



# Studie Firmen und E-Government 2015

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

Juni 2015



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

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

# Impressum

## Herausgeber

gfs.bern im Auftrag von:

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

## Projektteam gfs.bern

Lukas Golder, Politik- und Medienwissenschaftler

Cloé Jans, Politikwissenschaftlerin

Stephan Tschöpe, Politikwissenschaftler

Meike Müller, Soziologin und Medienwissenschaftlerin

Johanna Schwab, Administration

## Adresse

gfs.bern

Hirschengraben 5

Postfach 6323

CH-3001 Bern

Tel. +41 31 311 08 06

Fax +41 31 311 08 19

info@gfsbern.ch

www.gfsbern.ch

© 2015 by gfs.bern

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

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

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

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

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

Wichtigstes in Kürze Studie Firmen und E-Government 2015

Juni 2015

# Inhaltsverzeichnis

<b>Wichtiges in Kürze .....</b>	<b>3</b>
Mandat und Zielsetzungen .....	3
Datenbasis .....	3
Grundeinstellung und Grundbedürfnisse .....	4
Wichtigkeit und Nutzung von konkreten Dienstleistungen und Angeboten .....	8
SuisseID .....	10
Fazit.....	13
<b>Anhang .....</b>	<b>16</b>
gfs.bern-Team .....	16

# Wichtiges in Kürze

## Mandat und Zielsetzungen

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

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

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

## Datenbasis

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

**Tabelle 1**

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

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

## Grundeinstellung und Grundbedürfnisse

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

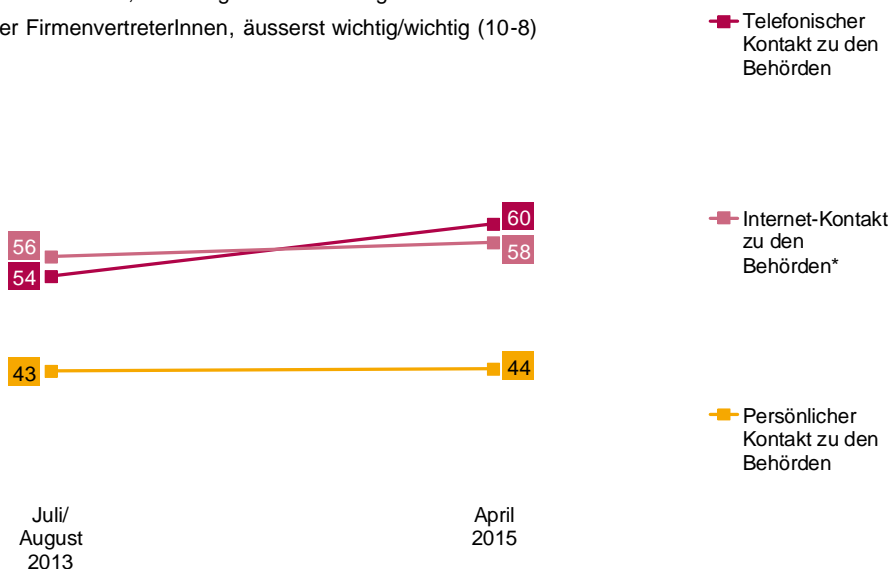
Angesichts dieser inzwischen zentralen Stellung des Internets in diversen Arbeitsprozessen, liegt der Befund auf der Hand, dass auch der Kontakt mit den Behörden immer häufiger virtuell erfolgt. Der effektive Kontakt mit den Behörden übers Internet ist heute so wichtig wie der Austausch am Telefon und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

Grafik 1

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

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

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



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

Der Anteil Personen, die auf das Internet lediglich zurückgreifen, um Informationen über Behördengänge abzurufen, nimmt in Form eines äusserst klaren Trends kontinuierlich ab und hat sich seit Beginn der Befragungsreihe vor rund zehn Jahren halbiert. Die Gruppe FirmenvertreterInnen, die insbesondere daran interessiert ist, Behördengänge online direkt abzuwickeln, ist weiter nicht nur anteilmässig die grösste, sondern verzeichnete insbesondere seit 2008 einen deutlichen Zuwachs. Noch 2013 gaben 59 Prozent der Befragten an, dass dies ihre primäre Erwartung an Behördengänge sei. Auch in der aktuellen Befragung bleibt diese Gruppe die grösste (53 Prozent der Befragten). Es lässt sich jedoch aktuell auch der mögliche Beginn eines neuen Trends beobachten – und zwar eine Entwicklung hin zu einem stärker integrierten Verständnis von Anforder-

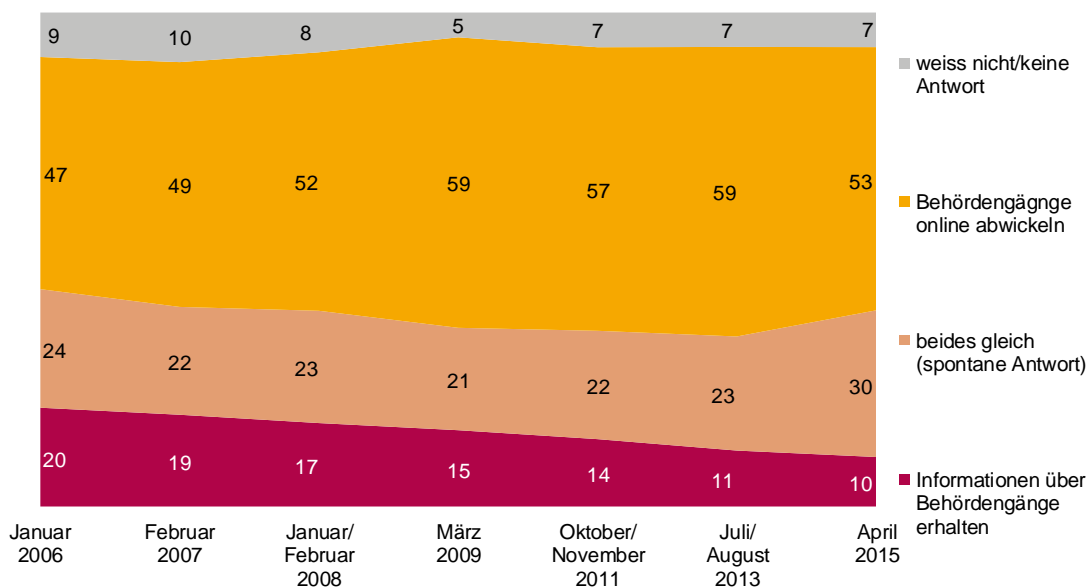
rungen an Behördengänge im Internet: So ist es für einen klar wachsenden Anteil der FirmenvertreterInnen (+7%) völlig klar, dass sie sowohl für die Abwicklung als auch für die Informationsbeschaffung im Zusammenhang mit Behördengängen auf das Internet vertrauen. Eine Möglichkeit diesen ganzheitlich formulierten Anforderungen an Behördengängen gerecht zu werden, würde sich sicherlich in der Etablierung eines Portals nach dem Prinzip des "One-Stop-Shops" anbieten.

**Grafik 2**

**Trend Informationen über Behördengänge/Behördengänge online**

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

in % befragter FirmenvertreterInnen

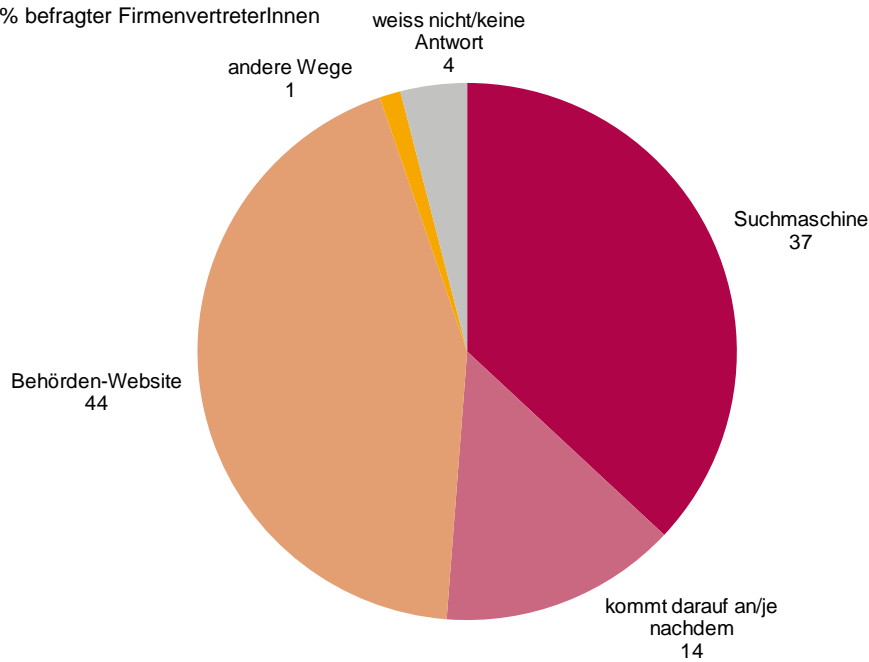


© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

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

## Suchmaschine/direkter Einstieg Behörden-Website

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

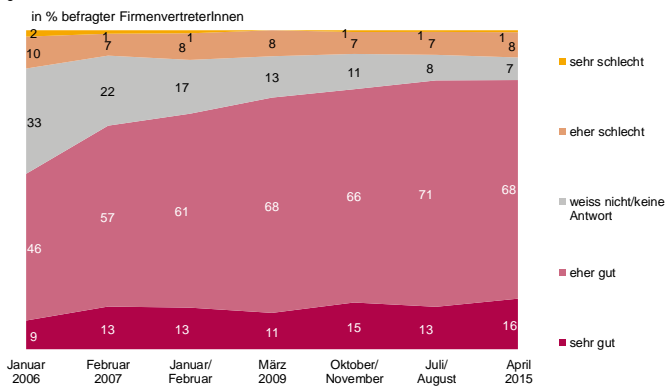


© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = 1023)

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

### Trend Beurteilung Internetangebot der staatlichen Verwaltung insgesamt

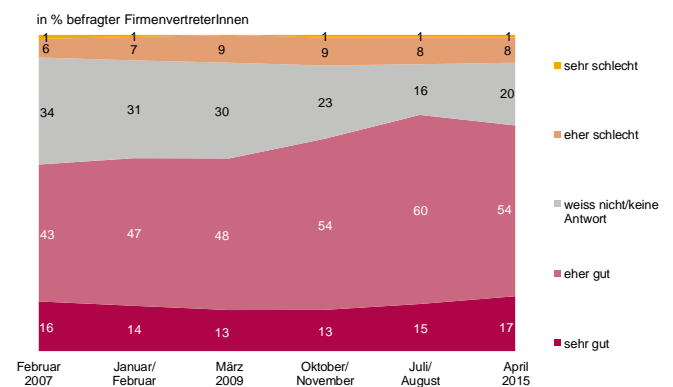
"Ist das Internet-Angebot der staatlichen Verwaltung insgesamt für Unternehmen aus Ihrer Sicht sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht?"



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

### Trend Beurteilung Internetangebot der Verwaltung des Bundes

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



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

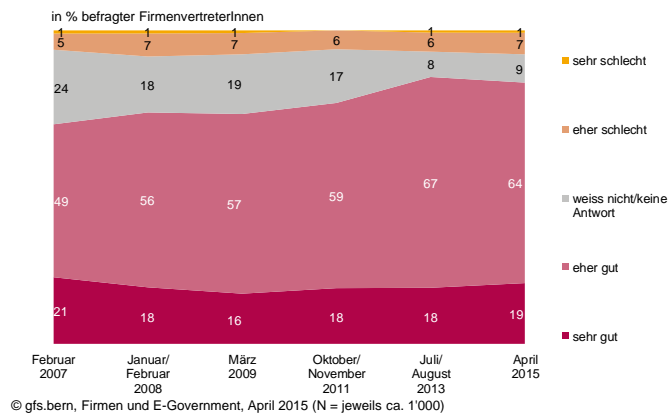
Die Befragung ergibt, rein vom Verlauf her, ein ähnliches Bild, wenn zwischen der Zufriedenheit mit dem Internetangebot des Bundes, der Kantone und den Gemeinden respektive der Städte unterschieden wird: In allen Bereichen konnte vor 2010 ein klarer Anstieg bei der Zufriedenheit beobachtet werden, während die Zunahme der marginalen Zufriedenheit danach kleiner wurde. Die besten Werte erzielen heute die kantonalen Verwaltungen mit 83 Prozent der Befragten, die diese als eher/sehr gut bezeichnen, gefolgt von der Bundesverwaltung und den Gemeinden und Städten mit 71 Prozent.



## Grafik 5

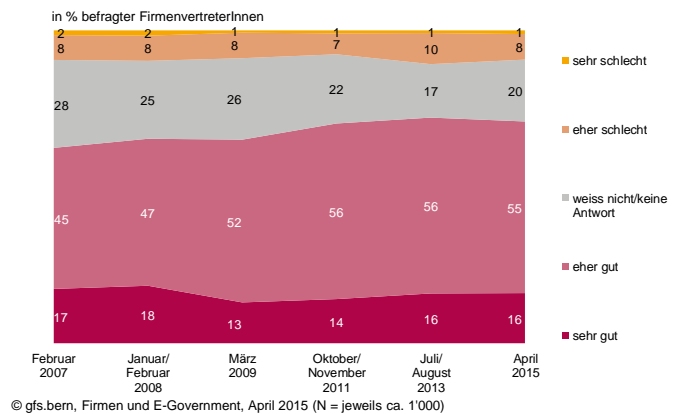
### Trend Beurteilung Internetangebot der Verwaltung Ihres Kantons

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



### 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?"



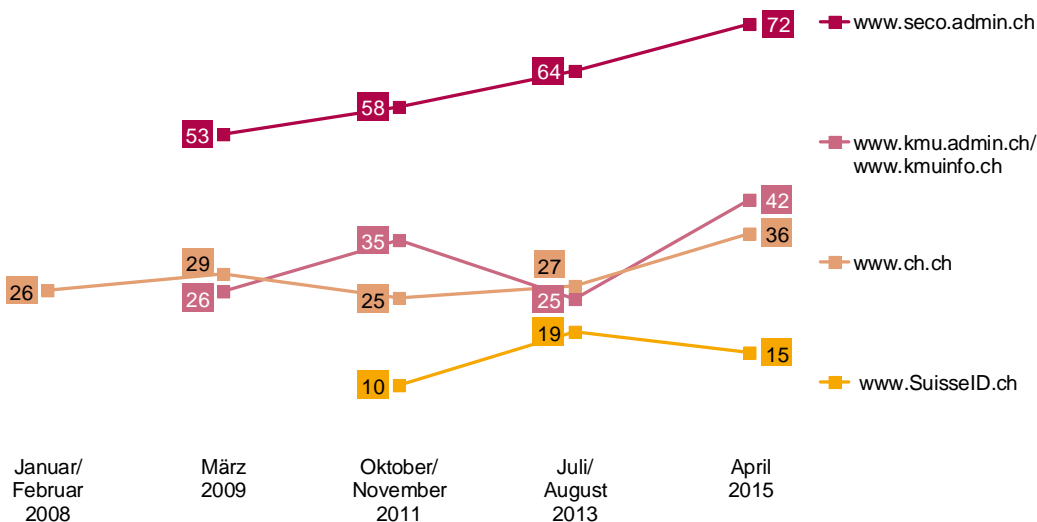
Eine stetige und starke Zunahme hinsichtlich der verbreiteten Kenntnis der Websites verzeichnet in den letzten Jahren die Website des Seco. Heute geben 72 Prozent der FirmenvertreterInnen an, die Homepage zu kennen. In der Tendenz zunehmend ist auch die Kenntnis von [www.kmu.admin.ch](http://www.kmu.admin.ch)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

## Grafik 6

### Trend Kenntnis Websites

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

in % befragter FirmenvertreterInnen, die Seiten kennen



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

Wurden die FirmenvertreterInnen gefragt, spontan eine oder mehrere Internet-Seiten von Behörden zu nennen, wurden zudem oftmals die Websites von Kantonen (40%), Gemeinden (18%) oder die allgemeine Seite des Bundes [www.admin.ch](http://www.admin.ch) (26%) genannt. Die bereits abgefragten Websites des Seco, "kmu.admin.ch", "ch.ch" oder auch "SuisseID.ch" wurden zwar spontan auch

genannt, aber im Vergleich deutlich weniger und stets von unter 10 Prozent der Befragten.

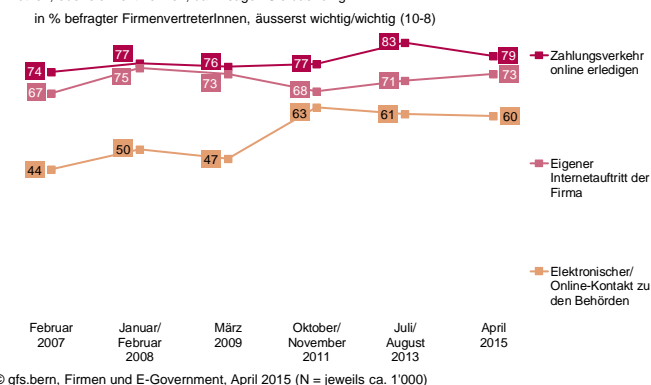
## Wichtigkeit und Nutzung von konkreten Dienstleistungen und Angeboten

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

### Grafik 7

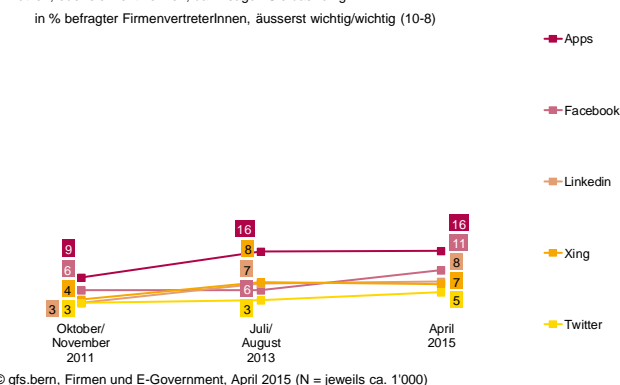
#### Trend Wichtigkeit spezifischer Dienstleistungen und Angebote (1/2)

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



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

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



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

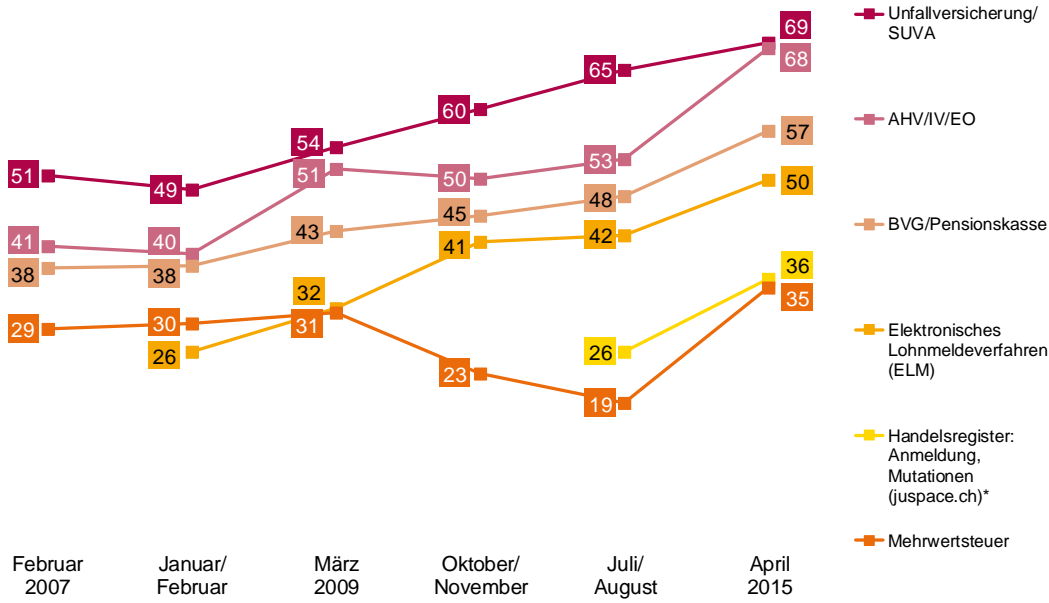
Im Vergleich zur konstant (eher tiefen) Relevanz von sozialen Medien und Apps für Unternehmen steigen die Online-Nutzungszahlen, wie in Grafik 8 unten aufgezeigt, von komplexen Behördendienstleistungen deutlich an. Seit Juli 2013 ist bei ausnahmslos allen konkret befragten Transaktionen ein teilweise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

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

## Trend Abwicklung Transaktionen (1/2)

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

in % befragter FirmenvertreterInnen, welche folgende Transaktionen bereits online abwickeln



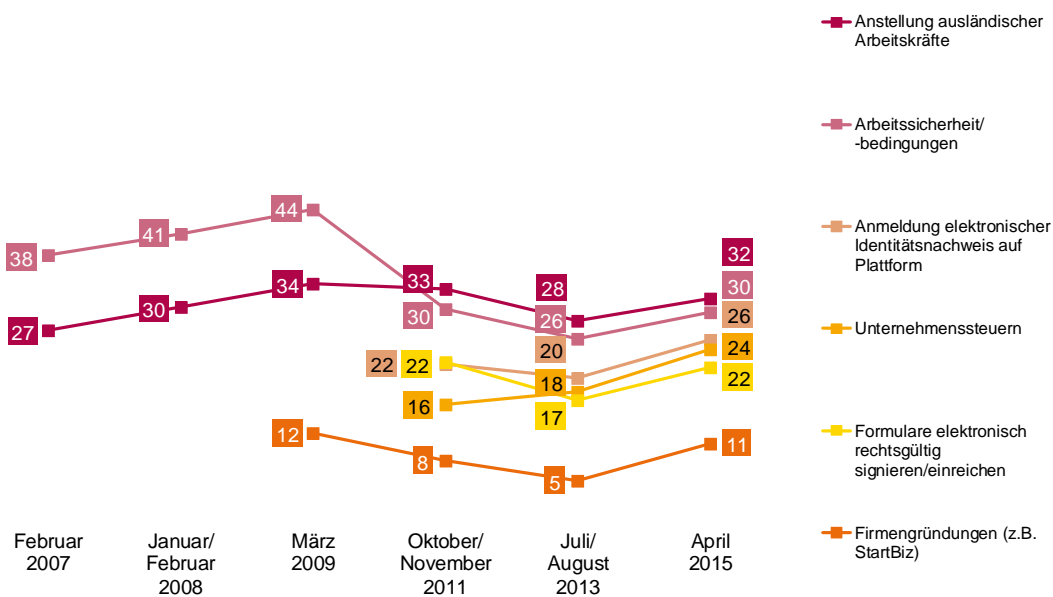
© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000) \* 2013: Mutationen im HR (juspace.ch)

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

## Trend Abwicklung Transaktionen (2/2)

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

in % befragter FirmenvertreterInnen, welche folgende Transaktionen bereits online abwickeln



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

Auf die Frage, wo in einem Unternehmen spontan am dringendsten zusätzliche Online-Angebote gewünscht werden, nennen die meisten FirmenvertreterIn-

nen nach wie vor Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Mehrwertsteuer (5% der Befragten). Jeweils zwei Prozent der Befragten nennen Angebote im Bereich der Steuern, der AHV/IV/EO, der Unfallversicherung oder auch im Zusammenhang mit der Anstellung ausländischer Arbeitskräfte, während weitere Dienstleistungen von weniger als 2 Prozent der Befragten gewünscht werden.

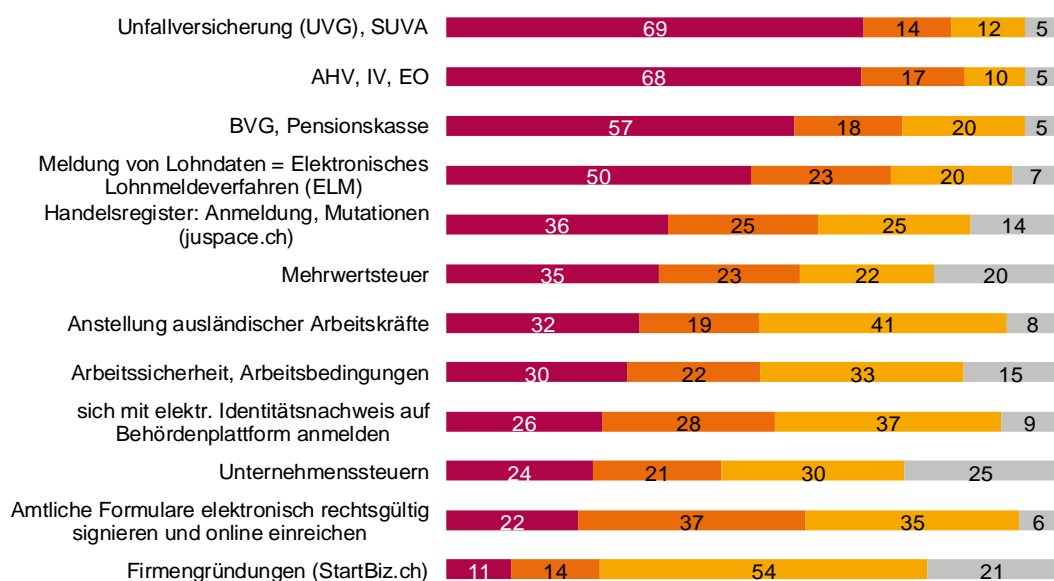
Die unten abgebildete Grafik stellt die aktuelle Bedürfnisabdeckung der FirmenvertreterInnen hinsichtlich der Online-Abwicklung einzelner Behördentransaktionen dar. Besonders gross ist dieses im Bereich elektronischer Identitätsnachweise und rechtsgültiger Signaturen. Darüber hinaus besteht jedoch auch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

**Grafik 10**

## Abwicklung Transaktionen

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

in % befragter FirmenvertreterInnen



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

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

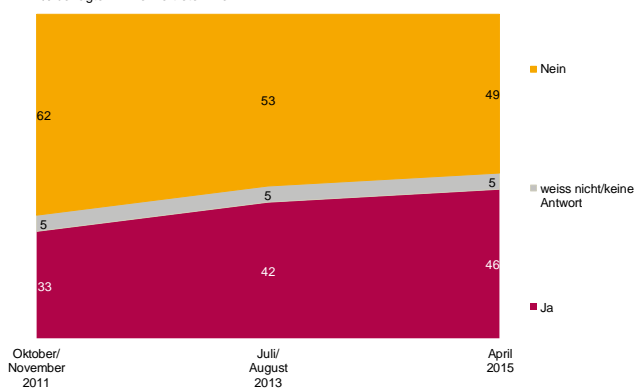
## SuisseID

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

### Trend Kenntnis SuisseID

"Kennen Sie die Bezeichnung SuisseID?"

in % befragter FirmenvertreterInnen

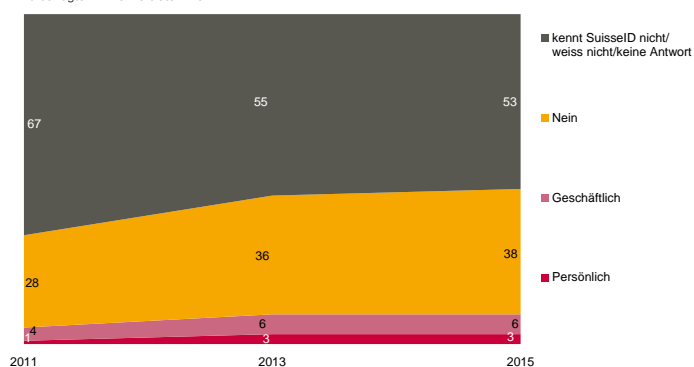


© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (N = jeweils ca. 1'000)

### Trend Besitz SuisseID

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

in % befragter FirmenvertreterInnen



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

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

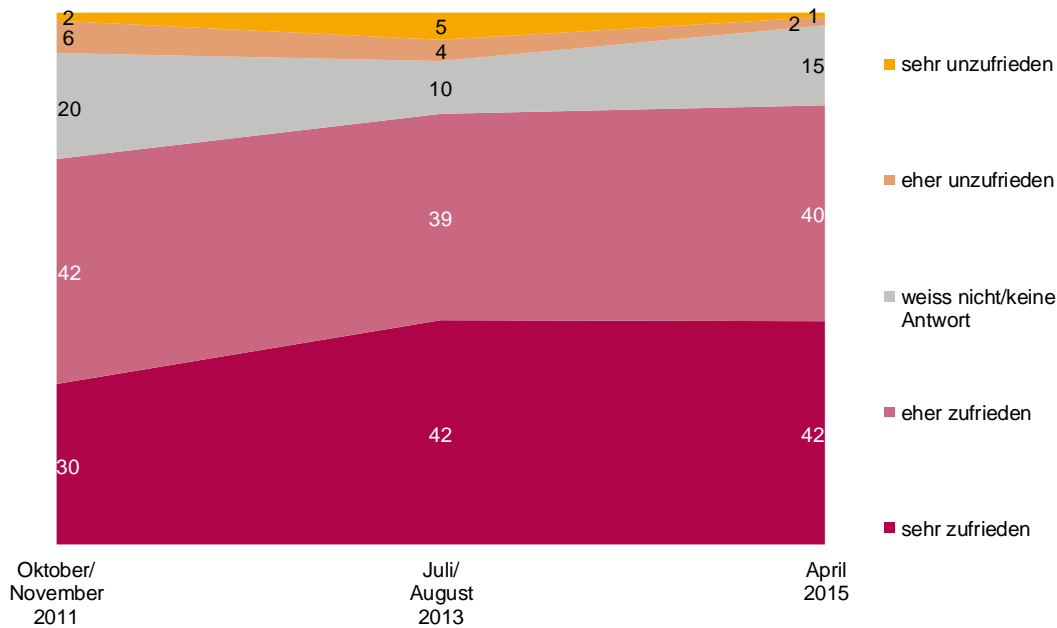
Wenn ein/e FirmenvertreterIn jedoch angibt, über eine SuisseID zu verfügen, konnte in der Befragung hohe Zufriedenheit ermittelt werden, wobei der Anteil jener, die mit der SuisseID sehr oder eher zufrieden sind, bei 82 Prozent liegt.

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

## Trend Filter Zufriedenheit SuisseID

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

in % befragter FirmenvertreterInnen, welche die SuisseID besitzen



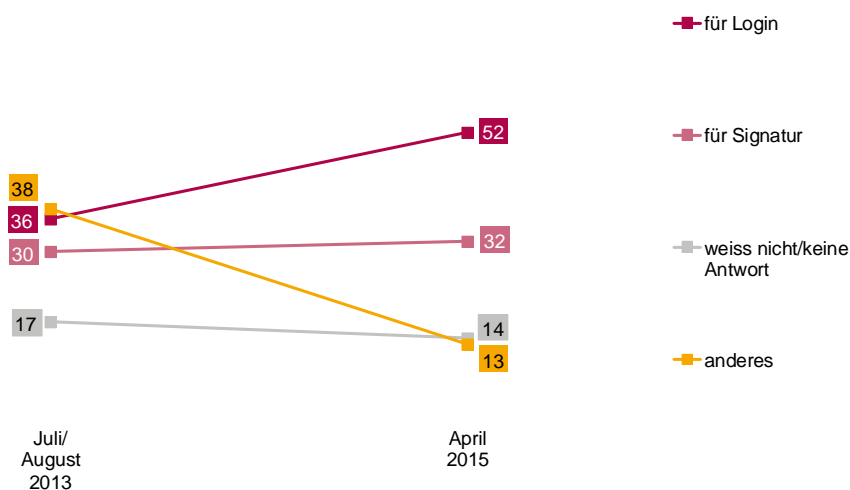
© gfs.bern, Firmen und E-Government, April 2015 (n 65 bis 95 Personen)

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

## Trend Filter Nutzung SuisseID

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

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



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

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

## Fazit

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Als Hypothesen leiten wir daraus ab:

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

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

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

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

## Anhang

### gfs.bern-Team



LUKAS GOLDER

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

Schwerpunkte:

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

Publikationen in Sammelbänden, Fachmagazinen, Tagespresse und auf dem Internet



CLOÉ JANS

Junior Projektleiterin, Politikwissenschaftlerin

Schwerpunkte:

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



STEPHAN TSCHÖPE

Leiter Analyse und Dienste, Politikwissenschaftler

Schwerpunkte:

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



MEIKE MÜLLER

Wissenschaftliche Mitarbeiterin, Soziologin und Medienwissenschaftlerin

Schwerpunkte:

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



JOHANNA LEA SCHWAB

Sekretariat und Administration, Kauffrau EFZ

Schwerpunkte:

Desktop-Publishing, Visualisierungen, Projektadministration, Vortragsadministration



AARON VENETZ

Praktikant, Politikwissenschaftler

Schwerpunkte:

Datenmodellierungen, Qualitative Methoden, Recherchen, Datenanalyse, Programmierungen, Medienanalysen, Visualisierungen

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

Das Forschungsinstitut gfs.bern ist Mitglied des Verbands Schweizer Markt- und Sozialforschung und garantiert, dass keine Interviews mit offenen oder verdeckten Werbe-, Verkaufs- oder Bestellsabsichten 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 58 462 28 71, Fax +41 58 463 12 11

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