



# Studie Firmen und E-Government 2013

Schlussbericht 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

Schlussbericht Studie Firmen und E-Government 2013

Oktober 2013

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>WICHTIGSTES IN KÜRZE</b> .....	<b>3</b>
	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 .....	12
	Das Fazit.....	14
<b>2</b>	<b>EINLEITUNG</b> .....	<b>16</b>
2.1	Bisherige Erkenntnisse .....	21
2.2	Das Analysemodell .....	22
<b>3</b>	<b>BEFUNDE</b> .....	<b>25</b>
3.1	Internet und Behörden im Berufsalltag.....	25
3.1.1	Internetzugang und Nutzung .....	25
3.1.2	Kontakt mit den Behörden.....	27
3.1.3	Zwischenbilanz .....	29
3.2	Bedeutung und Nutzung von Behördendienstleistungen.....	29
3.2.1	Zwischenbilanz .....	35
3.3	Zufriedenheit mit dem Angebot.....	35
3.3.1	Kundenfreundlichkeit der Verwaltung .....	35
3.3.2	Das Internetangebot verschiedener Verwaltungsebenen.....	37
3.3.3	Nützlichkeit von Online-Angeboten .....	42
3.3.4	Zwischenbilanz .....	44
3.4	Die SuisselD .....	44
3.4.1	Zwischenbilanz .....	51
<b>4</b>	<b>SYNTHESE</b> .....	<b>52</b>
<b>5</b>	<b>ANHANG</b> .....	<b>54</b>
	gfs.bern-Team .....	54

# 1 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](http://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

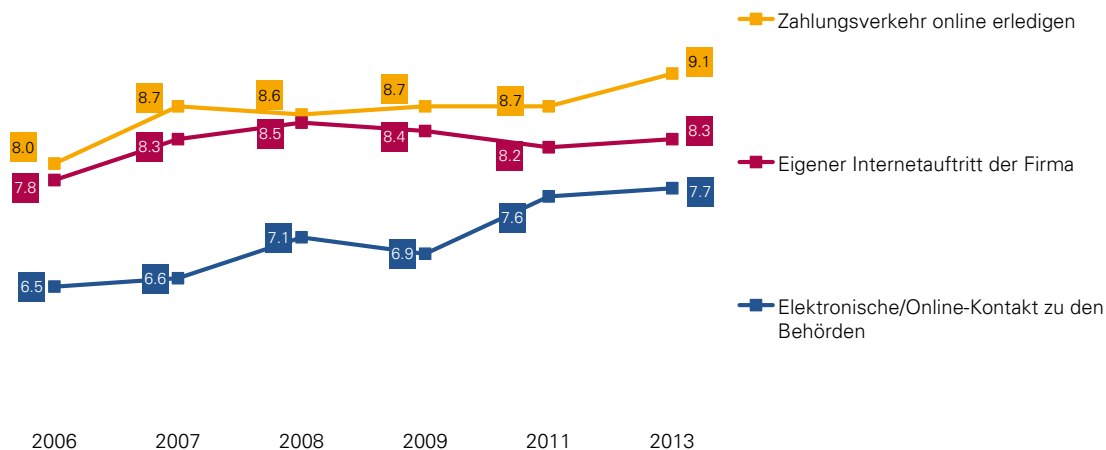
Es gibt heutzutage kaum mehr jemanden, der nicht am Arbeitsplatz direkt Zugang zum Internet hätte. Wenn doch, dann ist das in wenigen Fällen höchstens in Mikro-Unternehmen der Fall, aber auch dort geben nur 3 Prozent an, gar keinen Internetzugang zu haben. Online-Anwendungen sind und bleiben für den 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



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)

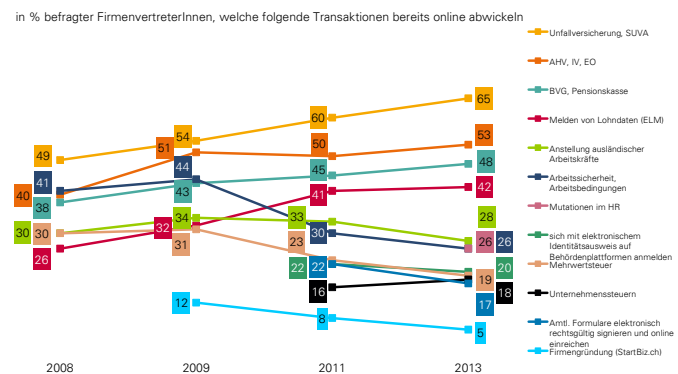
Eine klare Mehrheit von 59 Prozent (+ 2 Prozentpunkte gegenüber 2011) gibt so auch an, weiterhin nicht einfach nur Informationen erhalten zu wollen, sondern das Bedürfnis besteht, Behördengänge direkt online abzuwickeln. Entsprechend sind auch die Anteile, welche ausgewählte Dienstleistungen effektiv 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

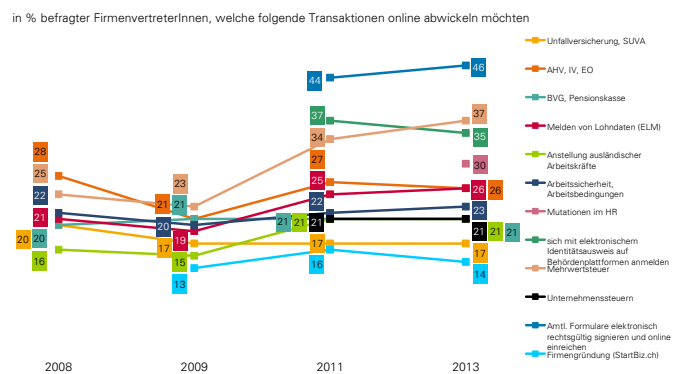
\*Bitte sagen Sie mir für die folgenden Transaktionen, ob Sie diese in Ihrem Unternehmen bereits heute online abwickeln, ob Sie diese gerne online abwickeln möchten oder ob Sie diese nicht online abwickeln möchten.\*



© 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

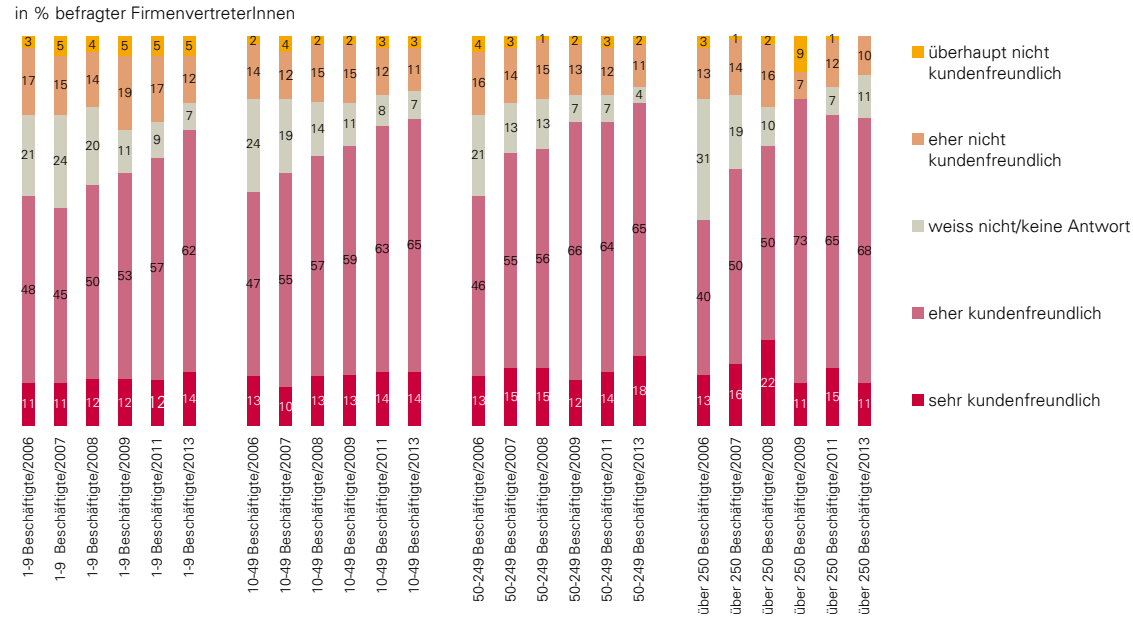
Seit 2006 ist die Zufriedenheit mit der staatlichen Verwaltung generell auf hohem Niveau konstant. Aktuell zeigt sich, ausser bei den grössten untersuchten Unternehmen, dass die Zufriedenheit mit der Kundenfreundlichkeit der Verwaltung noch weiter gestiegen ist. Insbesondere die Anteile derer, die sich 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?"



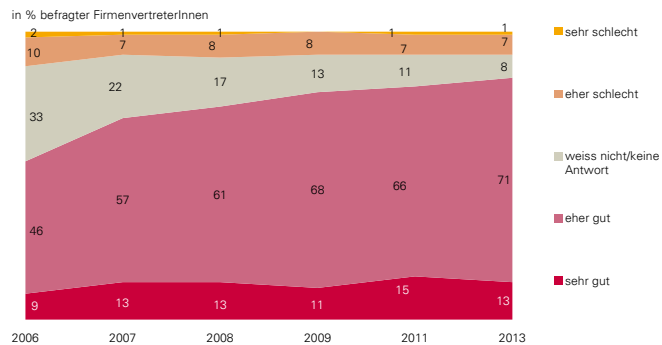
© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (1-9 Beschäftigte n = 354 / 10-49 Beschäftigte n = 295 / 50-249 Beschäftigte n = 319 / über 250 Beschäftigte n = 80)

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**

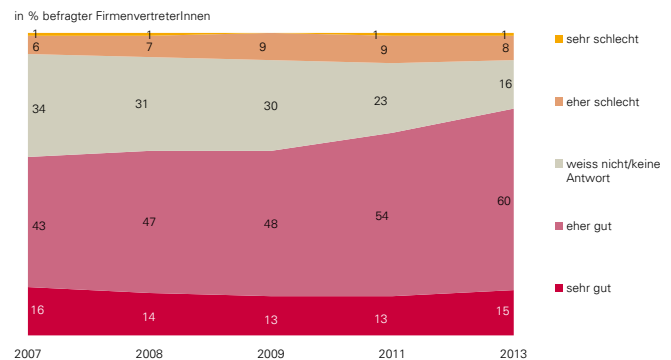
"Ist das Internet-Angebot der staatlichen Verwaltung insgesamt für Unternehmen aus Ihrer Sicht sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht?"



© 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?"



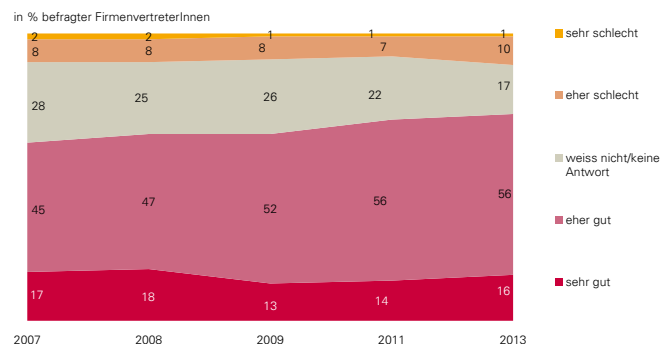
© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (N = jeweils ca. 1000)

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

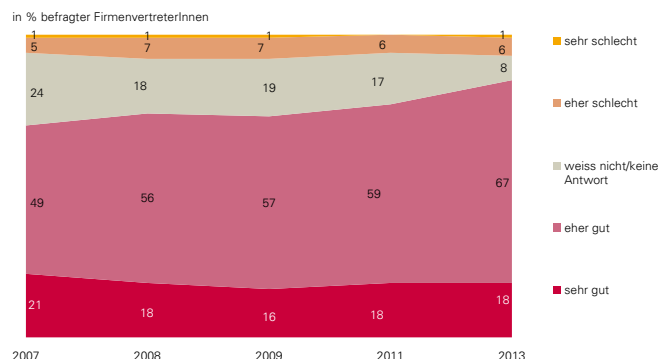
"Ist das Internet-Angebot der Verwaltung Ihrer Stadt/Gemeinde für Unternehmen aus Ihrer Sicht sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht?"



© 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)

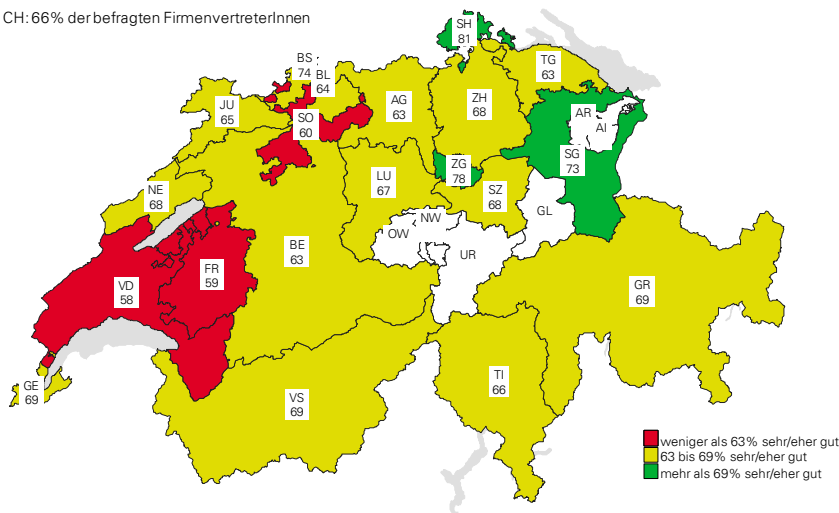
Wir haben, wie bereits 2011, die Befragungen mit insgesamt 5'109 Interviews zwischen 2007 und 2013 zusammengelegt, was auch für die meisten Kantone Aussagen auf Kantonsebene ermöglicht. Spannende Unterschiede ergeben sich bei der Beurteilung des Angebots auf Ebene der Städte und Gemeinden. Überdurchschnittlich 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](http://seco.admin.ch) auf 64 Prozent, die die Webseite kennen, weiter an. Auch [ch.ch](http://ch.ch) ist mit 27 Prozent tendenziell etwas bekannter als 2011. Insbesondere angestiegen ist die Bekanntheit von [SuisseID.ch](http://SuisseID.ch), während die gestützte Bekanntheit von [kmu.admin.ch](http://kmu.admin.ch) oder [kmuinfo.ch](http://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

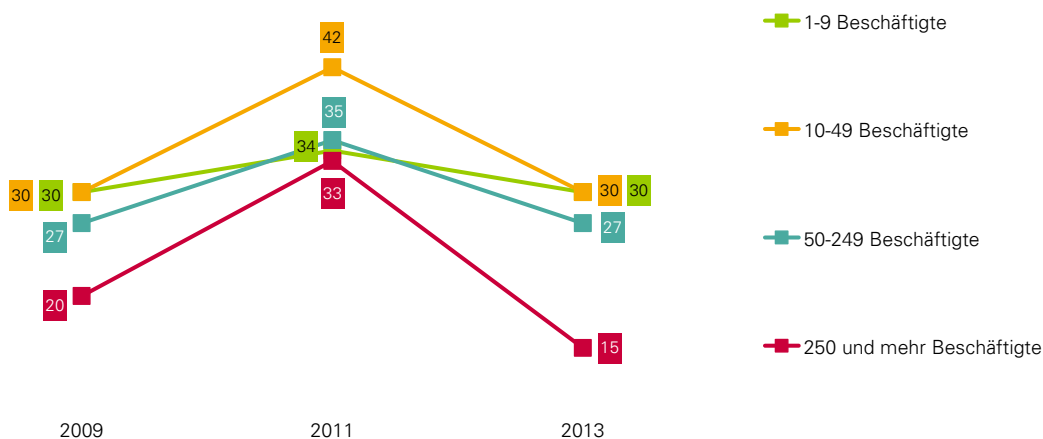
### Entwicklung Kenntnis Websites

#### 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

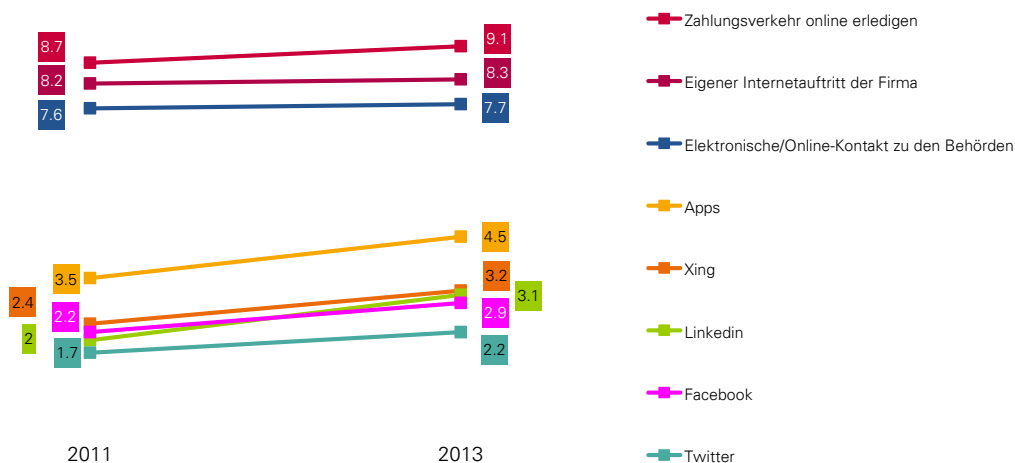
Verglichen mit dem Online-Zahlungsverkehr, dem eigenen Internetauftritt der Firma und dem elektronischen Behördenkontakt sind Apps und Profile auf sozialen Netzwerken oder Neuigkeiten auf Twitter weniger bedeutend für Unternehmen. Am wenigsten Bedeutung wird nach wie vor Twitter zugemessen. Es ist jedoch 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.

Grafik 10

### 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



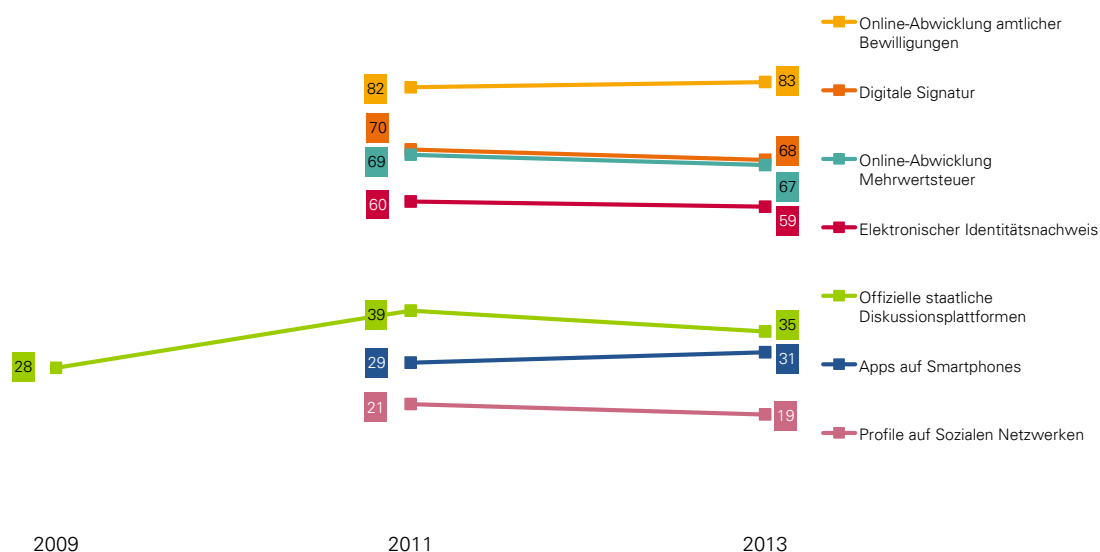
Die Einschätzungen zur Nützlichkeit verschiedener Online-Angebote hat sich gegenüber 2011 kaum verändert. Am nützlichsten werden nach wie vor die Online-Abwicklungen amtlicher Bewilligungen (83% sehr und eher nützlich) und darauf folgend die Digitale Signatur (68%), die Online-Abwicklung der Mehrwertsteuer (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



## Zufriedenheit mit leicht mehr verbreiteter SuisselD

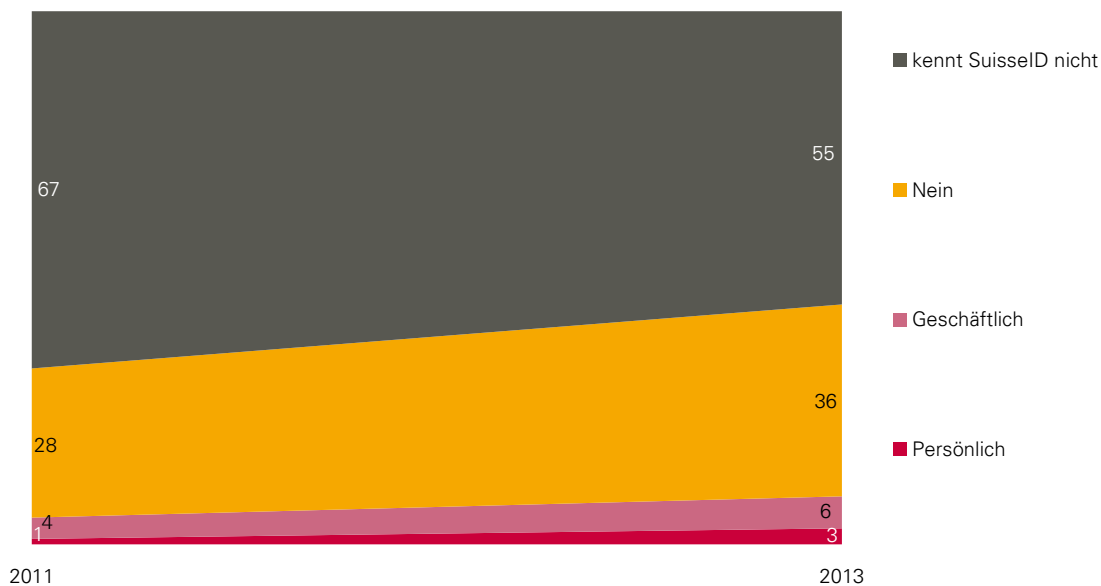
2011 gab ein Drittel der FirmenvertreterInnen an, die SuisselD zu kennen. Heute sind es bereits 42 Prozent, welche Kenntnis von der SuisselD haben. Die SuisselD ist heute also bei vielen FirmenvertreterInnen ein Begriff, worauf bereits die gestiegene Kenntnis von SuisselD.ch hindeutet. Die Anzahl derer, 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)

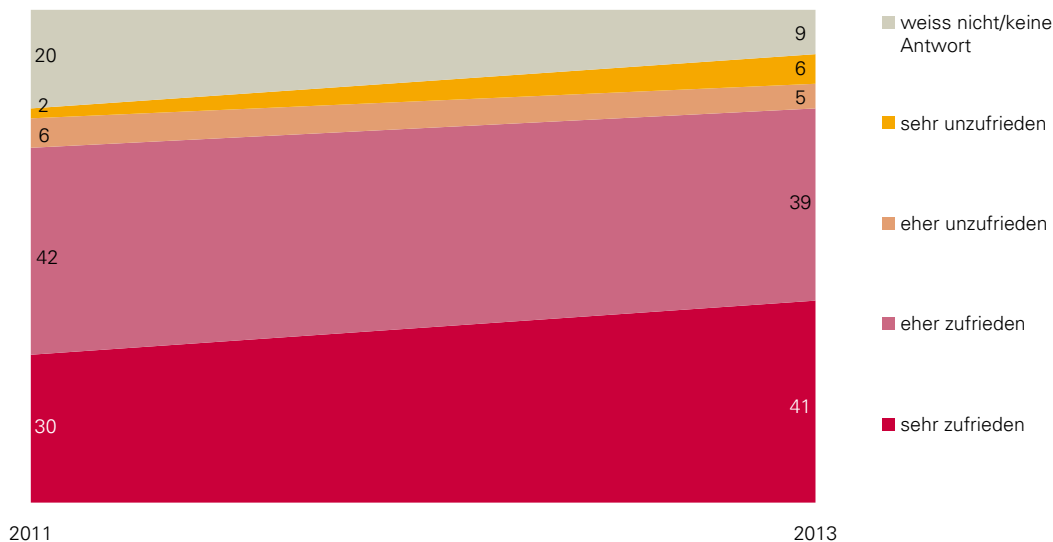
Wer eine SuisselD besitzt, ist grundsätzlich zufrieden mit dieser, wobei diese Zufriedenheit gegenüber 2011 noch gestiegen ist. Aktuell geben 41 Prozent an, sehr zufrieden mit der SuisselD zu sein und 39 Prozent zeigen sich eher zufrieden. Die dezidierte Unzufriedenheit ist jedoch auch leicht gestiegen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

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

in % befragter FirmenvertreterInnen, welche die SuisselD 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.

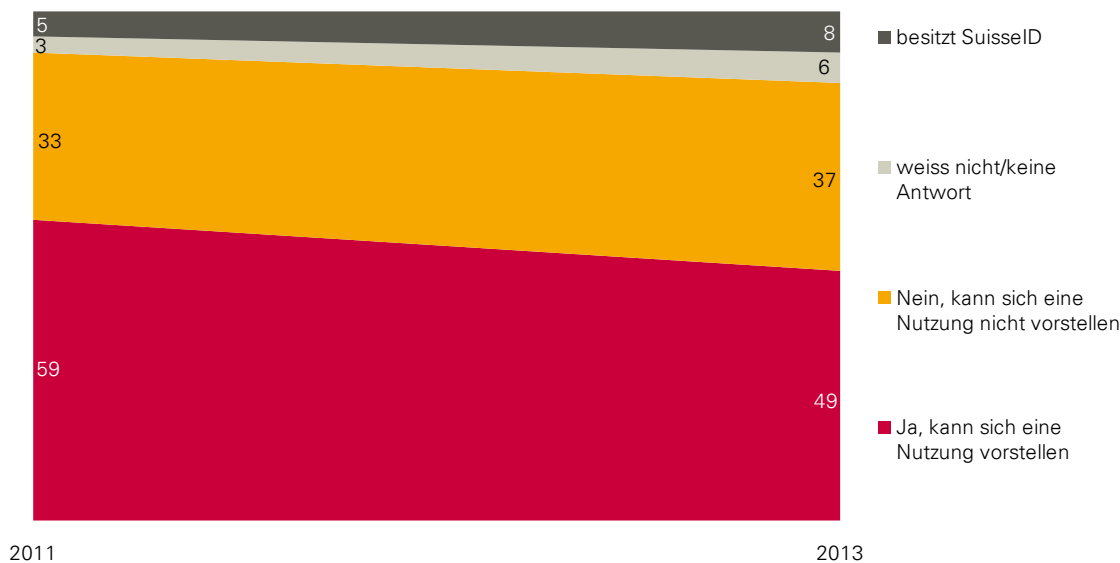
Eine Nutzung der SuisseID können sich 49 Prozent der FirmenvertreterInnen sehr wohl vorstellen. Gegenüber 2011 ist dieser Anteil jedoch um 10 Prozentpunkte gesunken und der Anteil derer, die sich eine Nutzung nicht vorstellen können, ist um 4 Prozent angewachsen.

## 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.

## 2 Einleitung

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. Monitoring-Fragen zur Nachfrage nach Online-Behördendienstleistungen und zur Zufriedenheit mit Online-Portalen wurden weitergeführt und auch die 2011 neu formulierten Fragen zur SuisselD und zu Social Media bleiben aktuell von grossem Interesse, wobei der Frageblock zur SuisselD dieses Jahr noch weiter vertieft wurde.

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?
- Welche relevanten Themen rund um E-Government werden wahrgenommen und wie werden diese bewertet?
- Wie bekannt und wie akzeptiert ist die SuisselD, wie ist die Nachfrage nach einzelnen Nutzungsmöglichkeiten? Wie zufrieden sind die Nutzer der SuisselD?
- Welche Rolle spielt Social Media für die Firmen?
- Gibt es relevante Veränderungen bei diesen Haltungen zwischen 2006 und 2011?

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

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 1'048 Interviews wurden zwischen dem 8. Juli und 8. August 2013 geführt. Das Total der Interviews weist eine statistische Fehlerquote von 3.1 Prozent auf. Die Personal- und Finanzverantwortlichen der Unternehmen wurden mittels computergestützter Telefoninterviews (CATI) befragt.

- "Mikrounternehmen": 1-9 Beschäftigte: 354 Interviews, Stichprobenfehler: 5.3 Prozent
- "Kleine Unternehmen": 10-49 Beschäftigte: 295 Interviews, Stichprobenfehler: 5.8 Prozent
- "Mittlere Unternehmen": 50-249 Beschäftigte: 319 Interviews, Stichprobenfehler: 5.6 Prozent
- "Grosse Unternehmen": > 250 Beschäftigte: 80 Interviews, Stichprobenfehler: 11.2 Prozent

Bei den grossen Unternehmen wurde die Anzahl Interviews aufgrund der real beschränkten Anzahl und des hohen Kontaktierungsaufwandes auf 80 beschränkt. In der Auswertung wurden diese aber so gewichtet, dass die Zahlen mit den realen Anteilen an Beschäftigten wieder übereinstimmen. Als Adressquelle diente die offizielle Betriebszählung des Bundesamts für Statistik.<sup>1</sup>

---

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

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

<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) - sich mit elektronischem Identitätsausweis auf Behördenplattform anmelden - Amtliche Formulare elektronisch rechtsgültig signieren und online einreichen	Bedeutung Behörden-Angebote: - Mehrwertsteuer - Steuern - Arbeitsrecht - Lohnausweis - Anstellung ausl. Arbeitskräfte - Arbeitssicherheit, Arbeitsbedingungen - 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) - Mutationen im Handelsregister - sich mit elektronischem Identitätsausweis auf Behördenplattform anmelden - Amtliche Formulare elektronisch rechtsgültig signieren und online einreichen
	Vereinfachungs- & Verbesserungswünsche	Vereinfachungs- & Verbesserungswünsche	Vereinfachungs- & Verbesserungswünsche	Vereinfachungswünsche	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*	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	Kenntnis Bezeichnung Besitz SuisseID Zufriedenheit Nutzung Voraussichtliche Nutzung Art der 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.

## 2.1 Bisherige Erkenntnisse

Die in den Jahren 2006 bis 2011 gewonnenen Erkenntnisse lassen sich wie folgt zusammenfassen:

Das Internet ist bei Firmen seit 2006 praktisch flächendeckend verbreitet. Am wenigsten aber auch stark verbreitet zeigt sich der Internetzugang über die untersuchten Jahre bei Mikrounternehmen. Internet und die Informationstechnologien im Allgemeinen sind seit Beginn der Studienreihe ein wichtiger Bestandteil im Firmenalltag. Dies zeigt sich in der Beurteilung verschiedener Online-Dienstleistungen und -Angebote durch die Unternehmen. 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 2011 weniger wichtig als andere Dienstleistungen, wie z.B. Online-Zahlungsverkehr, das Internet im Allgemeinen oder der eigene Internetauftritt der Firma. Die Einschätzung der verschiedenen Möglichkeiten der Behördenkontakte bewegt sich bis 2009 in einem ähnlichen Bereich. Am wichtigsten für die FirmenvertreterInnen ist stets der telefonische Kontakt, 2009 erstmals überholt vom Online-Kontakt zu den Behörden.

Die Nutzung verschiedener elektronischer Behördenangebote und Dienstleistungen war 2007 höher als jene 2006, stabilisierte sich 2008 auf diesem Niveau und zog 2009 weiter an. 2011 hat die Nutzung insbesondere im Versicherungsbereich weiterzugenommen.

Die Kundenfreundlichkeit wird allgemein positiv beurteilt. Verändert hat sich über die Zeit dabei vorwiegend der Anteil des Unwissens zugunsten von positiven Einschätzungen. Auch das Internetangebot der staatlichen Verwaltung wird über die Jahre immer positiver eingeschätzt. Wobei auch 2011 das Angebot der Kantone am besten beurteilt wurde. Dementsprechend nahm auch die Bekanntheit von Kantons-Webseiten bis 2011 weiter zu. Auf Bundesebene hat zwischen 2009 und 2011 die Bekanntheit von [www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch) weiter zugenommen und auch die Bekanntheit von [www.kmu.admin.ch](http://www.kmu.admin.ch) beziehungsweise [www.kmuinfo.ch](http://www.kmuinfo.ch). Etwas abgenommen hat die Kenntnis von [www.ch.ch](http://www.ch.ch). Erstmals wurde auch die Bekanntheit von [www.SuisseID.ch](http://www.SuisseID.ch) eruiert. Der Bekanntheitsgrad fällt dabei 2011 nicht besonders hoch aus.

Ab 2011 flossen auch weitere Fragen zur SuisseID in die Studienreihe ein. Die Marke und das Produkt sind mehrheitlich bekannt. Ein gefestigtes Bild dazu besteht aber noch nicht. Der kleine Nutzer-Kreis zeigt sich 2011 zufrieden mit der SuisseID und die Mehrheit der Nicht-Nutzer, kann sich eine Nutzung vorstellen.

## 2.2 Das Analysemodell

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

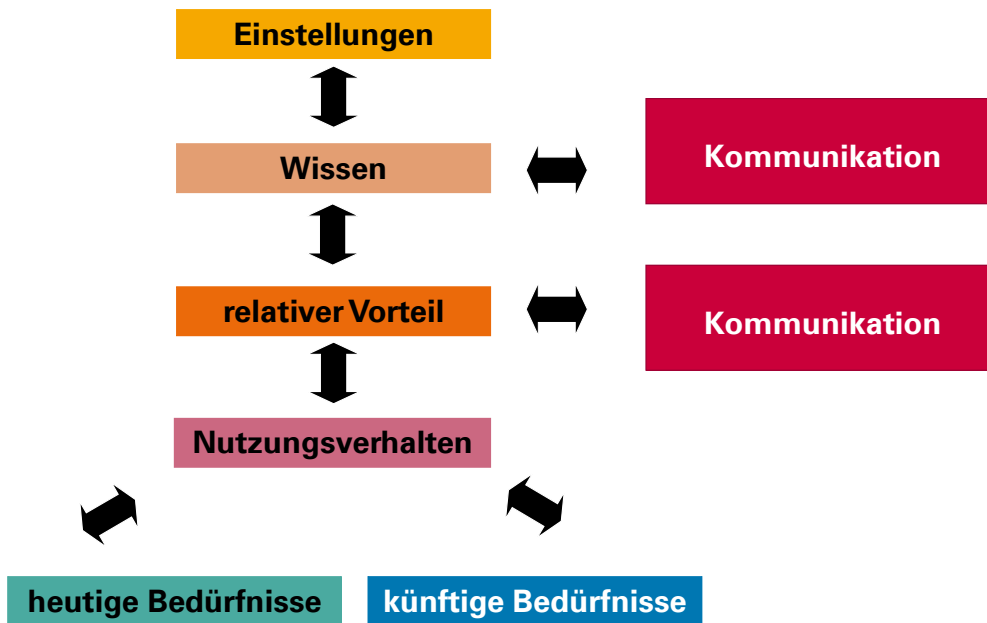
Für das Analysemodell sind vier Begriffe zentral: die Einstellung, das Wissen, das Verhalten und das Bedürfnis.

- Unter "Einstellungen" verstehen wir ganz generell typische Reaktionen von Individuen oder Gruppen, die sich zu bestimmten Objekten ergeben. Einstellungen können emotionaler Natur sein, eine kognitive Struktur haben oder Bewertungen beinhalten. Sie sind von unterschiedlicher Dauerhaftigkeit: Bei Meinungen ist die angenommene Konstanz kurz, bei Haltungen ist sie länger. Bei Grundhaltungen geht man von einer weitergehenden Zeitunabhängigkeit aus.
- Einstellungen können den Wissensgewinn, den neue Informationen generieren, beeinflussen. Bei der Frage, ob es zur Nutzung neuer Medien kommt, ist das "Wissen" um einen relativen Vorteil der Nutzung des neuen Mediums entscheidend. Mit anderen Worten: Das Wissen um den relativen Vorteil ist bestimmend für die allfällige Nutzung. Sowohl bei Wissen generell (Bekanntheit) als auch beim relativen Vorteil können Kommunikationsinputs wesentlich sein, um das Verhalten gegenüber neuen Medien zu ändern.
- "Verhalten" ist eine körperliche und damit auch beobachtbare Äußerung von Individuen und Gruppen. Sie kann rein reflexartig sein, aber auch bewusst erfolgen. Dies ist beispielsweise dann der Fall, wenn sie als Handlung geschieht, die auf andere Gruppen, Individuen oder Objekte (wie Medien) gerichtet ist. Je nachdem, ob es sich um bewusstes oder reflexartiges Verhalten handelt, sind Einstellungen mehr oder minder relevant. Ihre Bedeutung kommt vor allem bei Entscheidungen zum Zug, die ganz bewusst gefällt werden und zu einem Verhalten führen.

"Bedürfnisse" umfassen unbefriedigte Wünsche. Sie steuern Verhalten und können Einstellungen verändern. Die Steuerung erfolgt so, dass es zu einer Befriedigung der Wünsche kommen kann. Ist dies nicht der Fall, wird das Verhalten geändert; es wird beibehalten, wenn Wünsche befriedigt werden. Dies bedeutet nicht, dass es keine weiteren Wünsche gibt. Vielmehr ist es möglich, dass sich neue unbefriedigte Wünsche ergeben, die ihrerseits zu einem erweiterten Verhalten führen. Unterschieden wird zwischen manifesten und latenten Bedürfnissen: Erstere drückt das Individuum selber aus, letztere werden möglicherweise einmal artikuliert.



## Das Analyse-Modell



© gfs.bern, Firmen und E-Government Juli/August 2013

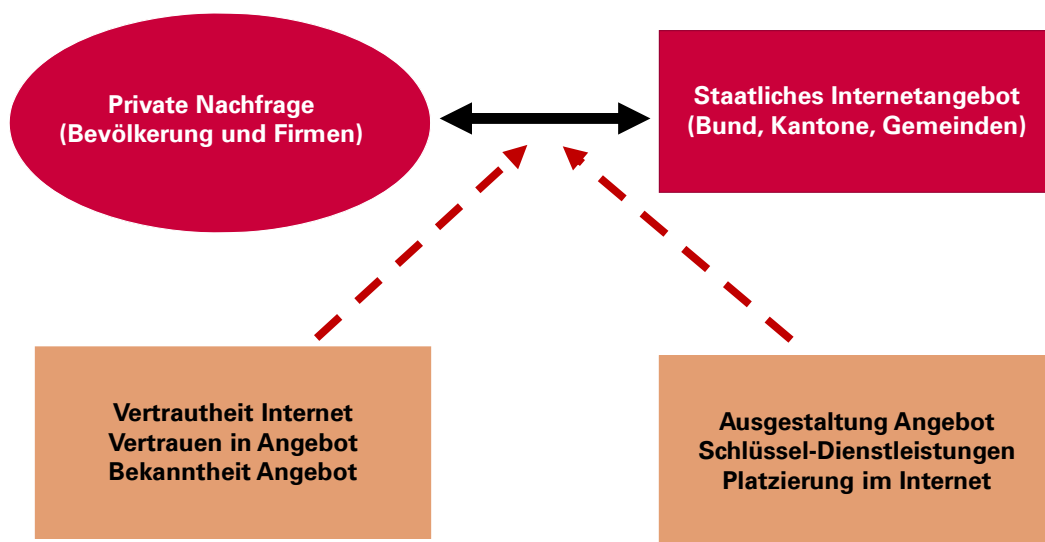
Mittels des Analysemodells konnte bei den vergangenen Studien aufgezeigt werden, wie das Zusammenspiel von Einstellungen und Wissen das Verhalten prägen und schliesslich zu einer Nutzung von Online-Angeboten führen kann. Zudem hat es aufgezeigt, welchen Beitrag die Kommunikation leisten kann. Dies war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

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

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

Grafik 17

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



© gfs.bern, Firmen und E-Government Juli/August 2013

# 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 die SuisseID besprochen.

## 3.1 Internet und Behörden im Berufsalltag

### 3.1.1 Internetzugang und Nutzung

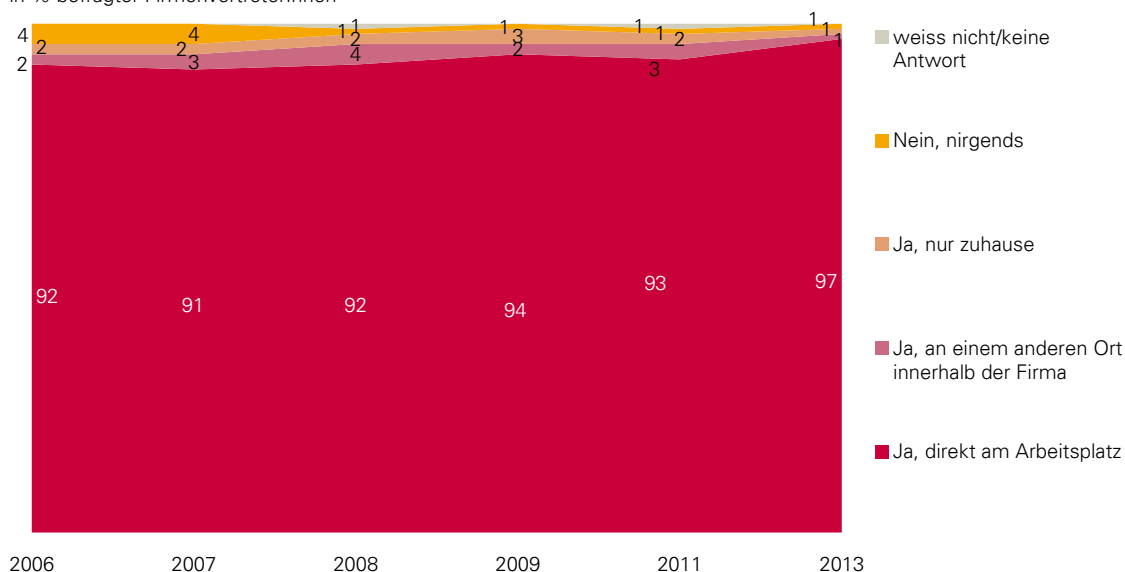
Die Internetverbreitung in der Schweizerischer Unternehmenswelt ist äusserst hoch und hat in den letzten Jahren noch mehr zugenommen. 97 Prozent der befragten FirmenvertreterInnen haben direkt an ihrem Arbeitsplatz Zugriff auf das Internet. Nur gerade je 1 Prozent gibt an, an einem anderen Ort innerhalb der Firma, nirgends oder ausschliesslich zu Hause Zugriff auf das World Wide Web zu haben.

Grafik 18

### 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, Juli/August 2013 (N = jeweils ca. 1000)

Wenn jemand kein Internet am Arbeitsplatz hat, dann ist das am ehesten in ganz kleinen Unternehmen mit weniger als zehn Angestellten der Fall. Aber auch hier geht der Trend in Richtung flächendeckende Verbreitung der Internetnutzungsmöglichkeit direkt am Arbeitsplatz.

Grafik 19

## 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?"



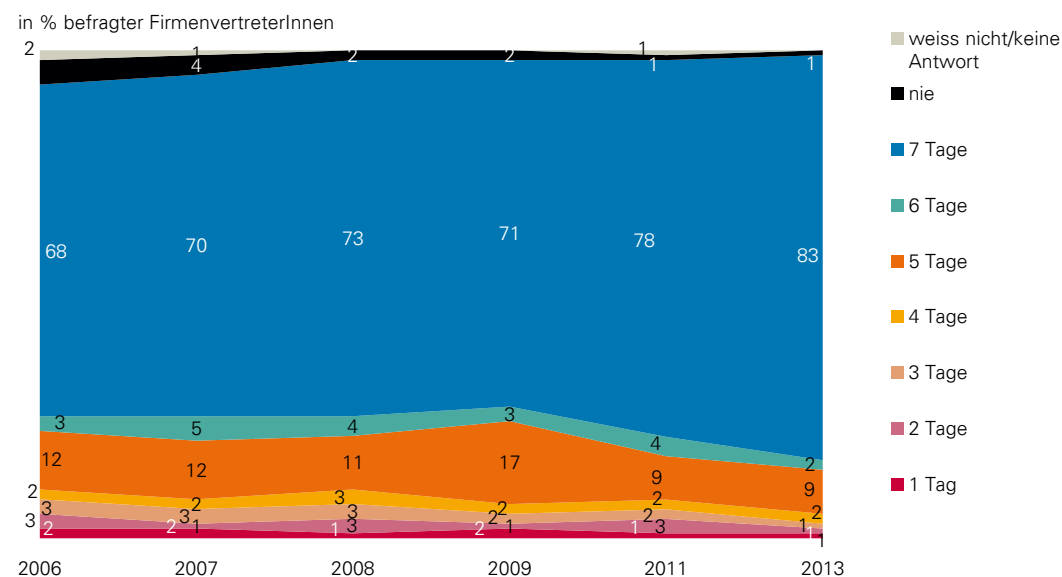
© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (1-9 Beschäftigte n = 354/ 10-49 Beschäftigte n = 295 / 50-249 Beschäftigte n = 319 / über 250 Beschäftigte n = 80)

Dieses flächendeckende Vorhandensein des Internetzugangs wird auch durch die Nutzungsangaben der Befragten bestätigt. 2013 sind es bereits 83 Prozent der FirmenvertreterInnen, die angeben, dass sie das Internet sieben Tage die Woche benutzen, also auch am Wochenende. Die rein berufliche Nutzung, die fünf-Tage-Nutzung also, ist gegenüber dem Vorjahr stabil geblieben. Zu vermuten ist, dass diese nochmalige Steigerung der Nutzungshäufigkeit im Kontext der weiteren Verbreitung von Smartphones und iPads zu lesen ist.

Grafik 20

## Trend Nutzung Internet in den letzten 7 Tagen

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



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

Betrachten wir die Unterschiede in der Internetnutzung nach bestimmten Merkmalsgruppen, lässt sich erkennen, dass die rein berufliche Nutzung in der Deutschschweiz (11%) etwas mehr verbreitet ist als in der italienischsprachigen (7%) und der französischsprachigen Schweiz (4%). Die sieben-Tage-Nutzung ist insbesondere bei den jüngeren FirmenvertreterInnen verbreitet (18-29- und 30-39-jährig jeweils 88%; 40-49-jährig 83%; 50-59-jährig 85%), am wenigsten verbreitet ist sie bei den über 60-jährigen Personen (65%).

### 3.1.2 Kontakt mit den Behörden

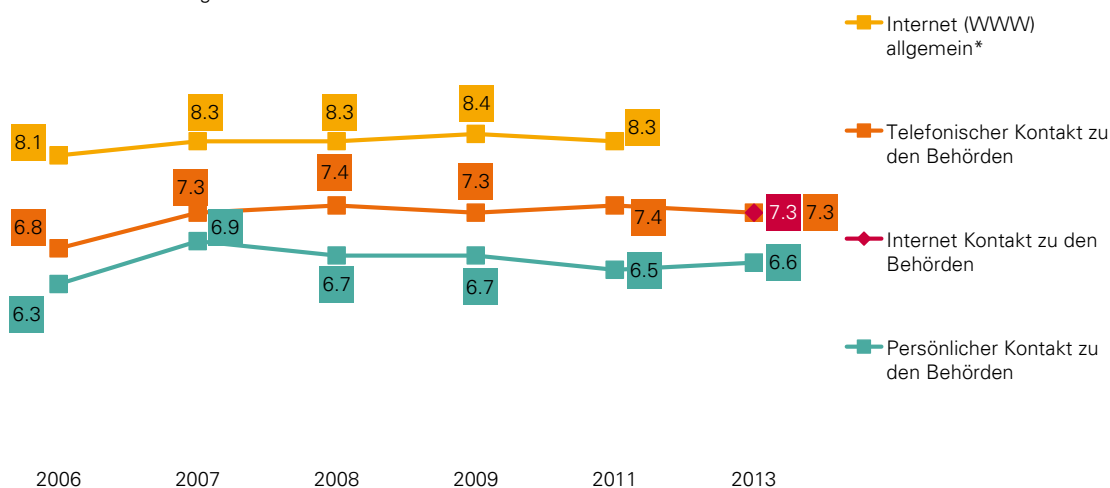
Internet ist im Alltag präsent und wird immer intensiver genutzt. 2013 wurde erstmals direkt die Relevanz von Internet Kontakt zu den Behörden befragt (bis 2011 Internet allgemein). Durch die Spezifizierung hat die Relevanz im Zeitvergleich nachvollziehbarerweise abgenommen. Es zeigt sich jedoch, dass der Internet Kontakt zu den Behörden genau so wichtig ist, wie der telefonische Kontakt. Etwas weniger wichtig ist den FirmenvertreterInnen der persönliche Kontakt zu den Behörden.

Grafik 21

#### 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 = jeweils ca. 1000) \* bis 2011 gefragt

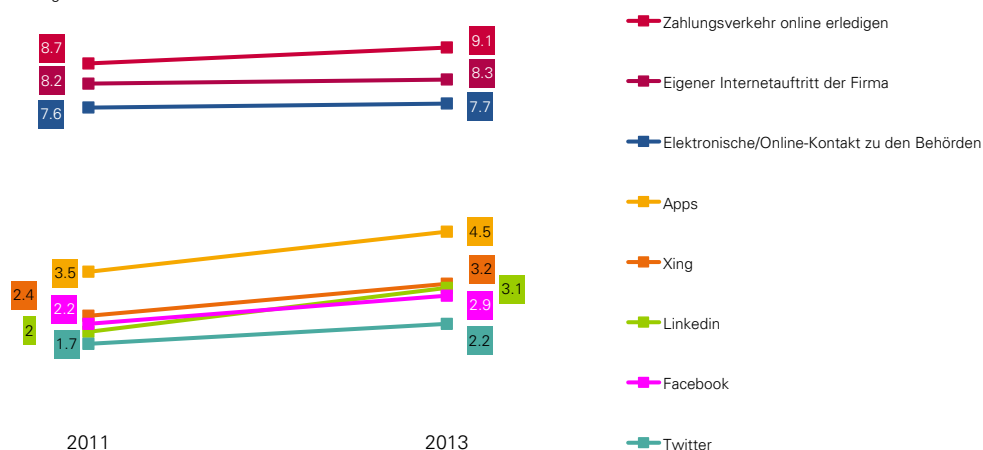
Die Relevanz des Internet-Kontakts wird auch durch die folgenden Ergebnisse bestätigt. In allen Bereichen können wir eine mehr oder weniger ausgeprägte Zunahme der Relevanz von Online-Dienstleistungen für FirmenvertreterInnen erkennen. Auch soziale Netzwerke und Apps halten immer mehr Einzug in die Unternehmenswelt. Diese bleiben in ihrer Relevanz jedoch weiterhin hinter dem Online-Zahlungsverkehr, dem eigenen Internetauftritt der Firma und dem elektronischen Behördenkontakt zurück.

**Grafik 22**

## Trend Wichtigkeit spezifischer 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 = jeweils ca. 1000)

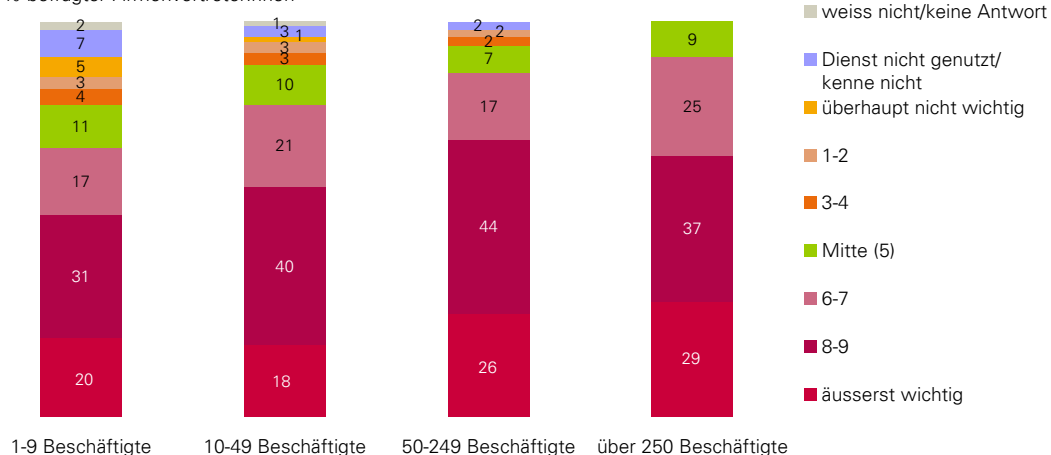
Die Detailbetrachtung der Online-Interaktion von FirmenvertreterInnen mit Behörden zeigt, dass diese von VertreterInnen kleiner, mittlerer und grosser Firmen mehrheitlich als tendenziell wichtig eingestuft wird und zwar umso wichtiger, je grösser das Unternehmen ist.

**Grafik 23**

## 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 "überhaupt nicht wichtig", 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



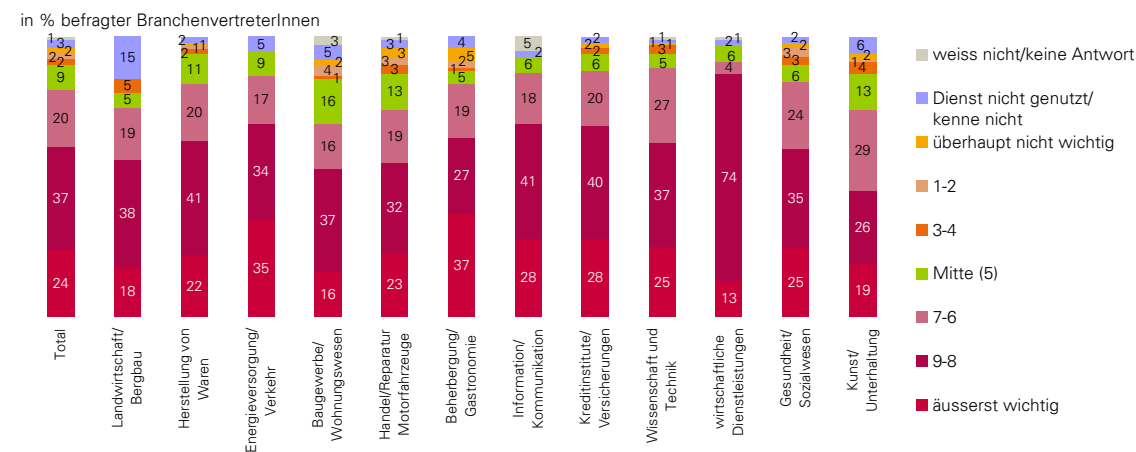
© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (1-9 Beschäftigte n = 354 / 10-49 Beschäftigte n = 295 / 50-249 Beschäftigte n = 319 / über 250 Beschäftigte n = 80)

Im Branchenvergleich zeigt sich, dass der elektronische Kontakt über alle Bereiche wichtig ist, am wenigsten wichtig bzw. am wenigsten genutzt wird dieser im Bereich Landwirtschaft und Bergbau.

Grafik 24

## Wichtigkeit Dienstleistungen und Angebote nach Branchen: 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 'überhaupt nicht wichtig', 10 bedeutet 'äusserst wichtig'. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Meinung abstimmen. Wenn Sie eine Dienstleistung in Ihrem Unternehmen nicht nutzen, oder sie nicht kennen, dann sagen Sie das ruhig."



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

(Landwirtschaft/Bergbau n = 21, Herstellung von Waren n = 209, Energieversorgung/Verkehr n = 28, Baugewerbe/Wohnungswesen n = 112, Handel/Reparatur Motorfahrzeuge n = 178, Beherbergung/Gastronomie n = 71, Information und Kommunikation n = 40, Kreditinstitute/Versicherungen n = 40, Wissenschaft und Technik n = 132, wirtschaftliche Dienstleistungen n = 38, Gesundheit/Sozialwesen n = 135, Kunst/Unterhaltung/sonstiges n = 44)

### 3.1.3 Zwischenbilanz

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. Die Relevanz von Online-Dienstleistungen steigt dabei mit der Grösse des Unternehmens.

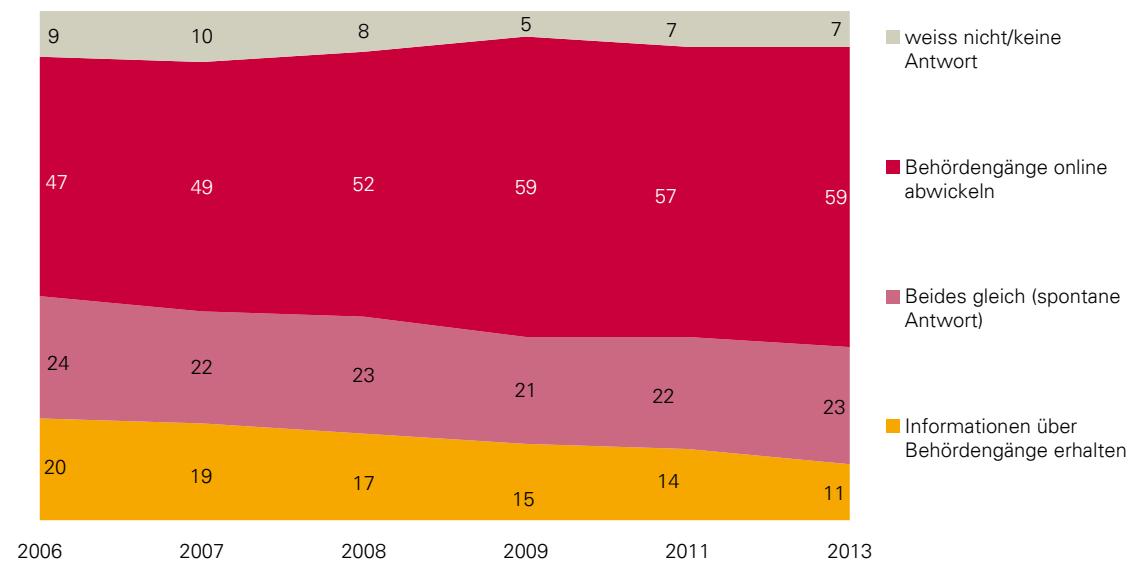
## 3.2 Bedeutung und Nutzung von Behördendienstleistungen

Gefragt nach ihren Wünschen in Bezug auf das Angebot behördlicher Dienstleistungen im Netz äussern die FirmenvertreterInnen eine immer stärkere Präferenz, Behördengänge online abzuwickeln (59%). Das Bedürfnis lediglich Informationen über Behördengänge zu erhalten ist hingegen seit 2006 rückläufig. Der Trend geht also klar über reine Informationsbeschaffung im Netz hinaus.

## 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, Juli/August 2013 (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 2013 die Unfallversicherung sowie die Sozialversicherungen (AHV, IV, EO). Fast die Hälfte der FirmenvertreterInnen gibt an, die BVG und Pensionskasse (48%) online abzuwickeln. Das Melden von Lohndaten wird von 42 Prozent bereits online abgewickelt.

Die Anstellung ausländischer Arbeitskräfte tätigen 28 Prozent der FirmenvertreterInnen online, Mutationen im HR und Aufgaben im Bereich Arbeitssicherheit und Arbeitsbedingungen jeweils 26 Prozent. 20 Prozent wickeln die elektronische Identifizierung bereits online ab, 19 Prozent die Mehrwertsteuer, 18 Prozent die Unternehmenssteuer, 17 Prozent das elektronisch rechtsgültige signiere und die Online-Einreichung amtlicher Formulare. Hier ist mit 46 Prozent, der Wunsch jedoch am grössten, dies künftig zu tun. Über ein Drittel hegt diesen Wunsch auch im Bereich Mehrwertsteuer (37%) und wenn es um den elektronischen Identitätsnachweis geht (35%). Noch 30 Prozent würden die Mutationen im Handelsregister online abwickeln. Am wenigsten online abgewickelt werden Firmengründungen (5%) auch der Wunsch dies in Zukunft zu tun ist mit 14 Prozent nicht sehr ausgeprägt. 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.

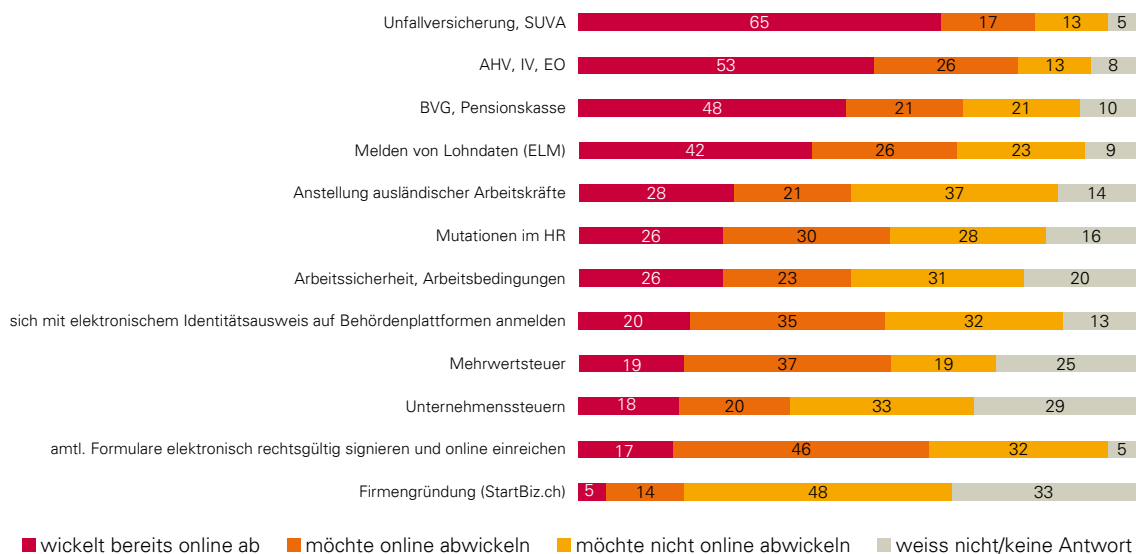
Betrachten wir den Wunsch, diese Transaktionen in Zukunft online abzuwickeln, dies ist insbesondere, wenn es um die elektronische rechtsgültige Signatur von amtlichen Formularen geht, der Fall (46%). Auch die online Abwicklung der Mehrwertsteuer (37%) und das Anmelden mit einem elektronischen Identitätsausweis (35%) werden von über einem Drittel gewünscht.



## 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



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

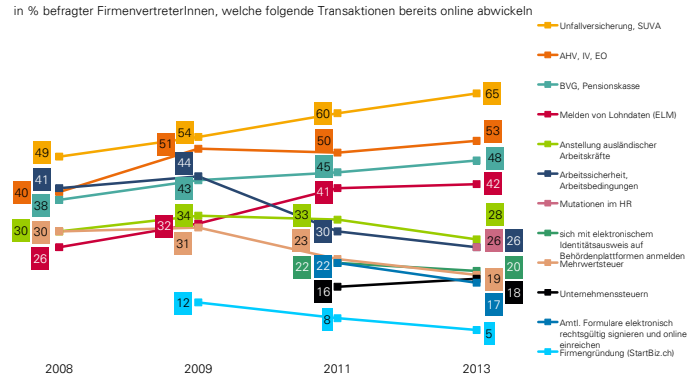
Die Trendbetrachtung der Abwicklung von Transaktionen im Netz zeigt, dass im Bereich der Versicherungen mehr FirmenvertreterInnen angeben dies heute online zu tätigen als noch vor zwei Jahren (Unfallversicherung: +5%, AHV, IV, EO: +3%, BVG, Pensionskasse: +3%). Das Melden von Lohndaten ist praktisch stabil (+1%). Etwas zugenommen hat die Online-Abwicklung der Unternehmenssteuer (+2%). Abgenommen haben hingegen seit der letzten Befragung die online Abwicklung der Anstellung ausländischer Arbeitskräfte (-5%), der Aufgaben im Bereich Arbeitssicherheit (-4%), der Mehrwertsteuer (-4%) und auch die der Firmengründung (-3%). Weiter findet auch die elektronische Signatur (-5%) und die elektronische Identifikation (-2%) weniger statt als noch 2011.

Die Trendbetrachtung des Wunsches nach Online-Abwicklung zeigt, dass gegenüber dem Vorjahr der Wunsch über viele Bereiche mehr oder weniger stabil bleibt. Unter Berücksichtigung der tendenziell steigenden Abwicklung, erfasst das Bedürfnis weiterhin immer breitere Kreise. 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 auch weit verbreitet bleibt.

## Grafik 27

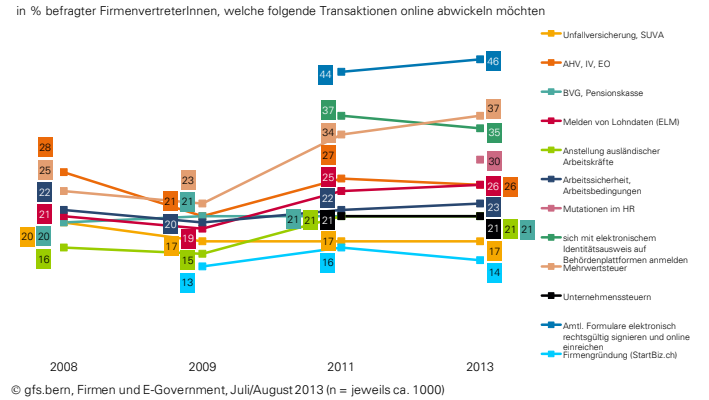
### Trend Abwicklung Transaktionen

\*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.\*



### 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.\*

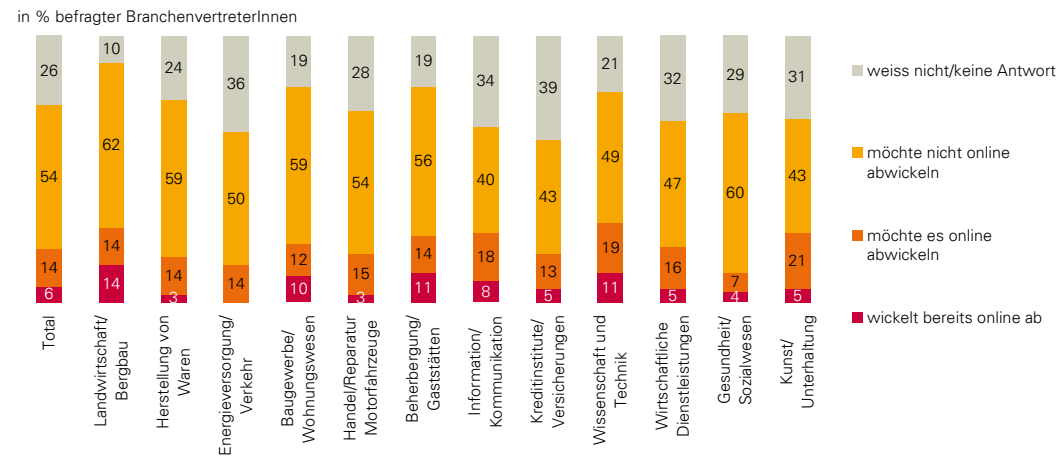


Betrachten wir den Bereich Firmengründung etwas näher, zeigt die Analyse nach Branchen, dass dieses Bedürfnis über alle Branchen hinweg wenig besteht, am wenigsten im Gesundheitswesen, am ehesten im Bereich Kultur. Auffallend ist insgesamt der grosse Anteil, der sich nicht zutraut diesen Bereich zu beurteilen, was dafür spricht, dass die befragten Personen in diesem Bereich wenig Erfahrung haben, dass hier bei der untersuchten Grundgesamtheit kein Handlungsbedarf besteht.

## Grafik 28

### Abwicklung Transaktionen nach Branchen: Firmengründung (StartBiz.ch)

\*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.\*



(Landwirtschaft/Bergbau n = 21, Herstellung von Waren n = 209, Energieversorgung/Verkehr n = 28, Baugewerbe/Wohnungswesen n = 112, Handel/Reparatur Motorfahrzeuge n = 178, Beherbergung/Gastronomie n = 71, Information und Kommunikation n = 40, Kreditinstitute/Versicherungen n = 40, Wissenschaft und Technik n = 132, wirtschaftliche Dienstleistungen n = 38, Gesundheit/Sozialwesen n = 135, Kunst/Unterhaltung/sonstiges n = 44)

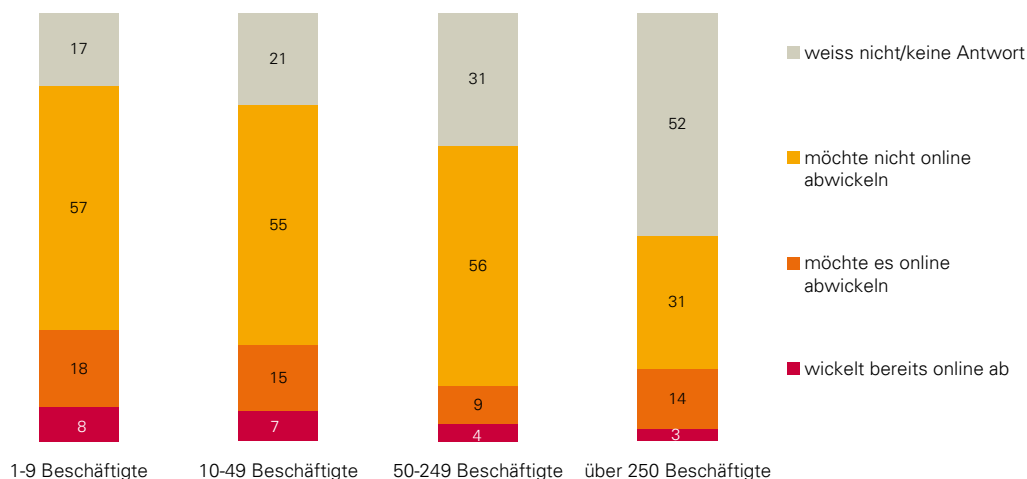
Betrachten wir den Wunsch der Online-Abwicklung nach Alter, ist dieser Wunsch bei jüngeren Personen etwas mehr verbreitet. Auch nach Firmengrößen differenziert, fällt auf, dass viele der FirmenvertreterInnen hierzu keine Angaben machen. Bei den grössten untersuchten Unternehmen, betrifft dies sogar die Mehrheit. Es ist davon auszugehen, dass hier die wenigsten befragten direkt damit zu tun haben.

## Grafik 29

### Abwicklung Transaktionen nach Firmengrösse: Firmengründung (StartBiz.ch)

"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, Juli/August 2013 (1-9 Beschäftigte n = 354 / 10-49 Beschäftigte n = 295 / 50-249 Beschäftigte n = 319 / über 250 Beschäftigte n = 80)

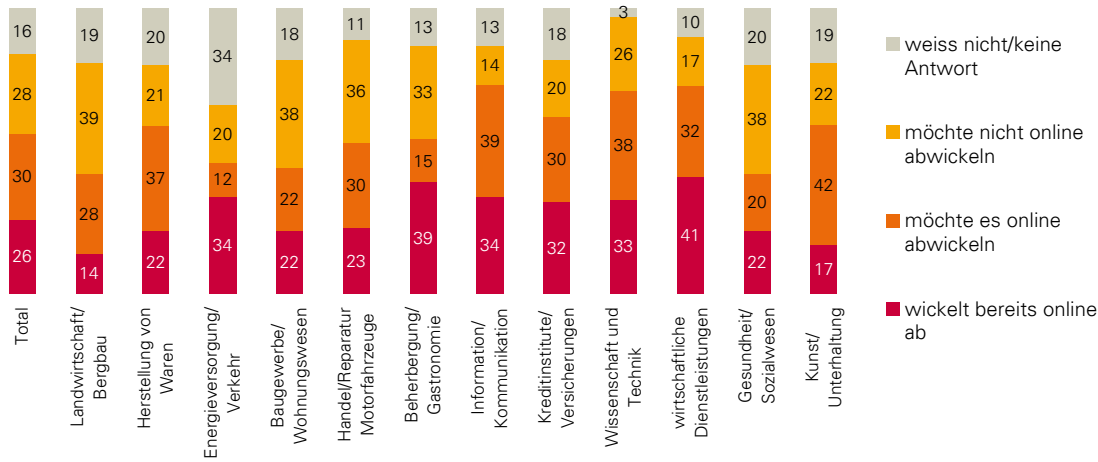
Mutationen im HR, neu aufgenommen in die Befragung, werden insbesondere im wirtschaftlichen Dienstleistungsbereich (41%) bereits online abgewickelt. Am ausgeprägtesten ist der Wunsch nach Online-Abwicklung von Mutationen im HR in der Informations- und Kommunikationsbranche und auch im Bereich Wissenschaft und Technik.

Grafik 30

## Abwicklung Transaktionen nach Branchen: Mutationen im HR (juspace.ch)

"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



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

(Landwirtschaft/Bergbau n = 21, Herstellung von Waren n = 209, Energieversorgung/Verkehr n = 28, Baugewerbe/Wohnungswesen n = 112, Handel/Reparatur Motorfahrzeuge n = 178, Beherbergung/Gastronomie n = 71, Information und Kommunikation n = 40, Kreditinstitute/Versicherungen n = 40, Wissenschaft und Technik n = 132, wirtschaftliche Dienstleistungen n = 38, Gesundheit/Sozialwesen n = 135, Kunst/Unterhaltung/sonstiges n = 44)

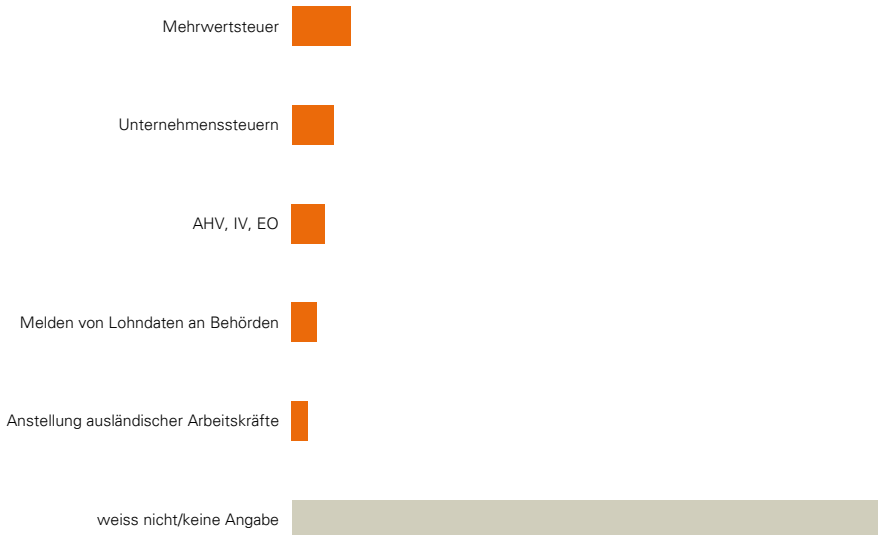
Eine Vereinfachung des Online-Angebots wird insbesondere in den Bereichen Mehrwertsteuer und Unternehmenssteuer aber auch wenn es um Sozialversicherungen (AHV, IV, EO), das Melden von Lohndaten an die Behörden und die Anstellung ausländischer Arbeitskräfte geht, gewünscht.

Grafik 31

## Dringend gewünschte Vereinfachung Online-Angebot

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

in % befragter FirmenvertreterInnen



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

### 3.2.1 Zwischenbilanz

Der Wunsch, Behördengänge online abzuwickeln steigt. Dementsprechend zeigt auch die Nutzung von Transaktionen insbesondere im Versicherungsbe- reich in dieselbe Richtung.

## 3.3 Zufriedenheit mit dem Angebot

### 3.3.1 Kundenfreundlichkeit der Verwaltung

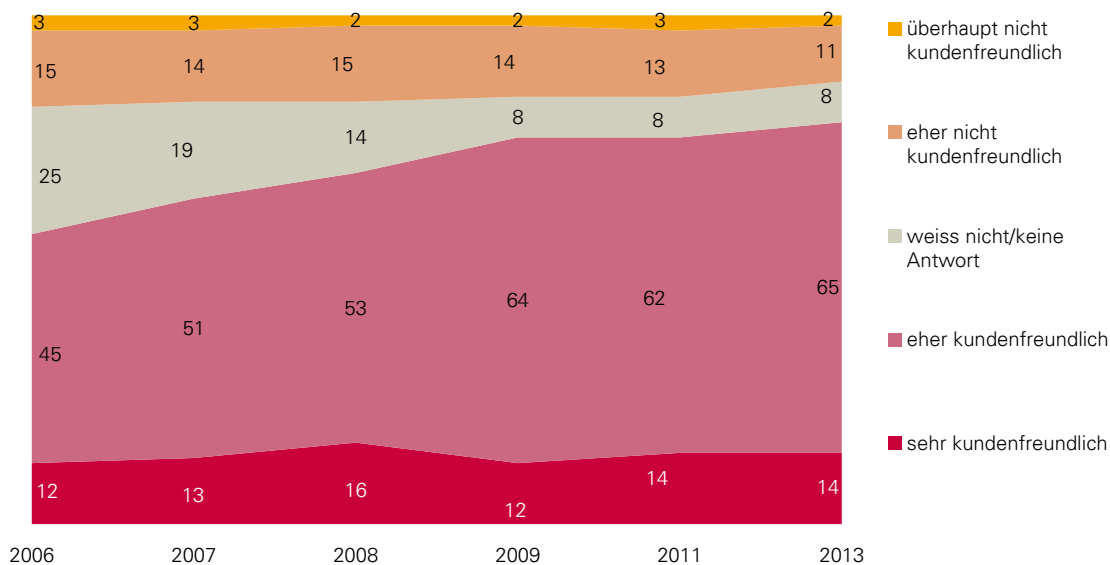
Die Kundenfreundlichkeit der Verwaltung allgemein wird noch positiver beur- teilt als 2011. 65 Prozent der FirmenvertreterInnen empfinden die staatliche Verwaltung als eher kundenfreundlich, stabile 14 Prozent würden diese als sehr kundenfreundlich bezeichnen. Lediglich 2 Prozent sind der Ansicht, dass diese überhaupt nicht kundenfreundlich ist und 11 Prozent geben an, dass diese eher nicht kundenfreundlich ist.

Grafik 32

### Trend Kundenfreundlichkeit der Verwaltung

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

in % befragter FirmenvertreterInnen



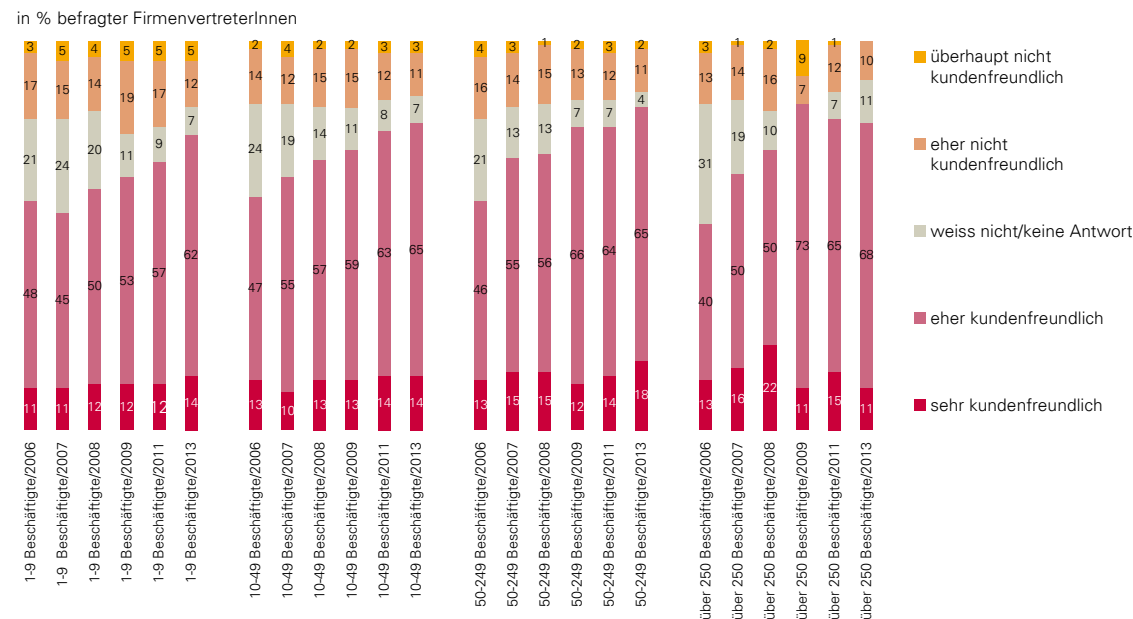
© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (N = jeweils ca. 1000)

Dieser Trend bestätigt sich lediglich bei den grössten Unternehmen nicht. Hier ist der Anteil derer, welche die Kundenfreundlichkeit mehr oder weniger betonen gegenüber den letzten Erhebungszeitpunkten wieder rückläufig.

Grafik 33

## 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?"



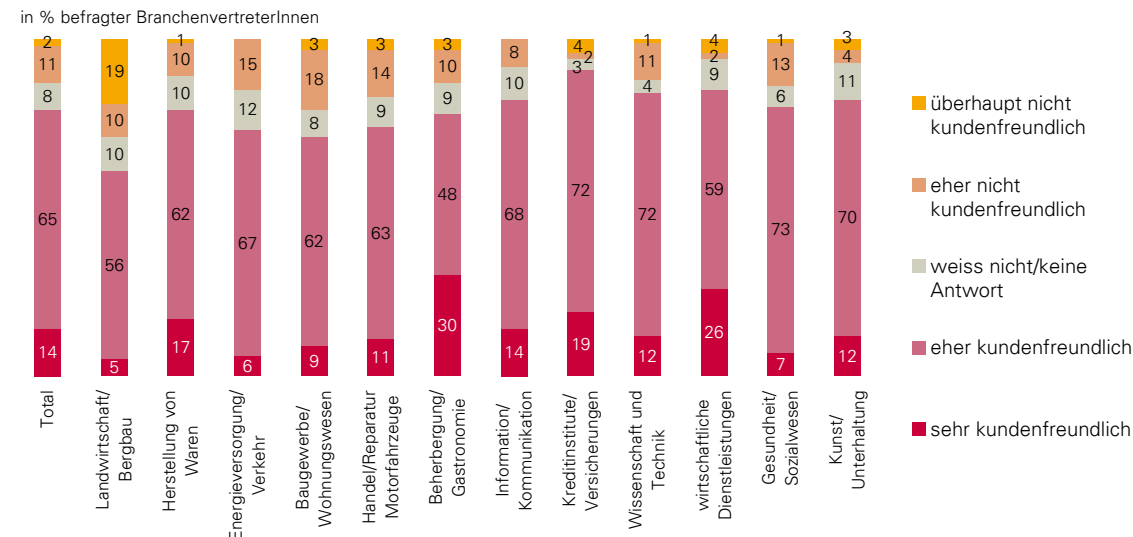
© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (1-9 Beschäftigte n = 354 / 10-49 Beschäftigte n = 295 / 50-249 Beschäftigte n = 319 / über 250 Beschäftigte n = 80)

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

Grafik 34

## 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?"



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

(Landwirtschaft/Bergbau n = 21, Herstellung von Waren n = 209, Energieversorgung/Verkehr n = 28, Baugewerbe/Wohnungswesen n = 112, Handel/Reparatur Motorfahrzeuge n = 178, Beherbergung/Gastronomie n = 71, Information und Kommunikation n = 40, Kreditinstitute/Versicherungen n = 40, Wissenschaft und Technik n = 132, wirtschaftliche Dienstleistungen n = 38, Gesundheit/Sozialwesen n = 135, Kunst/Unterhaltung/sonstiges n = 44)

### 3.3.2 Das Internetangebot verschiedener Verwaltungsebenen

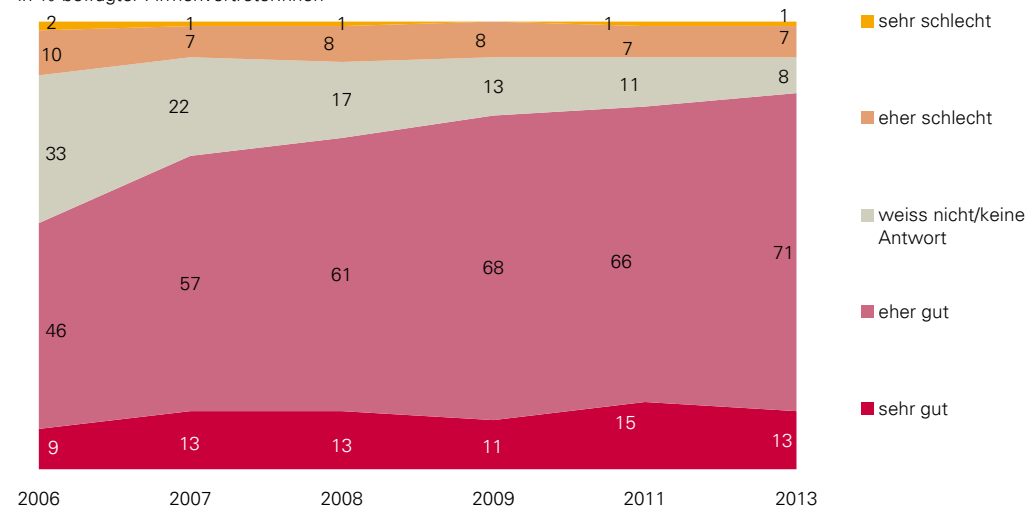
Auch in Bezug auf die Beurteilung des Internetangebots der staatlichen Verwaltung insgesamt ist die Zufriedenheit gestiegen. Dies gilt vor allem wenn wir die Anteile betrachten, welche eher zufrieden sind (+5%). Der dezidiert zufriedene Anteil hat jedoch etwas abgenommen (-2%). Die negative Beurteilung ist gegenüber 2011 stabil geblieben.

Grafik 35

#### 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, Juli/August 2013 (N = jeweils ca. 1000)

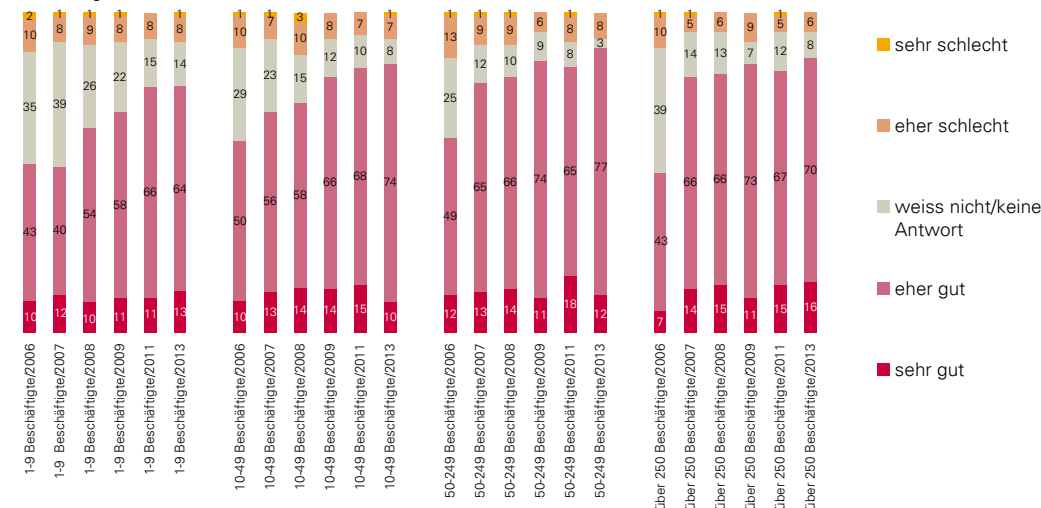
Während die Einschätzungen VertreterInnen grösserer Firmen schon seit 2007 auf hohem Niveau positiv sind und sich seither wenig bewegt haben, ist für kleinere Firmen ein bisher stetig positiver Trend auszumachen.

Grafik 36

#### 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, Juli/August 2013 (1-9 Beschäftigte n = 354 / 10-49 Beschäftigte n = 295 / 50-249 Beschäftigte n = 319 / über 250 Beschäftigte n = 80)

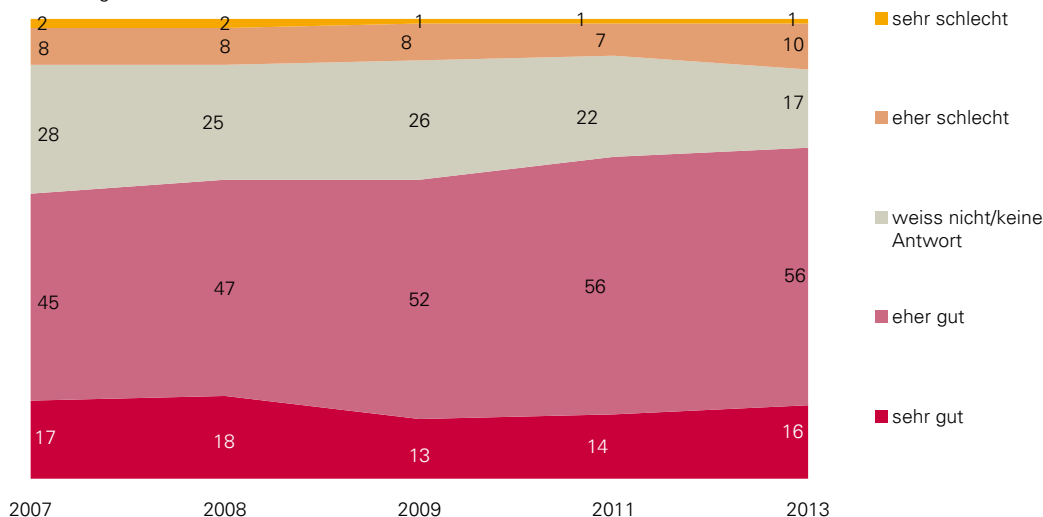
Der Trend der gestiegenen Zufriedenheit mit dem Internetangebot bestätigt sich über alle Verwaltungseinheiten hinweg, wenn auch nicht immer gleich deutlich ausgeprägt. Das Internetangebot der Verwaltung, der Gemeinde oder Stadt stufen 56 Prozent der FirmenvertreterInnen als eher gut ein und 16 Prozent würden das Internet-Angebot als sehr gut bezeichnen. Der Anteil derer, welche das Internet-Angebot als eher schlecht bezeichnen, ist jedoch um 3 Prozentpunkte gestiegen.

**Grafik 37**

## 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, Juli/August 2013 (N = jeweils ca. 1000)

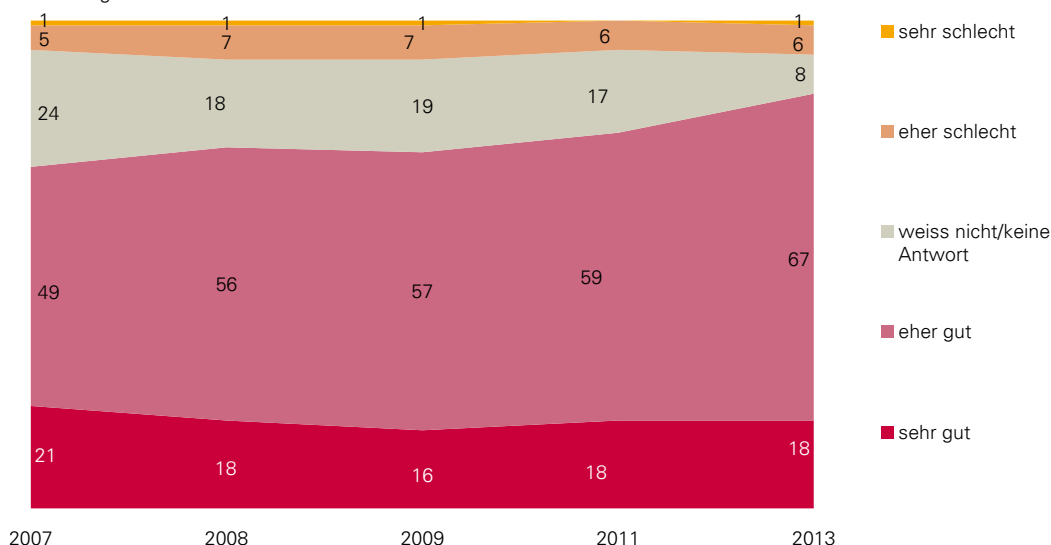
Gestiegen auf Kosten des Anteils an Unsicherheit ist insbesondere der Anteil derer, die eher zufrieden sind mit dem Internet-Angebot auf Ebene Kanton sind. Waren 2011 noch 59 Prozent eher zufrieden, sind es aktuell 67 Prozent. Stabile 18 Prozent geben das Urteil „sehr gut“ ab.

**Grafik 38**

## 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, Juli/August 2013 (N = jeweils ca. 1000)



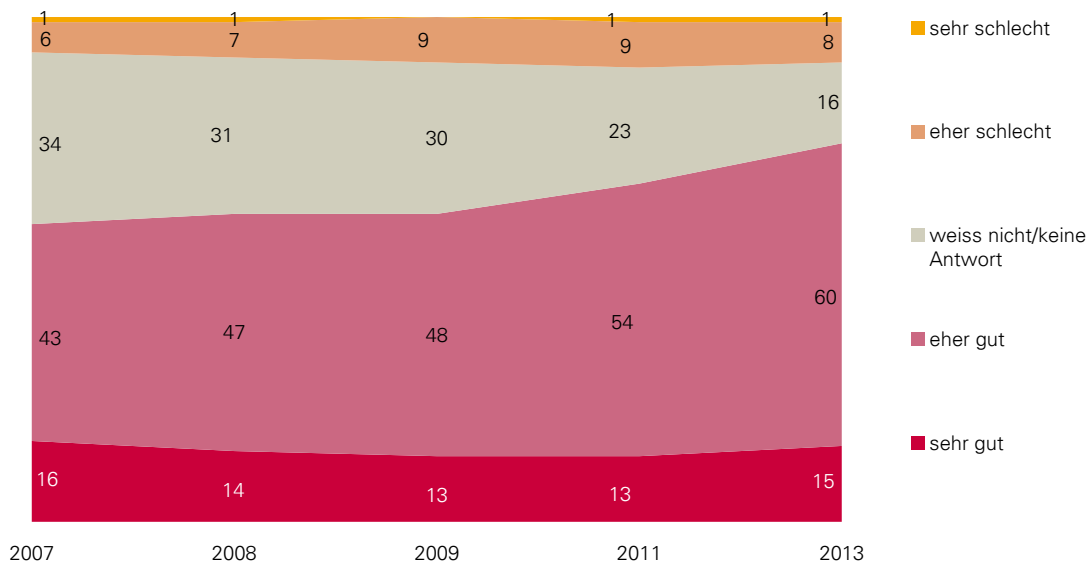
Das Internetangebot der Verwaltung des Bundes wird ebenfalls mehrheitlich als eher gut eingestuft (75% sehr und eher gut), die positive Meinung ist jedoch weniger ausgeprägt als gegenüber dem Internet-Angebot der kantonalen Verwaltung.

Grafik 39

## 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, Juli/August 2013 (N = jeweils ca. 1000)

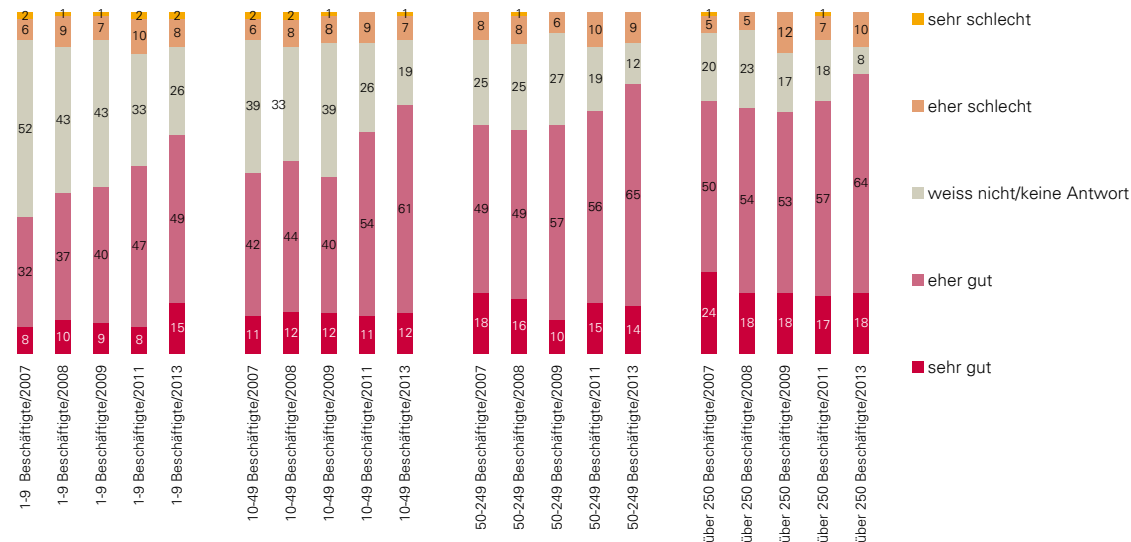
Nach Firmengrösse betrachtet, zeigt sich, dass insbesondere kleine Firmen mit dem Internetangebot des Bundes weniger zufrieden sind. Insgesamt zeigt der Trend jedoch über alle Firmengrössen hinweg, dass die positive Meinung zunimmt.

Grafik 40

## Trend Beurteilung Internetangebot der Verwaltung des Bundes nach Firmengrösse

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

in % befragter FirmenvertreterInnen



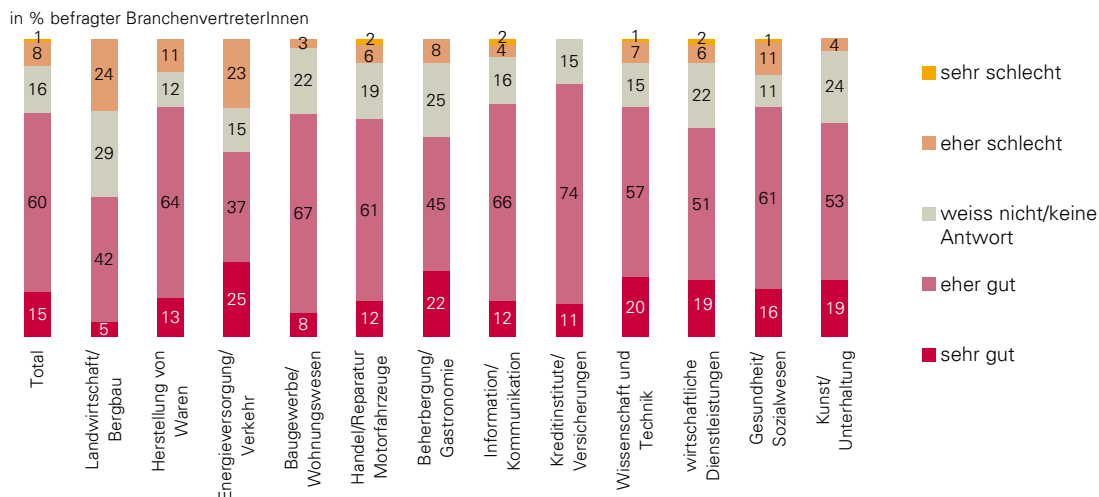
© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (1-9 Beschäftigte n = 354 / 10-49 Beschäftigte n = 295 / 50-249 Beschäftigte n = 319 / über 250 Beschäftigte n = 80)

Die Zufriedenheitswerte variieren auch nach Branchen, wobei auch 2013 die Landwirtschaftsbranche als einzige nur in relativer Mehrheit zufrieden ist mit dem Internetangebot der Verwaltung des Bundes. Auffallend ist hier jedoch auch der Anteil derer, die hier keine Aussagen machen können oder wollen.

Grafik 41

## 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?"



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

(Landwirtschaft/Bergbau n = 21, Herstellung von Waren n = 209, Energieversorgung/Verkehr n = 28, Baugewerbe/Wohnungswesen n = 112, Handel/Reparatur Motorfahrzeuge n = 178, Beherbergung/Gastronomie n = 71, Information und Kommunikation n = 40, Kreditinstitute/Versicherungen n = 40, Wissenschaft und Technik n = 132, wirtschaftliche Dienstleistungen n = 38, Gesundheit/Sozialwesen n = 135, Kunst/Unterhaltung/sonstiges n = 44)

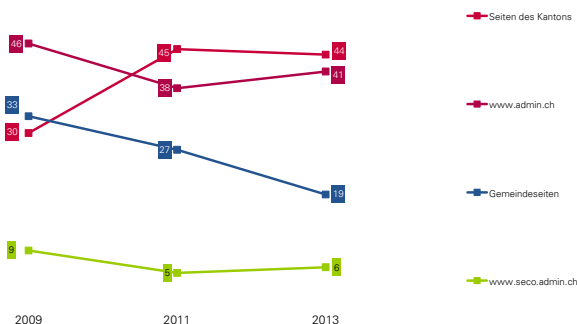
Um gemachte Angaben etwas einbetten zu können, respektive herauszufinden woran die Befragten konkret denken, wenn sie Angaben zu behördlichen Online-Dienstleistungen und Angeboten im Internet machen, wurde gefragt welche Behörden-Seiten bekannt sind. Diese Bekanntheit wurde offen und ungestützt erfragt und passt zum Bild der gemachten Angaben zur Zufriedenheit. Am häufigsten genannt werden Kantonsseiten (44%). 2011 waren es 45 Prozent, die Kenntnis bleibt also hoch. Am zweithäufigsten wird [www.admin.ch](http://www.admin.ch) genannt, wobei der Wert gegenüber 2011 noch um 3 Prozentpunkte auf 41 Prozent gestiegen ist. Gemeindeseiten folgen an dritter Stelle. Hier hat die Bekanntheit gegenüber der letzten Welle jedoch stark abgenommen von 27 Prozent auf 19 Prozent. Leicht zugenommen hat auf dem vierten Platz die spontane Nennung von [www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch) auf 6 Prozent. Die spontane Bekanntheit von [www.kmu.admin.ch](http://www.kmu.admin.ch) bleibt stabil bei 2 Prozent seit 2009 gleich hinter [www.ch.ch/www.schweiz.ch](http://www.ch.ch/www.schweiz.ch) (3%) und Telefon-/Firmenverzeichnissen (3%).

Grafik 42

### 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

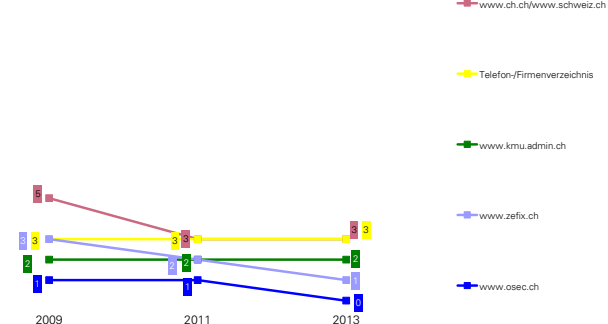


© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (N = jeweils ca. 1000)

### 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, Juli/August 2013 (N = jeweils ca. 1000)

Das Bild ändert sich ziemlich, wenn man die FirmenvertreterInnen gestützt nach der Kenntnis verschiedener Webseiten fragt. Aktuell geben 64 Prozent an die Webseite des SECO zu kennen (2011: 61%). 27 Prozent kennen www.ch.ch (2011: 25%). Die KMU-Webseiten www.kmu.admin.ch oder www.kmuinfo.ch kennt noch ein Viertel der Befragten. 2011 gab noch über ein Drittel an, diese zu kennen. Die Bekanntheit von SuisseID.ch ist hingegen um 9 Prozentpunkte auf 19 Prozent angestiegen.

### Grafik 43

## 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)

Betrachten wir die Entwicklung der Bekanntheit der KMU-Seiten nach Firmen-grösse, wird ersichtlich, dass diese bei FirmenvertreterInnen der grössten Firmen wenig bekannt ist (15%), hier hat die Bekanntheit gegenüber 2011 merklich abgenommen. Generell hat die Bekanntheit gegenüber der letzten Welle auch bei FirmenvertreterInnen kleinerer Unternehmen abgenommen. Am wenigsten bei den kleinsten Firmen mit 1 – 9 Beschäftigten. Bei diesen Mikroun-ternehmen und auch bei Kleinunternehmen mit 10 – 49 Beschäftigten sind kmu.admin.ch und kmuinfo.ch noch bei 30 Prozent bekannt.

**Grafik 44**

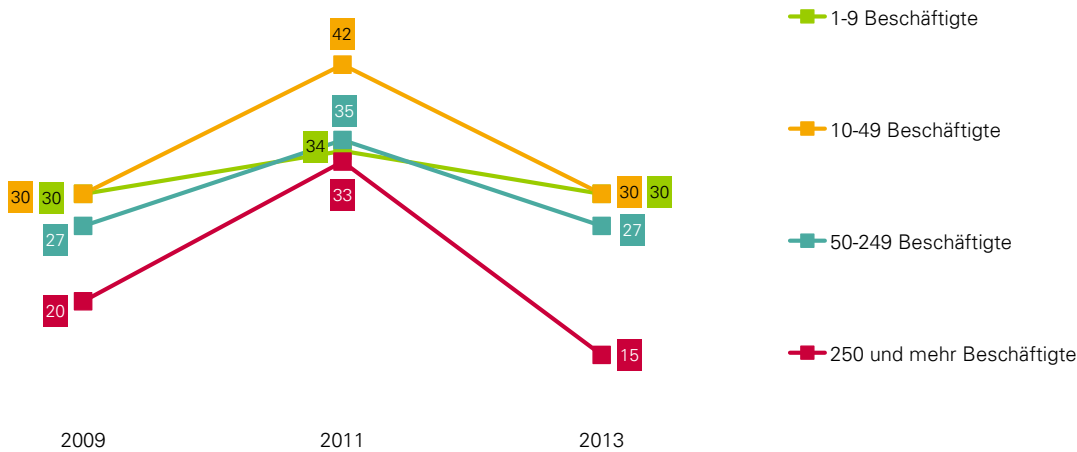
**Entwicklung Kenntnis Websites**

**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)

Die Zufriedenheit mit dem Internetangebot der Verwaltung ganz allgemein ist hoch und entsprechend der Zufriedenheit mit der Kundenfreundlichkeit in den letzten Jahren gestiegen. Auch wenn man die verschiedenen Verwaltungsebenen einzeln beleuchtet. Die Kantone schneiden hier jedoch weiterhin am besten ab.

**3.3.3 Nützlichkeit von Online-Angeboten**

Betrachten wir die Einschätzung der Nützlichkeit der Online-Angebote, kommt die Online-Abwicklung amtlicher Bewilligungen auf Platz 1 zu liegen. 83 Prozent empfinden diese als zumindest eher nützlich. Mit etwas Abstand dahinter folgen die digitale Signatur (68% zumindest eher nützlich) und die vollständige Online-Abwicklung der Mehrwertsteuer (67% zumindest eher nützlich). Auf dem vierten Rang kommt der elektronische Identitätsausweis mit 59 Prozent, welche diese als mindestens eher nützlich beurteilen, zu liegen. Offizielle staatliche Diskussionsplattformen werden noch von 35 Prozent der FirmenvertreterInnen als mindestens eher nützlich angesehen, Apps auf Smartphones von 31 Prozent und Profile auf Sozialen Netzwerken von 19 Prozent.

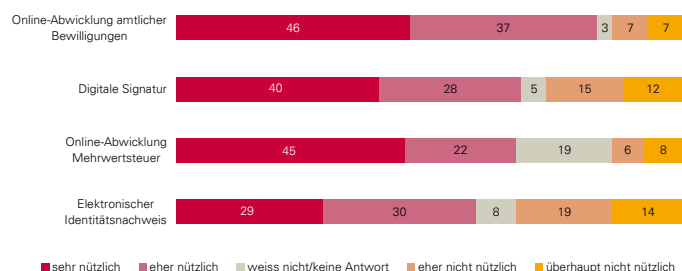
**Grafik 45**

**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



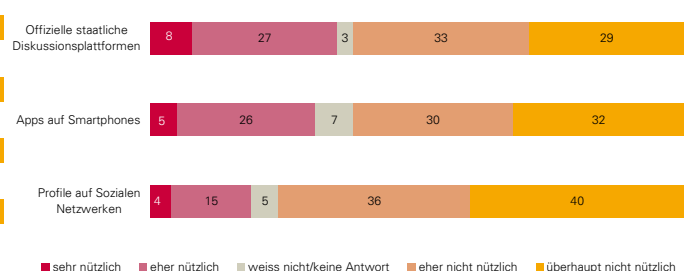
© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (N = 1048)

**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, Juli/August 2013 (N = 1048)

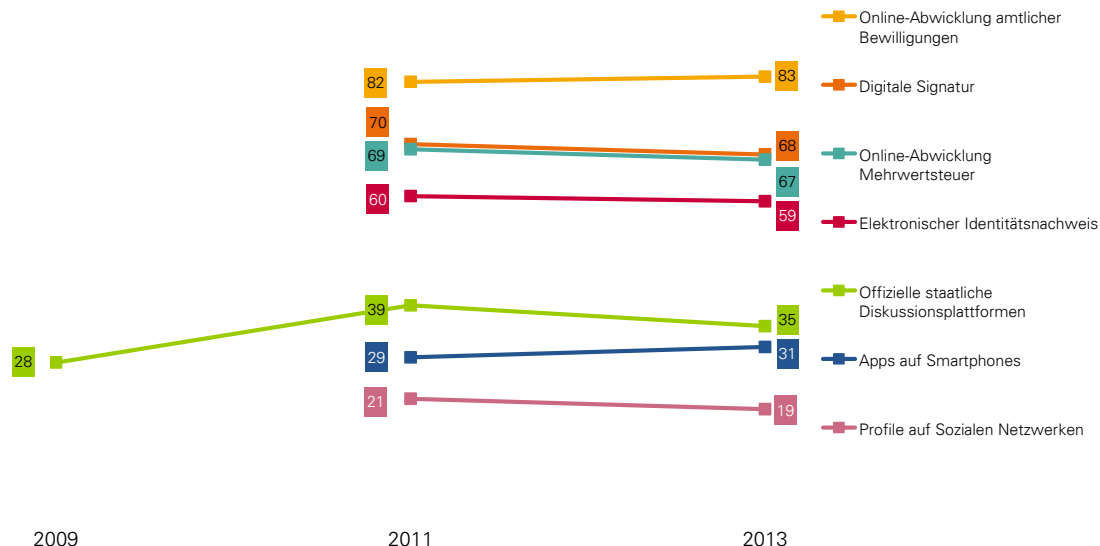
Im Trend hat sich auf den ersten vier Rängen kaum etwas verändert. Offizielle staatliche Diskussionsplattformen werden gegenüber 2011 als etwas weniger nützlich beurteilt (-4%punkte). Auch die Profile auf sozialen Netzwerken haben in der Beurteilung ihrer Nützlichkeit mit 3 Prozentpunkten leicht eingebüsst. Die positive Beurteilung von Apps auf Smartphones hat etwas zugenommen.

**Grafik 46**

## 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)

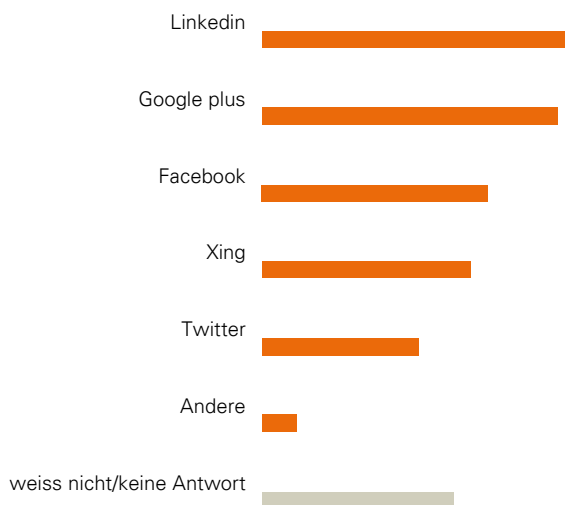
Jene FirmenvertreterInnen, die angaben, dass Profile staatlicher Stellen auf sozialen Netzwerken mindestens eher nützlich wären, wünschen sich am ehesten Profile auf LinkedIn, Google Plus, gefolgt von Facebook, Xing und Twitter.

**Grafik 47**

## 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, Juli/August 2013 (n = 178)

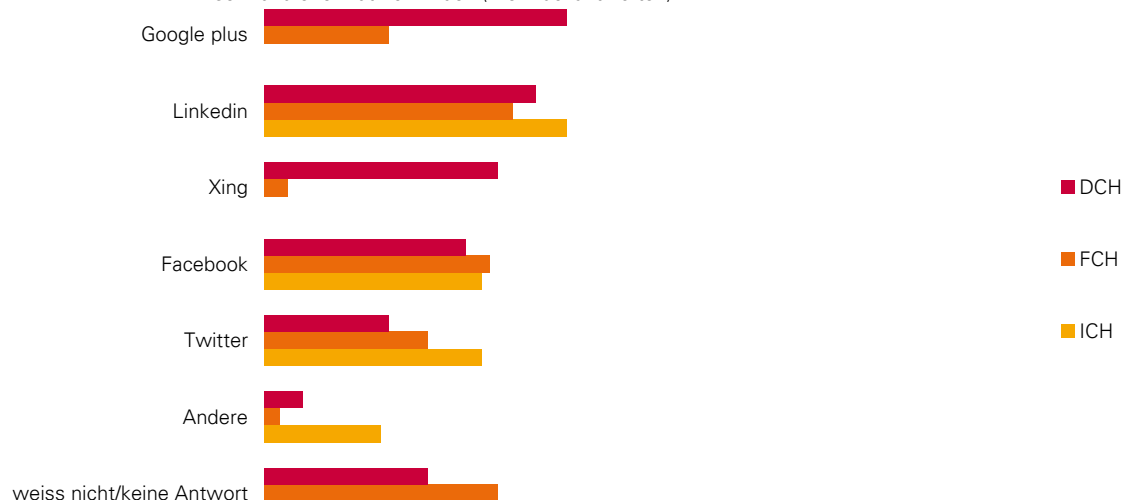
Im sprachregionalen Vergleich zeigt sich, dass Profile staatlicher Stellen auf Google plus und Xing insbesondere in der Deutschschweiz gewünscht werden. Der sprachregionale Vergleich ist jedoch mit Vorsicht zu geniessen, aufgrund der geringen Fallzahl in der französischsprachigen Schweiz und der italienischsprachigen Schweiz.

**Grafik 48**

**Filter Gewünschte Profile auf Plattformen nach Sprachregion**

"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, Juli/August 2013 (n DCH = 136 / n FCH = 35 / n ICH = 7)

**3.3.4 Zwischenbilanz**

Die Kundenzufriedenheit der staatlichen Verwaltung ist weiterhin im Steigen begriffen, damit einhergehend wird auch das Internet-Angebot stetig positiver beurteilt. Dieser Trend bestätigt sich über alle Verwaltungseinheiten hinweg. Das Angebot der Kantone bleibt dabei in der Beurteilung auf dem Spitzenplatz. Die kantonalen Webseiten geniessen auch am meisten Bekanntheit unter den FirmenvertreterInnen. Gleich dahinter folgt der Bund. Bei der Nützlichkeit von Internetangeboten wird Effizienz und Effektivität grossgeschrieben. So werden auch die Dienstleistungen, als am nützlichsten definiert, welche den Geschäftsalltag spürbar vereinfachen.

**3.4 Die SuisseID**

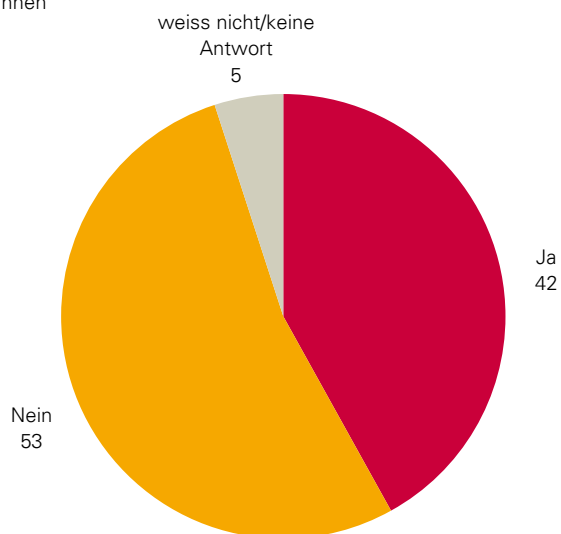
2011 gab ein Drittel der FirmenvertreterInnen an, die SuisseID zu kennen. Heute sind es bereits 42 Prozent, welche Kenntnis von der SuisseID haben. Die SuisseID ist heute also bei vielen FirmenvertreterInnen ein Begriff, worauf bereits die gestiegene Kenntnis von SuisseID.ch hindeutet.

Grafik 49

## Kenntnis SuisseID

"Kennen Sie die Bezeichnung SuisseID?"

in % befragter FirmenvertreterInnen



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

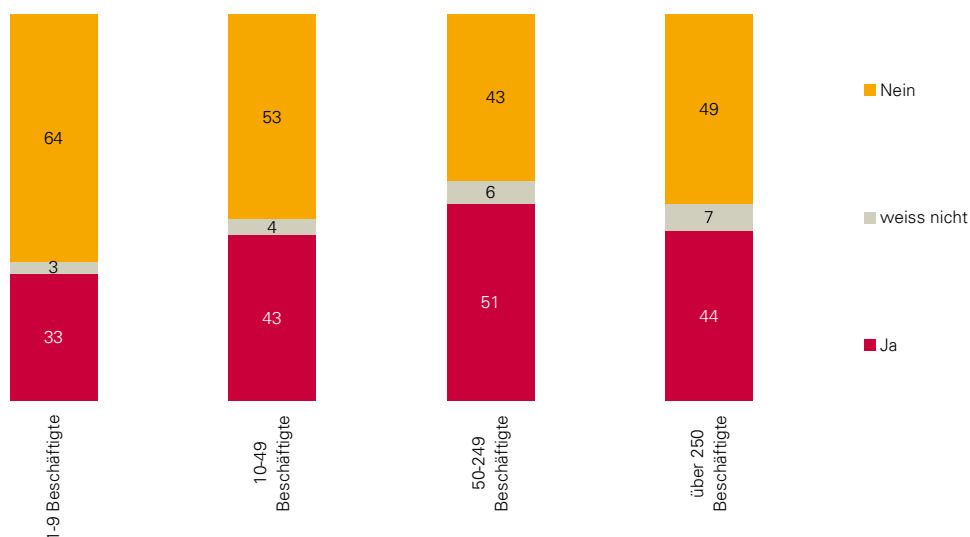
Mehrheitlich bekannt ist die SuisseID bei FirmenvertreterInnen von Unternehmen von 50 – 249 Beschäftigten (51%). Bei FirmenvertreterInnen mit über 250 Beschäftigten sind es noch 44 Prozent, welche die SuisseID kennen und bei Unternehmen mit 10 – 49 Beschäftigten noch 43 Prozent. Am wenigsten bekannt ist die SuisseID bei VertreterInnen von Mikrounternehmen (33%).

Grafik 50

## Kenntnis SuisseID nach Firmengrösse

"Kennen Sie die Bezeichnung SuisseID?"

in % befragter FirmenvertreterInnen



© 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)

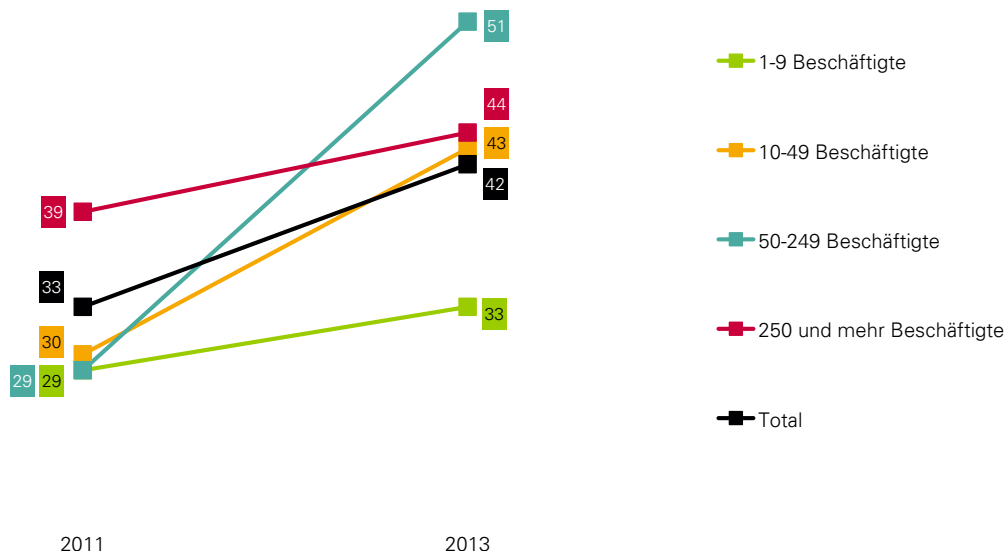
Betrachten wir die Entwicklung der Bekanntheit differenziert nach Firmengrösse, hat diese über alle zugenommen, am wenigsten bei den grössten untersuchten Unternehmen. Bei Unternehmen mit 50 – 249 Beschäftigten ist die Bekanntheit am deutlichsten gestiegen.

Grafik 51

## Trend Kenntnis SuisselD nach Firmengrösse

"Kennen Sie die Bezeichnung SuisselD?"

in % befragter FirmenvertreterInnen, die SuisselD kennen



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (1-9 Beschäftigte n = jeweils ca. 300 / 10-49 Beschäftigte n = jeweils ca. 250 / 50-249 Beschäftigte n = jeweils ca. 200 / über 250 Beschäftigte n = jeweils ca. 200)

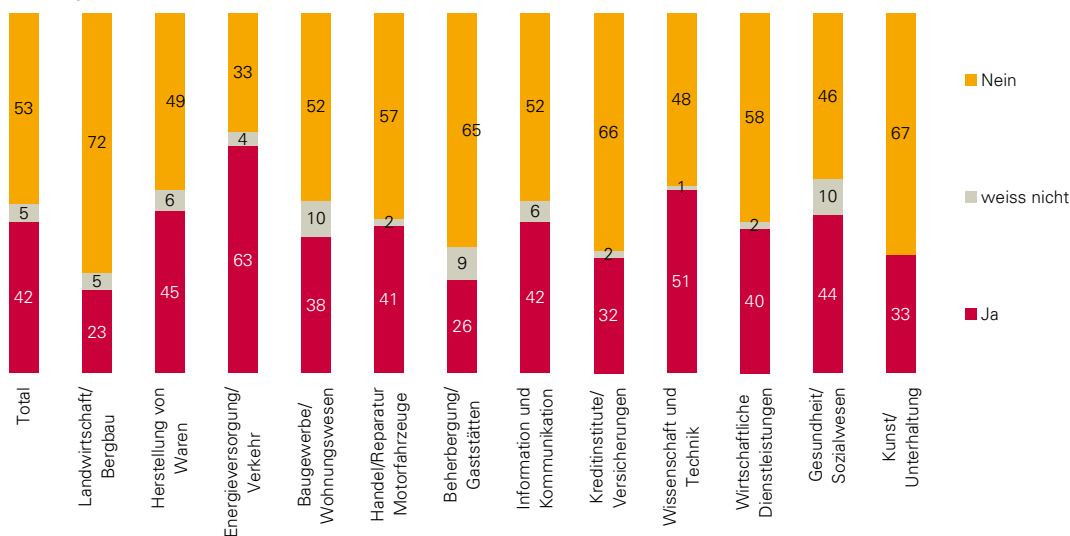
Nach Branchen differenziert, ist die SuisselD insbesondere in der Energie- und Verkehrsbranche bekannt (63%). Mehrheitlich auch im Bereich Wissenschaft und Technik (51%). Am wenigsten Bekanntheit genießt die SuisselD in der Landwirtschaft und im Bergbau (23%).

Grafik 52

## Kenntnis SuisselD nach Branchen

"Kennen Sie die Bezeichnung SuisselD?"

in % befragter BranchenvertreterInnen



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

(Landwirtschaft/Bergbau n = 21, Herstellung von Waren n = 209, Energieversorgung/Verkehr n = 28, Baugewerbe/Wohnungswesen n = 112, Handel/Reparatur Motorfahrzeuge n = 178, Beherbergung/Gaststätten n = 71, Information und Kommunikation n = 40, Kreditinstitute/Versicherungen n = 40, Wissenschaft und Technik n = 132, Wirtschaftliche Dienstleistungen n = 38, Gesundheit/Sozialwesen n = 135, Kunst/Unterhaltung n = 44)



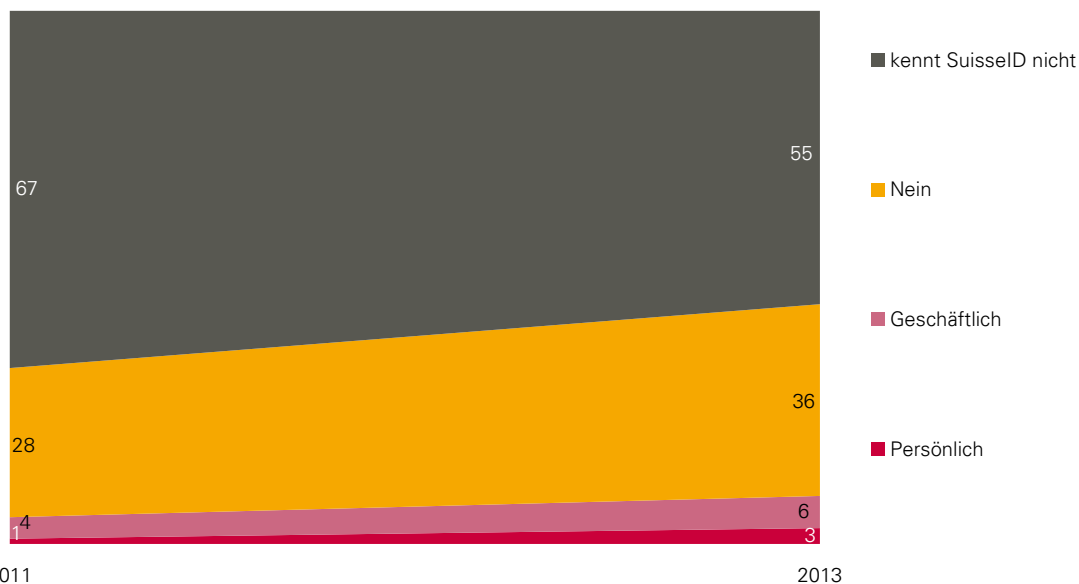
Die Anzahl derer, die die SuisseID besitzen, hat sich gegenüber 2011 innerhalb des Stichprobenfehlers leicht erhöht. Von allen befragten FirmenvertreterInnen geben 6 Prozent (+ 2% gegenüber 2011) an, diese geschäftlich zu besitzen, 3 Prozent (+ 2% gegenüber 2011) besitzen diese persönlich. Geschäftlich wird die SuisseID 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. Da die Kenntnis der SuisseID zugenommen hat, hat auch der Anteil derer, welche angeben keine zu besitzen um 8 Prozentpunkte auf 36 Prozent zugenommen.

**Grafik 53**

**Trend Besitz SuisseID**

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

in % befragter FirmenvertreterInnen



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

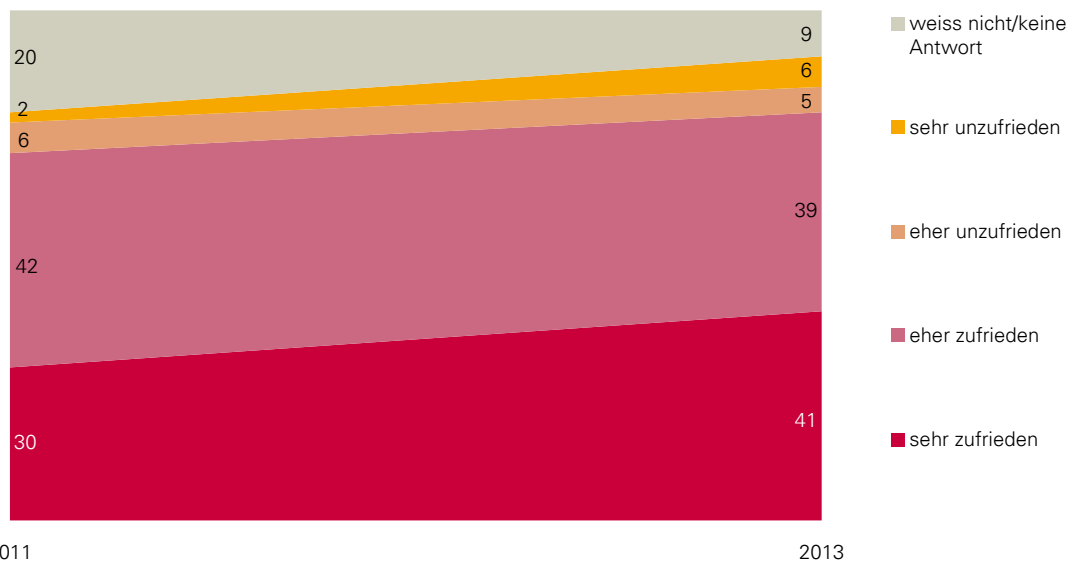
Wer eine SuisselD besitzt, ist in der Regel zufrieden damit. Der Anteil derer, die sehr zufrieden damit sind, hat um 11 Prozentpunkte auf 41 Prozent zugenommen, wie der Vergleich mit 2011 zeigt. Der Anteil der eher zufriedenen, hat etwas abgenommen auf 39 Prozent. Insgesamt hat auch die Unzufriedenheit etwas zugenommen. Aktuell sind 11 Prozent mindestens eher unzufrieden. 2011 waren es noch 8 Prozent. Auffallend ist, dass sich die FirmenvertreterInnen im Gegensatz zur letzten Welle der Studie, häufiger zumuten die SuisselD zu beurteilen. So weisen 91 Prozent (2011: 80%) eine mehr oder weniger dezidierte Meinung auf.

**Grafik 54**

## 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)

Zur Zufriedenheit mit der SuisselD trägt insbesondere, deren vereinfachende Wirkung bei, die Sicherheit, die dadurch gewährleistet ist und auch deren Multifunktionalität. Nur wenige gaben einen Grund für ihre Unzufriedenheit an. Genannt wurde dabei insbesondere die Kompliziertheit in der Anwendung, dass diese zu wenig erprobt sei und dass die Einsatzfähigkeit eingeschränkt ist.

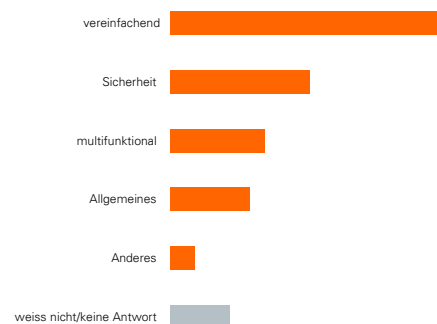
In einer 2012 durchgeführten Befragung der Verwaltung äusserten sich deutlich höhere Anteile unzufrieden mit der SuisselD. Eine entsprechende Unzufriedenheit ist in der Unternehmenswelt nicht feststellbar.

**Grafik 55**

### Filter Grund Zufriedenheit SuisselD

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

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

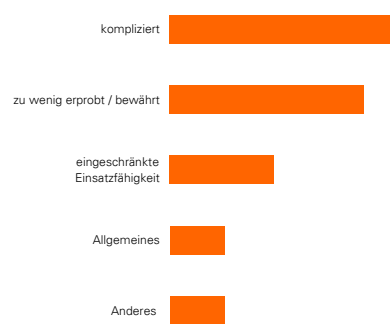


© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (n = 59)

### Filter Grund Unzufriedenheit SuisselD

\*Können Sie uns sagen, was zu Ihrer Unzufriedenheit gegenüber SuisselD beiträgt? Bitte geben Sie uns an, was für Sie an der SuisselD negativ ist.\*

in % befragter FirmenvertreterInnen, welche die SuisselD besitzen und sehr/eher unzufrieden sind



© gfs.bern, Firmen und E-Government, Juli/August 2013 (n = 10)

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.

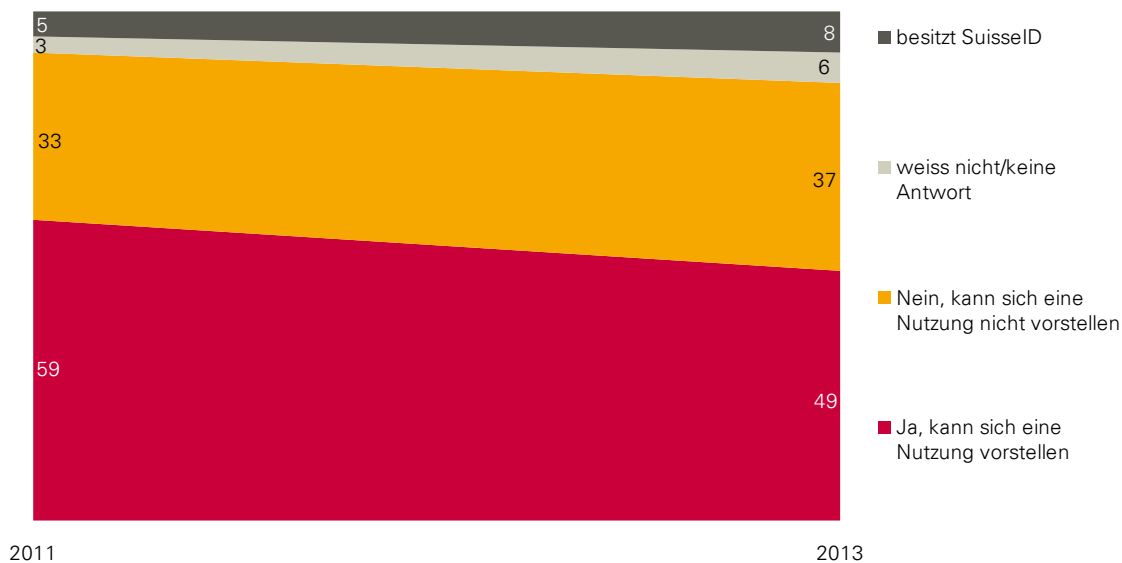
Eine Nutzung der SuisseID können sich 49 Prozent der FirmenvertreterInnen sehr wohl vorstellen. Im Vergleich zu 2011 ist dieser Anteil jedoch um 10 Prozentpunkte gesunken und der Anteil derer, die sich eine Nutzung nicht vorstellen können, hat um 4 Prozentpunkte zugenommen.

## Grafik 56

### 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)

Betrachten wir den Wunsch amtliche Formulare elektronisch rechtsgültig zu signieren und online einzureichen, hat die Meinung zugenommen, dies nicht online abwickeln zu wollen, von 25- auf 32 Prozent. Der Wunsch nach Online-Abwicklung ist jedoch leicht angestiegen auf 46 Prozent (2011: 44%).

Nach Firmengrösse unterschieden, ist der Wunsch bei den grössten untersuchten Unternehmen mit 50 Prozent am ausgeprägtesten.

**Grafik 57**

## Abwicklung Transaktionen nach Firmengrösse: 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 FirmenvertreterInnen



© 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)

Geht es um die Anmeldung mit einem elektronischen Identitätsausweis auf

Behördenplattformen hat einerseits der Wunsch abgenommen, dies online abzuwickeln, um 2 Prozent auf 37 Prozent. Andererseits hat auch die Meinung dies nicht zu wollen um 5 Prozentpunkte auf 32 Prozent zugenommen. Hier scheint das Bedürfnis demnach weniger ausgeprägt wie bei der elektronischen Signatur.

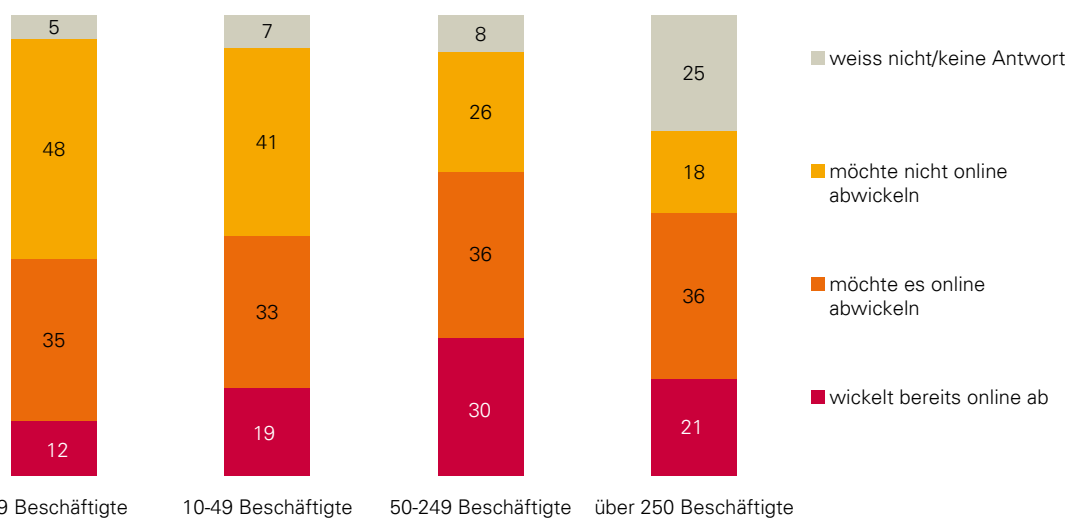
Am verbreitetsten scheint das Bedürfnis wiederum bei den grössten Unternehmen zu sein, betrachtet man die positive und die negative Meinung. Es ist jedoch anzumerken, dass ein Viertel der befragten FirmenvertreterInnen hier keine Aussage macht.

**Grafik 58**

**Abwicklung Transaktionen nach Firmengrösse: Sich mit elektr. Identitätsnachweis auf 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 FirmenvertreterInnen



© 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)

**3.4.1 Zwischenbilanz**

Die SuisseID ist heute vielen FirmenvertreterInnen ein Begriff. Auch der Anteil, welcher im Besitz einer SuisseID ist, hat im Stichprobenfehler leicht zugenommen. Die vereinfachende Wirkung, deren Sicherheit und die gegebene Multifunktionalität führen auch zu einer wachsenden Zufriedenheit damit und kaum jemand äussert sich unzufrieden in Bezug auf SuisseID. Bei solchen, welche die SuisseID nicht besitzen, ist der Anteil derer, die sich eine Nutzung vorstellen können jedoch gesunken.

Generell ist der Wunsch amtliche Formulare elektronisch rechtsgültig zu signieren und online einzureichen im Stichprobenfehler leicht angestiegen. Der Wunsch sich mit elektronischem Identitätsnachweis auf Behördenplattformen anzumelden hat hingegen im Stichprobenfehler leicht abgenommen.

## 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:

Innerhalb von sechs Jahren seit dem Start des Monitorings haben sich Kennzahlen eindrücklich positiv entwickelt. Die Angebote sind auch über alle Verwaltungsebenen insgesamt bekannter geworden. Generell haben sich die Einstellungen, das Wissen und das Verhalten der Schweizer Firmen in Bezug auf E-Government in den letzten Jahren strukturell positiv entwickelt.

Das Internet und darin enthaltene elektronische Dienstleistungen sind unabdingbar für die Schweizer FirmenvertreterInnen und haben einen festen Platz im Berufsalltag. Über die Zeit haben 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. Die Relevanz von Online-Dienstleistungen steigt dabei mit der Grösse des Unternehmens. Dem entspricht das steigende Bedürfnis Behördengänge online abzuwickeln und in gewissen auch die tatsächlich gestiegene Nutzung von Transaktionen.

Angebotsseitig wird die staatliche Verwaltung den Bedürfnissen gerecht. So steigt nicht nur die Kundenzufriedenheit, sondern auch das Internet-Angebot wird stetig positiver beurteilt. Die Nutzungsspirale dreht sich weiter und aus den Erfolgserlebnissen entstehen neue Bedürfnisse aus der Firmenwelt, welche von Behördenseite auch aufgenommen werden. Der Austausch mit den Behörden wird systematisiert und es entsteht ein wachsender Vorteil für beide Seiten. 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.

Neben den herkömmlichen Monitoring-Fragen wurde entschieden, 2011 Fragen zur SuisselD in die Studie miteinzubeziehen. Dieser Fokus wurde auch für die aktuelle Studie beibehalten. Die SuisselD ist heute vielen FirmenvertreterInnen ein Begriff. Sie hat sich in der Geschäftswelt und auch auf privater Ebene etwas verbreitet. Die vereinfachende Wirkung, deren Sicherheit und die gegebene Multifunktionalität führen zu einer wachsenden Zufriedenheit damit. Es ist jedoch ein gesunkener Anteil derer festzustellen, die sich eine Nutzung vorstellen können. Generell ist der Wunsch amtliche Formulare elektronisch rechtsgültig zu signieren und online einzureichen im Stichprobenfehler leicht angestiegen. Der Wunsch sich mit elektronischem Identitätsnachweis auf Behördenplattformen anzumelden, hat hingegen im Stichprobenfehler leicht abgenommen.

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 in 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.

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