



Studie Firmen und E-Government 2013

Wichtigstes in Kürze zur Studienreihe Firmen in der Schweiz und E-Government, Befragung 2013

Oktober 2013



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

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

Impressum

Herausgeber

gfs.bern im Auftrag von:

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

Projektteam gfs.bern

Lukas Golder, Politik- und Medienwissenschaftler

Cindy Beer, Soziologin

Stephan Tschöpe, Politikwissenschaftler

Philippe Rochat, Politikwissenschaftler

Carole Gauch, Politik- und Medienwissenschaftlerin

Andrea Kohli, Germanistin

Adresse

gfs.bern

Hirschengraben 5

Postfach 6323

CH-3001 Bern

Tel. +41 31 311 08 06

Fax +41 31 311 08 19

info@gfsbern.ch

www.gfsbern.ch

© 2013 by gfs.bern

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

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

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

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

E-Government-Strategien zunehmend von Bedeutung

Online-Abwicklungen immer zentraler

Wichtigstes in Kürze Studie Firmen und E-Government 2013

Oktober 2013

Inhaltsverzeichnis

Wichtigstes in Kürze	3
Das Mandat und die Datengrundlage	3
Übersicht neue Entwicklungen und Befunde	3
Online-Abwicklungen gewinnen in zentralen Bereichen an Relevanz ..	4
Verwaltung und deren Online-Angebote zufriedenstellend	6
Relevanz von Social Media steigend im Hintergrund	10
Zufriedenheit mit leicht mehr verbreiteter SuisselD	13
Das Fazit.....	16
Anhang	18
gfs.bern-Team	18

Wichtigstes in Kürze

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 fortzuführen. Dabei sollen Monitoring-Fragen zur Nachfrage nach Online-Behördendienstleistungen und zur Zufriedenheit mit Online-Portalen weitergeführt werden. Die bei der letzten Studie neu formulierten Fragen zur SuisseID und zu Social Media bleiben aktuell von grossem Interesse, wobei der Frageblock zur SuisseID dieses Jahr noch weiter vertieft wurde.

Befragt wurden für die Studie FirmenvertreterInnen, die regelmässig mit Behörden zu tun haben, aus einem repräsentativen Querschnitt auf Basis einer Zufallsstichprobe der offiziellen Betriebszählung des Bundesamts für Statistik, wobei bei der Firmengrösse sinnvolle Quoten vorgegeben wurden.

Die insgesamt 1048 Interviews wurden zwischen dem 8. Juli und 8. August 2013 geführt. Das Total der Interviews weist eine statistische Fehlerquote von 3.1 Prozent auf. Da das Konzept gleich ist und der grösste Teil der Fragen identisch gestellt wurde, sind zeitliche Vergleiche der Studie weitgehend problemlos möglich.

Übersicht neue Entwicklungen und Befunde

Online-Abwicklung: Online-Abwicklungen von Behördengängen gewinnen noch mehr an Relevanz. Auch die elektronische Durchführung von zentralen Transaktionen nimmt stetig zu. Der telefonische Kontakt zu den Behörden bleibt jedoch wichtig.

Online-Angebote: Die Angebote der Verwaltung sind, sofern dies beurteilt werden kann, zufriedenstellend, wobei die Zufriedenheit grundsätzlich, besonders aber gegenüber Kantonsverwaltungen zugenommen hat. Auf staatlicher Ebene hat die Bekanntheit von kmu.admin.ch/kmuinfo.ch abgenommen während SuisseID.ch im Vergleich zu 2011 einen höheren Bekanntheitsgrad aufweist.

Social Media: Social Media kommt mehr und mehr in der Geschäftswelt an, wenn auch der Nutzen dieser Plattformen noch nicht ganz greifbar ist, gegenüber spezifischen Angeboten, die das Alltagsgeschäft sichtlich erleichtern.

SuisseID: Auch wenn die SuisseID an Bekanntheit zugenommen hat, haben sich die Nutzerzahlen kaum merklich verändert. Die Zufriedenheit bei den Nutzern hat sich jedoch positiv entwickelt, was insbesondere mit der vereinfachenden Wirkung der SuisseID, deren Multifunktionalität und auch mit dem Aspekt der Sicherheit zusammenhängt.

Online-Abwicklungen gewinnen in zentralen Bereichen an Relevanz

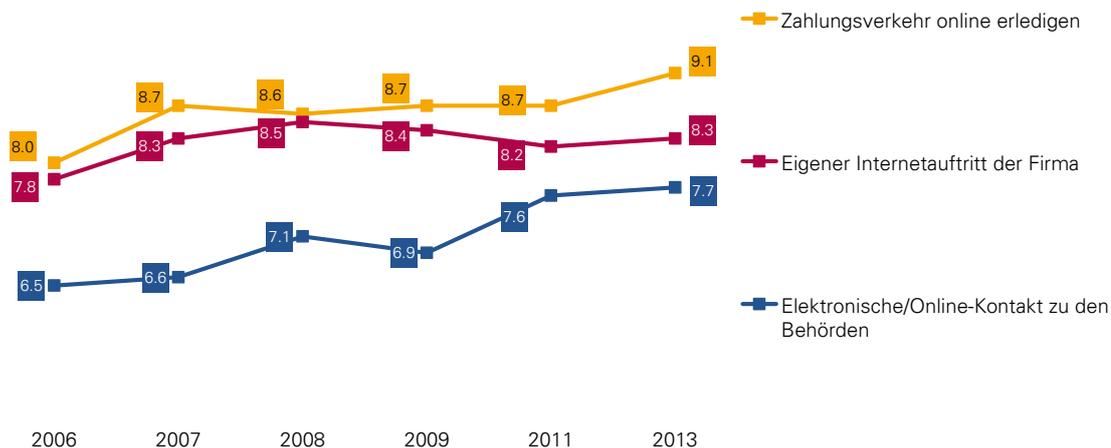
Es gibt heutzutage kaum mehr jemanden, der nicht am Arbeitsplatz direkt Zugang zum Internet hätte. Wenn doch, dann ist das in wenigen Fällen höchstens in Mikro-Unternehmen der Fall, aber auch dort geben nur 3 Prozent an, gar keinen Internetzugang zu haben. Online-Anwendungen sind und bleiben für den Geschäftsalltag konstant sehr wichtig. Als besonders wichtig gilt, den Zahlungsverkehr online abwickeln zu können (9.1 im Mittel). Dieser Wert ist noch höher als in den letzten Jahren. Auch der eigene Internetauftritt ist für die FirmenvertreterInnen zentral (8.3 im Mittel). Die Wichtigkeit des Online-Kontakts zu den Behörden hat ebenfalls an Relevanz zugenommen (7.7 im Mittel).

Grafik 1

Trend Wichtigkeit spezifischer 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



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (N = jeweils ca. 1000)

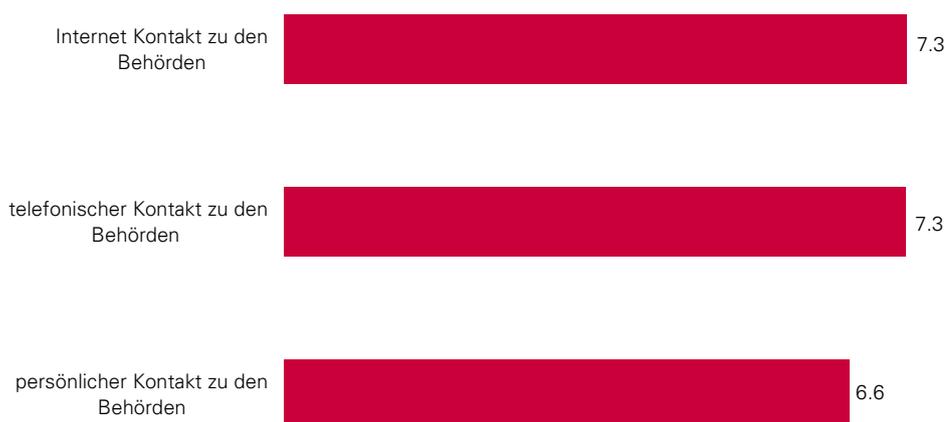
Betrachten wir diesen Kontakt zu den Behörden im Vergleich zu anderen Kontaktmöglichkeiten wie dem telefonischen und persönlichen Kontakt, zeigt sich, dass der elektronische Weg gleichermaßen geschätzt wird, wie mit den Behörden telefonisch in Kontakt zu treten. Dahinter zu liegen kommt der persönliche Kontakt zu den Behörden. Im Geschäftsalltag ist es wichtiger vom Platz aus Behördengänge abzuwickeln.

Grafik 2

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 Mittelwerten befragter FirmenvertreterInnen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (N = 1048)

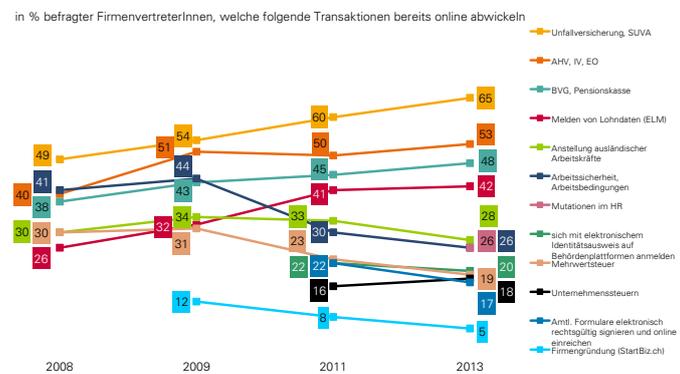
Eine klare Mehrheit von 59 Prozent (+ 2 Prozentpunkte gegenüber 2011) gibt so auch an, weiterhin nicht einfach nur Informationen erhalten zu wollen, sondern das Bedürfnis besteht, Behördengänge direkt online abzuwickeln. Entsprechend sind auch die Anteile, welche ausgewählte Dienstleistungen effektiv bereits als Online-Transaktionen abwickeln, bei mehreren Anwendungen weiter steigend. Am ehesten gilt dies für die Unfallversicherung und in der Tendenz auch für die AHV, IV, EO, für das BVG und für das Melden von Lohndaten. 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 Steuern generell, werden in einer offen gestellten Frage am dringendsten Vereinfachungen gewünscht. Mutationen im HR, die Anstellung ausländischer Arbeitskräfte und Transaktionen im Bereich Arbeitssicherheit werden von über einem Viertel der befragten FirmenvertreterInnen bereits online abgewickelt. 20 Prozent geben an, dass sie dies bei Anmeldungen auf Behördenplattformen bereits tun und 19 Prozent wickeln die Mehrwertsteuer online ab. Unternehmenssteuern werden von 18 Prozent online abgewickelt und 17 Prozent signieren amtliche Formulare elektronisch und reichen diese online ein. Firmengründungen werden von 5 Prozent bereits online abgewickelt.

Die Trendbetrachtung des Wunsches nach Online Abwicklung zeigt, dass gegenüber dem Vorjahr der Wunsch über viele Bereiche mehr oder weniger stabil bleibt. Ein positiver Trend lässt sich erkennen, wenn es um das Bedürfnis geht, die Mehrwertsteuer online abzuwickeln. Auch der Wunsch nach einer elektronisch rechtsgültigen Signatur von amtlichen Formularen hat leicht zugenommen, während das Bedürfnis sich mit einem elektronischen Identitätsausweis auf Behördenplattformen anzumelden ebenfalls weit verbreitet bleibt.

Grafik 3

Trend Abwicklung Transaktionen

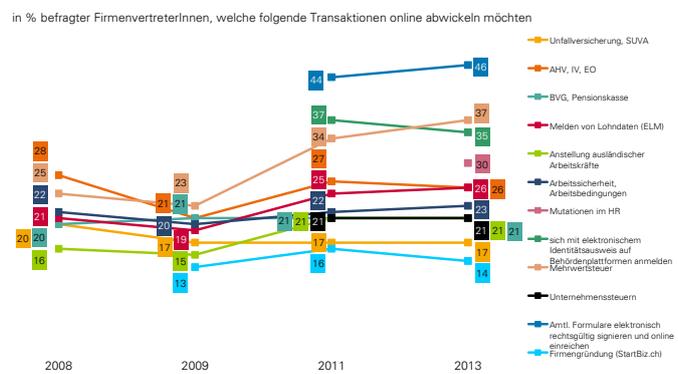
Bitte sagen Sie mir für die folgenden Transaktionen, ob Sie diese in Ihrem Unternehmen bereits heute online abwickeln, ob Sie diese gerne online abwickeln möchten oder ob Sie diese nicht online abwickeln möchten.



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (n = jeweils ca. 1000)

Trend Wunsch 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.



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (n = jeweils ca. 1000)

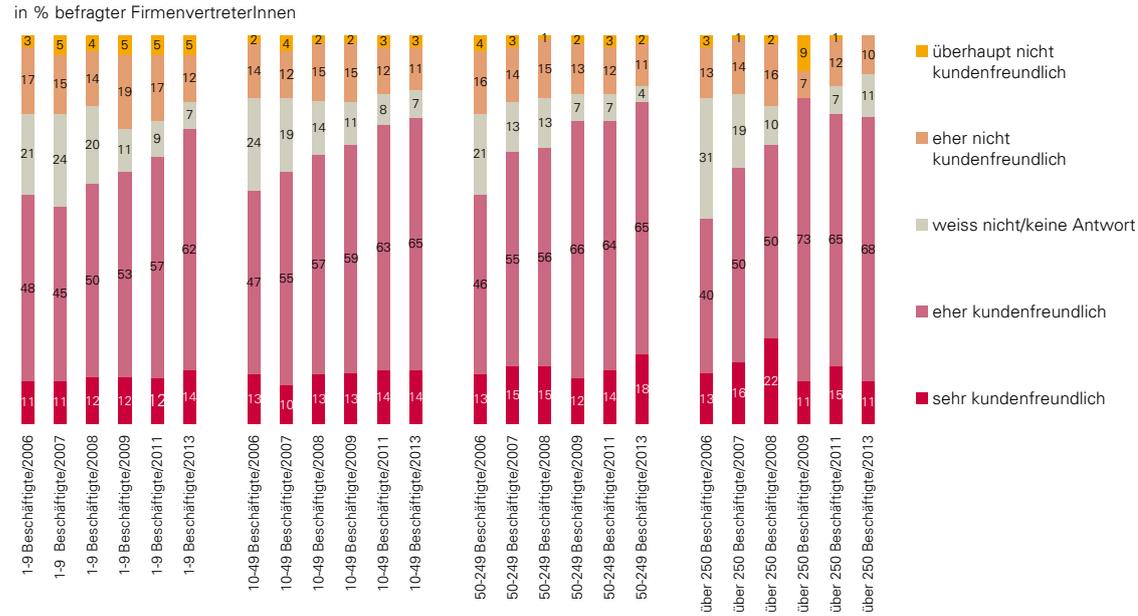
Verwaltung und deren Online-Angebote zufriedenstellend

Seit 2006 ist die Zufriedenheit mit der staatlichen Verwaltung generell auf hohem Niveau konstant. Aktuell zeigt sich, ausser bei den grössten untersuchten Unternehmen, dass die Zufriedenheit mit der Kundenfreundlichkeit der Verwaltung noch weiter gestiegen ist. Insbesondere die Anteile derer, die sich eher zufrieden zeigen. Bei den grössten Unternehmen hat die Zufriedenheit in der Tendenz leicht abgenommen, die Zufriedenheit bleibt aber auch hier auf einem hohen Niveau. Zwar besteht anhand der Anteile, die sehr zufrieden sind, generell über alle Firmen weiterhin ein Steigerungspotenzial, die Tendenz zeigt aber klar, dass dort, wo früher keine klare Antwort gegeben werden konnte, heute ein positives Bild vorherrscht.

Grafik 4

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?"



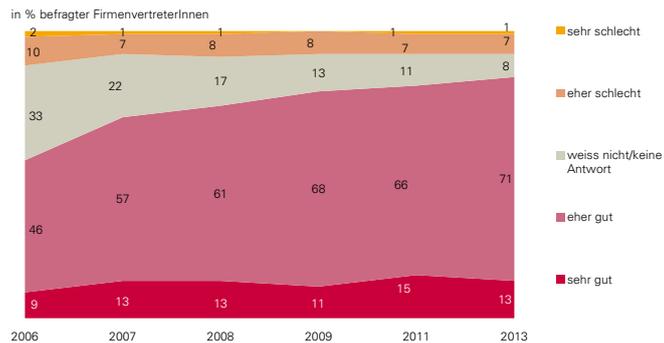
© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (1-9 Beschäftigte n = 295 / 10-49 Beschäftigte n = 319 / über 250 Beschäftigte n = 80)

Das Internetangebot der staatlichen Verwaltung insgesamt wird gleichzeitig weiterhin positiv beurteilt, obwohl der Anteil derer, die sehr zufrieden sind, tendenziell gesunken ist. Dem gegenüber hat jedoch der Anteil der eher Zufriedenen gegenüber 2011 noch weiter zugenommen, auf über 70 Prozent. Wer sich eine Beurteilung des Internetangebots des Bundes zutraut, zeigt sich eher zufrieden. Die Angebote auf Bundesebene werden jedoch nicht ganz so gut beurteilt, wie die auf Kantonsebene.

Grafik 5

Trend Beurteilung Internetangebot der staatlichen Verwaltung insgesamt

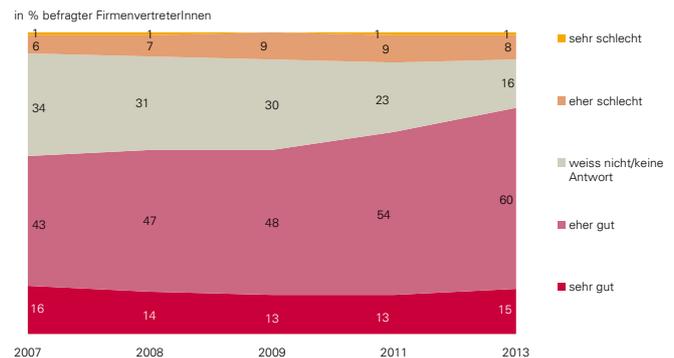
"Ist das Internet-Angebot der staatlichen Verwaltung insgesamt für Unternehmen aus Ihrer Sicht sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht?"



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (N = jeweils ca. 1000)

Trend Beurteilung Internetangebot der Verwaltung des Bundes

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



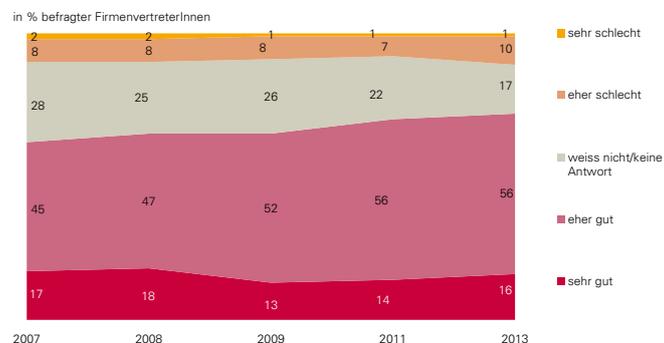
© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (N = jeweils ca. 1000)

Im Vergleich bleibt die Zufriedenheit mit den Angeboten auf städtischer respektive Gemeindeebene etwas zurück. Die Angebote auf Kantonsebene werden hingegen positiver beurteilt als 2011. Offenbar sind auch die Erfahrungen mit der Kantonsverwaltung gestiegen.

Grafik 6

Trend Beurteilung Internetangebot der Verwaltung Ihrer Stadt/Gemeinde

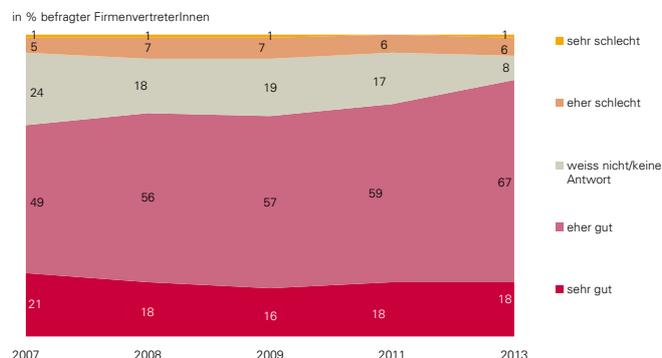
"Ist das Internet-Angebot der Verwaltung Ihrer Stadt/Gemeinde für Unternehmen aus Ihrer Sicht sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht?"



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (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, Juli/August 2013 (N = jeweils ca. 1000)

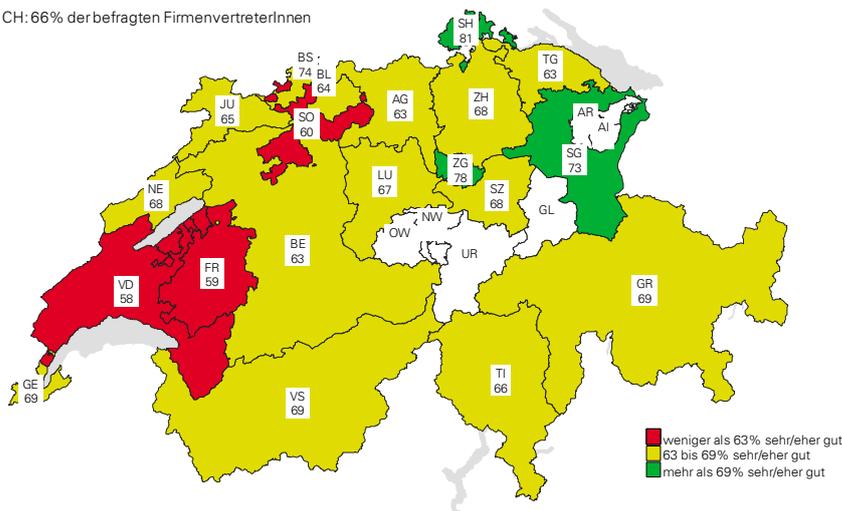
Wir haben, wie bereits 2011, die Befragungen mit insgesamt 5'109 Interviews zwischen 2007 und 2013 zusammengelegt, was auch für die meisten Kantone Aussagen auf Kantonsebene ermöglicht. Spannende Unterschiede ergeben sich bei der Beurteilung des Angebots auf Ebene der Städte und Gemeinden. Überdurchschnittlich gut fallen die Urteile in den Kantonen Schaffhausen, Zug und St. Gallen aus. Verbesserungspotenzial gibt es insbesondere in den Kantonen Freiburg, Waadt und Solothurn.

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?"

Mittel CH: 66% der befragten FirmenvertreterInnen



Angaben nur bei n ≥ 50

Pool Firmen und E-Government 2007 - 2013

© gfs.bern, Firmen und E-Government 2013 (N = 5109)

Die spontanen Nennungen von Internet-Seiten verdeutlichen die wenig ausgeprägten Erfahrungen mit Verwaltungen auf Gemeinde- und Stadtebene. Gemeindeseiten werden noch weniger genannt als vor zwei Jahren. Steigend ist hingegen die Nennung von www.admin.ch. Am häufigsten werden auch dieses Jahr Kantonsseiten genannt, wenn auch in der Tendenz leicht sinkend.

Betrachten wir die gestützten Bekanntheiten von Bundesseiten, so steigt die Bekanntheit von seco.admin.ch auf 64 Prozent, die die Webseite kennen, weiter an. Auch ch.ch ist mit 27 Prozent tendenziell etwas bekannter als 2011. Insbesondere angestiegen ist die Bekanntheit von SuisseID.ch, während die gestützte Bekanntheit von kmu.admin.ch oder kmuinfo.ch gegenüber 2011 auf 25 Prozent gesunken ist.

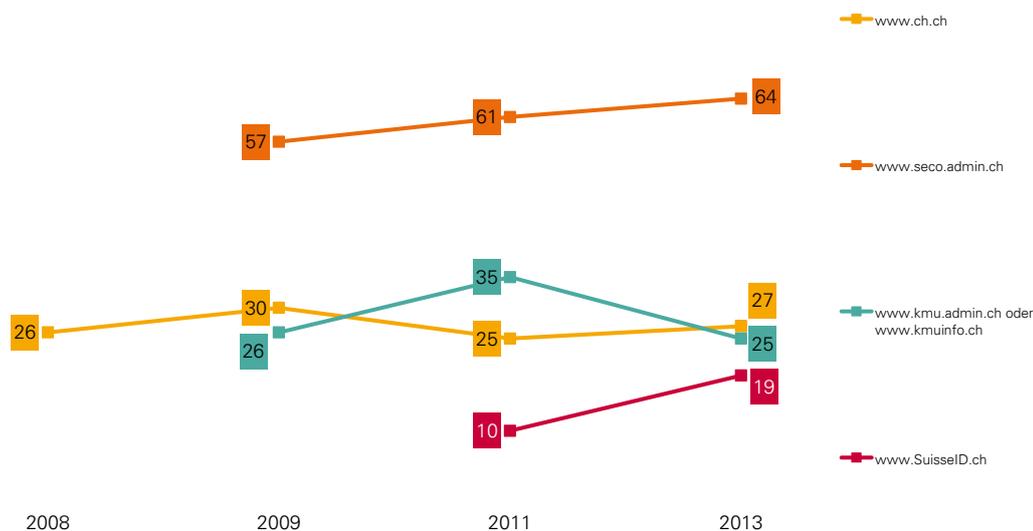
Grafik 8

Trend Kenntnis Websites

"Kennen Sie die folgenden Seiten?"

= Gestützte Bekanntheit

in % befragter FirmenvertreterInnen, welche die jeweilige Seite kennen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (N = jeweils ca. 1000)

Bei Mikrounternehmen und auch bei Kleinunternehmen kennen 30 Prozent die Webseite, wenn wir die gestützte Bekanntheit betrachten. Am wenigsten bekannt ist sie bei Unternehmen mit 250 und mehr Beschäftigten – sie gehören auch nicht zur Zielgruppe. Im Trend hat die Bekanntheit über alle Firmengrößen gegenüber 2011 wieder abgenommen, am wenigsten bei den Unternehmen mit 1 – 9 Beschäftigten.

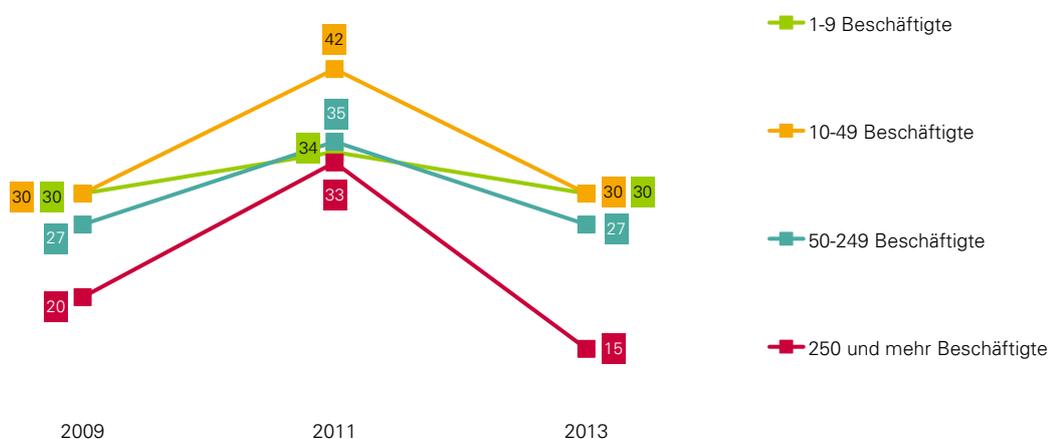
Grafik 9

Entwicklung Kenntnis Websites www.kmu.admin.ch/www.kmuinfo.ch nach Firmengrösse:

"Kennen Sie die folgenden Seiten?"

= Gestützte Bekanntheit

in % befragter FirmenvertreterInnen, welche die Website kennen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (1-9 Beschäftigte n = 354 / 10-49 Beschäftigte n = 295 / 50-249 Beschäftigte n = 319 / über 250 Beschäftigte n = 80)

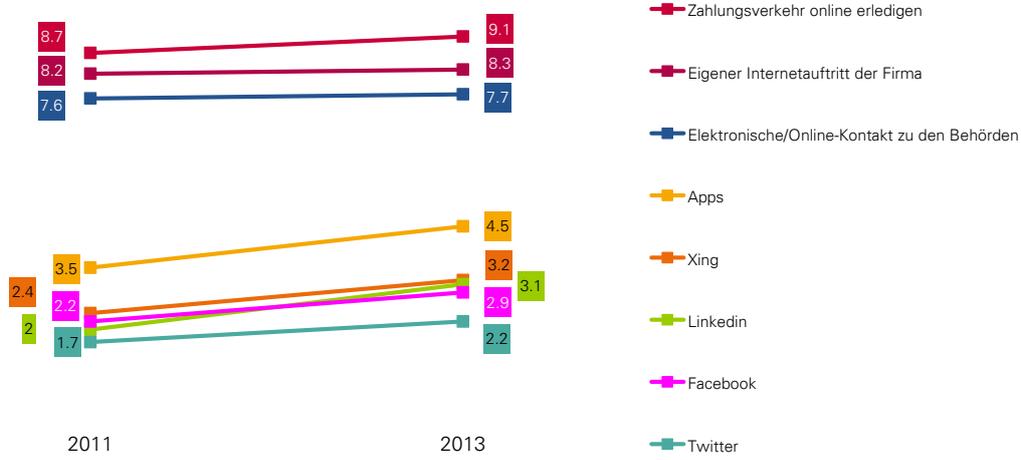
Relevanz von Social Media steigend im Hintergrund

Verglichen mit dem Online-Zahlungsverkehr, dem eigenen Internetauftritt der Firma und dem elektronischen Behördenkontakt sind Apps und Profile auf sozialen Netzwerken oder Neuigkeiten auf Twitter weniger bedeutend für Unternehmen. Am wenigsten Bedeutung wird nach wie vor Twitter zugemessen. Es ist jedoch zu betonen, dass die Relevanz für Unternehmen auch hier gestiegen ist gegenüber 2011. Soziale Netzwerke und Apps kommen mehr und mehr auch in der Geschäftswelt an. Insgesamt sehen jüngere Personen Social Media Kanäle als tendenziell wichtiger an, wenn auch nicht viel ausgeprägter als die älteren FirmenvertreterInnen.

Trend Wichtigkeit spezifischer 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



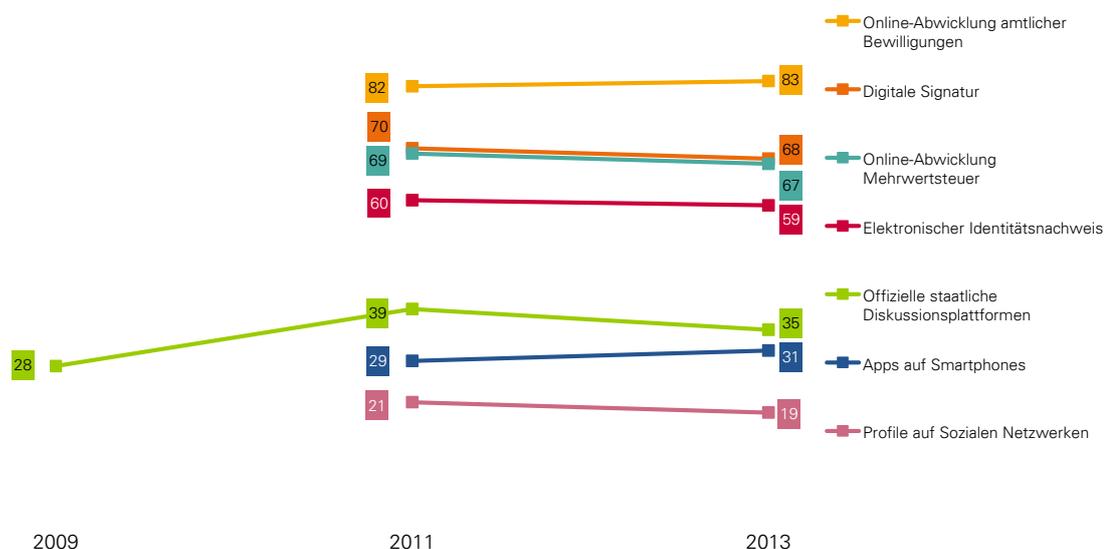
Die Einschätzungen zur Nützlichkeit verschiedener Online-Angebote hat sich gegenüber 2011 kaum verändert. Am nützlichsten werden nach wie vor die Online-Abwicklungen amtlicher Bewilligungen (83% sehr und eher nützlich) und darauf folgend die Digitale Signatur (68%), die Online-Abwicklung der Mehrwertsteuer (67%) und der elektronische Identitätsnachweis (59%) gesehen. Offizielle staatliche Diskussionsplattformen (35%), Apps auf Smartphones (31%) und Profile auf sozialen Netzwerken (19%) werden hingegen weiterhin nur minderheitlich als sehr und eher nützlich eingestuft. Social Media wird demnach, wie oben zu sehen war, als immer wichtiger eingestuft, vom Nutzen ist man jedoch noch nicht ganz überzeugt.

Grafik 11

Trend Nützlichkeit Online-Angebote

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

in % befragter FirmenvertreterInnen, sehr nützlich/eher nützlich



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (N = jeweils ca. 1000)

Zufriedenheit mit leicht mehr verbreiteter SuisselD

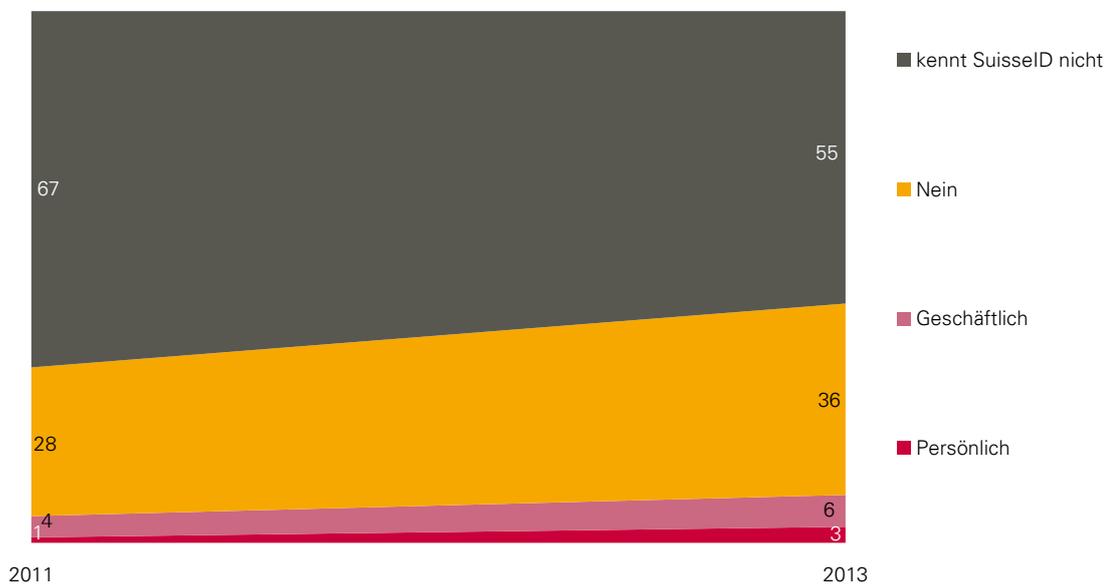
2011 gab ein Drittel der FirmenvertreterInnen an, die SuisselD zu kennen. Heute sind es bereits 42 Prozent, welche Kenntnis von der SuisselD haben. Die SuisselD ist heute also bei vielen FirmenvertreterInnen ein Begriff, worauf bereits die gestiegene Kenntnis von SuisselD.ch hindeutet. Die Anzahl derer, die die SuisselD besitzen, hat sich leicht innerhalb des Stichprobenfehlers erhöht, wie der Vergleich mit 2011 zeigt. Von allen befragten FirmenvertreterInnen geben 6 Prozent (+ 2% gegenüber 2011) an, diese geschäftlich zu besitzen, 3 Prozent (+ 2% gegenüber 2011) besitzen diese persönlich. Geschäftlich wird die SuisselD insbesondere in der Kommunikations- und Informationsbranche benutzt. Weiter hat einzig bei den Unternehmen mit 250 und mehr Beschäftigten der Besitz im Geschäft etwas abgenommen, während dieser bei den kleineren und mittleren Unternehmen eher etwas zugenommen hat.

Grafik 12

Trend Besitz SuisselD

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

in % befragter FirmenvertreterInnen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (N = jeweils ca. 1000)

Wer eine SuisselD besitzt, ist grundsätzlich zufrieden mit dieser, wobei diese Zufriedenheit gegenüber 2011 noch gestiegen ist. Aktuell geben 41 Prozent an, sehr zufrieden mit der SuisselD zu sein und 39 Prozent zeigen sich eher zufrieden. Die dezidierte Unzufriedenheit ist jedoch auch leicht gestiegen von 2 Prozent 2011 auf aktuell 6 Prozent. 5 Prozent sind eher unzufrieden mit der SuisselD.

Grafik 13

Trend Filter Zufriedenheit mit SuisselD

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

in % befragter FirmenvertreterInnen, welche die SuisselD besitzen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (n jeweils ca. 65)

Die Unzufriedenheit hängt dabei vor allem mit der Kompliziertheit der Anwendung zusammen und auch damit, dass diese sich noch nicht bewährt hat, also zu wenig erprobt ist. Auch die eingeschränkte Einsatzfähigkeit wird kritisiert.

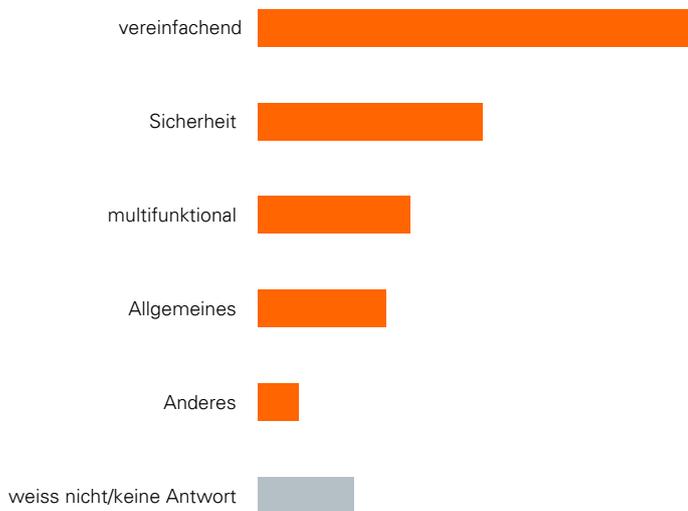
Wer zufrieden mit der SuisselD ist, findet, dass diese Prozesse vereinfacht, auch die Sicherheit ist ein wichtiger Aspekt der Zufriedenheit. Weiter wird die Multifunktionalität der SuisselD geschätzt.

Grafik 14

Filter Grund Zufriedenheit SuisseID

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

in % befragter FirmenvertreterInnen, welche die SuisseID besitzen und sehr/eher zufrieden sind



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (n = 59)

Grundsätzlich wird die SuisseID für Login und Signatur genutzt. Danach gefragt, wofür sie sonst noch genutzt wird, wurde insbesondere angegeben, dass sie zur Identifikation und als Ausweis angewendet wird, insbesondere für finanzielle Angelegenheiten.

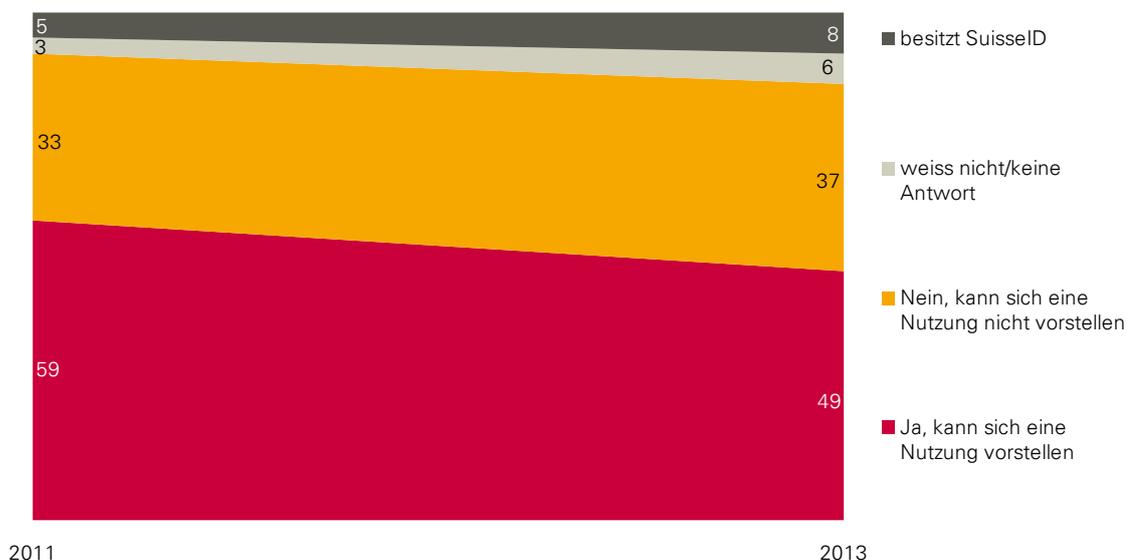
Eine Nutzung der SuisseID können sich 49 Prozent der FirmenvertreterInnen sehr wohl vorstellen. Gegenüber 2011 ist dieser Anteil jedoch um 10 Prozentpunkte gesunken und der Anteil derer, die sich eine Nutzung nicht vorstellen können, ist um 4 Prozent angewachsen.

Grafik 15

Trend Nutzung SuisseID

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

in % befragter FirmenvertreterInnen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (N = jeweils ca. 1000)

Das Fazit

Die Kennzahlen haben sich nicht nur in der Zufriedenheit, sondern auch in der Online-Abwicklung über das ganze Monitoring positiv entwickelt. Die FirmenvertreterInnen möchten noch mehr als zuvor Behördengänge online abwickeln und tun dies auch, wenn sie die Möglichkeit dazu haben. Wichtig ist, dass die Online-Abwicklungen jedoch auch zur Vereinfachung beitragen und nicht zu kompliziert sind. Social Media scheint dabei nach wie vor nicht zentral für die FirmenvertreterInnen zu sein, in der Tendenz werden aber auch diese Plattformen in der Geschäftswelt immer wichtiger. Zentral bleiben jedoch spezifische Angebote, die das Alltagsgeschäft erleichtern. Im Vordergrund stehen also klar der Nutzen und die Effektivität. Die SuisseID, welche die Authentifizierung und die Signatur bei Online-Abwicklungen standardisieren und vereinfachen soll, ist etwas verbreiteter wie noch vor 2 Jahren. Die Bekanntheit und die Zufriedenheit damit sind gegenüber 2011 jedoch gestiegen.

Zur Diskussion mit dem Kunden formulieren wir folgende verdichtete Befunde:

Online-Abwicklung gefordert und in zentralen Gebieten breit genutzt

Der Wunsch nach der Online-Abwicklung von Behördengängen nimmt weiter zu, wobei in zentralen Gebieten die Transaktionen verbreitet bereits online abgewickelt werden.

E-Government und Bedürfnisspirale

Aufgrund von positiven Nutzungserfahrungen generieren sich bei Unternehmen sofort neue Bedürfnisse. Die Bedürfnisspirale im E-Government ist demnach bei Unternehmen im Gang.

Verwaltung und deren Online-Angebot weiterhin geschätzt

Die Kundenfreundlichkeit der Verwaltung wird geschätzt. Auch das Online-Angebot ist über alle Verwaltungsebenen zufriedenstellend, wobei sich hier insbesondere die Kantonsebene positiv entwickelt hat.

Social Media steigend im Hintergrund

Social Media gewinnt auch in der Geschäftswelt an Relevanz, wobei der wahrgenommene Nutzen noch hinter Angeboten zu liegen kommt, welche das Alltagsgeschäft greifbar erleichtern. Auch bei jüngeren Personen, die in der Freizeit viel mit sozialen Netzwerken in Kontakt kommen, findet sich diese Ansicht, wenn sie auch weniger ausgeprägt ist als bei den älteren Generationen.

Zufriedenheit mit leicht mehr verbreiteter SuisselD

Die SuisselD hat sich in der Geschäftswelt und auch privat etwas mehr verbreitet. Dementsprechend gewinnen auch die SuisselD und deren Kommunikationskanal an Bekanntheit. Wer die SuisselD besitzt, ist damit auch grundsätzlich zufrieden. Der Anteil derer, die die SuisselD auch in Zukunft nicht nutzen wollen, steigt allerdings.

Als Thesen leiten wir daraus ab:

E-Government und E-Partizipations-Strategien als Schlüssel zur Zufriedenheit – kleinere Gemeinden gefordert

Eine kohärente Reaktion auf allen staatlichen Ebenen ist sinnvoll, denn Nutzungserfahrungen ziehen neue Bedürfnisse nach sich. Diese betreffen das Bedürfnis nach transaktionalen Dienstleistungen und aus Unternehmersicht auch zunehmend die Option von Social Media oder anderen Möglichkeiten zur Partizipation. Hier sind kleinere Gemeinden besonders gefordert Synergien zu finden, um den wachsenden Bedürfnissen gerecht zu werden.

SuisselD benötigt breitere Nutzungsmöglichkeiten

Die Chance ist gegeben, deutlich breitere und auch weniger innovationsfreundliche Kreise mit der SuisselD anzusprechen. Um breitere Nutzerkreise zu überzeugen, braucht es dabei überzeugendere, insbesondere aber auch mehr Nutzungsangebote. Hier ist die Verwaltung auf allen drei Ebenen gefordert.

Anhang

gfs.bern-Team



LUKAS GOLDER

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

lukas.golder@gfsbern.ch

Schwerpunkte:

Integrierte Kommunikationsanalysen (IKA), Image- und Reputationsanalysen, Medienanalysen / Medienwirkungsanalysen, Jugendforschung / gesellschaftlicher Wandel, Abstimmungen, Wahlen. Modernisierung des Staates, Gesundheitspolitische Reformen.

Publikationen in Sammelbänden, Fachmagazinen, Tagespresse und auf Internet



CINDY BEER

Projektleiterin, Soziologin

cindy.beer@gfsbern.ch

Schwerpunkte:

eGovernment / eHealth, Kommunikations-Controlling, Image- und Reputationsanalysen, Ad-hoc-Studien, Qualitativmethoden



STEPHAN TSCHÖPE

Leiter Analyse und Dienste, Politikwissenschaftler

stephan.tschoepe@gfsbern.ch

Schwerpunkte:

Koordination Dienstleistungen, Komplexe Datenanalytik, EDV- und Befragungs-Programmierungen, Hochrechnungen, Parteien- und Strukturanalysen mit Aggregatdaten, Visualisierung



PHILIPPE ROCHAT

Projektassistent, Politikwissenschaftler

philippe.rochat@gfsbern.ch

Schwerpunkte:

Datenanalyse / Datenbanken, Programmierungen, Medienanalysen, Recherchen, Visualisierungen



CAROLE GAUCH

Projektassistentin, Politik- und Medienwissenschaftlerin

carole.gauch@gfsbern.ch

Schwerpunkte:

Datenanalyse, Medienanalysen, Recherchen, Visualisierungen



JOHANNA SCHWAB

Administration

johanna.schwab@gfsbern.ch

Schwerpunkte:

Desktop-Publishing, Visualisierungen, Projektadministration, Vortragsadministration

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

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

Mehr Infos unter www.schweizermarktforschung.ch



**SCHWEIZER
MARKTFORSCHUNG**

Kein Verkauf - Wissenschaftlich - Anonym

gfs.bern
Menschen. Meinungen. Märkte.

Staatssekretariat für Wirtschaft SECO

Direktion für Standortförderung

KMU-Politik

Holzikofenweg 36, 3003 Bern

Tel. +41 31 322 28 71, Fax +41 31 323 12 11

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