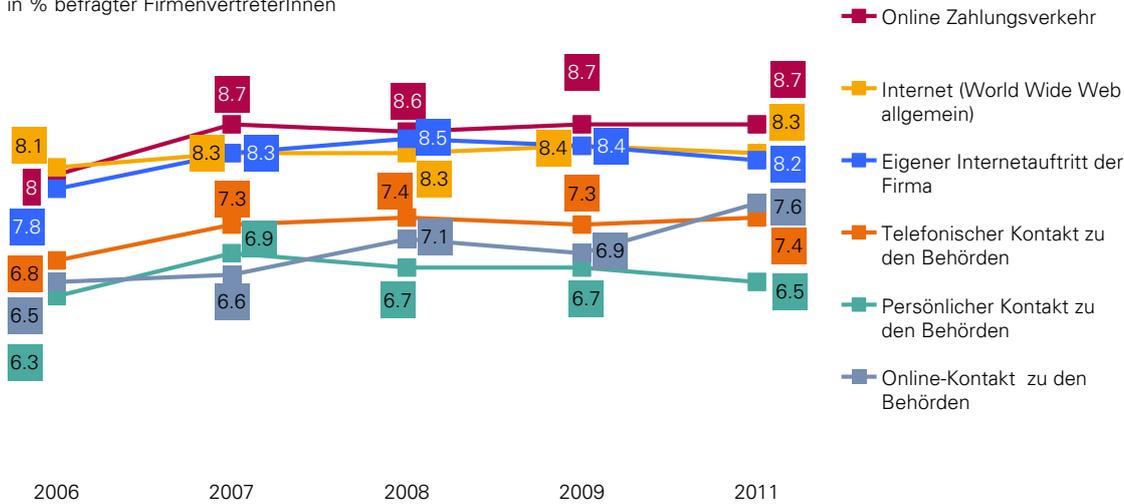
Internet ist im Alltag präsent und wird immer intensiver genutzt, eine Entwicklung die sich auch in Bezug auf den Kontakt mit Behörden zeigt. Erstmals wird nämlich 2011 der elektronische Kontakt mit den Behörden im Mittel wichtiger eingestuft als der telefonische. Seit Beginn der Studienreihe 2006 wurde die telefonische Interaktion mit den Behörden stets wichtiger eingestuft als der persönliche oder der Online Kontakt. Auch bemerkenswert ist der Anstieg der Wichtigkeit des Online Kontakts und zwar lang- wie auch kurzfristig. Sollte es sich 2011 um einen Ausreisser handeln, wird sich dies nächstes Jahr zeigen. Bestätigt sich das Niveau hingegen, kann 2011 als Jahr des definitiven Durchbruchs bezeichnet werden. Bei den übrigen abgefragten Dienstleistungen wird die Wichtigkeit ziemlich konstant eingestuft. Das vierte Jahr in Folge wird der Online-Zahlungsverkehr als am wichtigsten eingestuft, gefolgt vom Internet allgemein und dem Internetauftritt der eigenen Firma.

**Grafik 18:**

## Wichtigkeit Dienstleistungen und Angebote: Mittelwerte

"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



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = jeweils ca. 1000)

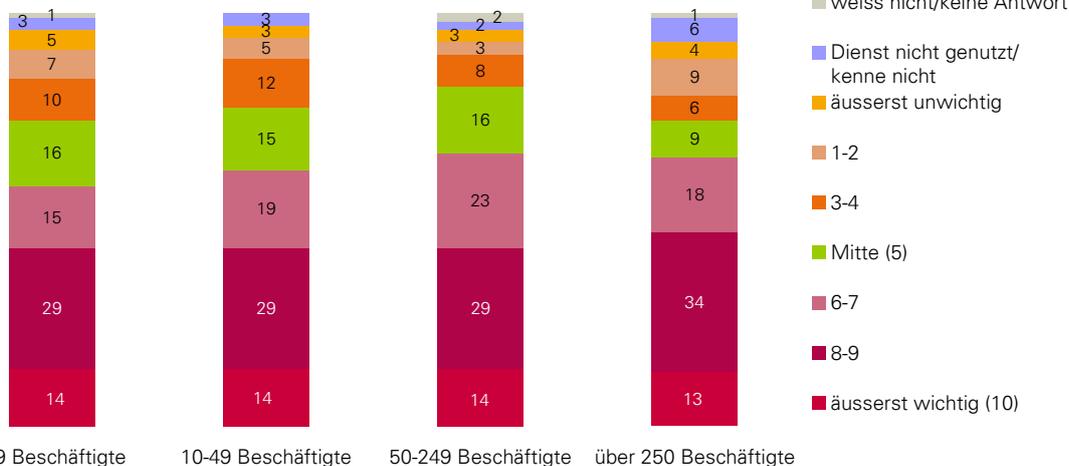
Die Detailbetrachtung der Interaktion von FirmenvertreterInnen mit Behörden zeigt, dass der persönliche Kontakt weiterhin geschätzt und nicht zwingend durch den online Kontakt verdrängt wird. Erstens haben nämlich die Werte der Wichtigkeitseinstufung für den persönlichen Behördenkontakt ihr Niveau seit 2007 annähernd gehalten. Und zweitens wird der persönliche Kontakt von VertreterInnen kleiner, mittlerer und grosser Firmen auch 2011 noch mehrheitlich als tendenziell wichtig eingestuft und zwar umso wichtiger, je grösser die Firma.

**Grafik 19:**

## Wichtigkeit Dienstleistungen und Angebote nach Firmengrösse: Persönlicher 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 "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



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (1-9 Beschäftigte n = 264 / 10-49 Beschäftigte n = 213/ 50-249 Beschäftigte n = 194 / über 250 Beschäftigte n = 334)

Wie schon die dynamische Mittelwertsbetrachtung darlegte, wird der Online Kontakt zu den Behörden aber wichtiger eingestuft und zwar über sämtliche Firmengrössen hinweg und dessen Wichtigkeit wächst mit der Firmengrösse.

**Grafik 21:**

## Filter: Wichtigkeit Dienstleistungen und Angebote nach Firmengrösse: Elektronischer/Online-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 "äusserst unwichtig", 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."

in % befragter FirmenvertreterInnen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (1-9 Beschäftigte n = 258 / 10-49 Beschäftigte n = 212 / 50-249 Beschäftigte n = 189 / über 250 Beschäftigte n = 324)

Das Internet und darin enthaltene elektronische Dienstleistungen sind unabdingbar für die Schweizer FirmenvertreterInnen und haben einen festen Platz im Berufsalltag. Über die Zeit hat nicht nur die Internetnutzung und -verbreitung zugenommen, auch die Wichtigkeit des Internets allgemein und elektronischer Dienstleistungen ist klar anerkannt in der Schweizer Unternehmenswelt. Je grösser dabei eine Firma ist, desto höher ist auch die Nutzung und Wertschätzung elektronischer Dienstleistungen.

### 3.2. Bedeutung und Nutzung von Behörden-dienstleistungen

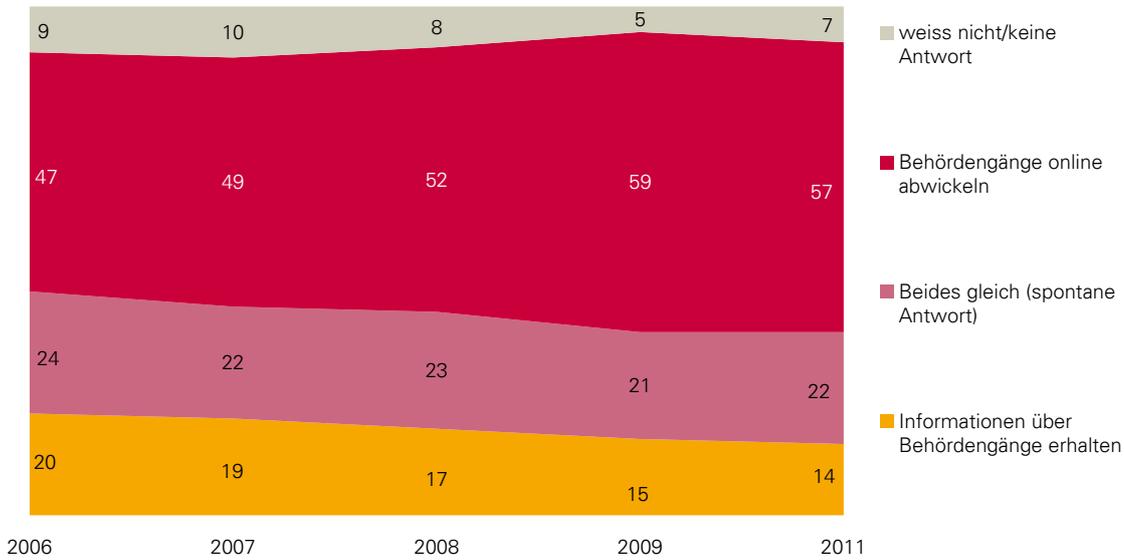
Gefragt nach ihren Wünschen in Bezug auf das Angebot behördlicher Dienstleistungen im Netz äussern die FirmenvertreterInnen eine immer stärkere Präferenz, Behördengänge online abzuwickeln (57%). Das Bedürfnis lediglich Informationen über Behördengänge zu erhalten ist hingegen seit 2006 rückläufig. Der Trend geht also klar über reine Informationsbeschaffung im Netz hinaus.

**Grafik 22:**

## Trend Informationen über Behördengänge/Behördengänge online

"Möchten Sie eher Informationen über Behördengänge erhalten oder eher Behördengänge online abwickeln können?"

in % befragter FirmenvertreterInnen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = jeweils ca. 1000)

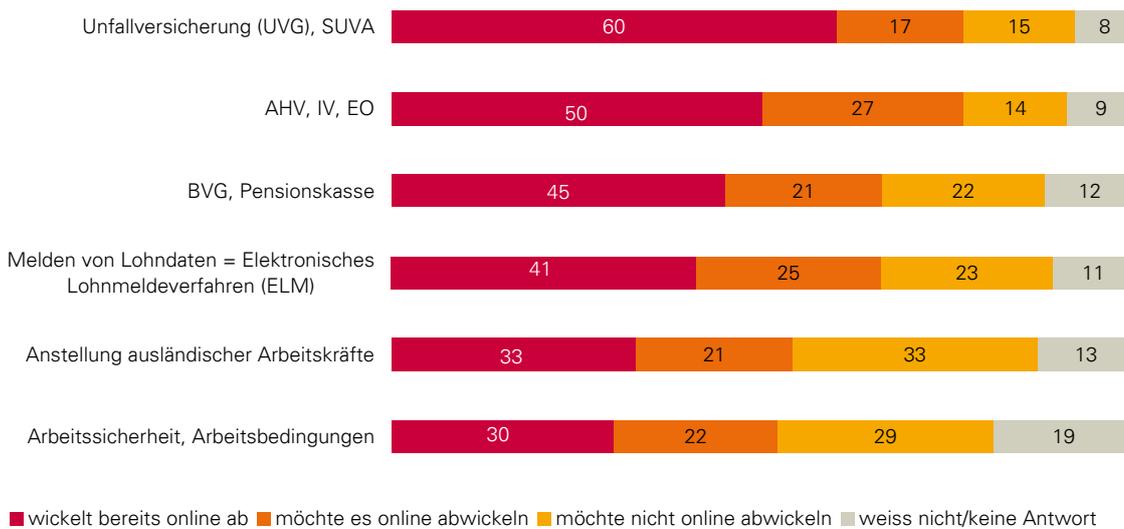
Auch die Angaben zur tatsächlichen Nutzung von Transaktionen die online abgewickelt werden können, zeigen in dieselbe Richtung. Mehrheitlich online abgewickelt werden 2011 die Unfallversicherung sowie die Sozialversicherungen (AHV, IV, EO). Über ein Drittel der FirmenvertreterInnen geben an, die BVG und Pensionskasse (45%), das Melden von Lohndaten (41%), sowie die Anstellung ausländischer Arbeitskräfte (33%) online abzuwickeln.

**Grafik 23:**

## Filter: Abwicklung Transaktionen (1)

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

in % befragter FirmenvertreterInnen, jene, welche Internet in der Firma haben



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (n = 982)

Die Mehrwertsteuer tätigen bisher 23 Prozent der FirmenvertreterInnen online, 34 Prozent äussern jedoch den Wunsch, dies künftig zu tun. Noch mehr Nachfrage besteht einzig dafür, sich mit elektronischem Identitätsnachweis auf Behördenplattformen anzumelden (37% möchte es online abwickeln) oder amtli-

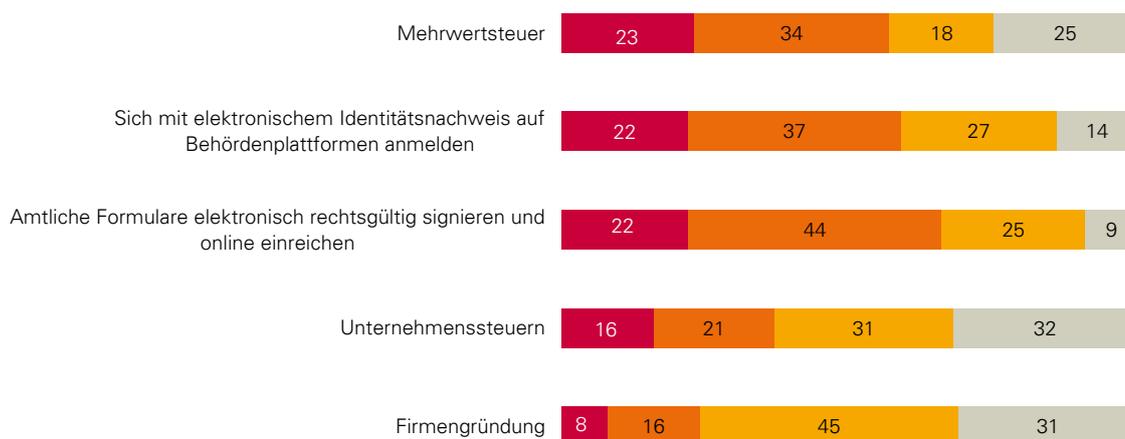
che Formulare rechtsgültig unterschreiben und online einreichen zu können (44% möchte es online abwickeln). Beide Angebote werden bisher erst von 22 Prozent der FirmenvertreterInnen genutzt. Die Unternehmensteuer wickeln 2011 16 Prozent der FirmenvertreterInnen im Netz ab, 31 Prozent sehen hierfür keinen Bedarf. Firmengründungen werden schliesslich nur von 8 Prozent online erledigt, 45 Prozent möchten dies nicht online tätigen. Die Nachfrage ist in diesem Punkt selbstverständlich nicht real abgebildet, da die Befragten sich bereits in etablierten Strukturen bewegen und faktisch keinen Handlungsbedarf in diesem Punkt haben.

**Grafik 24:**

**Filter: Abwicklung Transaktionen (2)**

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

in % befragter FirmenvertreterInnen, jene, welche Internet in der Firma haben



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

© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (n = 982)

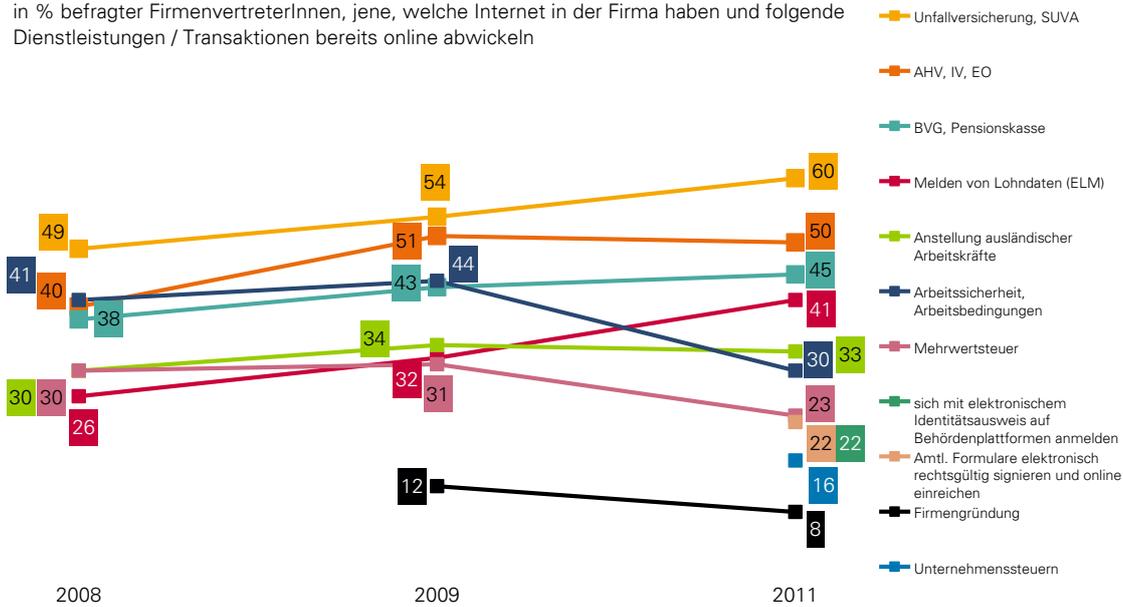
Die Trendbetrachtung der Abwicklung von Transaktion im Netz zeigt, dass im Bereich der Versicherungen klar mehr FirmenvertreterInnen dies heute online tätigen als noch vor drei Jahren (Unfallversicherung: +11 Prozentpunkte, AHV, IV, EO: +10 Prozentpunkte, BVG, Pensionskasse: +7 Prozentpunkte). Der Trend ist einzig in Bezug auf das Melden von Lohndaten noch stärker ausgeprägt (+15 Prozentpunkte). Abgenommen hat hingegen seit der letzten Befragung die online Abwicklung der Mehrwertsteuer (-8 Prozentpunkte) und die Transaktionen rund um Arbeitssicherheit.

**Grafik 25:**

## Trend Filter: Abwicklung Transaktionen

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

in % befragter FirmenvertreterInnen, jene, welche Internet in der Firma haben und folgende Dienstleistungen / Transaktionen bereits online abwickeln



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = jeweils ca. 1000)

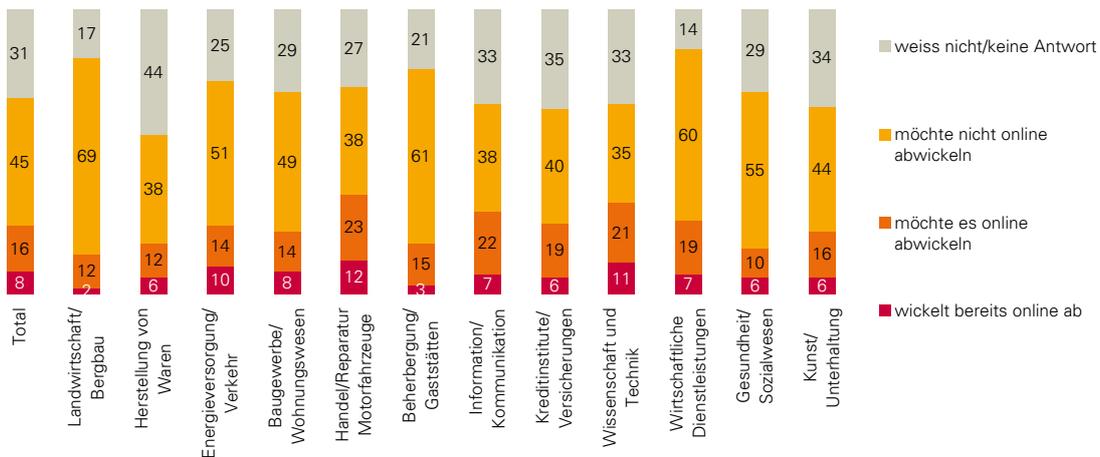
Angebotsseitig interessant sind jene Dienstleistungen und Transaktionen, die heute erst am Rande online getätigt werden, wie etwa Firmengründungen. Die Analyse nach Branchen zeigt, dass dieses Bedürfnis über alle Branchen hinweg wenig besteht, am wenigsten in der Landwirtschaft, am ehesten noch im Bereich Handel und Reparatur von Motorfahrzeugen sowie in der Wissenschaft und der Kommunikationsbranche.

**Grafik 26:**

## Filter: Abwicklung Transaktionen nach Branchen: Firmengründung

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

in % befragter BranchenvertreterInnen, jene, welche Internet in der Firma haben



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (n =985)

(Landwirtschaft/Bergbau n = 42, Herstellung von Waren n = 209, Energieversorgung/Verkehr n = 31, Baugewerbe/Wohnungswesen n = 107, Handel/Reparatur Motorfahrzeuge n = 141, Beherbergung/Gaststätten n = 52, Information und Kommunikation n = 34, Kreditinstitute/Versicherungen n = 35, Wissenschaft und Technik n = 121, Wirtschaftliche Dienstleistungen n = 39, Gesundheit/Sozialwesen n = 141, Kunst/Unterhaltung n = 33)

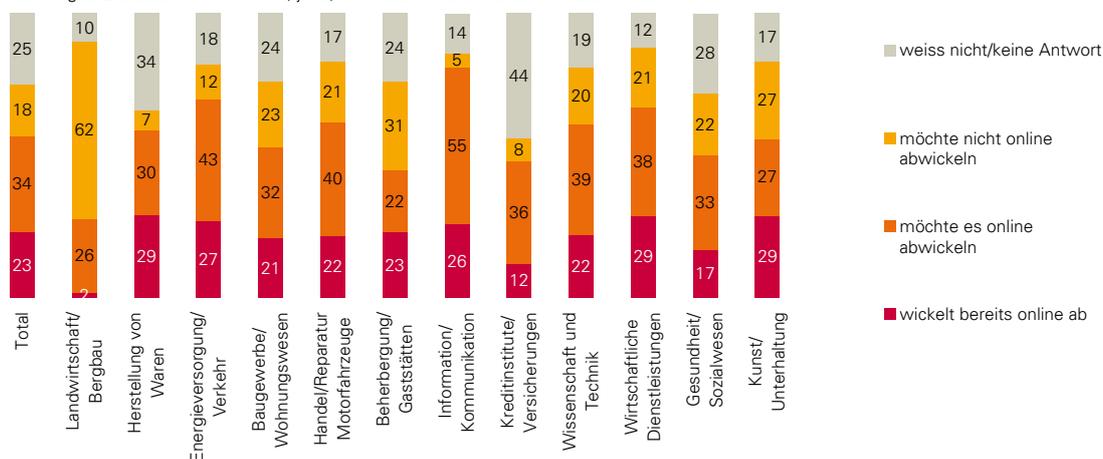
Die Mehrwertsteuer würden hingegen FirmenvertreterInnen diverser Branchen gerne online tätigen. In der Kommunikationsbranche wird dieses Bedürfnis gar mehrheitlich zum Ausdruck gebracht.

**Grafik 27:**

## Filter: Abwicklung Transaktionen nach Branchen: Mehrwertsteuer

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

in % befragter BranchenvertreterInnen, jene, welche Internet in der Firma haben



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (n =985)

(Landwirtschaft/Bergbau n = 42, Herstellung von Waren n = 209, Energieversorgung/Verkehr n = 31, Baugewerbe/Wohnungswesen n = 107, Handel/Reparatur Motorfahrzeuge n = 141, Beherbergung/Gaststätten n = 52, Information und Kommunikation n = 34, Kreditinstitute/Versicherungen n = 35, Wissenschaft und Technik n = 121, Wirtschaftliche Dienstleistungen n = 39, Gesundheit/Sozialwesen n = 141, Kunst/Unterhaltung n = 33)

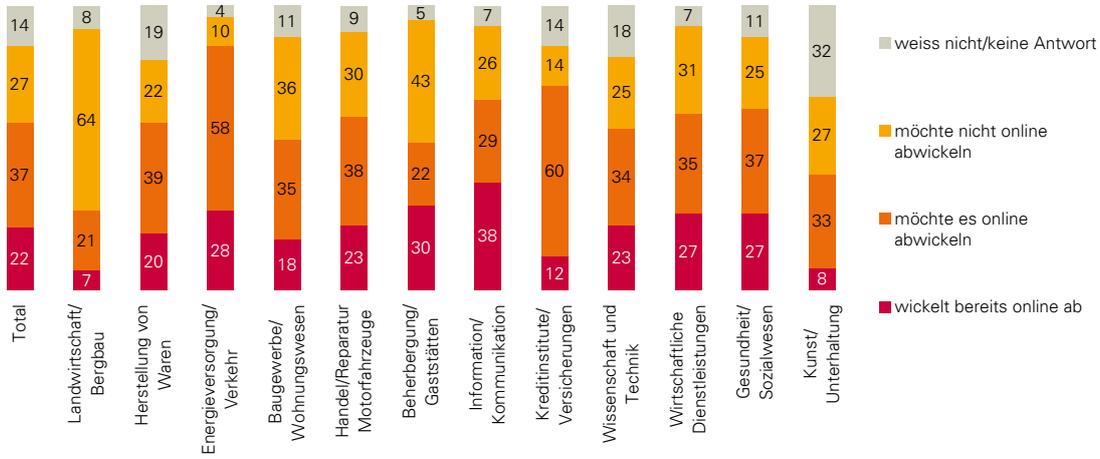
Der Informations- und Kommunikationsbranche kann in Bezug auf die Online-Abwicklung von Transaktionen eine gewisse Vorreiterrolle zugeschrieben werden, wie die nächsten beiden Grafiken zeigen. 38 Prozent der FirmenvertreterInnen dieser Branche geben an, sich bereits heute mit einem elektronischen Identitätsnachweis auf Behördenplattformen anzumelden und weitere 29 Prozent möchten es ihnen gleich tun. Das Gegenstück dazu bildet die Landwirtschaftsbranche; mehrheitliche 64 Prozent von FirmenvertreterInnen dieser Branche äussern in diesem Punkt kein Bedürfnis.

**Grafik 28:**

**Filter: Abwicklung Transaktionen nach Branchen: Sich mit elektr. Identitätsnachweis aus Behördenplattformen anmelden**

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

in % befragter BranchenvertreterInnen, jene, welche Internet in der Firma haben



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (n =985)

(Landwirtschaft/Bergbau n = 42, Herstellung von Waren n = 209, Energieversorgung/Verkehr n = 31, Baugewerbe/Wohnungswesen n = 107, Handel/Reparatur Motorfahrzeuge n = 141, Beherbergung/Gaststätten n = 52, Information und Kommunikation n = 34, Kreditinstitute/Versicherungen n = 35, Wissenschaft und Technik n = 121, Wirtschaftliche Dienstleistungen n = 39, Gesundheit/Sozialwesen n = 141, Kunst/Unterhaltung n = 33)

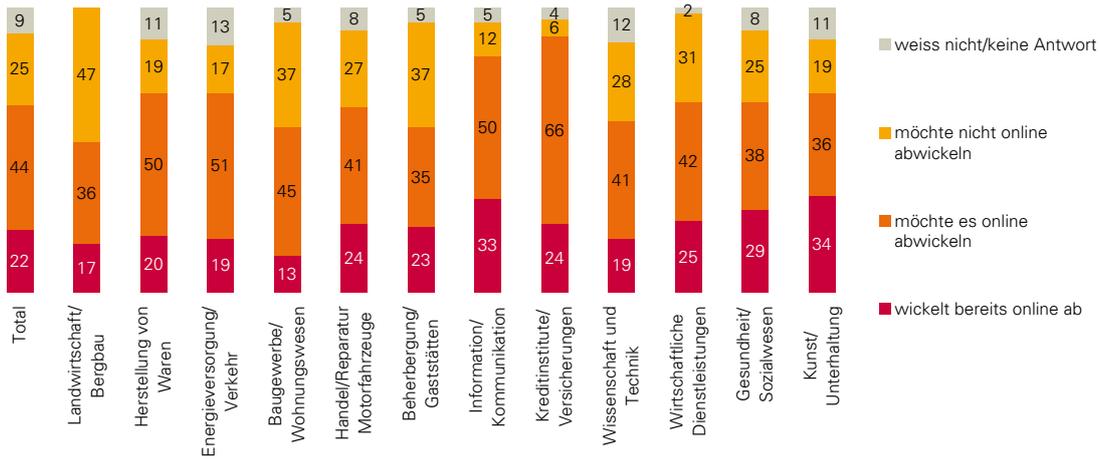
Die Nachfrage amtliche Formulare elektronisch und rechtsgültig zu unterschreiben ist über alle Branchen hinweg vorhanden, in vier Branchen gar mehrheitlich.

**Grafik 29:**

**Filter: Abwicklung Transaktionen nach Branchen: Amtliche Formulare elektronisch rechtsgültig signieren und online einreichen**

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

in % befragter BranchenvertreterInnen, jene, welche Internet in der Firma haben



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November (n =985)

(Landwirtschaft/Bergbau n = 42, Herstellung von Waren n = 209, Energieversorgung/Verkehr n = 31, Baugewerbe/Wohnungswesen n = 107, Handel/Reparatur Motorfahrzeuge n = 141, Beherbergung/Gaststätten n = 52, Information und Kommunikation n = 34, Kreditinstitute/Versicherungen n = 35, Wissenschaft und Technik n = 121, Wirtschaftliche Dienstleistungen n = 39, Gesundheit/Sozialwesen n = 141, Kunst/Unterhaltung n = 33)

Die Frage nach gewünschten Vereinfachungen des Online-Angebots zeigt indirekt, dass die Nachfrage mit dem Angebot wächst. Am ehesten werden nämlich gerade in den meist genutzten Angeboten Vereinfachungen gewünscht, viel Neues, was über die angefragten Transaktionen hinausgehen würde, wird in dieser offenen Frage nicht gewünscht. Der hohe Anteil an weiss nicht (64%)

kann einerseits als Indiz für Zufriedenheit mit bestehenden Angeboten gewertet werden. Andererseits kann dieser Anteil aber auch als Zeichen für eine angebotsseitig generierte Nachfrage stehen.

**Grafik 30:**

## Dringend gewünschte Vereinfachung Online-Angebot

"Können Sie mir spontan sagen, wo Ihr Unternehmen am dringendsten eine Vereinfachung des Online-Angebots wünscht?"

in % befragter FirmenvertreterInnen (Mehrfachnennungen)



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = 1005)

Die Ausführungen zur Nutzung von online Angeboten haben gezeigt, dass insbesondere Transaktionen und Dienstleistungen rund um Versicherungen online getätigt werden. Auch bestehen unterschiedliche Bedürfnisse nach Branchen, wobei die Informations- und Kommunikationsbranche als Vorreiterin auffällt, die Landwirtschaftsbranche hingegen weniger Bedürfnisse für Online- Dienstleistungen äussert.

## 3.3. Zufriedenheit mit dem Angebot

### 3.3.1. Kundenfreundlichkeit der Verwaltung

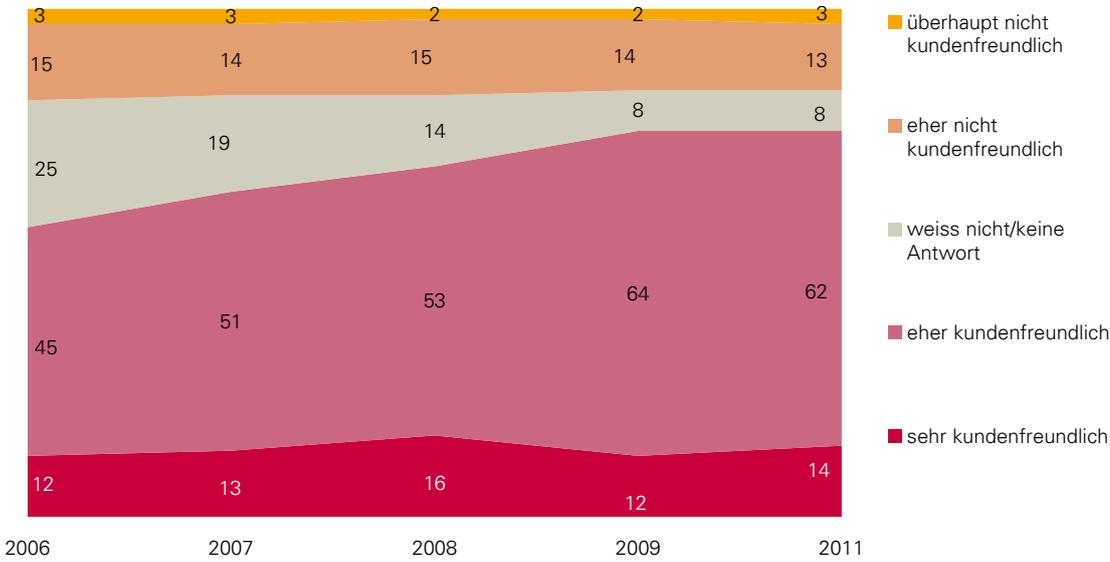
Die Kundenfreundlichkeit der Verwaltung allgemein wird positiv beurteilt. Über drei Viertel der Befragten sind damit mindestens eher zufrieden, stabile 16 Prozent sind tendenziell unzufrieden. Verändert hat sich über die Zeit dabei vorwiegend der Anteil des Unwissens zugunsten von positiven Einschätzungen.

**Grafik 31:**

## Trend Kundenfreundlichkeit der Verwaltung

"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, Oktober/November 2011 (N = jeweils ca. 1000)

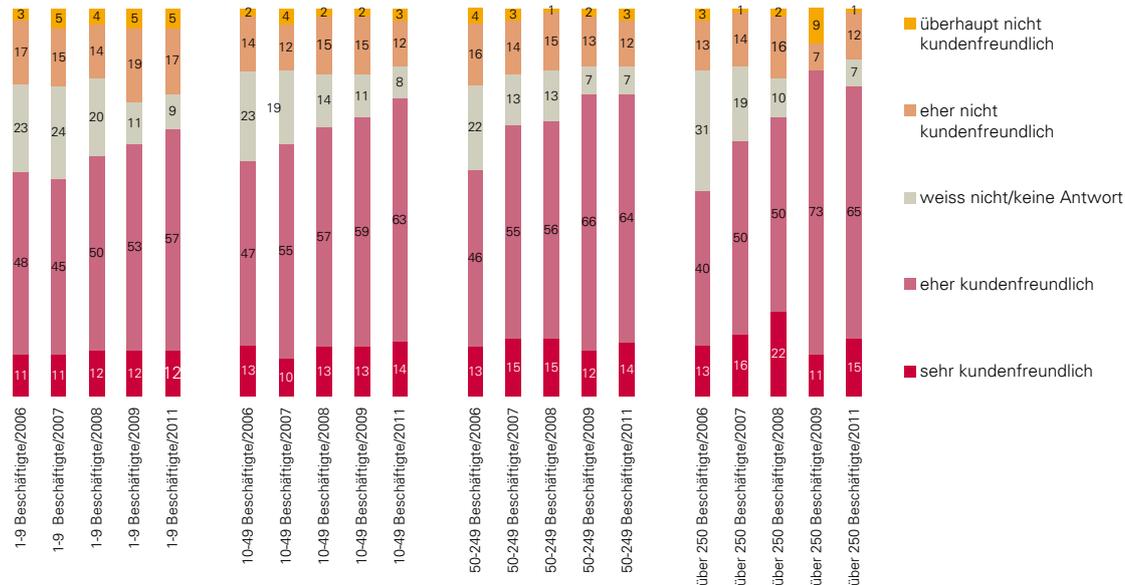
Dieser Trend bestätigt sich über alle Firmengrössen hinweg. Insbesondere die Anteile tendenzieller Zufriedenheit sind seit 2006 bei Firmen aller Grössen klar angestiegen. Der Sprung ist dabei bei ganz grossen Firmen am deutlichsten ausgeprägt.

**Grafik 32:**

## 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, Oktober/November 2011 (1-9 Beschäftigte n = 264 / 10-49 Beschäftigte n = 213 / 50-249 Beschäftigte n = 194 / über 250 Beschäftigte n = 334)

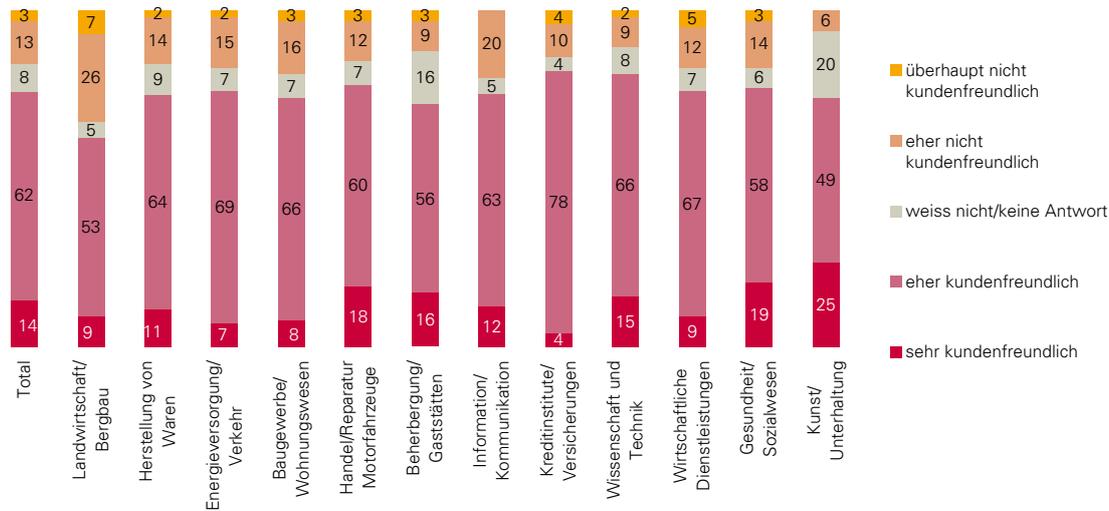
Nach Branchen betrachtet zeigen sich graduelle Unterschiede, jedoch keine grundlegenden.

**Grafik 33:**

## 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, Oktober/November 2011 (N = 1005)

(Landwirtschaft/Bergbau n = 43, Herstellung von Waren n = 213, Energieversorgung/Verkehr n = 33, Baugewerbe/Wohnungswesen n = 108, Handel/Reparatur Motorfahrzeuge n = 145, Beherbergung/Gaststätten n = 55, Information und Kommunikation n = 35, Kreditinstitute/Versicherungen n = 35, Wissenschaft und Technik n = 124, Wirtschaftliche Dienstleistungen n = 39, Gesundheit/Sozialwesen n = 142, Kunst/Unterhaltung n = 33)

### 3.3.2. Das Internetangebot verschiedener Verwaltungsebenen

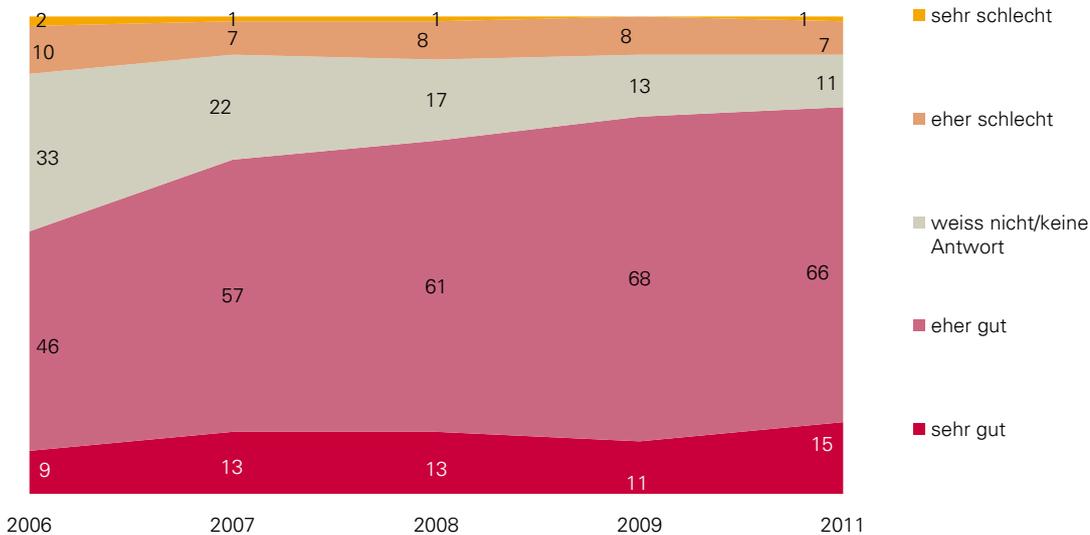
Derselbe Anstieg der Werte tendenzieller Zufriedenheit auf Kosten des Anteils an Unsicherheit, wie er in Bezug auf die Kundenfreundlichkeit der Verwaltung beschrieben wurde, ist auch im Zusammenhang mit der Beurteilung des Internetangebots der staatlichen Verwaltung zu finden. 2011 befinden 81 Prozent der Befragten das Internetangebot der staatlichen Verwaltung als mindestens eher gut. Dieser Anteil ist seit Beginn der Studienreihe um beträchtliche 26 Prozentpunkte angestiegen und es ist naheliegend die gestiegene Kundenzufriedenheit vor diesem Hintergrund zu lesen.

Grafik 34:

## 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?"

in % befragter FirmenvertreterInnen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = jeweils ca. 1000)

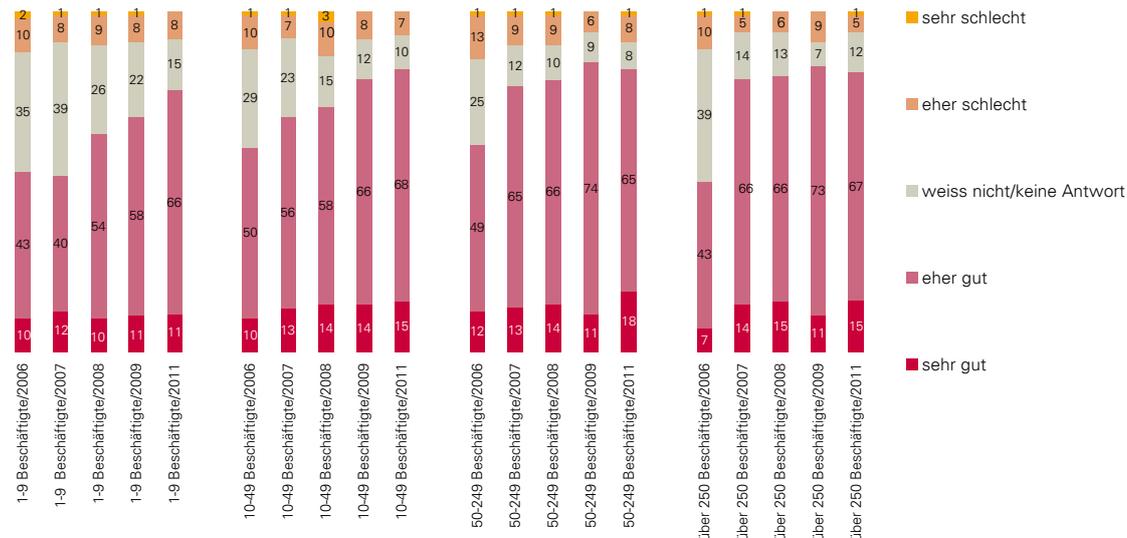
Während die Einschätzungen VertreterInnen grösserer Firmen schon seit 2007 auf hohem Niveau positiv sind und sich seither wenig bewegt haben, ist für kleinere Firmen ein bisher stetig positiver Trend auszumachen. 2011 erreicht das Niveau positiver Einschätzungen von VertreterInnen kleiner Firmen erstmals das Niveau jener der grossen Firmen.

Grafik 35:

## Trend Beurteilung Internetangebot der staatlichen Verwaltung insgesamt nach Firmengrösse

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

in % befragter FirmenvertreterInnen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (1-9 Beschäftigte n = 213 / 10-49 Beschäftigte n = 194 / über 250 Beschäftigte n = 334)

Der Trend der gestiegenen Zufriedenheit mit dem Internetangebot bestätigt sich über alle Verwaltungseinheiten hinweg, wenn auch nicht immer gleich deutlich ausgeprägt. Das Internetangebot der Verwaltung, der Gemeinde oder Stadt stufen 70 Prozent der FirmenvertreterInnen als mindestens eher gut ein,

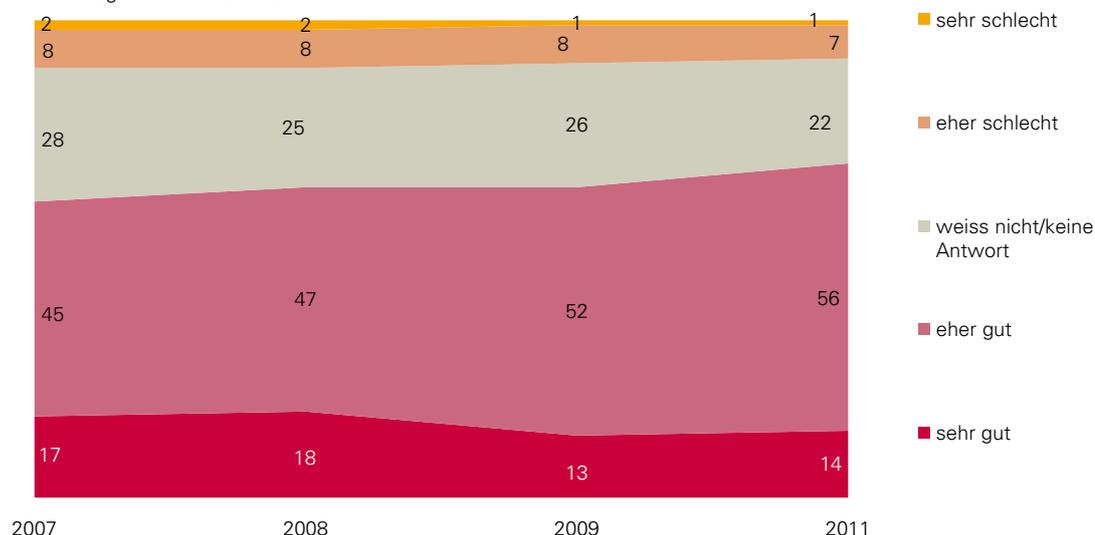
22 Prozent machen keine Angabe dazu und 8 Prozent befinden es für mindestens eher schlecht.

**Grafik 36:**

## 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?"

in % befragter FirmenvertreterInnen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = jeweils ca. 1000)

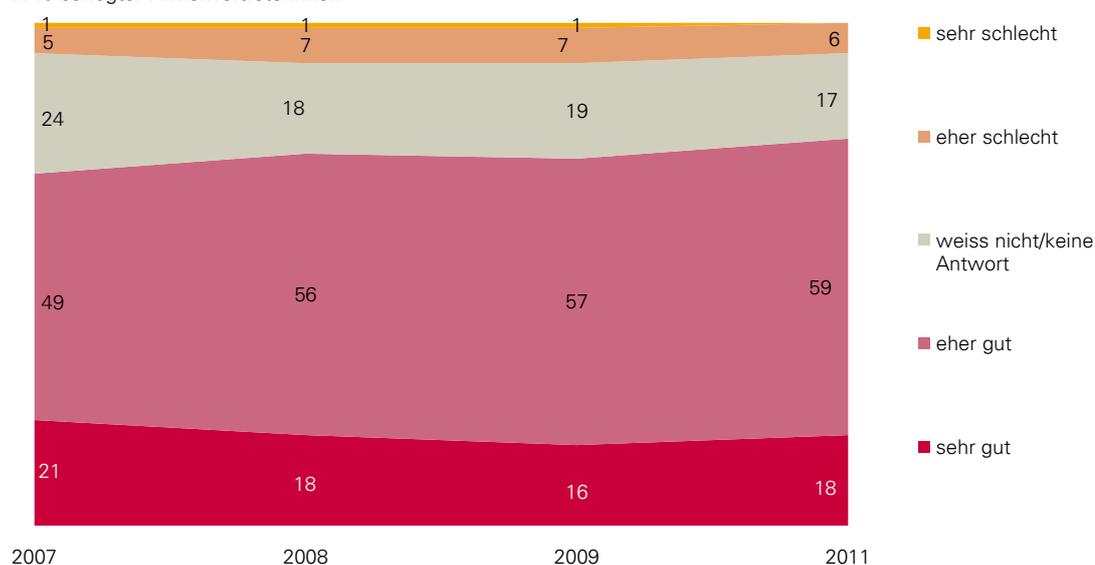
Mit dem Internetangebot der kantonalen Verwaltung sind die FirmenvertreterInnen noch etwas zufriedener als mit jener der Gemeinde (77% sehr und eher positiv), allerdings ist hier der Trend einer Verbesserung der Einschätzungen am wenigsten vorhanden. Dies erklärt sich allerdings eher durch die hohen Einstiegswerte in dieser Frage, äusserten doch bereits 2007 70 Prozent der Befragten eine positive Meinung.

**Grafik 37:**

## 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?"

in % befragter FirmenvertreterInnen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = jeweils ca. 1000)

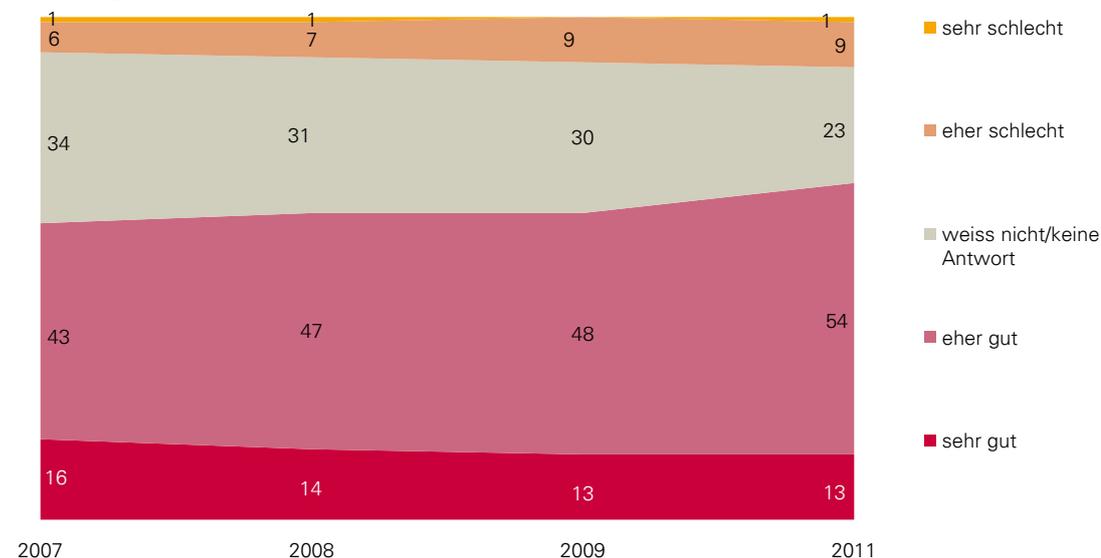
Das Internetangebot der Verwaltung des Bundes wird ebenfalls mehrheitlich als eher gut eingestuft (67% sehr und eher gut), allerdings sind hier die Anteile negativer Einschätzungen als einzige Verwaltungseinheit leicht angestiegen seit 2007. Weiter ist die Zufriedenheit mit dem Internetangebot des Bundes weniger stark ausgeprägt als mit jenem der Gemeinde oder des Kantons.

**Grafik 38:**

## 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?"

in % befragter FirmenvertreterInnen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = jeweils ca. 1000)

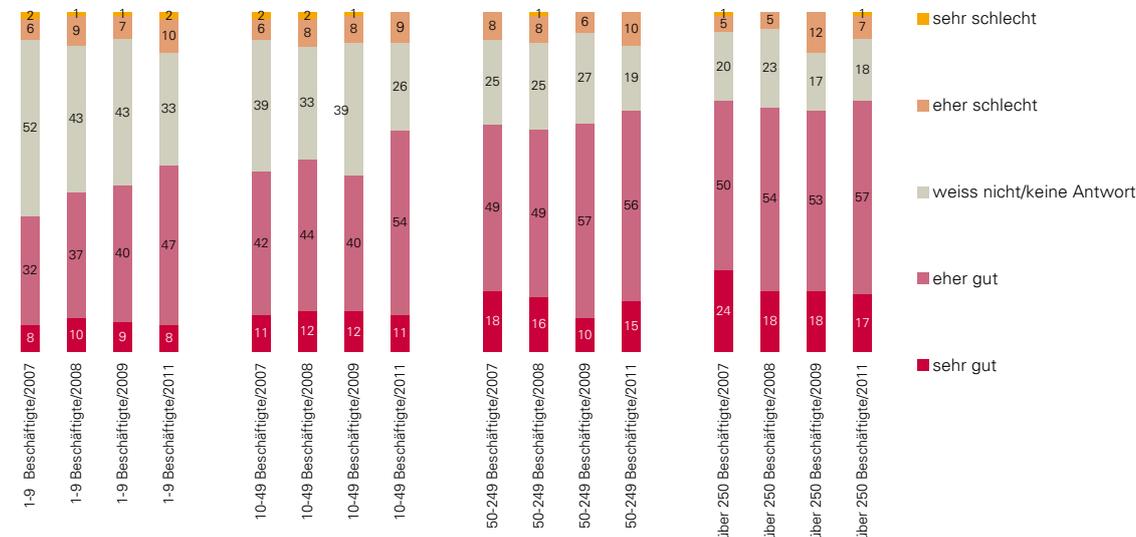
Nach Firmengrösse betrachtet zeigt sich, dass insbesondere kleine Firmen mit dem Internetangebot des Bundes weniger zufrieden sind. Allerdings sind auch die Einschätzungen von VertreterInnen kleinster Firmen 2011 erstmals mehrheitlich positiv.

**Grafik 39:**

## Trend Beurteilung Internetangebot der Verwaltung des Bundes 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, Oktober/November 2011 (1-9 Beschäftigte n =264 / 10-49 Beschäftigte n =213 / 50-249 Beschäftigte n = 194 / über 250 Beschäftigte n = 334)

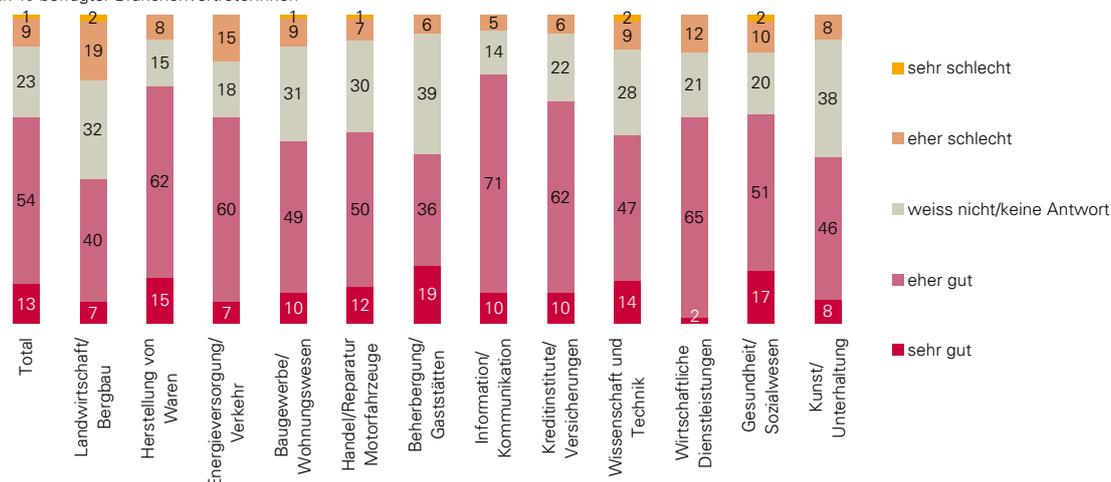
Die Zufriedenheitswerte variieren auch nach Branchen, wobei die Landwirtschaftsbranche als einzige nur in relativer Mehrheit zufrieden ist mit dem Internetangebot der Verwaltung des Bundes. Die grösste Zufriedenheit äussern VertreterInnen aus dem Bereich der Herstellung von Waren und der Informations- und Kommunikationsbranche.

**Grafik 40:**

## 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, Oktober/November 2011 (N = 1005) (Landwirtschaft/Bergbau n = 43, Herstellung von Waren n = 213, Energieversorgung/Verkehr n = 33, Baugewerbe/Wohnungswesen n = 108, Handel/Reparatur Motorfahrzeuge n = 145, Beherbergung/Gaststätten n = 55, Information und Kommunikation n = 35, Kreditinstitute/Versicherungen n = 35, Wissenschaft und Technik n = 124, Wirtschaftliche Dienstleistungen n = 39, Gesundheit/Sozialwesen n = 142, Kunst/Unterhaltung n = 33)

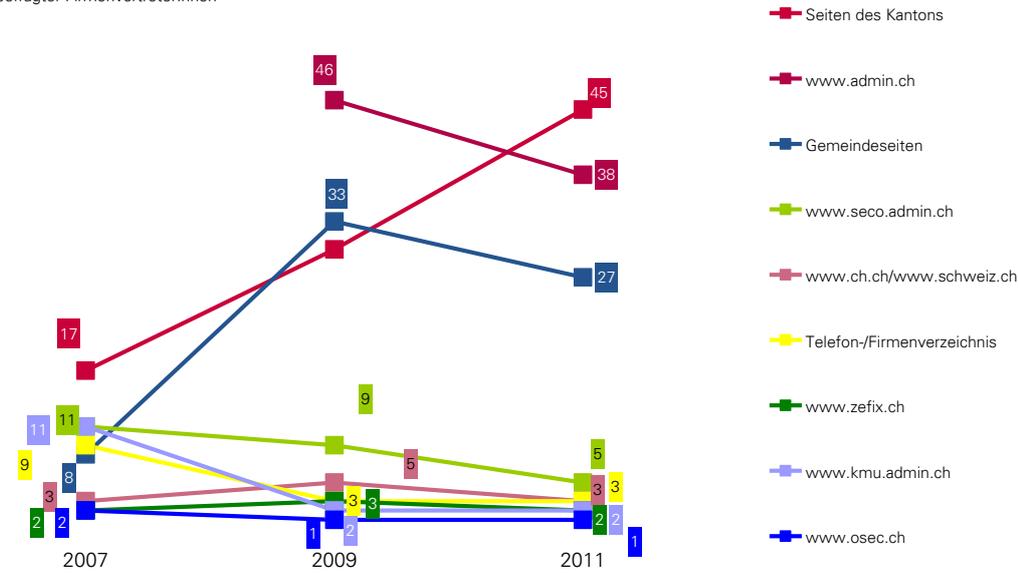
Um gemachte Angaben etwas einbetten zu können, respektive herauszufinden woran die Befragten konkret denken, wenn sie Angaben zu behördlichen Online-Dienstleistungen und Angeboten im Internet machen, wurde gefragt welche Behörden-Seiten bekannt sind. Diese Bekanntheit wurde offen und ungestützt erfragt und passt zum Bild der gemachten Angaben zur Zufriedenheit. Am häufigsten genannt werden Kantonsseiten (45%) und zwar klar häufiger als noch 2007 (+38 Prozentpunkte). Die Kenntnis kantonaler Seiten ist hoch, ebenso wie die Zufriedenheit mit solchen. Es scheint als ob Schweizer FirmenvertreterInnen am ehesten auf kantonalen Internetseiten verkehren und diese auch schätzen. [www.admin.ch](http://www.admin.ch) wird am zweithäufigsten genannt und im Vergleich zu 2009 weniger oft (38%, -8 Prozentpunkte). An dritter Stelle folgen annähernd stabil Gemeindeseiten (27%). Die Website des Staatssekretariats für Wirtschaft ist 5 Prozent der Befragten auf Anhieb bekannt, Telefon- und Firmenverzeichnisse sowie [www.ch.ch](http://www.ch.ch) sind je drei Prozent der Befragten bekannt. Die Internetseite des zentralen Firmenindexes, [www.zefix.ch](http://www.zefix.ch) (2%), von [www.kmu.admin.ch](http://www.kmu.admin.ch) (2%) und der Osec (1%) sind spontan nur wenig geläufig.

**Grafik 41:**

## Trend Spontane Nennung von Internet-Seiten

"Können Sie spontan eine oder mehrere Internet-Seiten von Behörden nennen? Welche Seite können Sie mir nennen?"

in % befragter FirmenvertreterInnen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = jeweils ca. 1000)

Das Bild ändert sich ziemlich, wenn man die FirmenvertreterInnen gestützt nach der Kenntnis verschiedener Webseiten fragt. Auf diese Weise geben 61 Prozent von ihnen an, die Seite des Seco zu kennen, 35 Prozent jene von www.kmu.admin.ch, 25 Prozent kennen www.ch.ch und 10 Prozent www.SuisseID.ch.

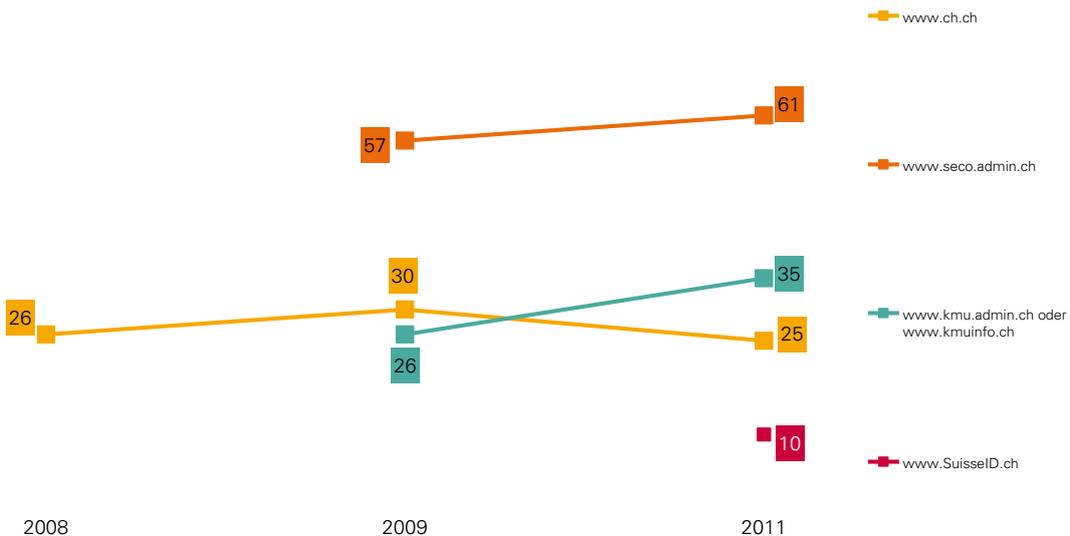
**Grafik 42:**

## Trend Kenntnis Websites

"Kennen Sie die folgenden Seiten?"

= Gestützte Bekanntheit

in % befragter FirmenvertreterInnen, welche die jeweilige Seite kennen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = jeweils ca. 1000)

Die Zufriedenheit mit dem Internetangebot der Verwaltung ganz allgemein ist hoch und in den letzten Jahren gestiegen. Dasselbe gilt für das Internetangebot der verschiedenen Verwaltungsebenen, wobei die Kantone hier am besten abschneiden, der Bund am schlechtesten. Die klar angestiegene Zufriedenheit mit der Kundenfreundlichkeit der Verwaltung allgemein (Kapitel 3.3.1) kann

durchaus vor dem Hintergrund der Entwicklung des staatlichen Internetangebots gelesen werden, das in ähnlichem Masse gut und immer besser beurteilt wird.

### 3.3.3. Nützlichkeit von Online-Angeboten

Die Nützlichkeit verschiedener Online-Angebote wurde bereits im Rahmen des wichtigsten in Kürze diskutiert, soll an dieser Stelle aber um eine Betrachtungsebene erweitert werden. Das Alter erwies sich in dieser Frage als diskriminierende Grösse, insbesondere in Bezug auf neuere Angebote. Klassische und alltagsnahe Angebote wie die Online-Abwicklung amtlicher Bewilligungen, die digitale Signatur und die Online-Abwicklung der Mehrwertsteuer werden von Personen zwischen 30 und 49 Jahren, Personen also die mitten im Berufsleben stehen, als nützlicher eingestuft als von jüngeren und älteren Personen. FirmenvertreterInnen, die über 60 Jahre alt sind, befinden sämtliche Online-Angebote als weniger nützlich als jüngere FirmenvertreterInnen. Wer also den Grossteil seines Berufslebens ohne Internetdienstleistungen ausgekommen ist, sieht auch heute den Nutzen weniger deutlich. Nichtsdestotrotz sehen auch die ältesten FirmenvertreterInnen mehrheitlich einen Nutzen für die Online-Abwicklung amtlicher Bewilligungen, die digitale Signatur und die Online-Abwicklung der Mehrwertsteuer. Für alle übrigen Angebote ist dies nicht der Fall.

**Grafik 43:**

#### Nützlichkeit Online-Angebote nach Alter (1)

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

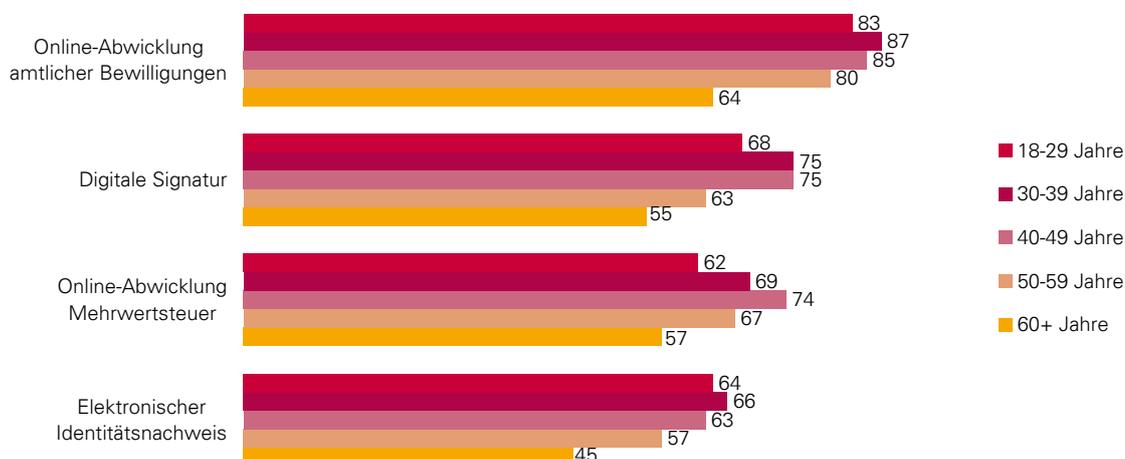
**Online-Abwicklung amtlicher Bewilligungen** "Vollständige Online-Abwicklung von amtlichen Bewilligungen."

**Digitale Signatur** "Digitale Signatur, mit der ich Dokumente elektronisch rechtsgültig unterschreiben kann."

**Online-Abwicklung Mehrwertsteuer** "Vollständige Online-Abwicklung der Mehrwertsteuer."

**Elektronischer Identitätsnachweis** "Elektronischer Identitätsnachweis, der wie meine Identitätskarte im Internet funktioniert."

in % befragter FirmenvertreterInnen (sehr nützlich und eher nützlich)



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = 1005)

Erwähnenswert ist auch die jüngste Alterskohorte und zwar insbesondere, wenn es um neuere Angebote geht. Mit Ausnahme der jüngsten Altersgruppe sieht niemand mehrheitlichen Nutzen für offizielle staatliche Diskussionsplattformen und auch in Bezug auf Apps für Smartphones und Profile auf sozialen Netzwerken sehen die FirmenvertreterInnen unter 30 Jahren mehr Nutzen als ihre älteren KollegInnen.

**Grafik 44:**

## Nützlichkeit Online-Angebote nach Alter (2)

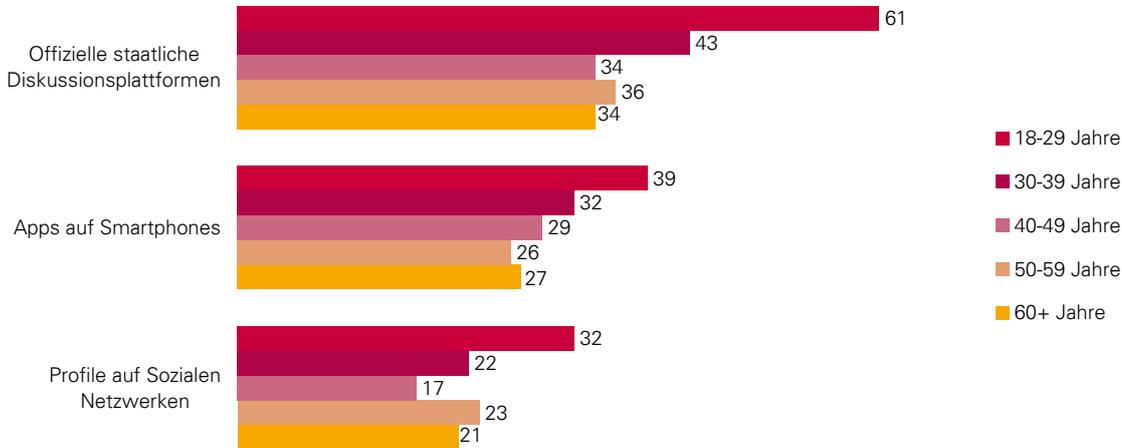
"Finden Sie die folgenden elektronischen Online-Angebote sehr nützlich, eher nützlich, eher nicht nützlich oder überhaupt nicht nützlich?"

**Offizielle staatliche Diskussionsplattformen** "Offizielle staatliche Diskussionsplattformen, wo sich Nutzer direkt über ihre Erfahrungen im Umgang mit den Behörden austauschen können."

**Apps auf Smartphones** "Apps von staatlichen Stellen auf Smartphones."

**Profile auf Sozialen Netzwerken** "Profile staatlicher Stellen auf Sozialen Netzwerken wie Facebook, Twitter, Xing, LinkedIn oder Google plus."

in % befragter FirmenvertreterInnen (sehr nützlich und eher nützlich)



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = 1005)

Das "digital Natives" anders mit dem Internet umgehen und Angebote anders beurteilen als ältere Personen mag wenig erstaunen, die Deutlichkeit mit der sie dies jedoch insbesondere in Bezug auf staatliche Diskussionsplattformen äussern hingegen schon. In der Gesamtbetrachtung entsteht der Eindruck, dass für Apps, soziale Medien und eben auch Diskussionsplattformen wenig Nutzen gesehen wird. Die Differenzierung nach Alter erlaubt eine zukunftsgerichtete Relativierung dieses Sachverhaltes.

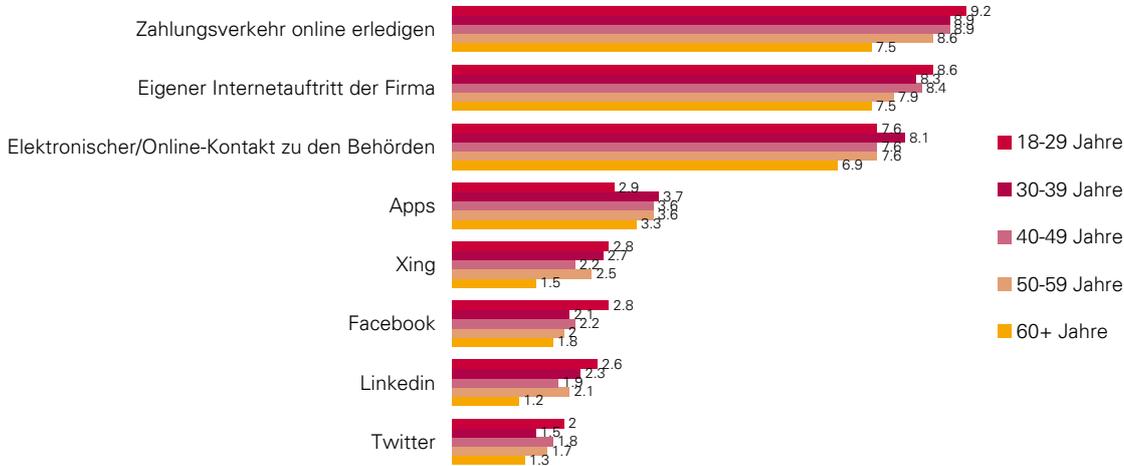
Abschliessend noch ein Wort zur Wichtigkeit verschiedener Angebote. Jüngere Personen mögen einen höheren Nutzen für Apps und Social Media sehen, in der Einschätzung der Wichtigkeit solcher Angebote liegen sie aber gar nicht so weit entfernt von älteren FirmenvertreterInnen. Apps für Smartphones etwa werden von ganz jungen FirmenvertreterInnen als weniger wichtig eingestuft als von älteren, für Facebook ist der Sachverhalt gerade umgekehrt. Wie die Zahlen zeigen, gibt es unterschiedliche Einschätzungen zur Wichtigkeit von Online-Dienstleistungen und Angeboten, diese sind aber nicht so drastisch wie in Bezug auf die Nützlichkeit. Die Unterschiede sind in Bezug auf die Wichtigkeit feiner aber dennoch erwähnenswert.

**Grafik 45:**

**Filter: Wichtigkeit Dienstleistungen und Angebote: Mittelwert nach Alter**

"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 abstufen. Wenn Sie eine Dienstleistung in Ihrem Unternehmen nicht nutzen, oder sie nicht kennen, dann sagen Sie das ruhig."

in Mittelwerten befragter FirmenvertreterInnen, welche das Internet wichtig finden



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (n = 982)

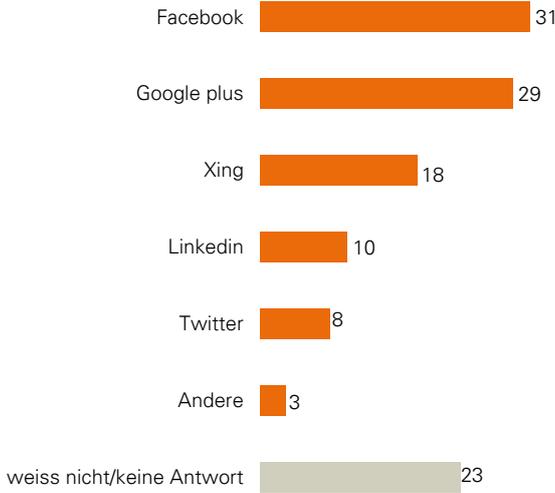
Bevor wir uns im letzten Kapitel neueren Entwicklungen zuwenden, sei abschliessend festgehalten, dass die Nützlichkeit und Wichtigkeit einiger Angebote für die Unternehmenswelt unbestritten vorhanden ist, während andere Fragen aufzuwerfen scheinen. Obige Grafik zeigt, dass die Erledigung des Zahlungsverkehrs via Internet eine Dienstleistung ist, deren Wichtigkeit breit anerkannt ist. Das gilt auch für den eigenen Internetauftritt oder den elektronischen Kontakt zu Behörden. Nur am Rande wird hingegen Apps, Xing, Facebook, LinkedIn und Twitter Wichtigkeit beigemessen. Jene FirmenvertreterInnen, die jedoch angaben, dass Profile staatlicher Stellen auf sozialen Netzwerken mindestens eher nützlich wären, wünschen sich am ehesten Profile auf Facebook (31%) oder Google Plus (29%), gefolgt von Xing (18%), LinkedIn (10%) und Twitter (8%).

**Grafik 46:**

## Filter: Gewünschte Profile auf Plattformen

"Auf welcher Plattform wünschen Sie sich Profile staatlicher Stellen?"

in % befragter FirmenvertreterInnen, welche Profile staatlicher Stellen auf Sozialen Netzwerken sehr und eher nützlich finden (Mehrfachantworten)



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (n = 212)

## 3.4. Die SuisselD

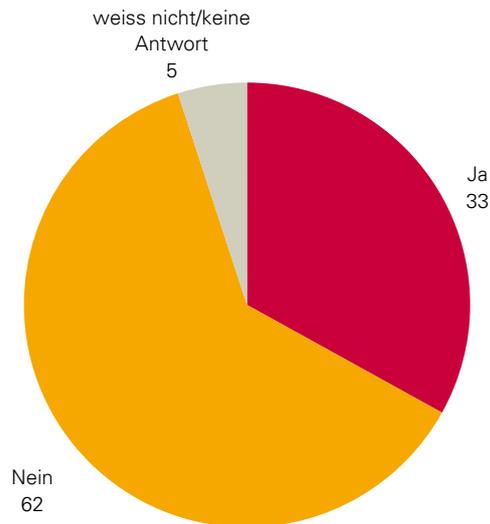
Aktuell kennt ein Drittel der Schweizer FirmenvertreterInnen die Bezeichnung SuisselD, 62 Prozent kennen sie nicht und 5 Prozent wissen es nicht.

**Grafik 47:**

## Kenntnis SuisselD

"Kennen Sie die Bezeichnung SuisselD?"

in % befragter FirmenvertreterInnen



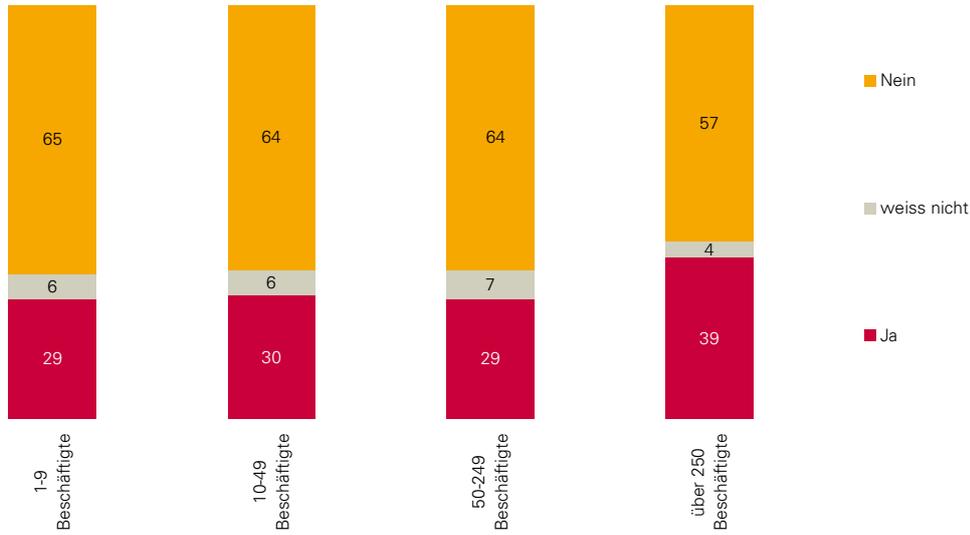
© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = 1005)

Dabei ist SuisselD als Begriff in der Deutschschweiz bekannter als in den übrigen Landesteilen (DCH: 36%, WCH: 23%, ICH: 12%), bei Männern (40%) eher geläufig als bei Frauen (26%), was auch für VertreterInnen ganz grosser im Vergleich zu kleineren Firmen gilt.

**Grafik 48:**

## Kennntis SuisselD nach Firmen

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



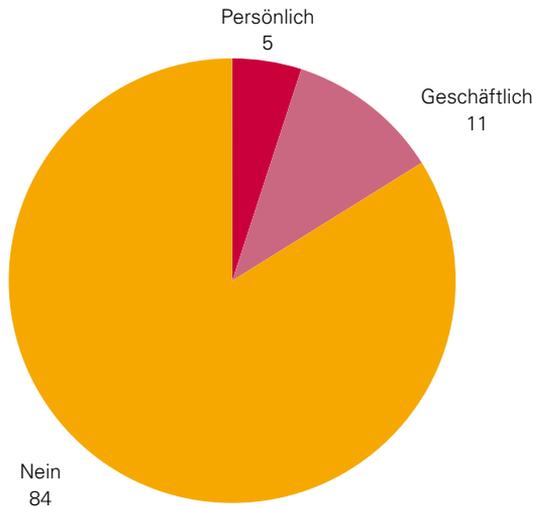
© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (1-9 Beschäftigte n = 264 / 10-49 Beschäftigte n = 213 / 50-249 Beschäftigte n = 194 / über 250 Beschäftigte n = 334)

Von den befragten FirmenvertreterInnen besitzen 5 Prozent persönlich eine SuisselD, 11 Prozent geschäftlich und die grosse Mehrheit (84%) besitzt keine. Beides besitzt niemand.

**Grafik 49:**

## Filter: Besitz SuisselD

"Besitzen Sie persönlich eine SuisselD, besitzen Sie eine SuisselD im Geschäft oder besitzen Sie keine SuisselD?"  
in % befragter FirmenvertreterInnen, welche SuisselD kennen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (n = 327)

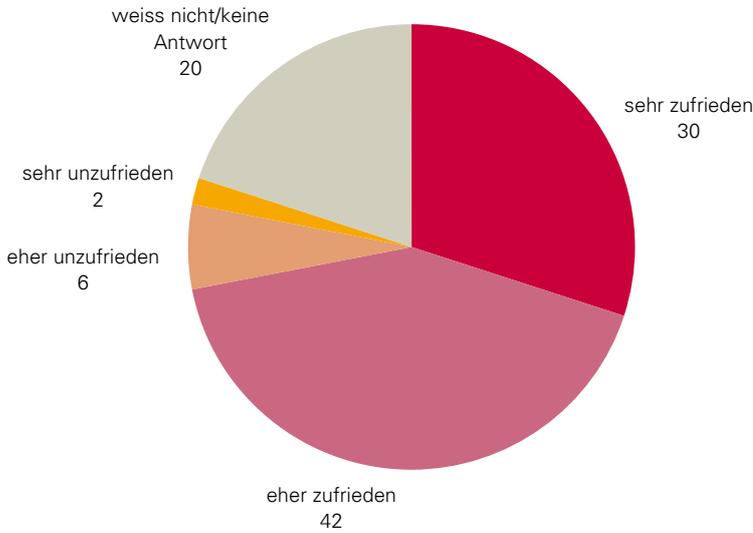
Wenn jemand eine SuisselD besitzt, ist man in der Regel zufrieden damit. 30 Prozent sind sehr zufrieden mit der Suisse ID, 42 Prozent eher zufrieden. Mehr oder weniger unzufrieden sind minderheitliche 8 Prozent, 20 Prozent machen keine Angabe dazu. Knapp drei Viertel der Befragten mit einer SuisselD sind also mit dieser mindestens eher zufrieden.

**Grafik 50:**

**Filter: Zufriedenheit mit SuisselD**

"Sind Sie mit SuisselD sehr zufrieden, eher zufrieden, eher unzufrieden oder sehr unzufrieden?"

in % befragter FirmenvertreterInnen, welche SuisselD besitzen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (n = 49)

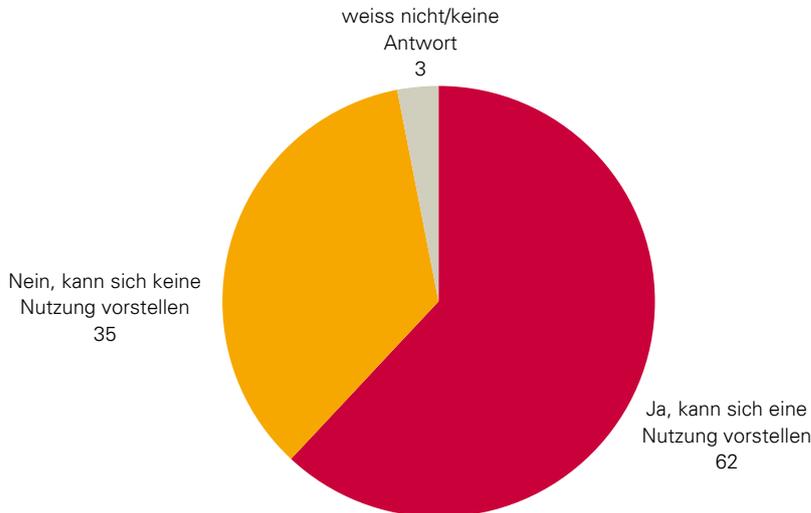
Befragte die keine SuisselD besitzen, können sich zu 62 Prozent eine Nutzung vorstellen, zu 35 Prozent nicht. Die Verbreitung mag aktuell also noch nicht sehr hoch sein, ein Potenzial für die SuisselD ist aber durchaus vorhanden.

**Grafik 51:**

**Filter: Nutzung SuisselD**

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

in % befragter FirmenvertreterInnen, jene, welche SuisselD nicht kennen oder nicht besitzen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (n = 956)

## 4. Synthese

Das dieser Studie zugrundeliegende Analysemodell unterscheidet vier zentrale Begriffe oder Stufen der Nutzung neuer Medien: Die Einstellungen, das Wissen, das Verhalten und die Bedürfnisse. Während zu Beginn des Monitorings von elektronischen Behördendienstleistungen primär die Bekanntheit respektive deren Steigerung im Fokus standen, hat sich dieser mit steigenden Nutzungs- und Bekanntheitswerten mehr auf die Angebots- und Nachfrageseite verschoben. Die aktuellsten Angaben der Schweizer FirmenvertreterInnen in Bezug auf die Nutzung elektronischer Behördendienstleistungen sprechen für diese Fokusverschiebung und zwar in verschiedener Hinsicht:

Das Internet und darin enthaltene elektronische Dienstleistungen sind unabdingbar für die Schweizer FirmenvertreterInnen und haben einen festen Platz im Berufsalltag. Über die Zeit hat nicht nur die Internetnutzung und -verbreitung zugenommen, auch die Wichtigkeit des Internets allgemein und elektronischer Dienstleistungen ist klar und zunehmend anerkannt in der Schweizer Unternehmenswelt.

Im Unterschied zur Bevölkerung entwickelt sich E-Government für Unternehmen in der Breite und der Tiefe dynamisch und positiv. Innerhalb von nur gerade fünf Jahren seit dem Start des Monitorings haben sich Kennzahlen eindrücklich positiv entwickelt. Die Angebote scheinen insbesondere auch bekannter geworden zu sein, haben sich doch die Anteile von Personen, die keine Angaben zur Zufriedenheit mit diversen Angeboten im Web machen können, klar verringert.

Somit haben sich die Einstellungen, das Wissen und das Verhalten der Schweizer Firmen in Bezug auf E-Government in den letzten Jahren strukturell positiv entwickelt. Blendet man die Webpioniere in der Unternehmenswelt aus, brauchte es dafür früher Informationen über den relativen Vorteil der Weblösung gegenüber konventionellen Lösungen. Heute aber kann man auf Basis der eigenen Erfahrungen urteilen. Der relative Vorteil hat sich dabei offenbar wiederholt auch bewahrheitet.

Die Nutzungsspirale dreht sich und aus den Erfolgserlebnissen entstanden neue Bedürfnisse aus der Firmenwelt, welche von Behördenseite auch aufgenommen wurden. Der Austausch mit den Behörden wird systematisiert und es entsteht ein wachsender Vorteil für beide Seiten. Durch gute Erfahrungen mit den Pionierangeboten im Internet konnte eine Vertrauensbasis geschaffen werden, so dass heute mehr Möglichkeiten für Online-Geschäftsgänge als möglich erachtet werden. Die Entwicklung von Angebot und Nachfrage ist dabei nicht unilateral zu betrachten. Die gestiegene Nachfrage beflügelt das existierende Angebot, das Angebot und Erfahrungen damit generieren aber auch neue Nachfrage. Die Schlüsselgrösse ist – zumindest in der Unternehmenswelt – der reale Nutzen, der durch ein elektronisches Angebot entsteht, beispielsweise Zeitgewinn durch Online-Abwicklung von Transaktionen. Für Spielereien dagegen ist man in diesem Umfeld weniger offen. Die Erwartungen steigen und ein gewisser Web-Idealismus kommt dabei zum Ausdruck. Der Durchbruch des Internets auf kommerzieller, privater und geschäftlicher Ebene und die Vernetzung dieser Ebenen im Internet lässt heute vieles möglich wirken, was zu Beginn der Nullerjahre noch undenkbar erschien.

Der Ausblick verspricht auch kurzfristig weitere positive Dynamik, denn SuisselD füllt eine wichtige Lücke, die bisher in diesem Bereich bestand. SuisselD ist als Marke und Produkt zwar mehrheitlich bekannt, ein gefestigtes Bild dazu besteht aber noch nicht. Erfreulich sind die hohe Zufriedenheit des noch kleinen Kreises von NutzerInnen der SuisselD und das Potenzial, das zum Ausdruck kommt, wenn Mehrheiten der Nicht-Nutzer angeben, sich eine Nut-

zung vorstellen zu können. Die SuisselD scheint in den Augen der Befragten der nächste wichtige Schritt Richtung Zukunft zu sein.

Wie weit Social Media künftig die Bedürfnisse der Unternehmenswelt verändern, ist noch offen. Erst die jüngsten FirmenvertreterInnen meldeten hier relativ deutlich erste Bedürfnisse an. Im Vordergrund steht in der nüchternen Unternehmenswelt vorderhand der Nutzen punkto Effizienz und Effektivität. E-Government für Firmen entwickelt sich in der Schweiz auf diesen beiden Achsen positiv.

**Rechtzeitig spezifisches Unternehmensangebot erarbeitet**

### **Angebot zur rechten Zeit ist unabhängig vom Ort**

Die Behörden aller Ebenen aber insbesondere Bund und Kantone haben in der richtigen Zeit spezifische Angebote für Unternehmen erarbeitet. Das Internet Angebot ist mittlerweile gerade für Kleinunternehmen ein Faktor zur Erklärung der steigenden Zufriedenheit mit der Verwaltung insgesamt. Für die NutzerInnen spielt es kaum eine Rolle, auf welcher Behördenebene oder von welcher Plattform aus eine Dienstleistung angeboten wird.

**Online: Zentrale Schnittstelle Unternehmen-Behörden**

### **Online wird mit steigenden Erwartungen zur absolut zentralen Schnittstelle**

Der Online-Kontakt wird für Unternehmen zur zentralen Schnittstelle mit den Behörden. Die positiven Nutzungserfahrungen steigern die Erwartungen weiter. Ganz im Unterschied zur Bevölkerung, wo eher die Breite des Angebots interessiert, wünschen Unternehmen zunehmend Transaktionslösungen auch für komplexe Behördenkontakte wie beispielsweise Genehmigungen oder die Mehrwertsteuer.

**Potenzial von SuisselD**

### **SuisselD mit hohem Nutzungspotenzial**

SuisselD entspricht in mehrfacher Hinsicht einem Bedürfnis. Wenn von privater oder öffentlicher Seite gute Lösungen angeboten werden können, besteht ein Potenzial den Nutzerkreis in der Unternehmenswelt zu erweitern.

**Social Media noch wenig nachgefragt**

### **Social Media-Nachfrage im Geschäftsbereich noch in Kinderschuhen**

Der Nutzen von Social Media ist für die Unternehmenswelt ausser bei ganz jungen FirmenvertreterInnen bisher wenig erkennbar. Mit den weiteren Karriereschritten dieser Generation dürfte die Nachfrage nachgelagert zu den privaten Bedürfnissen zunehmend auch die Unternehmenswelt und nochmals nachgelagert sogar kleinere B2B-Unternehmen erfassen.

**Strategieentwicklung sinnvoll**

### **E-Participation-Strategien und Social Media Pilotprojekte wichtig**

Zurzeit sind Diskussionsplattformen am ehesten ein Bedürfnis der jüngsten FirmenvertreterInnen. Dies ist aber wenig konkret. Noch ist nicht klar, ob die Behörden selbst solche Plattformen aufbauen sollen oder ob bestehende Plattformen mit Behördenthemen angereichert werden können. Es fehlen auch noch vertiefte Einblicke in die Bedürfnisse weiterer Zielgruppen. Pilotprojekte oder die genaue Evaluation bestehender Angebote bieten sich für die Strategieentwicklung an.

# 5. Anhang

## 5.1. gfs.bern-Team



LUKAS GOLDER

Senior-Projektleiter, Mitglied der Geschäftsleitung, Politik- und Medienwissenschaftler

Schwerpunkte:

Integrierte Kommunikations- und Kampagnenanalysen, Medienwirkungsanalysen, Abstimmungen, Wahlen. Modernisierung des Staates. Publikationen in Sammelbänden, Fachmagazinen, Tagespresse und auf Internet



MARTINA IMFELD

Politikwissenschaftlerin, Projektleiterin

Schwerpunkte: Analyse politischer Themen und Issues, nationale Abstimmungen und Wahlen, Wahlbarometer, VOX-Analysen, Kommunikations-Controlling, Medieninhaltsanalysen, Ad-hoc-Studien, Qualitativmethoden



SILVIA-MARIA RATELBAND-PALLY

Administration

Schwerpunkte:

Desktop-Publishing, Visualisierungen, Projektadministration, Vortragsadministration



STEPHAN TSCHÖPE

Politikwissenschaftler, wissenschaftlicher Mitarbeiter

Schwerpunkte:

Komplexe Datenanalytik, EDV- und Befragungs-Programmierungen, Hochrechnungen, Parteienbarometer, Visualisierung

gfs.bern  
Hirschengraben 5  
Postfach 6323  
CH – 3001 Bern  
Telefon +41 31 311 08 06  
Telefax + 41 31 311 08 19  
info@gfsbern.ch  
www.gfsbern.ch