

Titel

Mit steigender Nutzung an Profil gewonnen

SCHLUSSBERICHT ZUR STUDIE FIRMEN
UND E-GOVERNMENT,
IM AUFTRAG DES SECO UND DER BUNDESKANZLEI

Projektteam:

Lukas Golder, Politikwissenschaftler

Monia Aebersold, Sozialwissenschaftlerin

Stephan Tschöpe, Datenanalytiker/Programmierer

Silvia Ratelband-Pally, Administratorin



Management Summary zur Studie Firmen und E-Government

Das Mandat und die Datenbasis

Das seco und die Bundeskanzlei fragten das Forschungsinstitut gfs.bern an, eine Studie zu Firmen und E-Government zu erstellen. Folgende Fragen standen im Mittelpunkt:

- Wie gross ist bei Firmen die Nachfrage nach Online-Behördeninformationen und -dienstleistungen, wo gibt es zusätzlichen Bedarf?
- Wo liegen die strukturellen Unterschiede nach Branche und Grösse der Firmen?
- Wie steht es um die Bekanntheit und die aktuelle Einschätzung von Behördenportalen bei FirmenvertreterInnen?
- Welches sind die Erwartungen und Bedürfnisse der Firmen in Bezug auf spezifische Behördenportale wie www.kmu.admin.ch oder www.ch.ch etc.?

Wo möglich und sinnvoll, werden die Resultate mit der Vorstudie aus dem Jahr 2006 verglichen. Die Stichprobenziehung sowie die wesentlichen Fragestellungen wurden konstant gehalten, was den Zeitvergleich methodisch erlaubt. Zu diesem Zweck wurde eine Spezialerhebung bei einem repräsentativen Querschnitt der Schweizer Firmen erstellt. Mittels computergestützter Telefoninterviews (CATI) wurden die Chefs des Finanz- oder des Personaldiensts bei Unternehmen ab 50 Mitarbeitenden, bei kleineren Unternehmen Personen, die aufgrund ihrer Funktion regelmässig Kontakt zu den Behörden haben, befragt. Als Adressquelle diente die offizielle Betriebszählung des Bundesamts für Statistik¹.

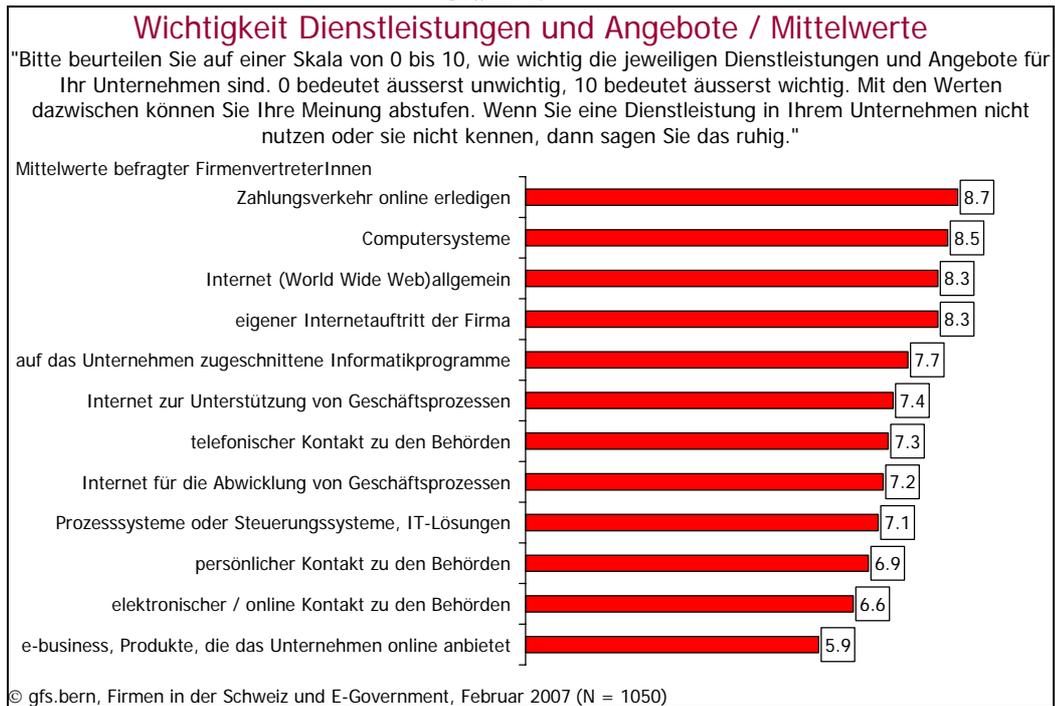
Die insgesamt 1050 Interviews wurden zwischen dem 5. und dem 25. Februar 2007 geführt. Das Total der Interviews weist eine statistische Fehlerquote von 3.1% auf.

Die Nachfrage nach Online-Behördendienstleistungen

Informatik und Internet haben für Schweizer Firmen eine herausragende Bedeutung. Der Online-Zahlungsverkehr ist eine typische Online-Dienstleistung, die für alle Unternehmensgrössen beinahe unverzichtbar ist. Bedeutsam ist auch die Vernetzung der Mitarbeitenden mit E-Mail und mobilen Diensten. Internet generell und spezifische Online-Dienstleistungen privater Anbieter sind für Unternehmen klar bedeutsamer als das Online-Angebot von Behörden. Im Vergleich zum telefonischen und persönlichen Kontakt zu den Behörden, die als Kontaktformen innert Jahresfrist sogar etwas an Bedeutung zugelegt haben, ist der elektronische Behördenkontakt konstant geblieben.

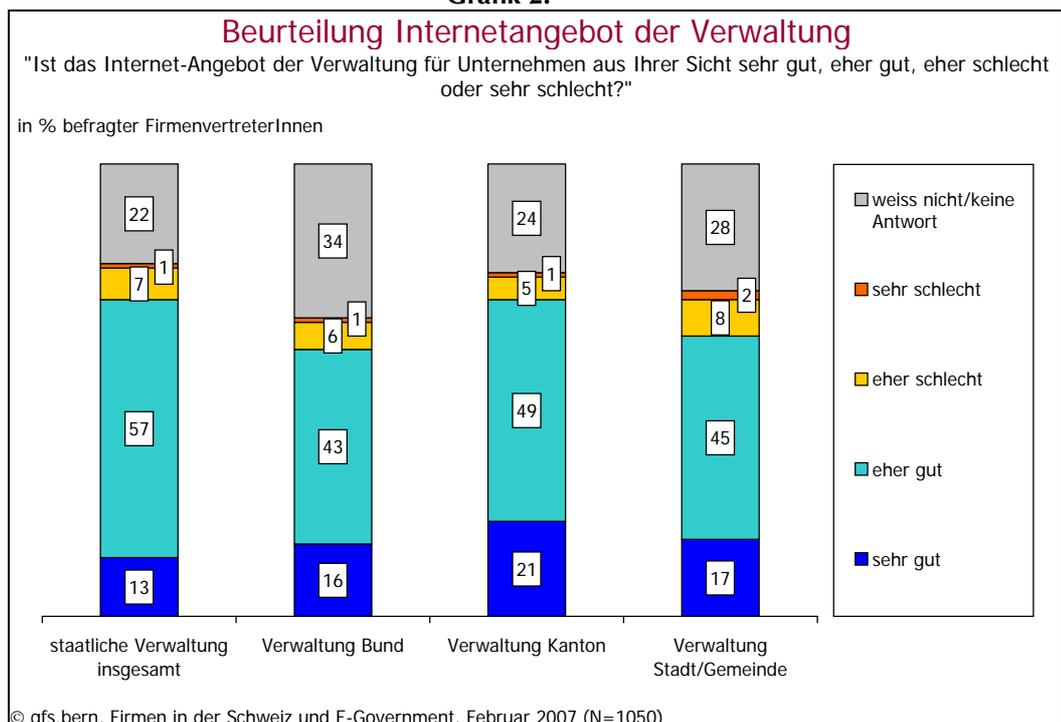
¹ Wir danken hiermit dem Bundesamt für Statistik, vertreten durch Herrn Frédéric von Kessel für die angenehme Zusammenarbeit.

Grafik 1:



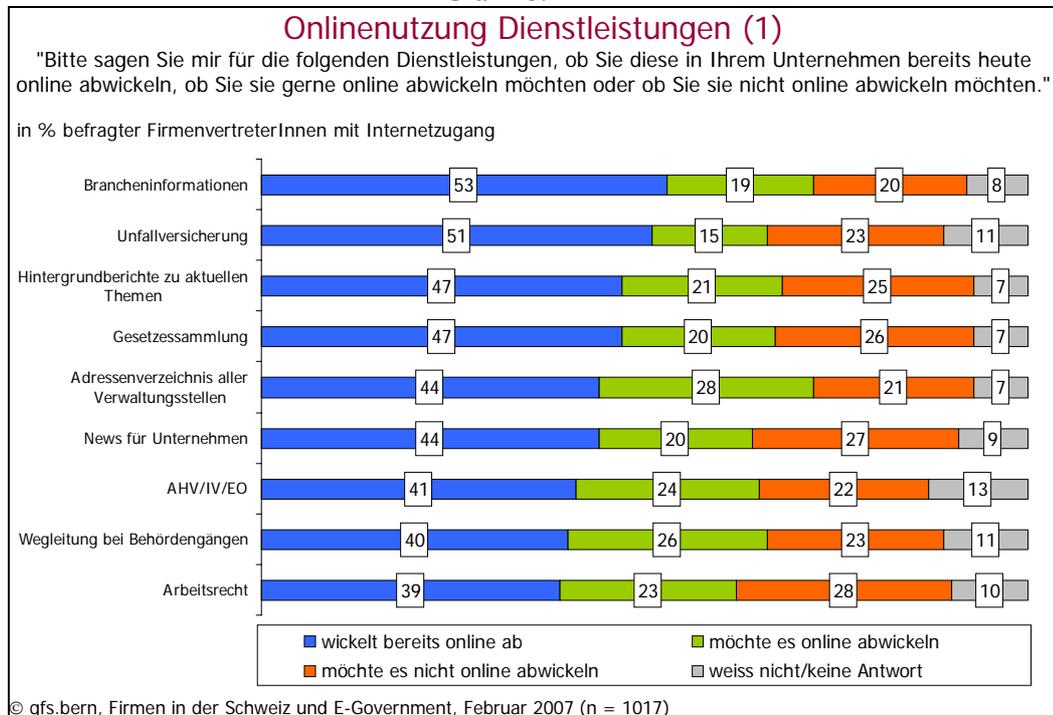
Die konstante Bedeutungs Zuschreibung ist nicht Ausdruck eines Missfallens, sondern nüchterner Ausdruck einer im Vergleich zu anderen Onlinediensten geringen Bedeutung der Online-Behördenangebote. Dies drückt sich auch bei der hohen Zufriedenheit mit den E-Government-Angeboten auf den verschiedenen staatlichen Ebenen aus. Generell haben diese Angebote zwischen 2006 und 2007 an Profil gewonnen. Die Zufriedenheit ist heute auf vergleichbarem Niveau wie die Zufriedenheit mit der staatlichen Verwaltung ganz generell. Besonders ausgeprägt ist die Zufriedenheit mit den E-Government-Angeboten der Kantone.

Grafik 2:

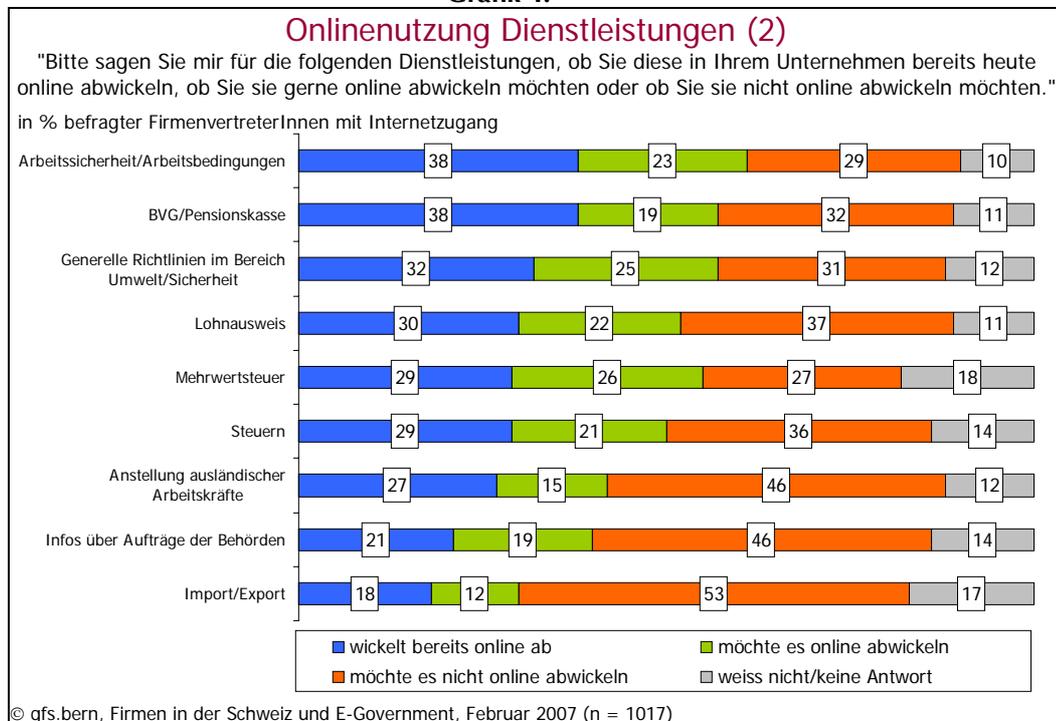


Nicht nur die Zufriedenheit mit dem generellen Online-Angebot der Behörden ist gestiegen, sondern auch die Nutzungsanteile vieler spezifischer Angebote. Besonders hervorzuheben sind dabei generelle Informationen für Branchen, News für Unternehmen und ähnliche generelle Angebote mit Informationscharakter.

Grafik 3:

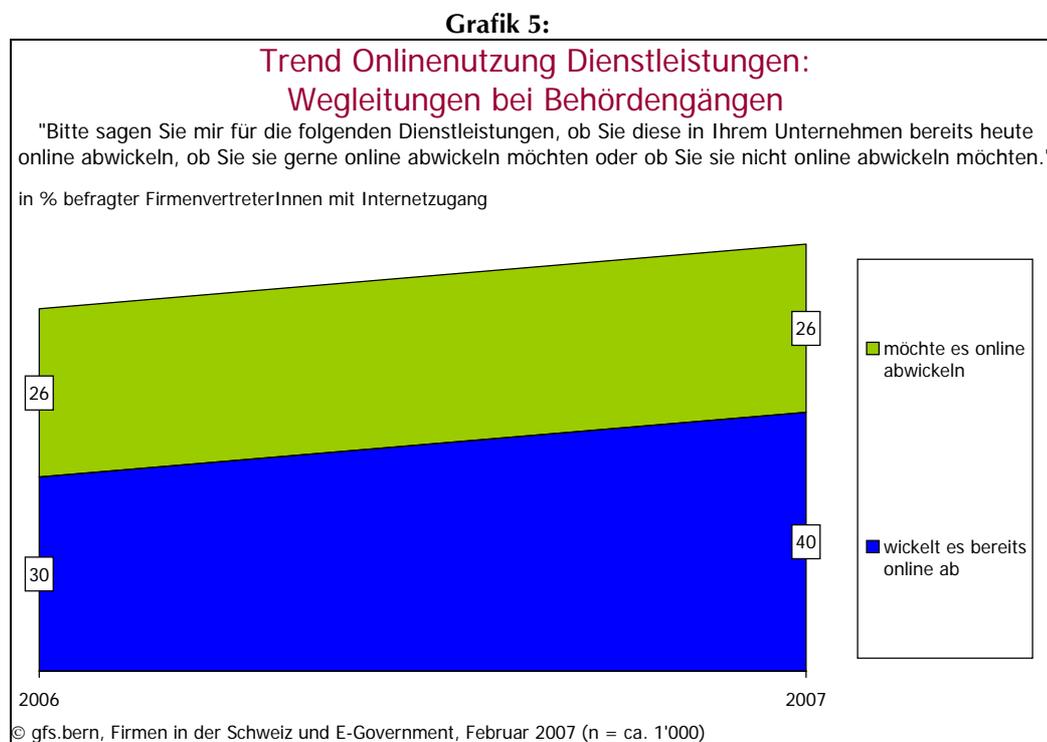


Grafik 4:



Es gibt aber neben den Informationsdienstleistungen zwei weitere Gruppen von Dienstleistungen, die zunehmend genutzt werden und einen direkteren Bezug zu den Behörden haben:

- Behördendienstleistungen im Versicherungs- und Sicherheitsbereich. Der neu erfragte Bereich der Unfallversicherung inkl. Suva gehört zu den am stärksten genutzten Dienstleistungen überhaupt.
- Nachschlagewerke mit Behördenbezug und die Wegleitungen bei Behördengängen. Sie wurden vor allem von grösseren Unternehmen stärker genutzt als 2006, wo sie bereits zu den am meisten aktiv nachgefragten Dienstleistungen gehörten.



Jener Anteil, der diese Dienstleistungen noch nicht nutzt, sie aber gerne nutzen möchte, ist im Vergleich zum Vorjahr stabil geblieben trotz allgemein gestiegener Nutzung. Damit bleibt weiterhin ein Potenzial für eine Ausweitung des Kreises der NutzerInnen. Eine eigentliche Nutzungsspirale könnte im Gang sein: Durch das Wissen um den relativen Vorteil des Online-Kontakts zu den Behörden ist eine erste Nutzung entstanden. Falls sich der relative Vorteil bei der tatsächlichen Nutzung auch als real vorhanden erweist, kann sich daraus nicht nur ein Bedürfnis für eine weitere Nutzung der gleichen Dienstleistung einstellen, sondern eine Erweiterung der Bedürfnisse auf eine umfassendere Befriedigung dieses einzelnen Bedürfnisses oder auf andere qualifizierte Dienstleistungen.

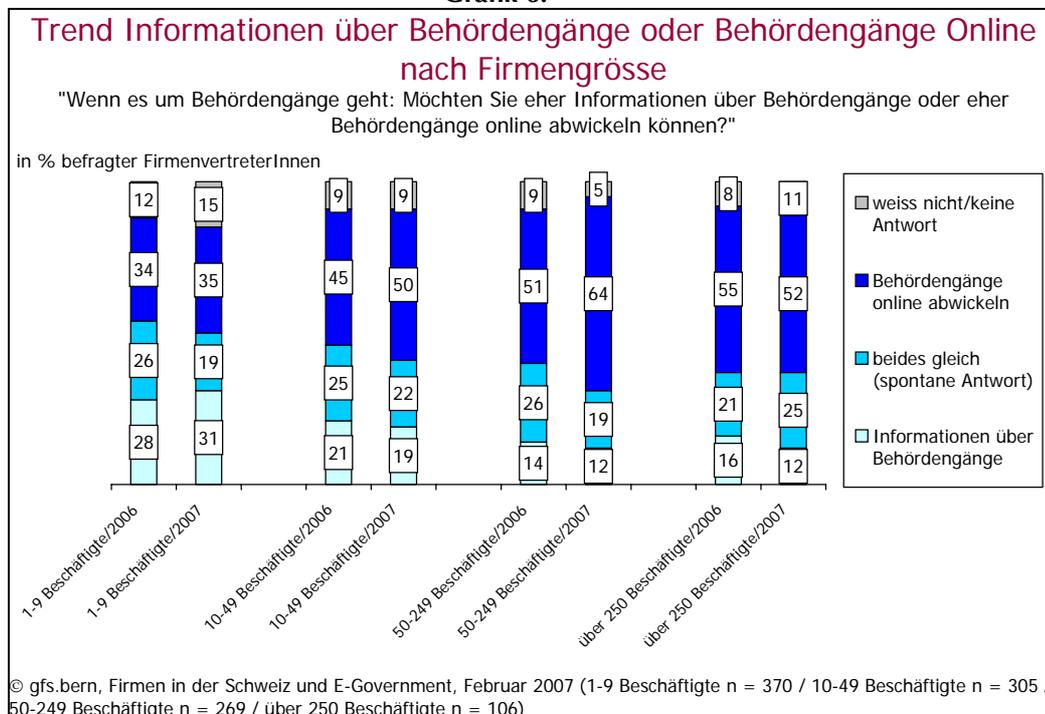
Bemerkenswert sind die weiterhin vorhandenen oder neu erhobenen Wünsche nach Online-Dienstleistungen im Bereich des Lohnausweises, der Mehrwertsteuer und der Steuern. In diesen Bereichen fragen insbesondere KMU vermehrt Online-Lösungen nach.

Die strukturellen Unterschiede nach Firmengrösse und Branche

Der wichtigste Trend bei der Firmengrösse betrifft die KMU. Sie sind mittlerweile auf hohem Niveau vernetzt, verstärken die Nutzung qualifizierter Online-Dienstleistungen und es ist eine Steigerung der Nachfrage im Online-Bereich spürbar. Gerade in diesen

Gruppen hat der Online-Auftritt der Behörden besonders an Profil gewonnen und eine Ausweitung der Nutzung und der Bedürfnisse auch auf weitere Dienstleistungen scheint wahrscheinlich. Bei den KMU besteht das grösste Ausweitungspotenzial und die Bedürfnisstruktur erweitert sich im Zuge einer allgemein steigenden Bedeutung der Vernetzung.

Grafik 6:



Da die Grossfirmen im Unterschied zu den KMU seit längerem zu einem grossen Anteil vollständig vernetzt und informiert sind, hat sich im Vergleich zu 2006 in dieser Gruppe weniger verändert als bei den KMU. Allerdings sind die Nutzungsanteile insbesondere der Informationsdienstleistungen auch bei den VertreterInnen von Grossfirmen gestiegen.

Bestätigt haben sich auch die klar unterschiedliche Vernetzung und Bedürfnisstruktur der Mikrounternehmen. Sie haben nach wie vor zu einem bemerkenswerten Anteil von 17% keinen Internetzugang; sie schreiben den Online-Kontakten zu den Behörden eine besonders geringe Bedeutung zu, und sie fragen vor allem Informationsdienstleistungen und Nachschlagewerke, jedoch wenig differenziertere Dienstleistungen nach. Auch bei diesen Unternehmen ist die Nutzung von Informationsdienstleistungen im Vorjahresvergleich gestiegen; der direkte Behördenbezug dieser Online-Aktivitäten bleibt aber beschränkt. Bei den Mikrounternehmen besteht die grösste Informationslücke und die heute bestehenden Angebote der Behörden haben in dieser Gruppe noch kaum ein Profil.

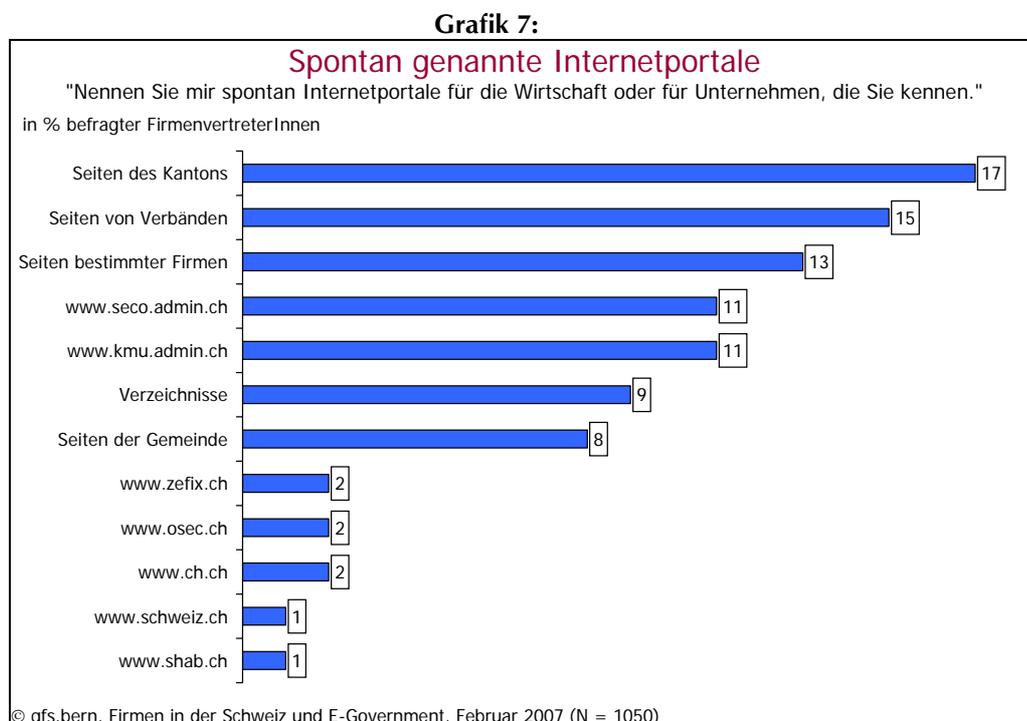
Vor allem der Landwirtschaftssektor gleicht in der Struktur den Mikrounternehmen, allerdings noch akzentuierter. Gerade in diesem Bereich haben die Behördenangebote noch kaum Profil und Informatikdienstleistungen haben generell einen geringen Stellenwert, höchstens dem Internet generell wird noch eine gewisse Bedeutung zugeschrieben. Am anderen Ende der Skala im Bezug auf die Behörden steht der Bereich des Sozial- und Gesundheitswesens. Jegliche Kontaktform zu den Behörden, sei es persönlich, telefonisch oder online geniesst in dieser Branche eine hohe Bedeutung. Der On-

line-Kontakt zu den Behörden hat eine besonders hohe spezifische Bedeutung im Vergleich zu den anderen Kontaktformen für das Grundstückswesen.

Stark unterschiedlich nach Branchenstruktur fallen die Nutzungszahlen und die verbleibenden Wünsche zur Nutzung von verschiedenen Online-Angeboten aus. Dabei machen die Unternehmensgrösse und der generelle Stand der Vernetzung der verschiedenen Branchen einen Teil der Erklärung aus. Die spezifischen Interessen erklären einen weiteren bedeutenden Teil dieser Branchenunterschiede. Besonders stark fallen diese sachlogisch auseinander, beispielsweise im Bereich Import/Export. Von vielen Branchen stark genutzt werden aber Informationsdienstleistungen und auch der Bereich der Unfallversicherung (UVG, Suva) wird weit verbreitet genutzt. Für Branchen mit einem hohen Anteil unterqualifizierter und temporärer Arbeitskräfte und vielen Kleinunternehmen (Bau- und Gastgewerbe sowie Landwirtschaft) sind Onlinedienste bezüglich Normen, Sozialversicherungen und Sicherheitsvorschriften weniger relevant als für die übrigen Branchen.

Die Situation der Behördenportale

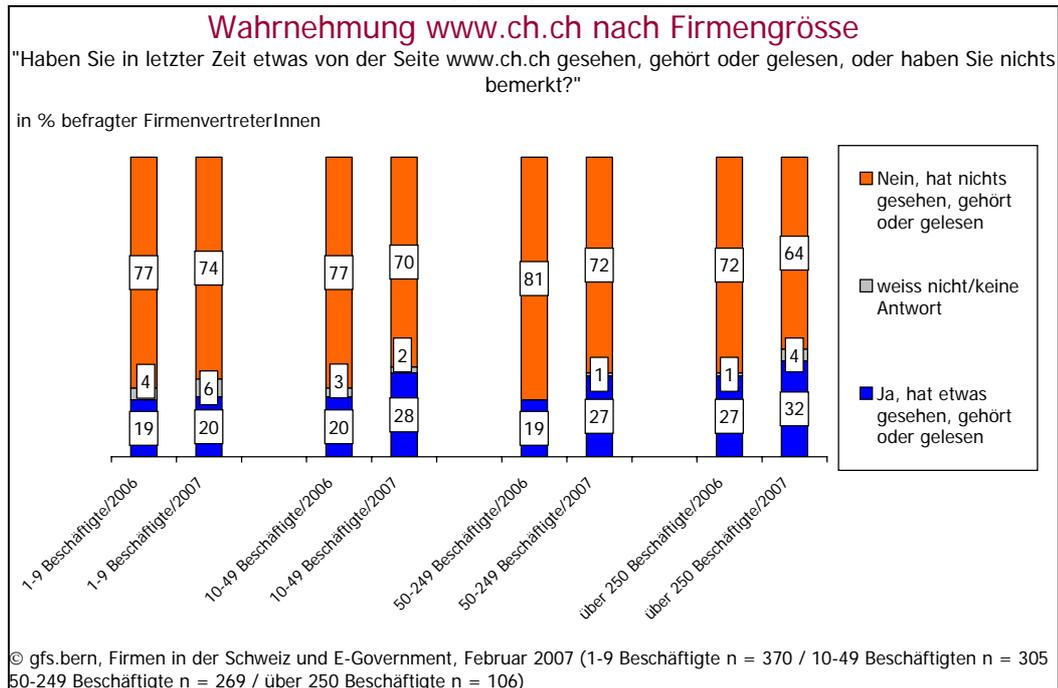
www.seco.admin.ch und www.kmu.admin.ch sind unter Berücksichtigung der geringen Involvierung in die Thematik der Online-Angebote und der geringen Nachfrage seitens der Unternehmen relativ gut positioniert. Sie stehen aber hinter den kantonalen Seiten, hinter Verbänden und Firmen, die spezifische Informationsdienstleistungen anbieten. www.seco.admin.ch und www.kmu.admin.ch konnten im Vorjahresvergleich etwas an Bekanntheit und an Nutzung zulegen.



Die gestützte Wahrnehmung von www.ch.ch ist im Unterschied zur spontanen Bekanntheit ebenfalls gestiegen, und die Seite hat bei den NutzerInnen an Profil gewonnen. Sie wird heute klar mehrheitlich positiv beurteilt. Die grosse Chance der Behördenportale ist die möglicherweise ausgelöste Nutzungsschleife, die es bei anhaltender

Zufriedenheit ermöglichen könnte, ohne weitere zusätzliche Kommunikationsanstrengungen die Breite und die Tiefe der Nutzung der Online-Angebote zu vergrössern.

Grafik 8:



Es gibt drei wichtige Herausforderungen gerade aus Sicht der Behördenportale:

- Die steigende Bedeutungszuschreibung des persönlichen oder telefonischen Kontakts zu den Behörden könnte ein Hinweis darauf sein, dass von Seiten der Unternehmen kein Ersatz dieser Kanäle durch E-Government erfolgen soll, sondern das Online-Angebot lediglich eine Ergänzung darstellen sollte.
- Die Ausweitung der Bedürfnisse insbesondere bei KMU, die heute stark und multipel vernetzt sind, und die grossen Unterschiede nach Branche weisen darauf hin, dass sich die Bedürfnisse sehr stark differenzieren könnten und auch die Qualitätsansprüche an die Online-Dienstleistungen in Zukunft rasch wachsen könnten. Diese Dynamik gilt es sorgfältig zu planen und zu beobachten.
- Die Mikrounternehmen stehen in dieser Spirale an einem anderen Punkt. Sie sind weniger vernetzt und die Bedeutung von Online-Dienstleistungen generell ist weit geringer als bei den grösseren Unternehmungen. Hier sind spezifische Kommunikationsanstrengungen weiterhin nötig, um auch in dieser Gruppe die Vorzüge des E-Governments greifbar zu machen. Gerade für Behördenwegweiser und Nachschlagedienstleistungen besteht ein grosser Wunsch, der aktuell noch nicht gedeckt ist.

Die Thesen

Wir formulieren die folgenden sechs Thesen:

These 1:

Die Behördenangebote für Unternehmen haben nicht an Bedeutung, sondern an Profil gewonnen. Die Nutzung und die Zufriedenheit sind gestiegen.

These 2:

Erweisen sich die Angebote als bedarfsgerecht, sollte dies in Zukunft eine Nutzungsschleife auslösen, die sich langsam aber sicher autonom von spezifischen Kommunikationsanstrengungen entwickeln kann. Das gilt besonders für die KMU.

These 3:

Mit dem Auslösen der Nutzungsschleife sollte die Bedeutung des Online-Kanals zu Behörden an sich künftig steigen.

These 4:

Steigern sich die Nutzung und die Profile der Online-Angebote von Behörden weiter, dürfte dies weitere und disperse Bedürfnisse nach sich ziehen. Das bewusste Erkennen dieser Dynamik und die gezielte Weiterentwicklung der Online-Angebote der Behörden gewinnen so an Bedeutung.

These 5:

Die Mikrounternehmen sind in diese Dynamik bisher wenig eingebunden. Hier sind spezifische Kommunikationsinputs weiterhin wichtig, um die Vorzüge der Angebote bekannt zu machen und die Einfachheit der Angebote hat bei einer allfälligen Nutzung hohe Priorität.

These 6:

Die Nachfrage nach telefonischem und persönlichem Kontakt ist steigend. Von Unternehmensseite entwickelt sich zwar die Nutzung des Online-Kanals relativ schnell nach oben, es entsteht aber auch eine Erwartung, dass andere Kommunikationskanäle zu den Behörden dabei nicht verdrängt werden sollen.

Inhaltsverzeichnis

MANAGEMENT SUMMARY ZUR STUDIE FIRMEN UND E-GOVERNMENT	2
INHALTSVERZEICHNIS	10
1. EINLEITUNG	11
1.1. DAS MANDAT UND DIE FRAGESTELLUNG	11
1.2. DAS ANALYSEMODELL	12
2. DIE BEFUNDE	14
2.1. DIE VERNETZUNG DER SCHWEIZER UNTERNEHMEN	14
2.1.1. <i>Zwischenbilanz</i>	16
2.2. DIE BEDEUTUNG DER ONLINE-KOMMUNIKATION DER BEHÖRDEN IM VERGLEICH	17
2.2.1. <i>Zwischenbilanz</i>	23
2.3. DIE ZUFRIEDENHEIT MIT DEN ONLINE-ANGEBOTEN DER BEHÖRDEN	24
2.3.1. <i>Zwischenbilanz</i>	30
2.4. DIE NUTZUNG SPEZIFISCHER BEHÖRDENANGEBOTE UND DIE NACHFRAGE	31
2.4.1. <i>Die Übersicht über die Nutzungs- und Nachfrageentwicklung</i>	31
2.4.2. <i>Die Nutzungs- und Nachfrageentwicklung nach Unternehmensgrösse</i>	34
2.4.3. <i>Die Nutzung und die Nachfrage nach Branche</i>	37
2.4.4. <i>Der dringendste Vereinfachungswunsch</i>	42
2.4.5. <i>Zwischenbilanz</i>	43
2.5. BEKANNTHEIT UND PROFILE EINZELNER BEHÖRDENSEITEN	44
2.5.1. <i>Zwischenbilanz</i>	47
3. DIE SYNTHESE	49
3.1. KURZE REKAPITULATION DER FRAGESTELLUNG	49
3.2. KURZE REKAPITULATION DER BEFUNDE	49
3.2.1. <i>Die Nachfrage nach Behördendienstleistungen online und der Bedarf an solchen Dienstleistungen</i>	49
3.2.2. <i>Die strukturellen Unterschiede nach Firmengrösse und Branche</i>	50
3.2.3. <i>Die Situation der Behördenportale</i>	51
3.3. DIE THESEN	52
ANHANG: DAS GFS.BERN TEAM	54

1. Einleitung

1.1. Das Mandat und die Fragestellung

Das seco und die Bundeskanzlei, fragten das Forschungsinstitut gfs.bern an, eine Studie zu Firmen und E-Government zu erstellen. Folgende Fragen standen im Mittelpunkt:

- Wie gross ist bei Firmen die Nachfrage nach Online-Behördeninformationen und -dienstleistungen, wo gibt es zusätzlichen Bedarf?
- Wo liegen die strukturellen Unterschiede nach Branche und Grösse der Firmen?
- Wie steht es um die Bekanntheit und die aktuelle Einschätzung von Behördenportalen bei FirmenvertreterInnen?
- Welches sind die Erwartungen und Bedürfnisse der Firmen in Bezug auf spezifische Behördenportale wie www.kmu.admin.ch oder www.ch.ch etc.?

Wo möglich und sinnvoll, werden die Resultate mit der Vorstudie aus dem Jahr 2006 verglichen. Die Stichprobenziehung sowie die wesentlichen Fragestellungen wurden konstant gehalten, was den Zeitvergleich methodisch erlaubt.

Zu diesem Zweck wurde eine Spezialerhebung bei einem repräsentativen Querschnitt der Schweizer Firmen erstellt. Mittels computergestützter Telefoninterviews (CATI) wurden Unternehmen befragt.

- "Mikrounternehmen": 0-9 Beschäftigte: 370 Interviews, Stichprobenfehler: 5.2% (realer Anteil aller Beschäftigter: 26.3%)
- "Kleine Unternehmen": 10-49 Beschäftigte: 305 Interviews, Stichprobenfehler: 5.7% (realer Anteil aller Beschäftigter: 21.2%)
- "Mittlere Unternehmen": 50-249 Beschäftigte: 269 Interviews, Stichprobenfehler: 6.1% (realer Anteil aller Beschäftigter: 19.3%)
- Grosse Unternehmen: > 250 Beschäftigte: 106 Interviews, Stichprobenfehler: 9.7% (realer Anteil aller Beschäftigter: 33.2%)

Befragt wurden die Chefs des Finanz- oder des Personaldiensts bei Unternehmen ab 50 Mitarbeitenden, bei kleineren Unternehmen Personen, die aufgrund ihrer Funktion regelmässig Kontakt zu den Behörden haben. Bei den grossen Unternehmen wurde die Anzahl Interviews aufgrund der real beschränkten Anzahl und des hohen Kontaktierungsaufwandes auf 100 beschränkt. In der Auswertung wurden diese aber so gewichtet, dass die Zahlen mit den realen Anteilen an Beschäftigten wieder übereinstimmen. Als Adressquelle diente die offizielle Betriebszählung des Bundesamts für Statistik².

Die insgesamt 1050 Interviews wurden zwischen dem 5. und dem 25. Februar 2007 geführt. Das Total der Interviews weist eine statistische Fehlerquote von 3.1% auf.

Auf grössere Kontaktierungsprobleme als erwartet stiessen wir bei den Mikrounternehmen mit 0-9 Beschäftigten. Die Verweigerungsquote war hier leicht höher als in den

² Wir danken hiermit dem Bundesamt für Statistik, vertreten durch Herrn Frédéric von Kessel für die angenehme Zusammenarbeit.

anderen Gruppen. Die angegebenen Verweigerungsgründe verwiesen mehrheitlich auf mangelndes Interesse am Internet. Dies bedeutet, dass wir in dieser Gruppe mit einer Involvierungsverfälschung rechnen müssen. Dies ist aber deshalb unproblematisch, weil diese Involvierungsverfälschung die Bewertungen bei den inhaltlichen Fragen kaum beeinflusst. Unter diesem Vorbehalt beurteilen wir die Kriterien bezüglich der Repräsentativität unserer Stichprobe für die Schweizer Betriebslandschaft als erfüllt.

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 und fallweise nach Branche von grosser Bedeutung. Erst daraus lassen sich die Bedürfnisstrukturen ableiten und Kommunikationsansätze ableiten.

1.2. Das Analysemodell

Das Analysemodell benutzen wir im Kern bereits für die Befragung zum Guichet virtuel im Jahr 2003. 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. Die können emotionaler Natur sein, eine kognitive Struktur haben oder Bewertungen beinhalten. Sie sind von unterschiedlicher Dauerhaftigkeit. Kurz ist die angenommene Konstanz, wenn es sich um Meinungen handelt, länger ist sie bei Haltungen, und insbesondere bei Grundhaltungen geht man von einer weitgehenden Zeitunabhängigkeit aus.

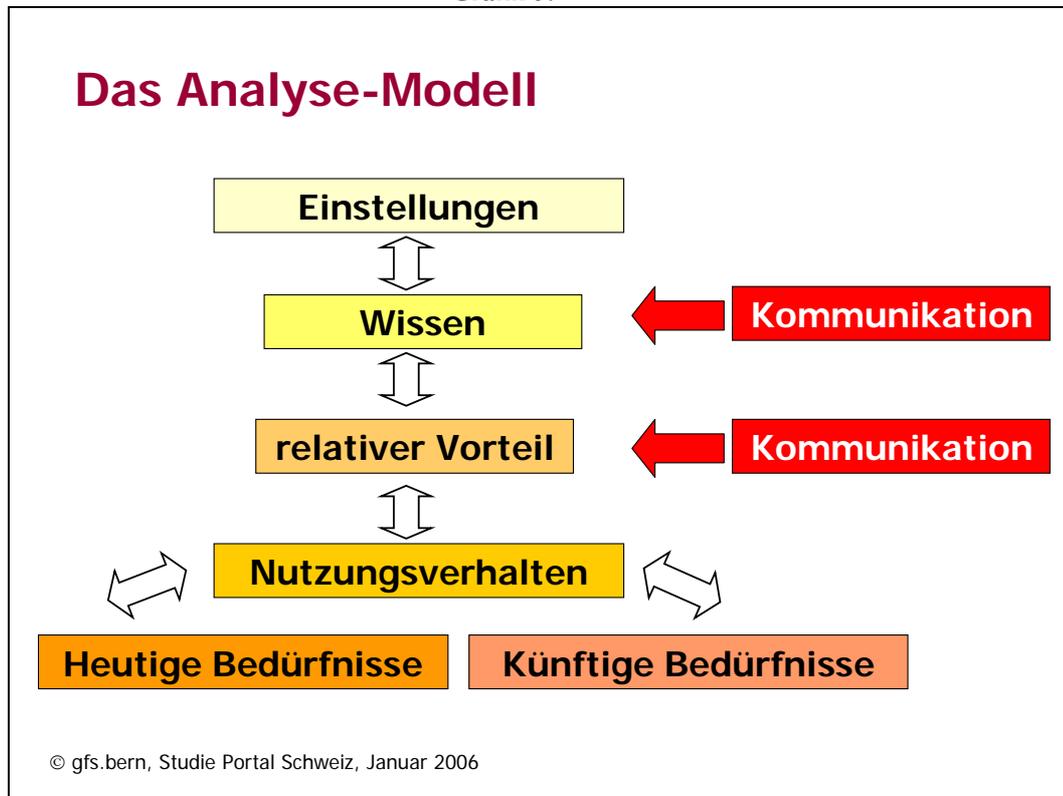
Je nach Einstellungen wird auch der Wissensgewinn durch neue Informationen beeinflusst. Bei der Frage, ob es zur Nutzung neuer Medien kommt, ist das "Wissen" um einen relativen Vorteil der Nutzung des neuen Mediums entscheidend. Das Wissen um den relativen Vorteil ist damit bestimmend für die allfällige 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; sie kann aber auch bewusst erfolgen, etwa wenn sie vor allem 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 dann zu einem Verhalten führen.

"Bedürfnisse" schliesslich umfassen unbefriedigte Wünsche. Sie steuern Verhalten, allenfalls verändern sie oder das Verhalten Einstellungen. Die Steuerung erfolgt dabei so, dass es zu einer Befriedigung der Wünsche kommen kann. Ist dies nicht der Fall, wird das Verhalten geändert, während es beibehalten wird, wenn Wünsche befriedigt werden. Dabei muss es nicht so sein, dass es keine weiteren Wünsche gibt. Vielmehr ist es möglich, dass sich neue, wiederum unbefriedigte Wünsche ergeben, die ihrerseits zu

einem erweiterten Verhalten führen. Unterschieden wird dabei zwischen manifesten Bedürfnissen, welche das Individuum selber artikuliert, und latenten, bei denen es sich vorstellen kann, sie einmal zu artikulieren.

Grafik 9:



2. Die Befunde

Die vorliegende Studie soll mithelfen, die auf Firmen gerichteten Kommunikationsziele zu definieren. Sie soll aktuelle Schwächen und Potenziale identifizieren helfen und nach Branchen und Grössen differenzierte Aussagen zulassen.

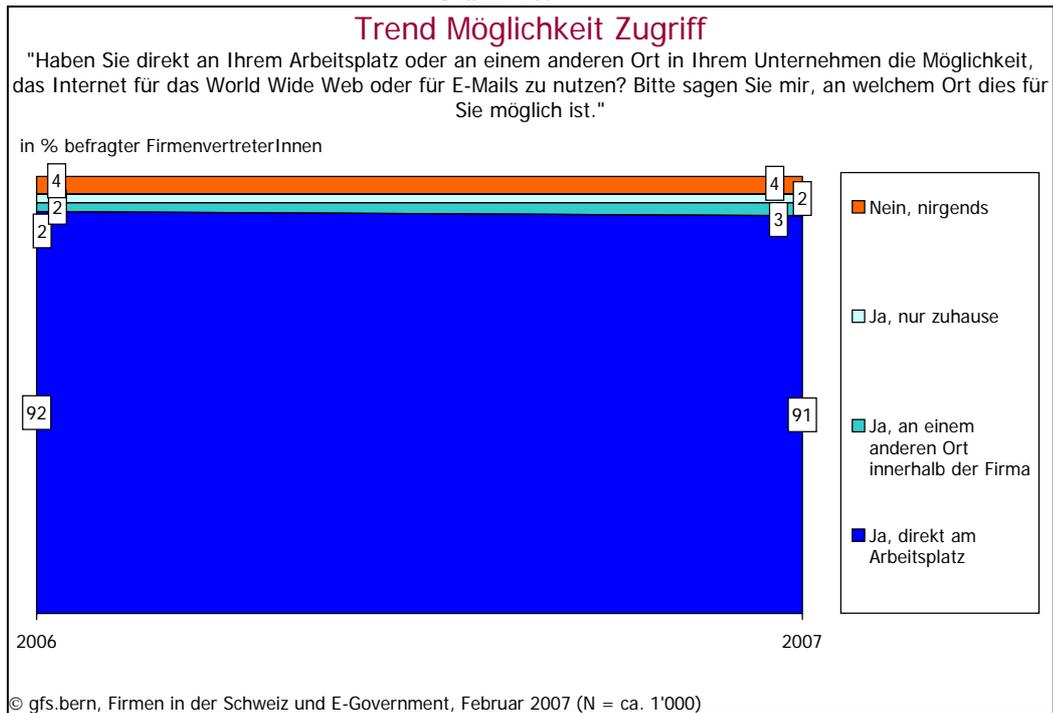
- Im ersten Teil der Befunde wird die Vernetzung von Schweizer Firmen beschrieben.
- Im zweiten Teil untersuchen wir unabhängig vom Internet die auf Firmen bezogenen Wichtigkeiten von einzelnen Behördenleistungen.
- Der dritte Teil geht den Urteilen über das Online-Angebot der Behörden und der Zufriedenheit damit nach.
- Der vierte Teil untersucht die Nutzung spezifischer Behördenangebote und die Nachfrage.
- Der fünfte Teil analysiert die Bekanntheit und die Profile einzelner Behördenseiten.

Jeder Teil wird mit einer Zwischenbilanz abgeschlossen, welche die wesentlichen Befunde zusammenfasst.

2.1. Die Vernetzung der Schweizer Unternehmen

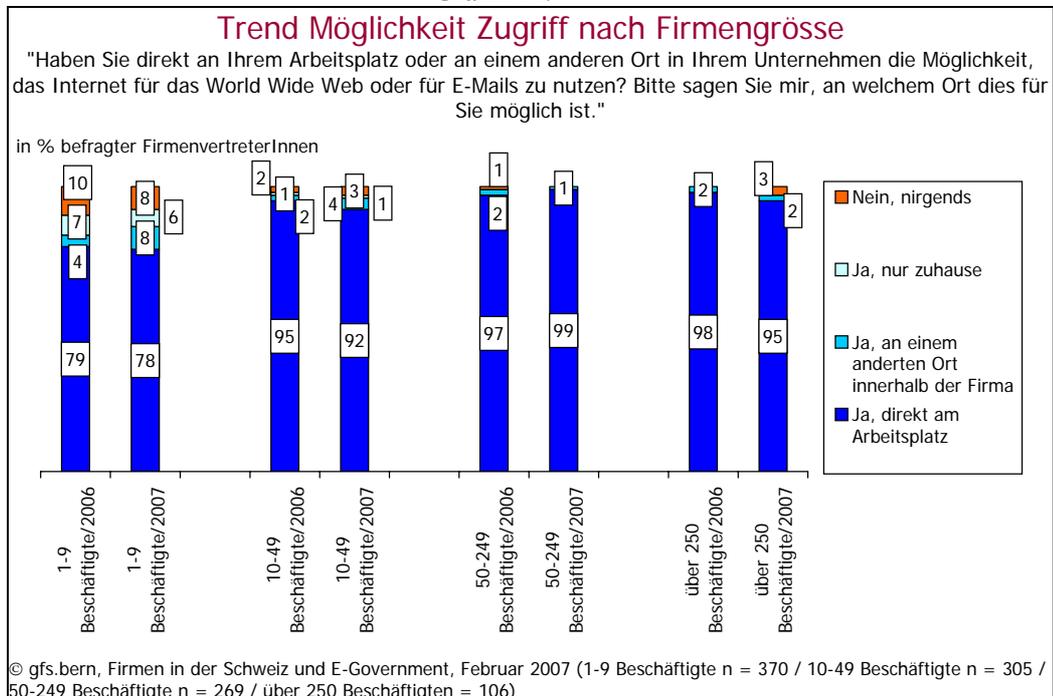
Internet hat die Schweizer Firmenwelt annähernd flächendeckend erreicht. Praktisch alle Befragten grösserer Firmen (ab 10 Mitarbeitenden), die regelmässig mit Behördenstellen Kontakt pflegen, verfügen direkt am Arbeitsplatz über Internet-Zugang. Zwischen 2006 und 2007 hat die Vernetzung nicht weiter zugenommen.

Grafik 10:



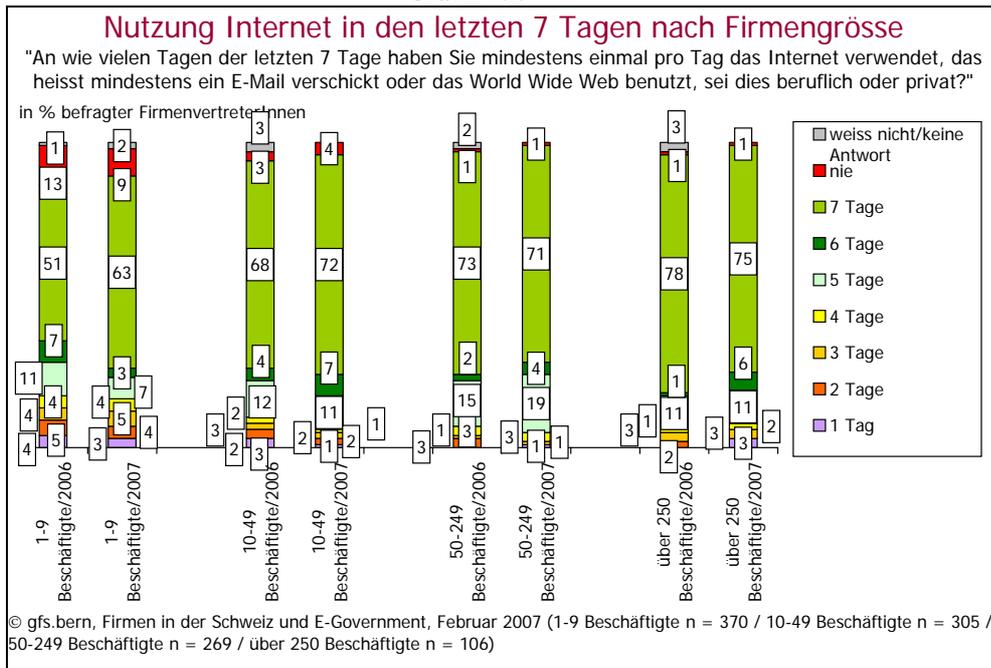
Lediglich bei den Mikrofirmen gibt es noch einen namhaften Anteil von 8%, der keinen firmeninternen Zugang zum Netz hat. Weitere 4% haben hier zudem nicht an ihrem eigenen Arbeitsplatz, sondern nur an einem anderen Ort innerhalb der Firma Zugriff auf das Internet. Auch hier ergibt sich keine Zunahme zwischen 2006 und 2007.

Grafik 11:



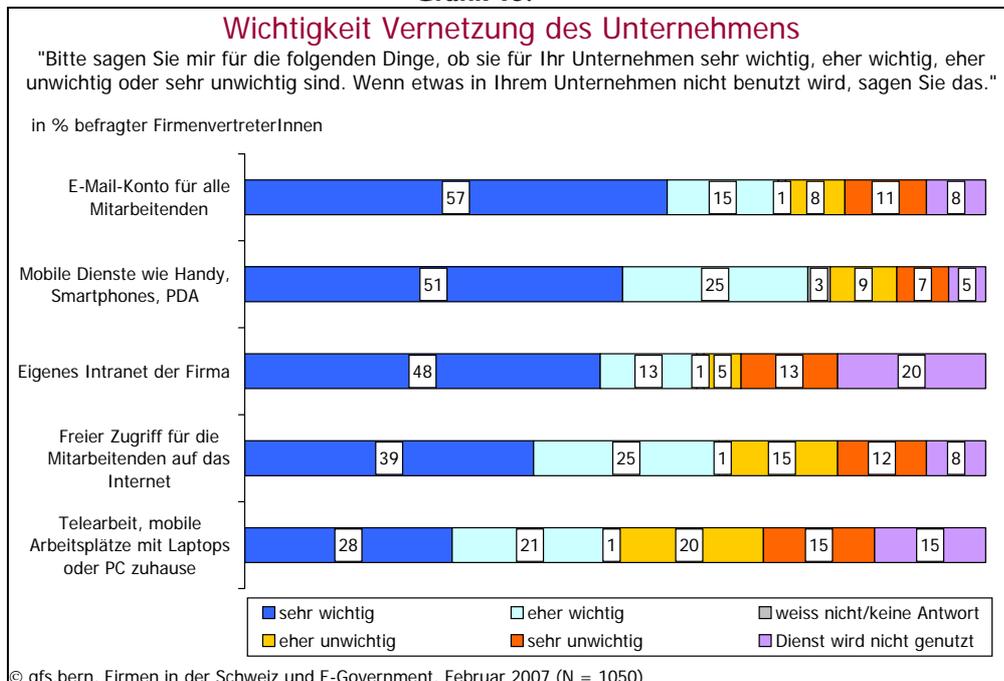
Die FirmenvertreterInnen nutzen Internet überaus intensiv. In Mikrofirmen arbeiten annähernd zwei Drittel der Befragten bereits täglich mit dem Internet. Hier hat die Nutzungshäufigkeit im Vorjahresvergleich zugenommen. Bei den grösseren Unternehmen greifen mindestens 71% täglich auf das Internet zu.

Grafik 12:



Die Vernetzung von Mitarbeitenden wird weiterhin als sehr wichtig für das Unternehmen erachtet: Neben den persönlichen E-Mail-Konten für alle Angestellten sind hier insbesondere die mobilen Dienste angesprochen. Der Vernetzung, die eine Erreichbarkeit der Mitarbeitenden auch ausserhalb ihres persönlichen Arbeitsplatzes ermöglicht, kommt klar mehr Gewicht zu als verschiedenen Formen der Telearbeit, wie den mobilen Arbeitsplätzen mit Laptops oder dem PC zu Hause. Für eine Mehrheit der FirmenvertreterInnen sind auch das eigene Intranet sowie der freie Zugriff der Mitarbeitenden auf das Internet sehr oder eher wichtig.

Grafik 13:



2.1.1. Zwischenbilanz

Die gewonnenen Erkenntnisse rund um die Bedeutung des Internets für Firmen fassen wir wie folgt zusammen:

- Die Vernetzung der Schweizer Unternehmen ist fast flächendeckend ausser bei Mikrounternehmen. Die Entwicklung zwischen 2006 und 2007 ist stabil.
- Die Nutzungshäufigkeit des Internets ist ausser bei Mikrounternehmen nur leicht zunehmend. Es findet eine Penetration des Internets in das Private statt.
- Das E-Mail für alle Mitarbeitenden und mobile Dienste sind wichtig für Schweizer Unternehmen. Die Bedeutung der Erreichbarkeit der Mitarbeitenden mit elektronischen Informationen ist auch ausserhalb ihres Arbeitsplatzes bedeutsam.

2.2. Die Bedeutung der Online-Kommunikation der Behörden im Vergleich

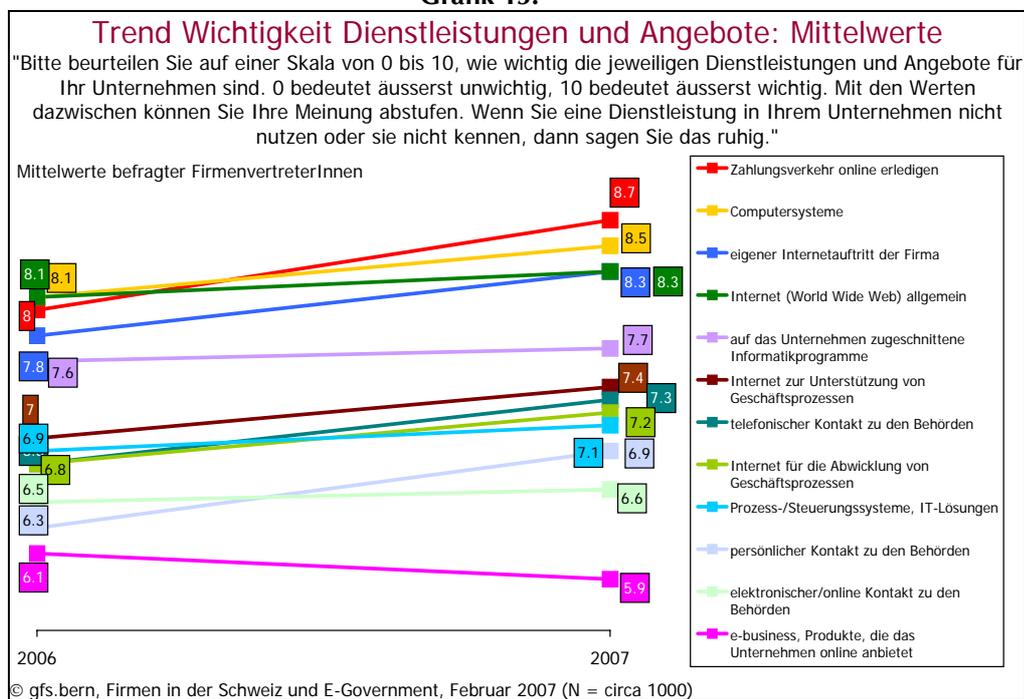
Trotz der sehr hohen Bedeutung des Internets, der elektronischen Vernetzung der Mitarbeitenden oder der Online-Dienstleistungen allgemein, kommt den Angeboten von Behörden im Online-Bereich aus Sicht der Befragten vergleichsweise nur eine relativ geringe Bedeutung zu. So fallen die Online-Behördendienstleistungen beispielsweise auf der Wichtigkeitsskala klar hinter die Computersysteme und das Internet allgemein zurück. Spezifische Online-Dienstleistungen und Informatikanwendungen sind mit Ausnahme von e-business ebenfalls deutlich wichtiger als die Online-Behördengeschäfte.

Grafik 14:



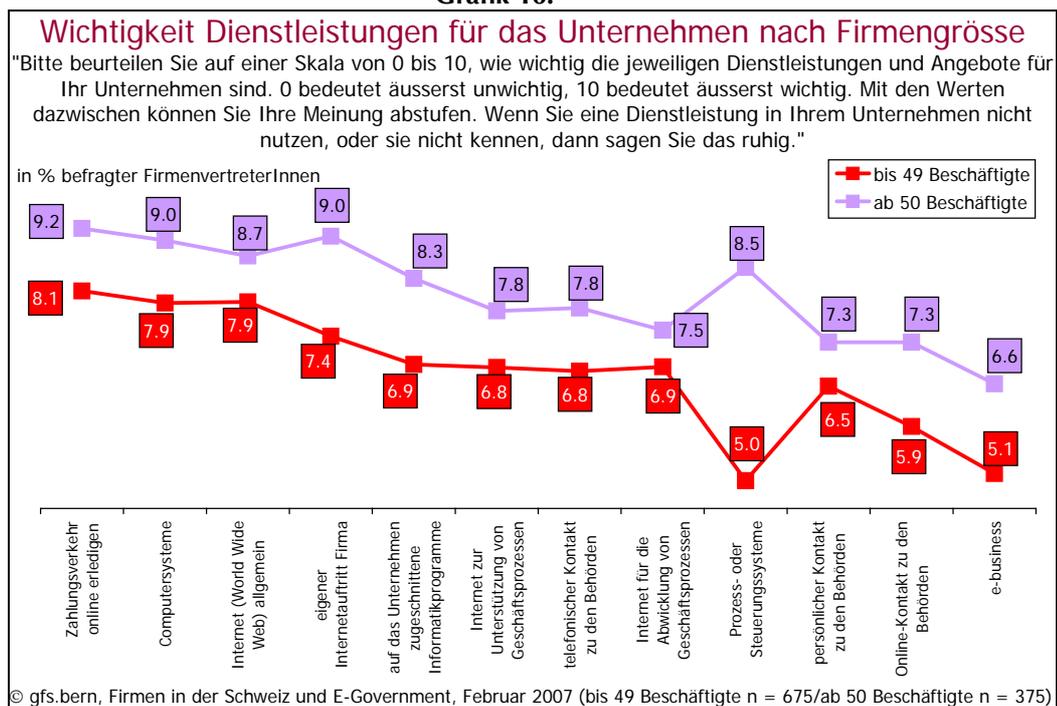
Seit der letzten Befragung vom Januar 2006 sind Computersysteme generell und die meisten spezifischen und teilweise komplexen Online-Anwendungen für den Unternehmensalltag wichtiger geworden. Ausnahmen sind das Online-Business sowie die auf das Unternehmen zugeschnittenen Informatikprogramme. Auf diese Welle der generellen Bedeutungszunahme konnte der elektronisch erfolgte Behördenkontakt nicht aufspringen. Im Vergleich zu 2006 ist die diesem Kommunikationskanal zugeschriebene Wichtigkeit nicht gestiegen. Damit fällt der Online-Behördenkontakt aktuell sogar hinter den persönlichen und den telefonischen Kontakt zurück, welche im Zeitvergleich an subjektiver Bedeutung gewonnen haben. Dieser Bedeutungszuwachs alternativer Formen des Behördenkontakts kann ein Hinweis darauf sein, dass Internet nicht als Alternative zu den bisherigen Kontaktformen gewertet wird, und dass mit der Ausweitung der Internetangeboten der Behörden die alternativen Kontaktmöglichkeiten nicht weiter eingeschränkt werden sollten. Diesem Aspekt sollte man beim E-Government in Zukunft verstärkt Aufmerksamkeit schenken.

Grafik 15:



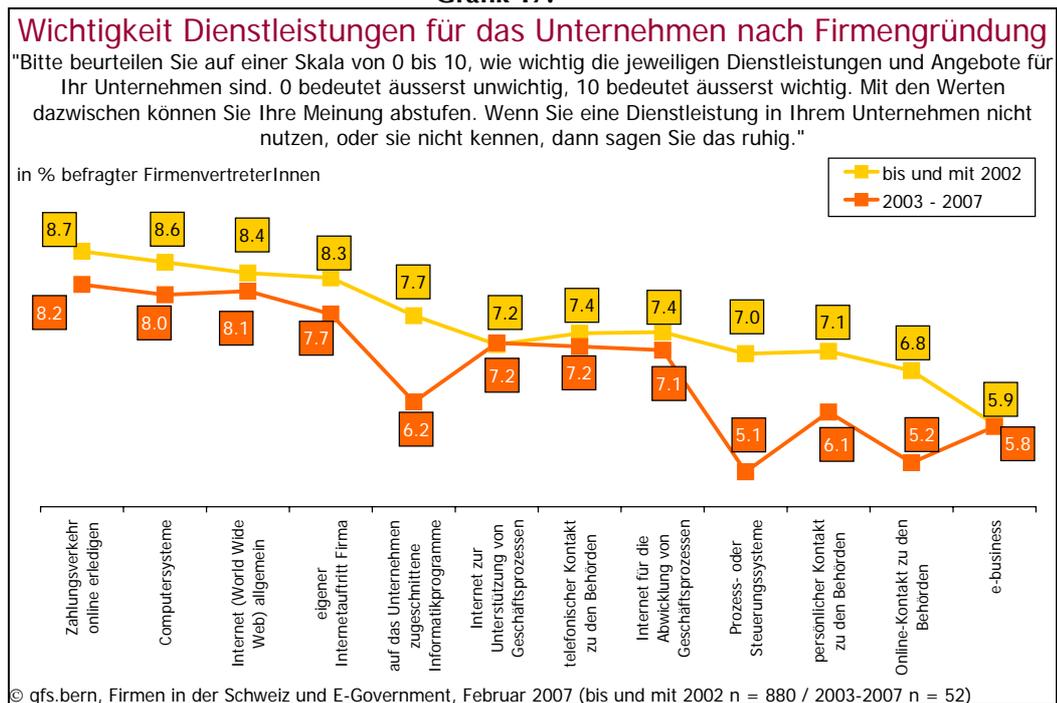
Die Beurteilungen der Wichtigkeiten der Dienstleistungen fallen nach Unternehmensgrösse unterschiedlich aus: Kleiner Unternehmen beurteilen sämtliche Elemente im Informatik- und Onlinebereich als weniger wichtig als die grösseren. Am stärksten fallen erwartungsgemäss die zugeschriebenen Bedeutungen von Prozess- und Steuerungssystemen aus, welche von grösseren Unternehmen als ausserordentlich wichtig, von den kleinen aber als die unwichtigsten aller erfragten Elemente gesehen werden. Von den grösseren Unternehmen werden der Online-Kontakt und der persönliche Kontakt zu den Behörden als gleich wichtig bewertet; eine kleinere Bedeutung fällt dem Online-Kontakt zu den Behörden nur aus Sicht der kleineren Unternehmen zu.

Grafik 16:



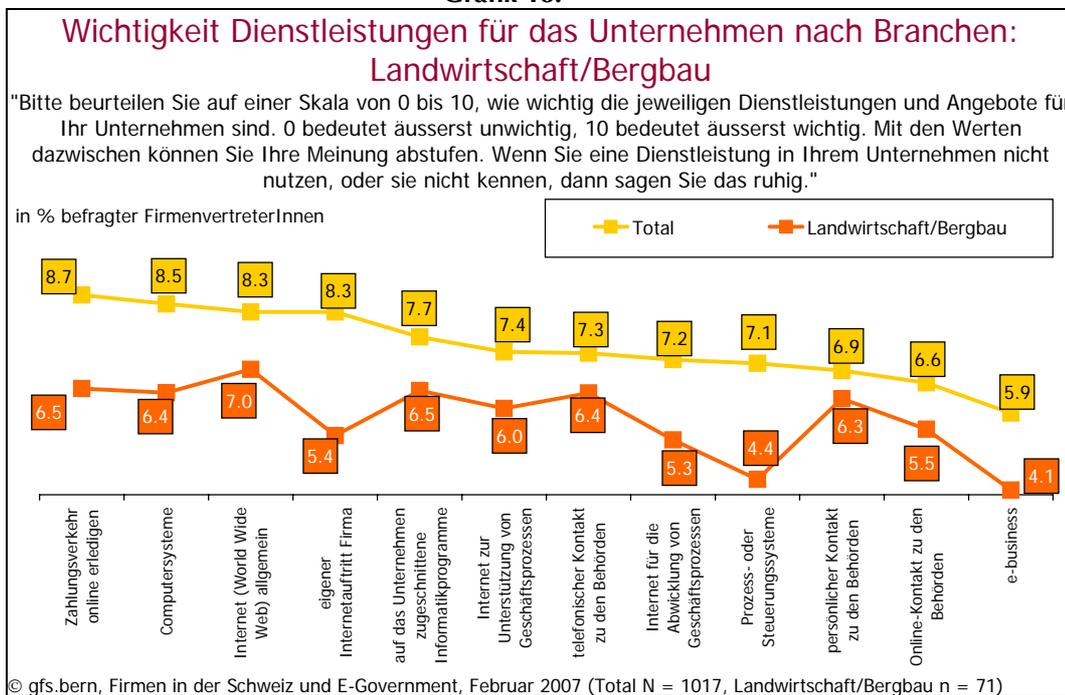
Die Struktur der Wichtigkeiten von Dienstleistungen im Vergleich von seit 2003 neu gegründeten Unternehmen und den älteren Unternehmen ist ähnlich wie der Vergleich zwischen grösseren und kleineren Unternehmen, fällt aber generell betrachtet etwas weniger akzentuiert aus. Gewisse Informatikelemente sind für die jüngeren Unternehmen praktisch gleich wichtig wie für die älteren: Das Internet für die Unterstützung oder die Abwicklung von Geschäftsprozessen und auch das e-business. Entscheidender für die Bedeutungszuschreibung ist aber offenbar nicht das Alter des Unternehmens, sondern eher die Grösse. Der Online-Kontakt zu den Behörden ist für die jüngsten Unternehmen kaum von grosser Bedeutung, während der telefonische Kontakt zu den Behörden für sie sogar wichtiger ist als für die kleineren Unternehmen.

Grafik 17:

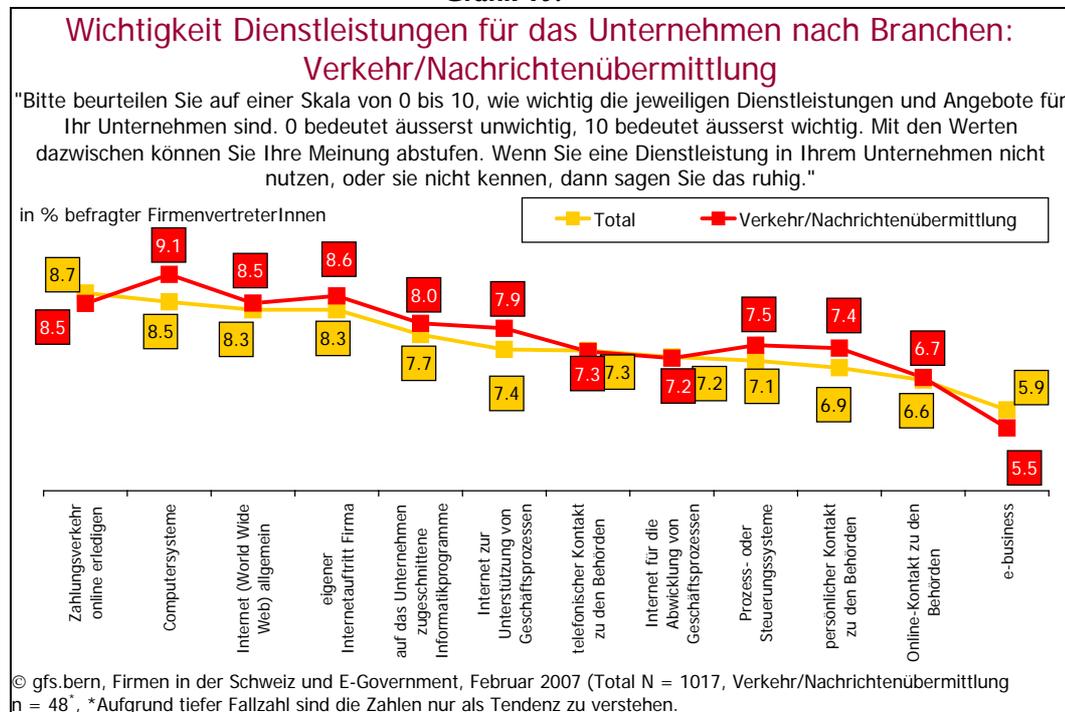


Für VertreterInnen der Landwirtschaft und des Bergbaus sind die erfragten Dienstleistungen besonders unwichtig. Der Unterschied fällt noch grösser aus als derjenige nach dem Jahr der Firmengründung oder nach der Unternehmensgrösse. Höchstens dem Internet generell fällt in dieser Branche noch eine etwas erhöhte Wichtigkeit zu (7.0).

Grafik 18:



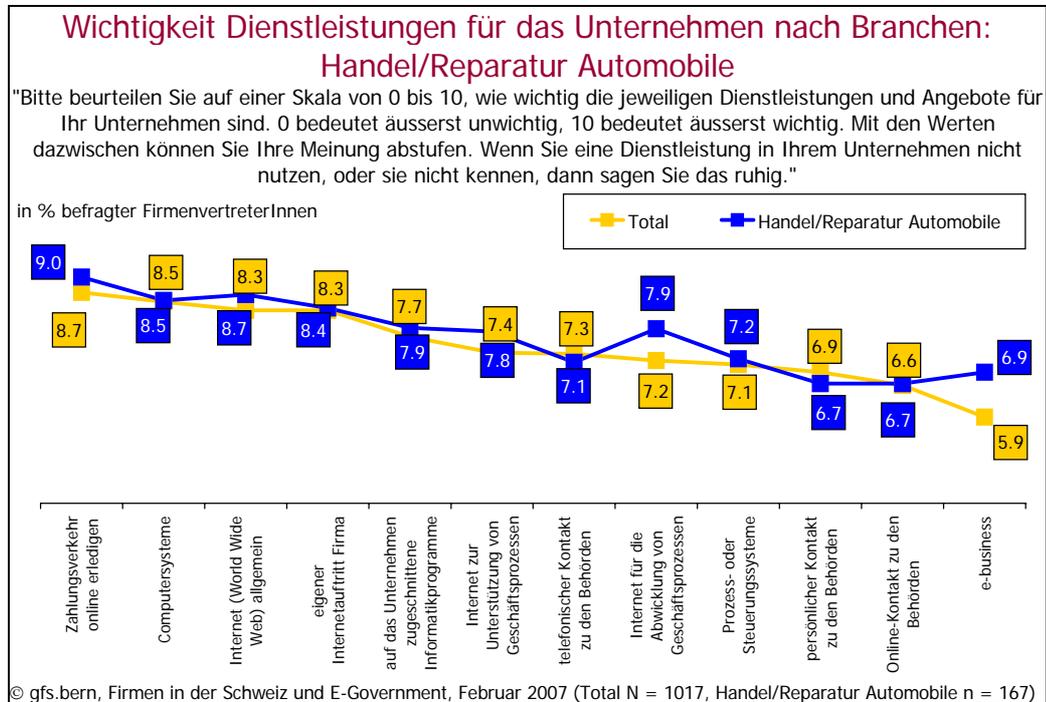
Grafik 19:



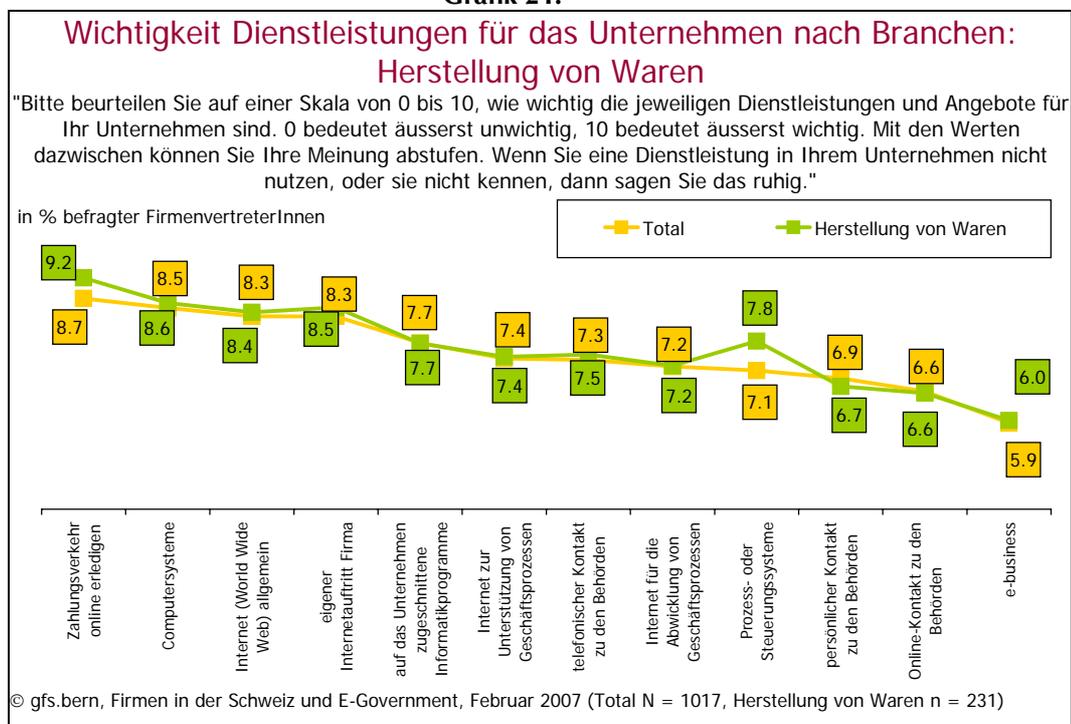
Der Bereich des Verkehrs und der Nachrichtenübermittlung schreibt den meisten Dienstleistungen eine etwas erhöhte Bedeutung zu – vor allem den Computersystemen, aber auch den Prozess- und Steuerungssystemen.

Für das Handel und Reparaturgewerbe sind die meisten Dienstleistungen ähnlich wichtig wie für die Gesamtheit der Unternehmen. Das Internet für die Abwicklung von Geschäftsprozessen hat aber eine überdurchschnittliche Bedeutung. Ähnliches gilt für die HerstellerInnen von Waren – Prozess- und Steuerungssysteme haben in dieser Branche aber ein erhöhtes Gewicht.

Grafik 20:



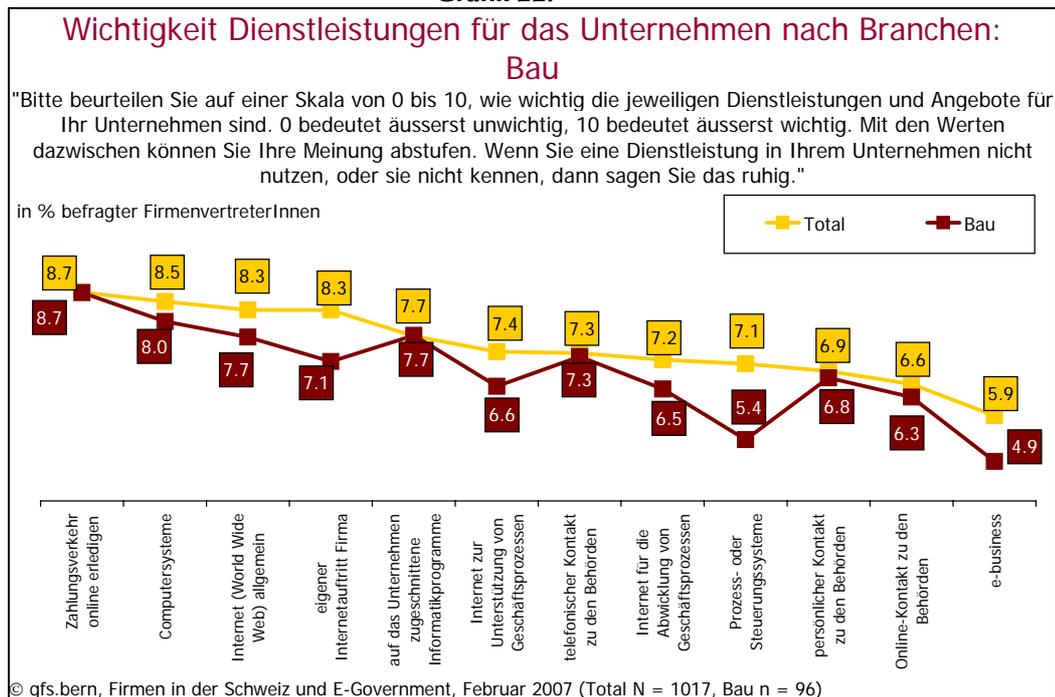
Grafik 21:



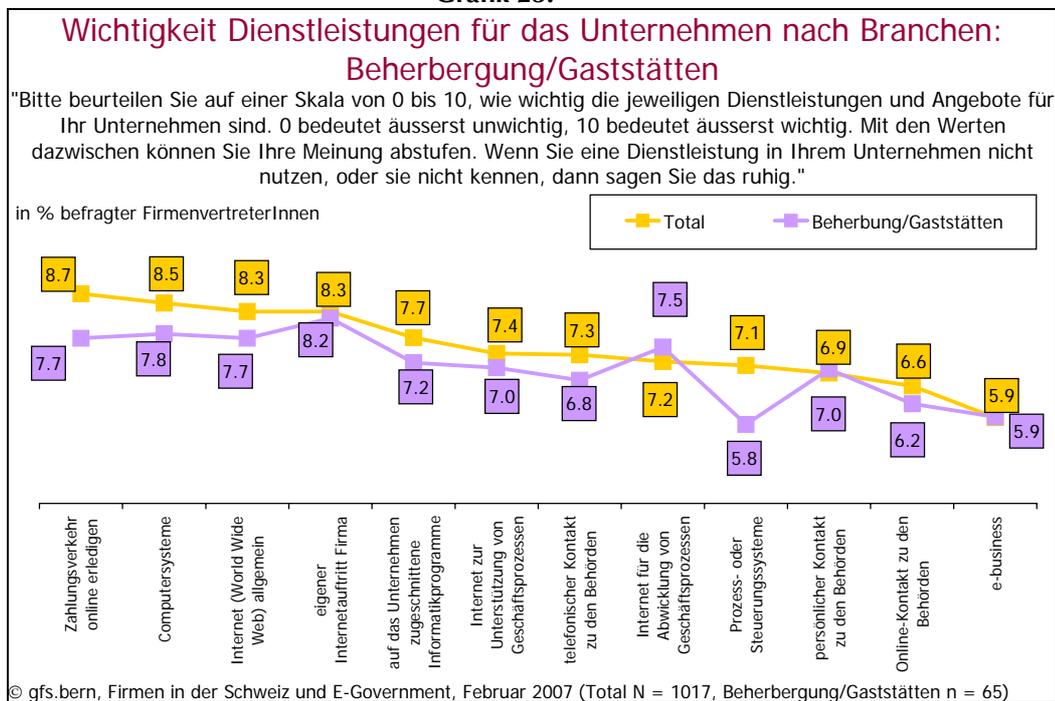
Das Bauwesen schreibt den Dienstleistungen oft eine leicht unterdurchschnittliche Bedeutung zu. Prozess- und Steuerungssysteme sowie das e-business sind für die Baubran-

che besonders unwichtig. Ebenfalls leicht unterdurchschnittlich bewertet das Gastgewerbe die Dienstleistungen.

Grafik 22:



Grafik 23:

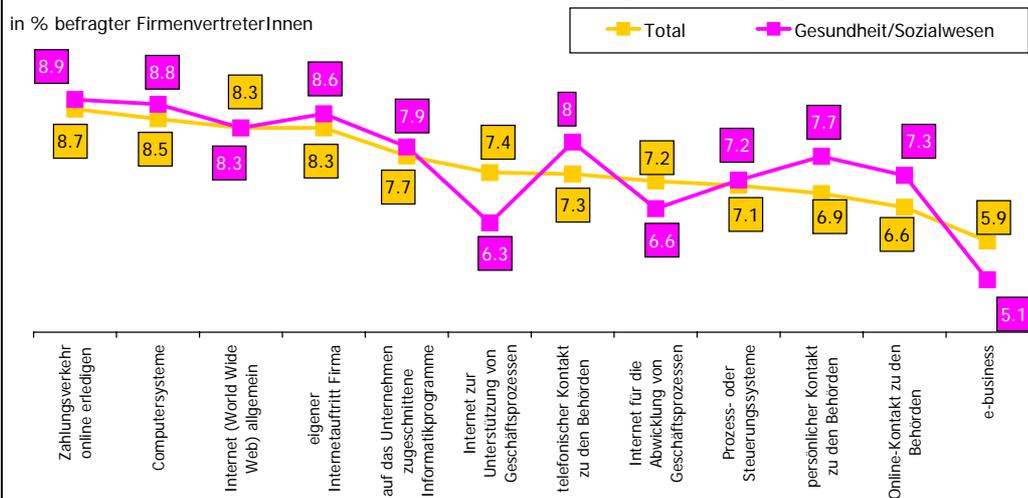


Für die VertreterInnen des Gesundheits- und Sozialwesens ist der Kontakt zu den Behörden generell von grosser Bedeutung, dies gilt namentlich auch für den Online-Kontakt zu den Behörden. Überdurchschnittliche Werte für den Online-Kontakt zu den Behörden konnten wir daneben nur für das Grundstückswesen festhalten.

Grafik 24:

Wichtigkeit Dienstleistungen für das Unternehmen nach Branchen: Gesundheit/Sozialwesen

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

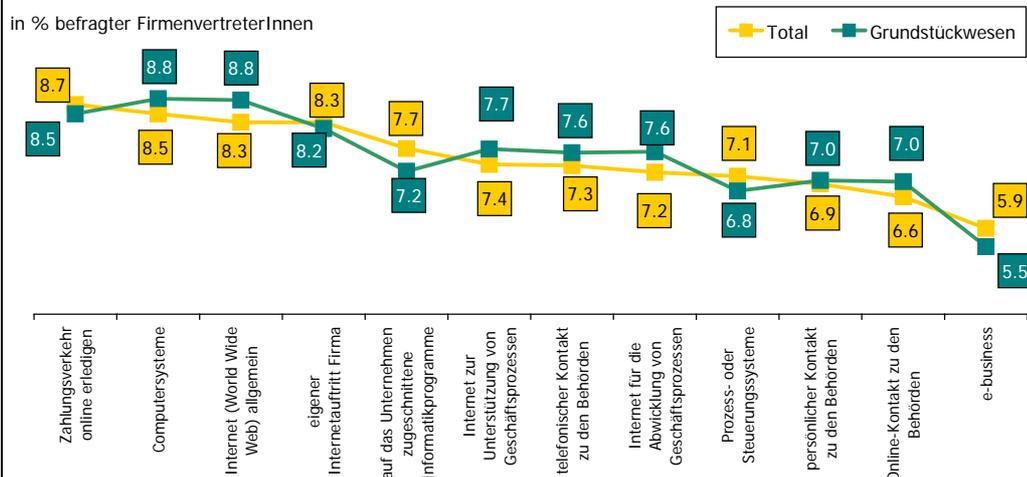


© gfs.bern, Firmen in der Schweiz und E-Government, Februar 2007 (Total N = 1017, Gesundheit/Sozialwesen n = 94)

Grafik 25:

Wichtigkeit Dienstleistungen für das Unternehmen nach Branchen: Grundstückswesen

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



© gfs.bern, Firmen in der Schweiz und E-Government, Februar 2007 (Total N = 1017, Grundstückswesen n = 175)

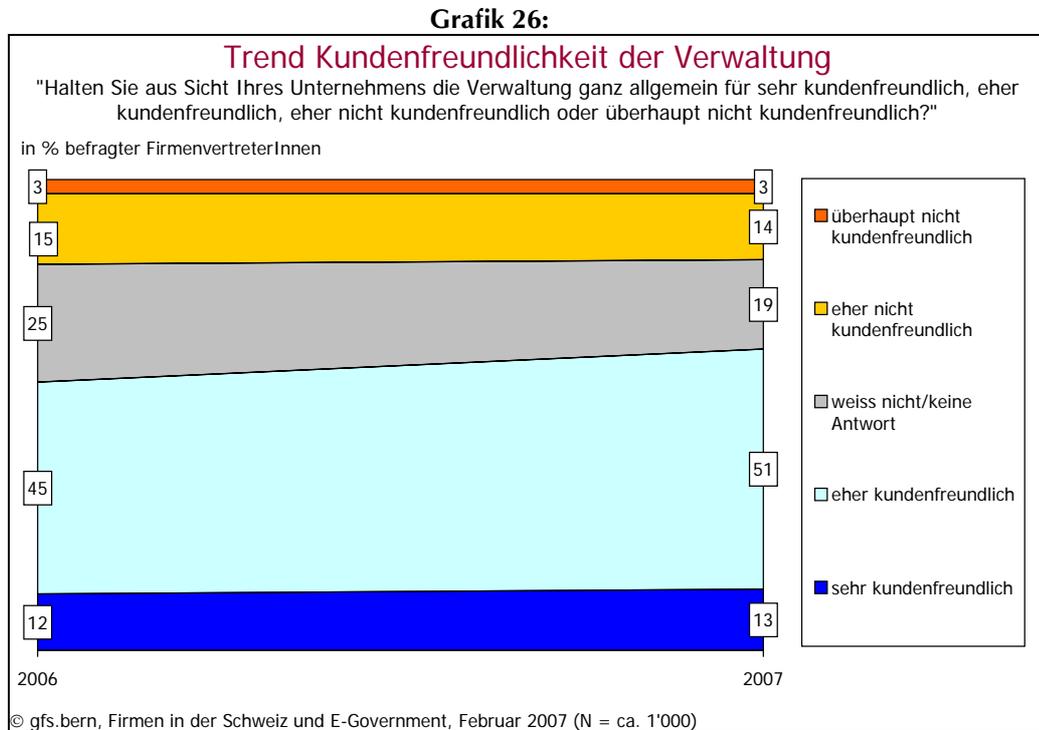
2.2.1. *Zwischenbilanz*

Die gewonnenen Erkenntnisse rund um die Bedeutung des Internets für Firmen fassen wir wie folgt zusammen:

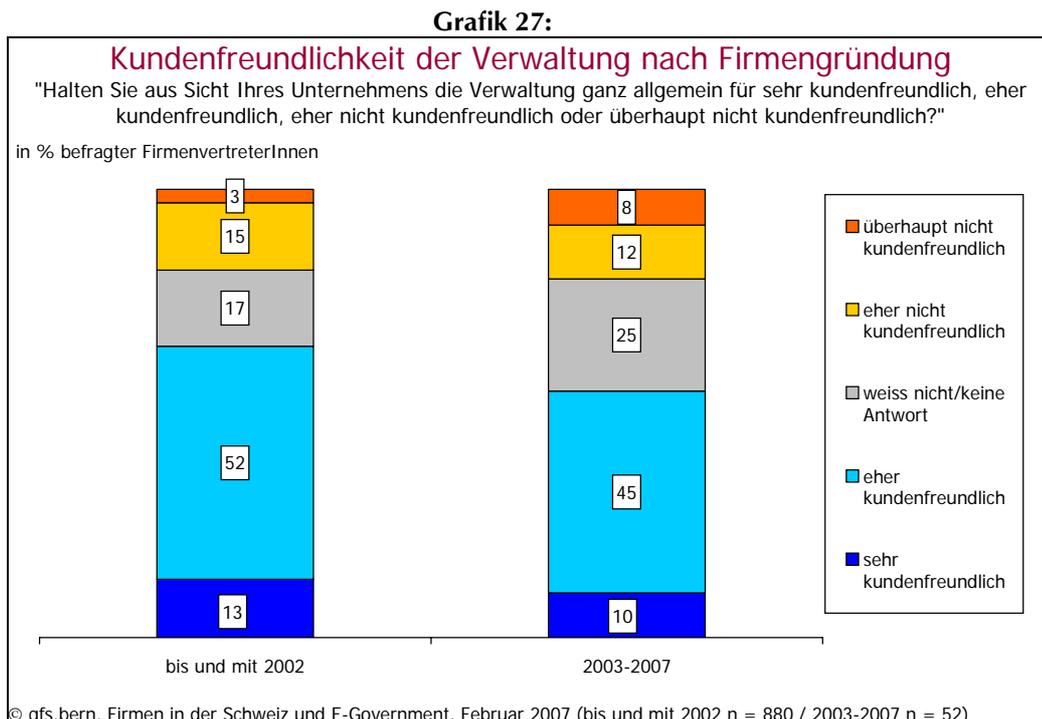
- Die subjektive Wichtigkeit von Online-Diensten der Behörden ist im Vergleich zu anderen Verwendungen von Informatik in Unternehmen beschränkt und seit 2006 stabil. Damit ist der Online-Kontakt zu den Behörden im Vergleich zum persönlichen oder zum telefonischen Kontakt heute weniger bedeutsam als noch vor einem Jahr.
- Das Profil der Wichtigkeiten ist nach Unternehmensgrösse klar unterschiedlich. So hat beispielsweise der persönliche Kontakt zu den Behörden für die Mikrounternehmen eine besonders hohe Bedeutung und der eigene Internetauftritt eine viel geringere als bei den grösseren Unternehmen. Prozess- und Steuerungssysteme über IT haben weiterhin eine herausragende Bedeutung bei den Grossunternehmen, sie werden aber vor allem bei den KMU wichtiger – bei den KMU steigt die Bedeutungszuschreibung solcher Anwendungen klar an.
- Ein heute unverzichtbares Element im Zusammenhang mit Internet ist der Zahlungsverkehr online: Er unterstreicht den Bedeutungszuwachs komplexer Internetapplikationen, die eine Identifikation erfordern.

2.3. Die Zufriedenheit mit den Online-Angeboten der Behörden

Die Beurteilung der generellen Kundenfreundlichkeit der Verwaltung hat sich gegenüber 2006 leicht verbessert. Praktisch stabil sind aber die Anteile Unzufriedener sowie die Anteile, welche die Verwaltung als sehr kundenfreundlich bezeichnen.

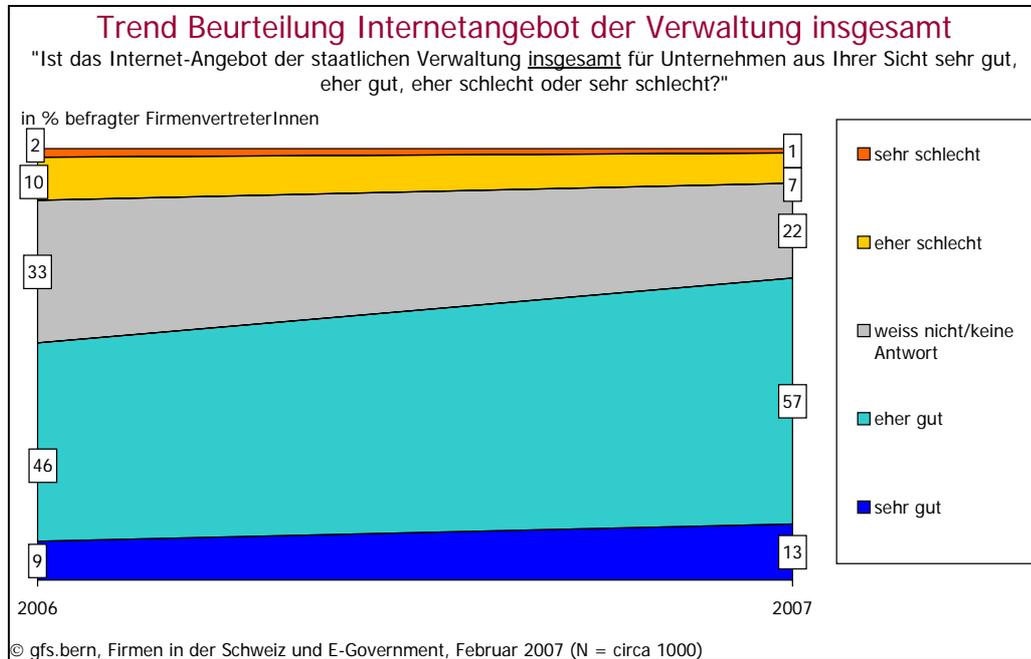


Den Start-up-Unternehmen fällt die Beurteilung der staatlichen Verwaltung insgesamt etwas schwerer. Ein grösserer Anteil ist mit der Verwaltung überhaupt nicht zufrieden; diese klare Unzufriedenheit bleibt mit 8% jedoch klar minderheitlich. Der Anteil Zufriedener ist auch etwas geringer als bei den älteren Unternehmen.



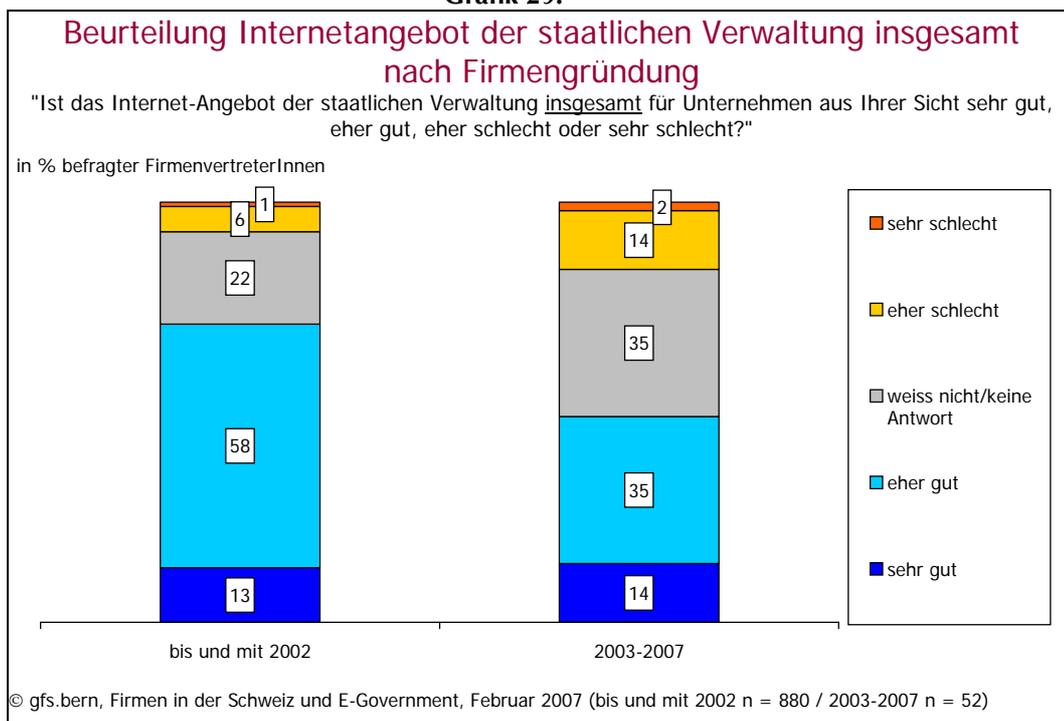
Eindeutig an Profil zugelegt hat aber das Internetangebot der staatlichen Verwaltung insgesamt. Der Anteil, welche keine Beurteilung abgeben konnte oder wollte, ist dabei um mehr als 10% zurückgegangen. Leicht rückläufig ist ebenfalls der Anteil Unzufriedener (-4%). Deutlich zugenommen hat aber die bedingte Zufriedenheit (+13%) und die klare Zufriedenheit (+4%).

Grafik 28:

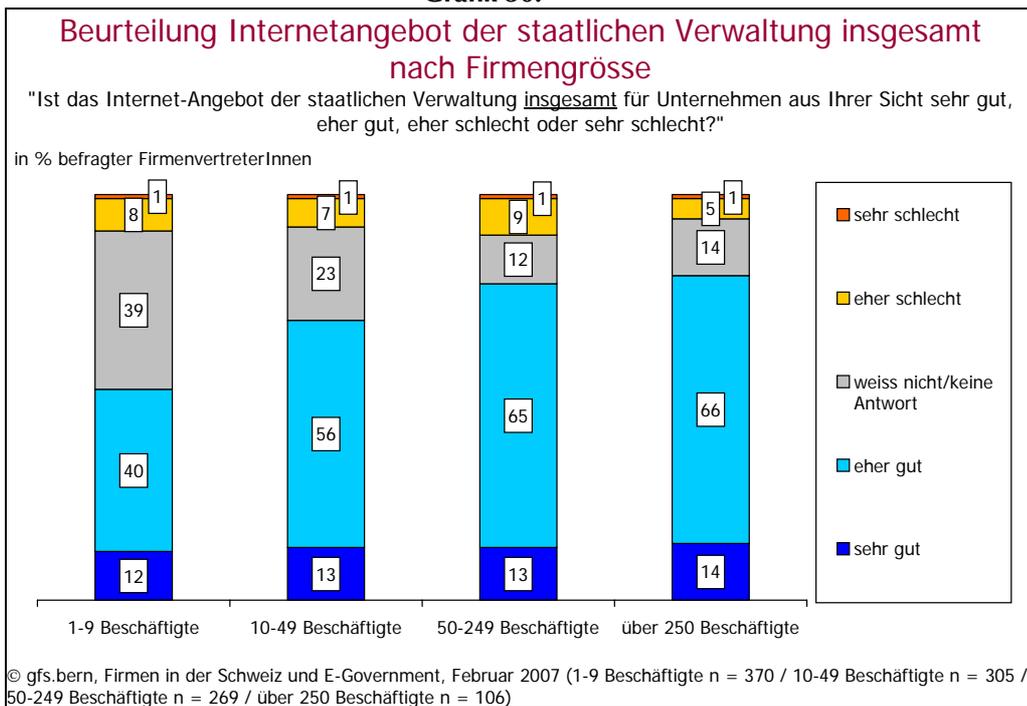


Verbreitet Schwierigkeiten haben nur noch VertreterInnen von Mikrounternehmen mit dem Urteil über das staatliche Internetangebot. Das gilt auch für die jüngeren Unternehmen.

Grafik 29:

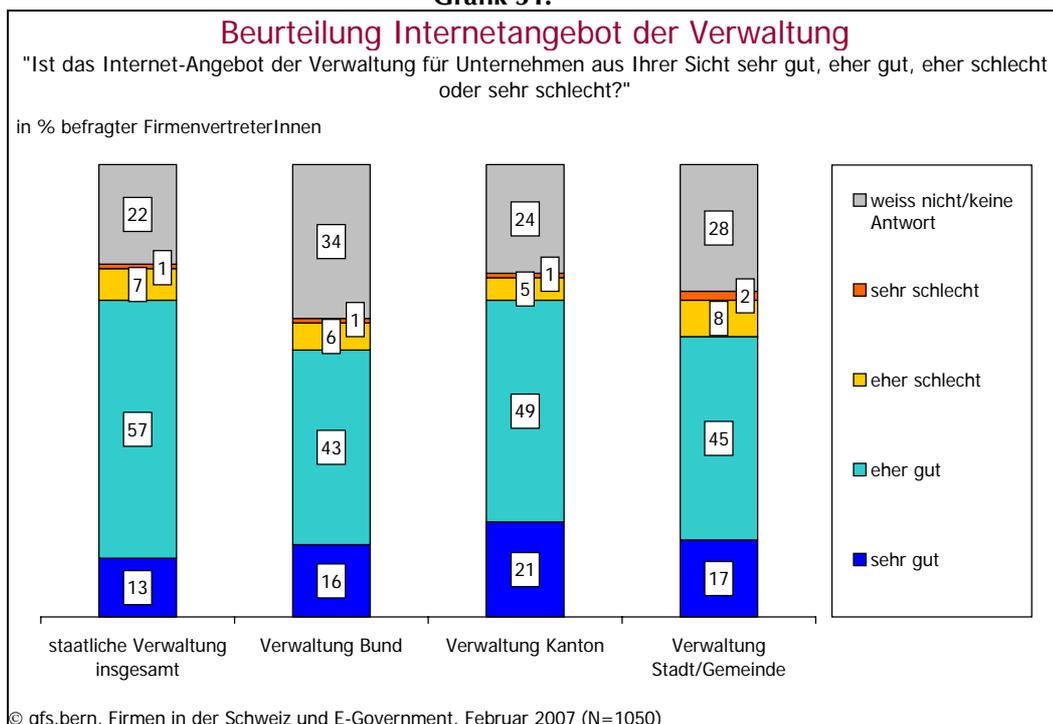


Grafik 30:



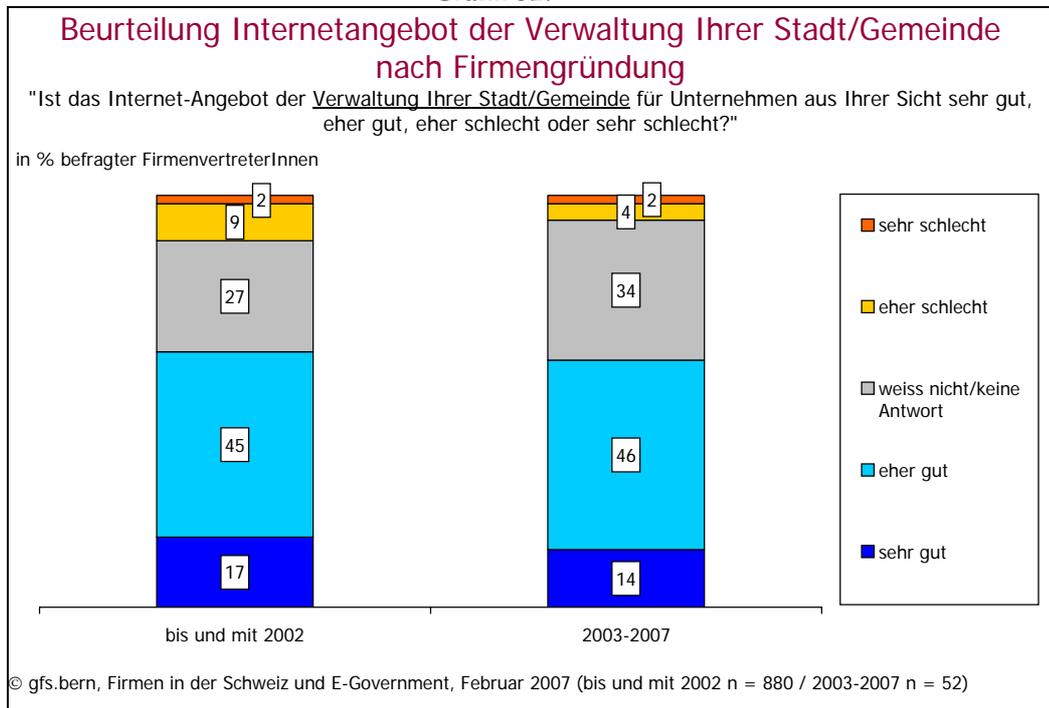
In der aktuellen Befragung haben wir erstmals eine Differenzierung der verschiedenen staatlichen Ebenen vorgenommen. Demnach werden die Angebote der Kantone im Schnitt besser beurteilt als die Internetangebote der Bundesverwaltung, welche von rund einem Drittel der Befragten gar nicht bewertet werden können. Vom Muster her gleicht die Beurteilung auf kantonaler Ebene am stärksten der staatlichen Verwaltung insgesamt – die kantonalen Angebote sind offenbar für die Einschätzungen der gesamten Verwaltung wichtiger als die Angebote von Gemeinden und vom Bund, welche beide ähnlich und weniger klar beurteilt werden.

Grafik 31:

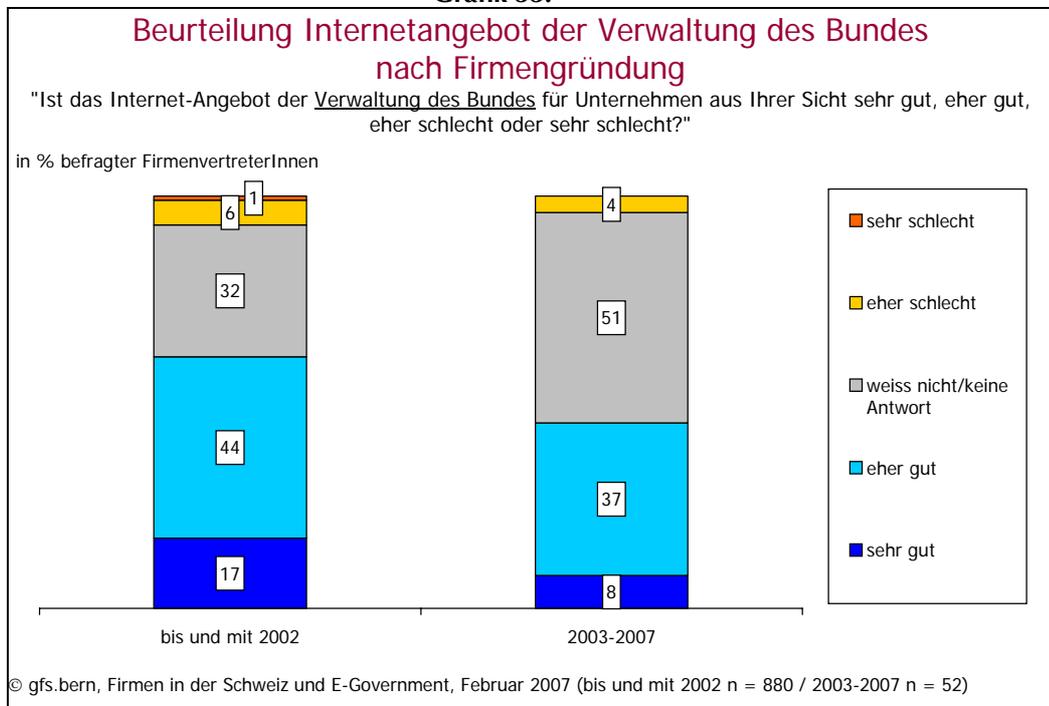


Am ehesten konnten die Gemeindeseiten bei den jüngsten Unternehmen ein Profil bereits aufbauen. Hier fallen die Beurteilung der Start-Up-VertreterInnen praktisch gleich aus wie von den älteren Unternehmen.

Grafik 32:



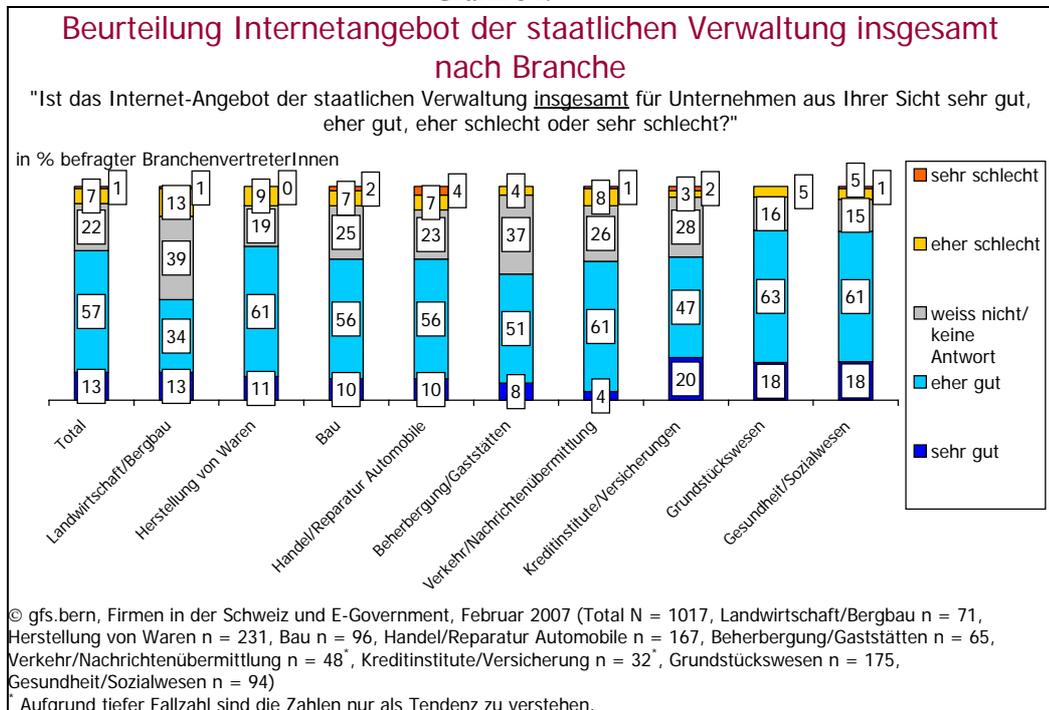
Grafik 33:



Kaum in Berührung kamen die Start-Ups dagegen offenbar mit dem Bundesangebot an E-Government. Etwas mehr als die Hälfte können sich kein Urteil über dieses Angebot bilden.

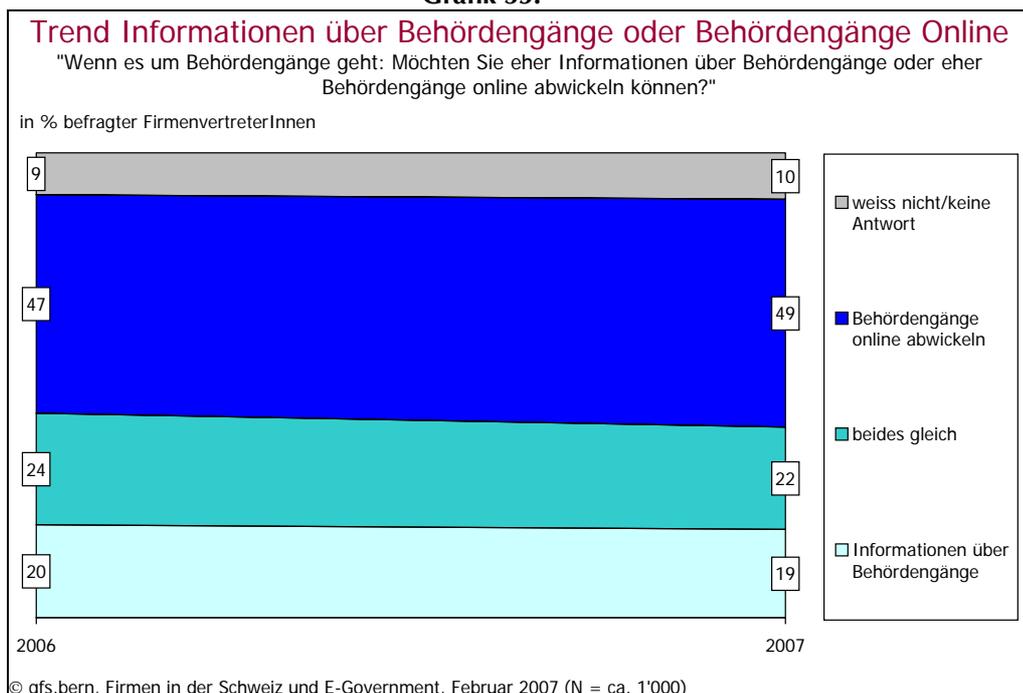
Das Internet-Angebot des Bundes ist besonders für die Landwirtschaft und das Gastgewerbe schwierig zu beurteilen. Auch im Bau äussern 42% keine gerichtete Meinung. Besonders gut schneidet das Angebot beim Grundstückswesen und beim Gesundheits- und Sozialwesen ab.

Grafik 34:



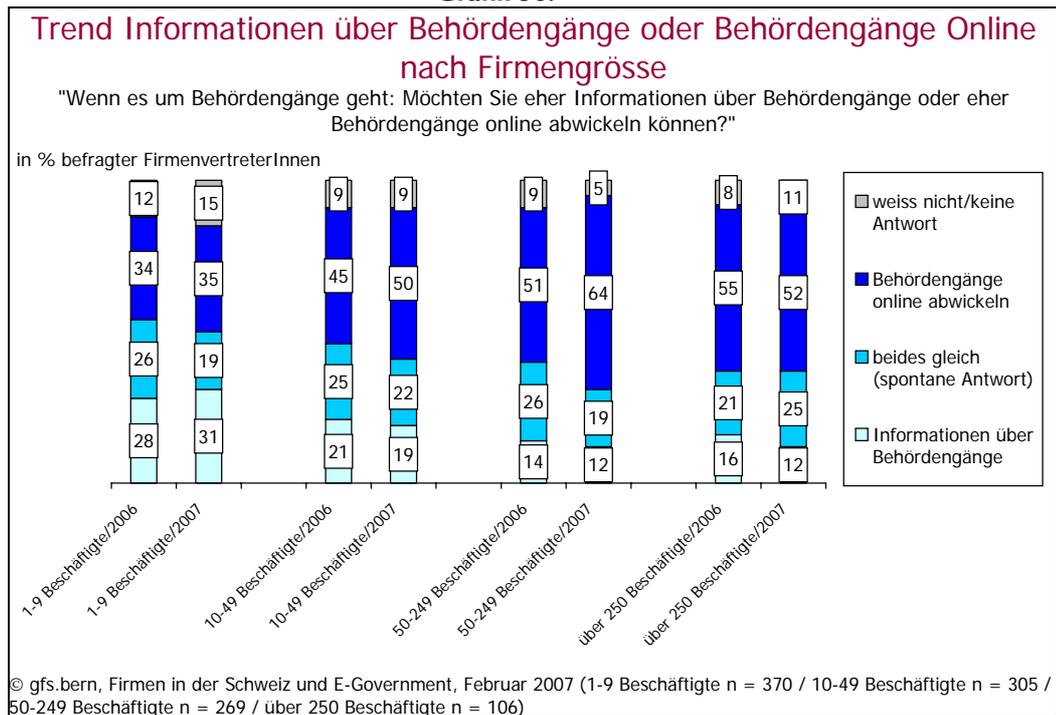
Einen klaren Unterschied je nach Grösse des Unternehmens gibt es bei der Frage, wozu solche Online-Angebote dienen sollen. Die Präferenz geht generell in Richtung direkter Abwicklung von Behördengängen und nicht in Richtung Informationen. 49% der FirmenvertreterInnen wünschen eine Abwicklung (+ 2% gegenüber 2006).

Grafik 35:



Für die mittleren Unternehmen mit 50-249 Mitarbeitenden ist der direkte elektronische Kontakt zu den Behörden dagegen weitaus bedeutsamer, wichtiger sogar als für die VertreterInnen von Grossunternehmen mit mehr als 250 Beschäftigten, was mit dem systematischem Outsourcing oder mit der globalen Ausrichtung der Grossunternehmen erklärt werden kann. Bei den mittleren Unternehmen sind zudem auch die Nutzungszahlen von Online-Behördenangeboten vergleichsweise hoch und der Wunsch nach einer Abwicklung ist oftmals sogar grösser als bei den übrigen Unternehmensgrössen, beträgt hier doch der Anteil, der nicht nur Informationen, sondern direkte Online-Abwicklung von Behördengängen wünscht, beachtliche 64%, was einer Steigerung von 13% gegenüber 2006 gleichkommt.

Grafik 36:



2.3.1. Zwischenbilanz

Die gewonnenen Erkenntnisse rund um die Bedeutung des Internets für Firmen fassen wir wie folgt zusammen:

- Trotz stabiler Wichtigkeit des Online-Kontakts mit Behörden hat das Internet-Angebot an Profil gewonnen und die Zufriedenheit damit ist gestiegen. Heute ist das Niveau eher besser im Vergleich zur Beurteilung der Kundenfreundlichkeit der gesamten Verwaltung.
- Wesentlich für die Beurteilung des Online-Angebotes sind Kantonsangebote online.
- Vor allem KMU wünschen heute verstärkt eine Online-Abwicklung statt lediglich Informationen über Behördengänge.
- VertreterInnen von Mikrounternehmen können die Behördenangebote online noch wenig bewerten und sind auch noch verstärkt an Informationen und weniger an der Abwicklung orientiert.

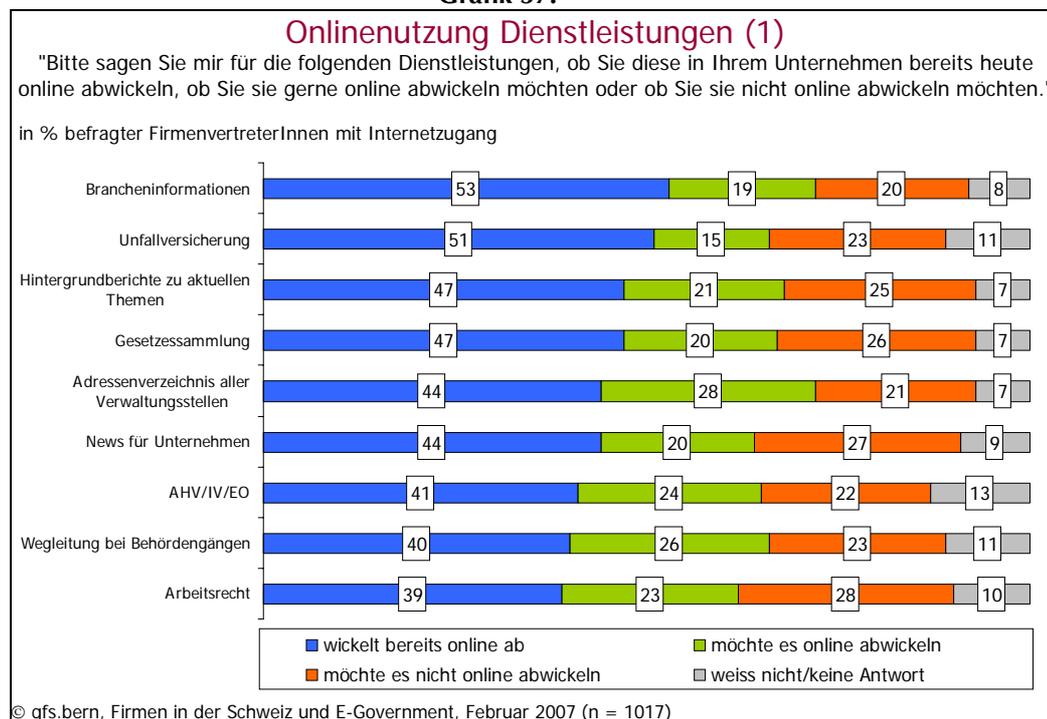
2.4. Die Nutzung spezifischer Behördenangebote und die Nachfrage

2.4.1. Die Übersicht über die Nutzungs- und Nachfrageentwicklung

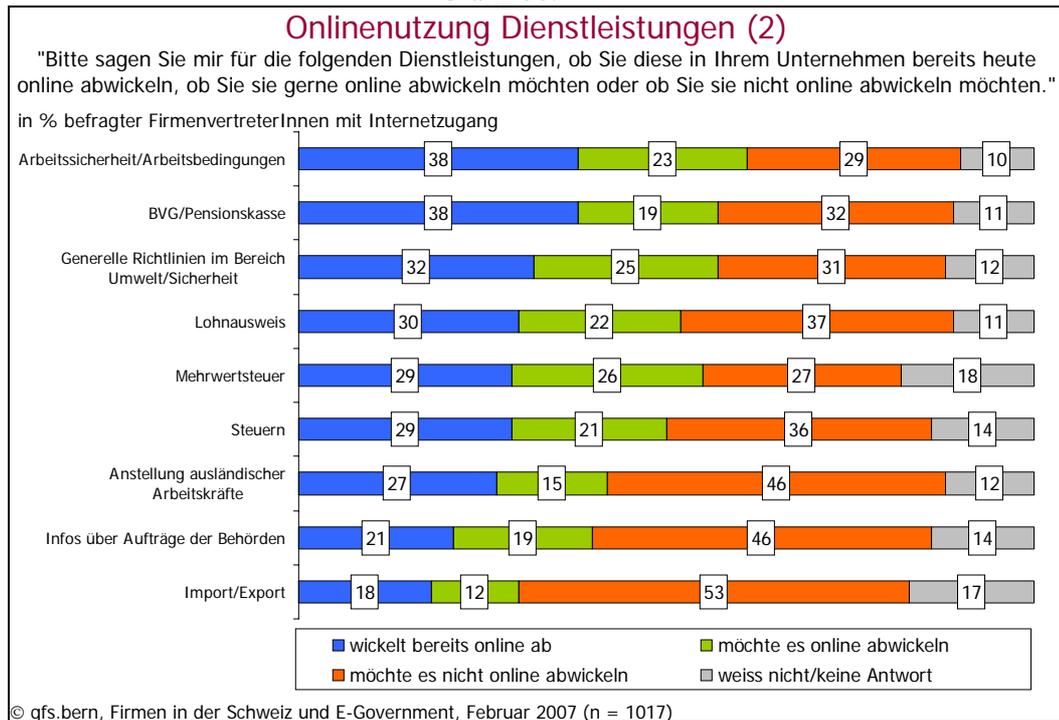
Zwei Angebote werden heute von einer Mehrheit der FirmenvertreterInnen genutzt: Brancheninformationen und Angebote im Bereich der Unfallversicherung (UVG und SUVA). Unter den am stärksten genutzten Dienstleistungen lassen sich grob drei Bereiche unterscheiden:

- Informationsdienstleistungen, die nicht einen direkten Bezug zu Behördenangeboten haben müssen. Brancheninformationen (53%), Hintergrundberichte zu aktuellen Themen (47%), News für Unternehmen (44%).
- Behördendienstleistungen im Versicherungs- und Sicherheitsbereich: Unfallversicherung (53%), AHV/IV/EO (41%), Arbeitssicherheit/ Arbeitsbedingungen (38%), BVG/Pensionskasse (38%).
- Nachschlagewerke mit Behördenbezug: Gesetzessammlung (47%), Adressverzeichnis aller Verwaltungsstellen (44%), Arbeitsrecht (39%). Einen Spezialfall dieser Kategorie bilden die Wegleitungen bei Behördengängen (40%), denen ebenfalls eine Art Nachschlagecharakter zugeschrieben wird.

Grafik 37:



Grafik 38:



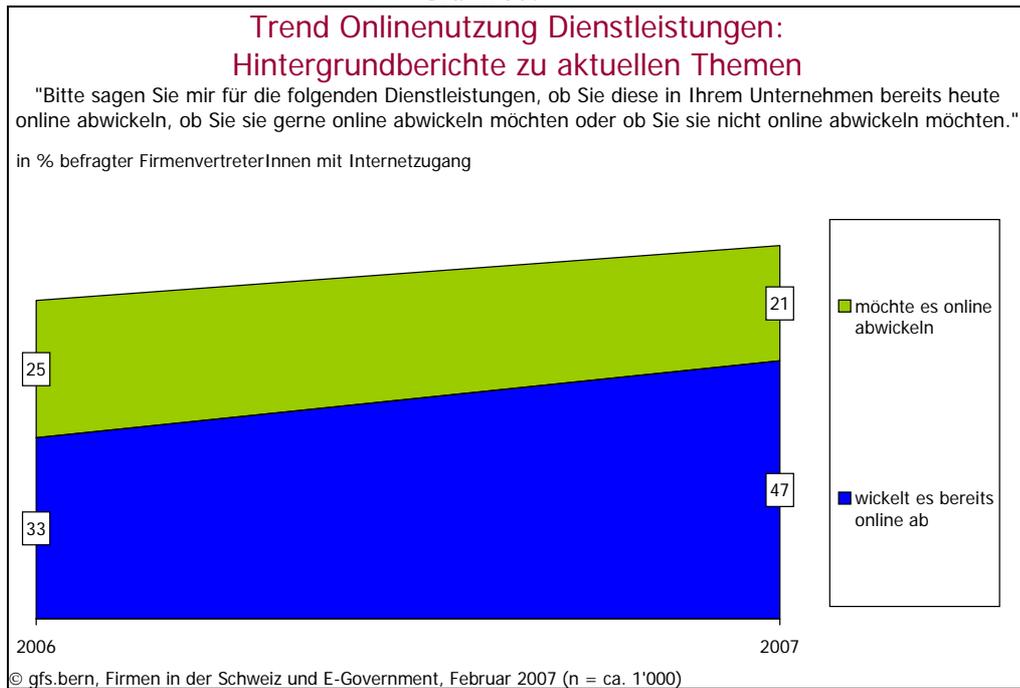
Von weniger als einem Drittel werden die weiteren Dienstleistungen aus dieser Auswahl genutzt: Steuern und Mehrwertsteuern, Umwelt-/und Sicherheitsrichtlinien. Offenbar nur für eine bestimmte Gruppe von Unternehmen sind die Informationen über Behördenaufträge, die Anstellung ausländischer Arbeitskräfte und der Bereich Import/Export von Nutzen.

Der Wunsch nach zusätzlichen Online-Abwicklungen ist im Vergleich zum Vorjahr nur leicht gestiegen oder konstant geblieben. Wenn die Nutzung von Online-Dienstleistungen steigt und gleichzeitig der Wunsch nach einer Nutzung konstant bleibt, so weist dies auf ein weiterhin vorhandenes brachliegendes Nachfragepotenzial hin, welches mit dem entsprechendem Angebot und dessen Kommunikation befriedigt werden kann. Die Nutzung wird also in Zukunft tendenziell weiter steigen.

Der Wunsch nach einer zusätzlichen Nutzung von Online-Dienstleistungen wächst allerdings nicht linear zur heutigen Nutzung, sondern liegt im Schnitt über die verschiedenen Dienstleistungen bei knapp 20%. Mindestens ein Viertel der Befragten würde in Zukunft gerne das Adressverzeichnis, die Wegleitung bei Behördengängen, die generellen Richtlinien im Bereich Umwelt/Sicherheit oder der Mehrwertsteuer online nutzen.

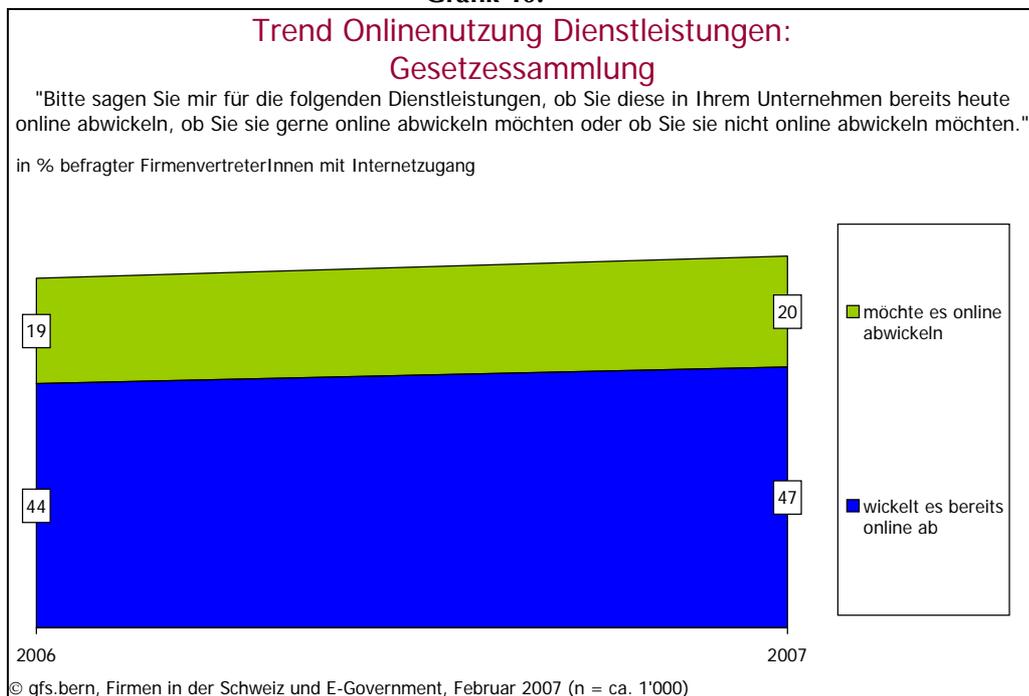
Verschiedene spezifische Online-Behördendienstleistungen weisen deutlich höhere Nutzungsanteile auf als noch im Vorjahr. Das gilt deutlich für Informationsdienstleistungen. Offenbar wurde für die Informationsbeschaffung im Jahresvergleich deutlich stärker auf das Internet zugegriffen. Am meisten zugelegt haben die Hintergrundberichte zu aktuellen Themen (47%; +14%). Zur gleichen Kategorie zählen Online-Brancheninformationen, welche neu von 53% (+13%) genutzt werden. Zugelegt haben daneben die News für Unternehmen (44%; +12%).

Grafik 39:



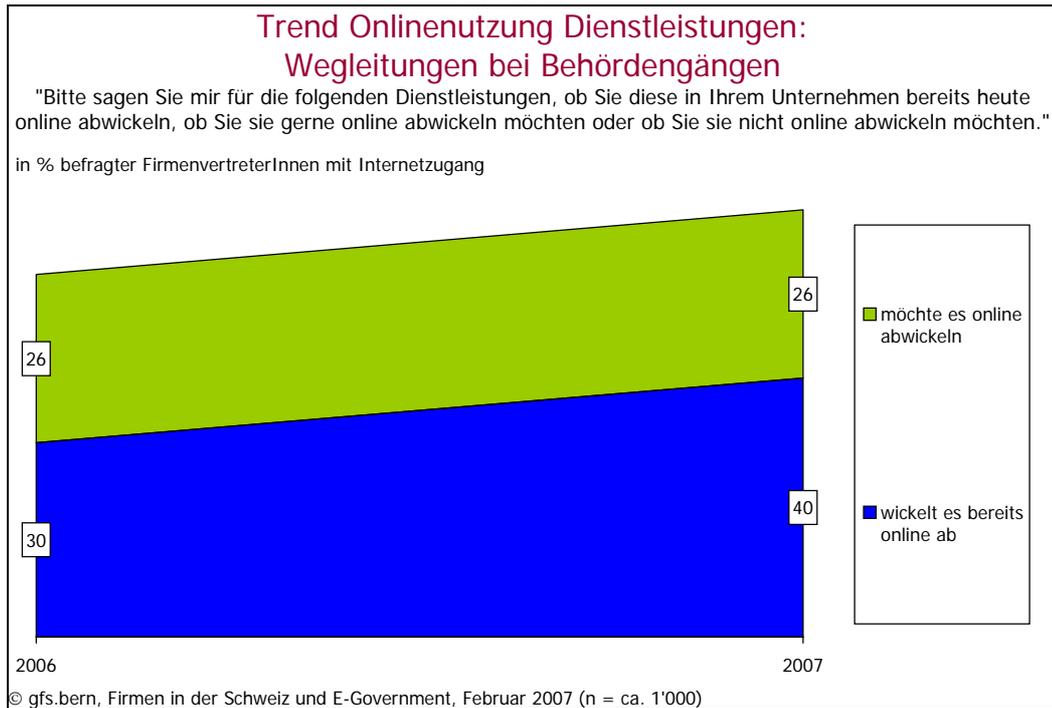
Nur leicht zugelegt auf hohem Niveau der Nutzung haben die Nachschlagewerke mit Behördenbezug – wie beispielsweise die Gesetzessammlung oder das Adressverzeichnis aller Verwaltungsstellen (je + 3%).

Grafik 40:



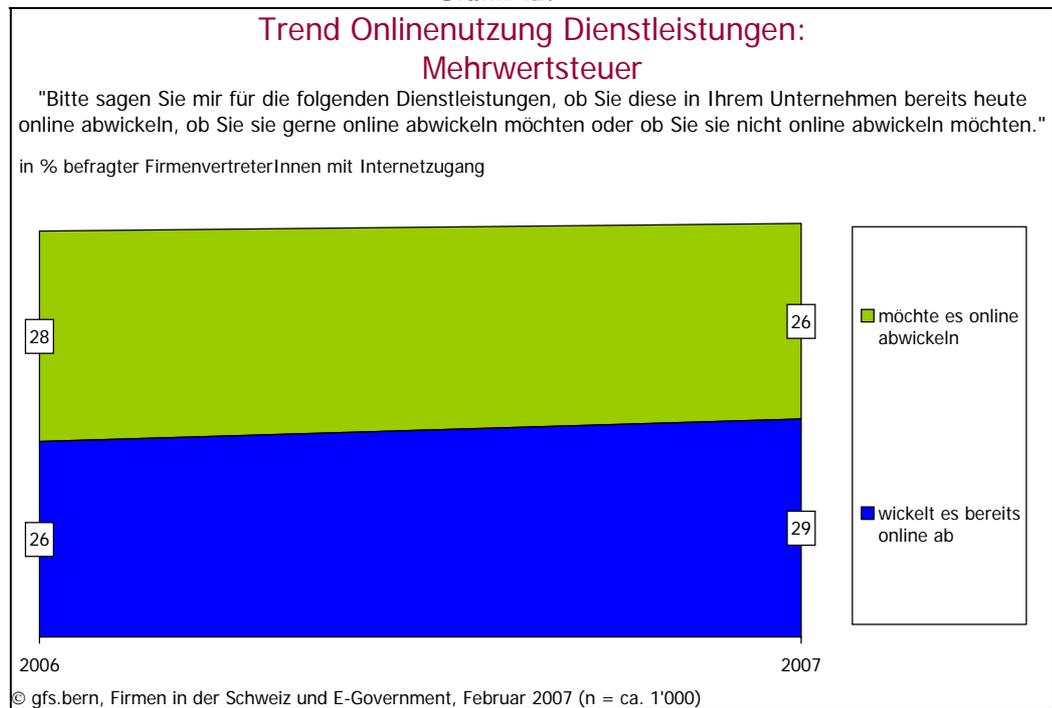
Von den Dienstleistungen mit direktem Bezug zum Behördenangebot haben insbesondere die Wegleitungen bei Behördengängen an Beliebtheit gewonnen (40%; + 10%).

Grafik 41:



Auf tiefem Niveau zugelegt haben insbesondere Steuerdienstleistungen, wie das Beispiel der Mehrwertsteuer (29%; + 3%) zeigt.

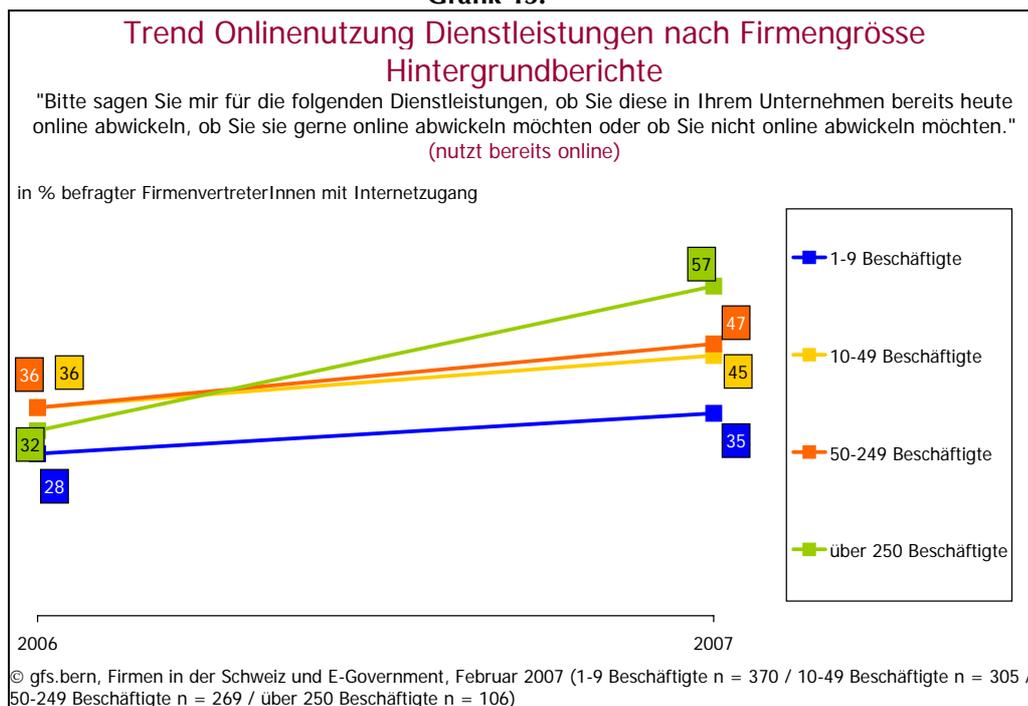
Grafik 42:



2.4.2. Die Nutzungs- und Nachfrageentwicklung nach Unternehmensgrösse

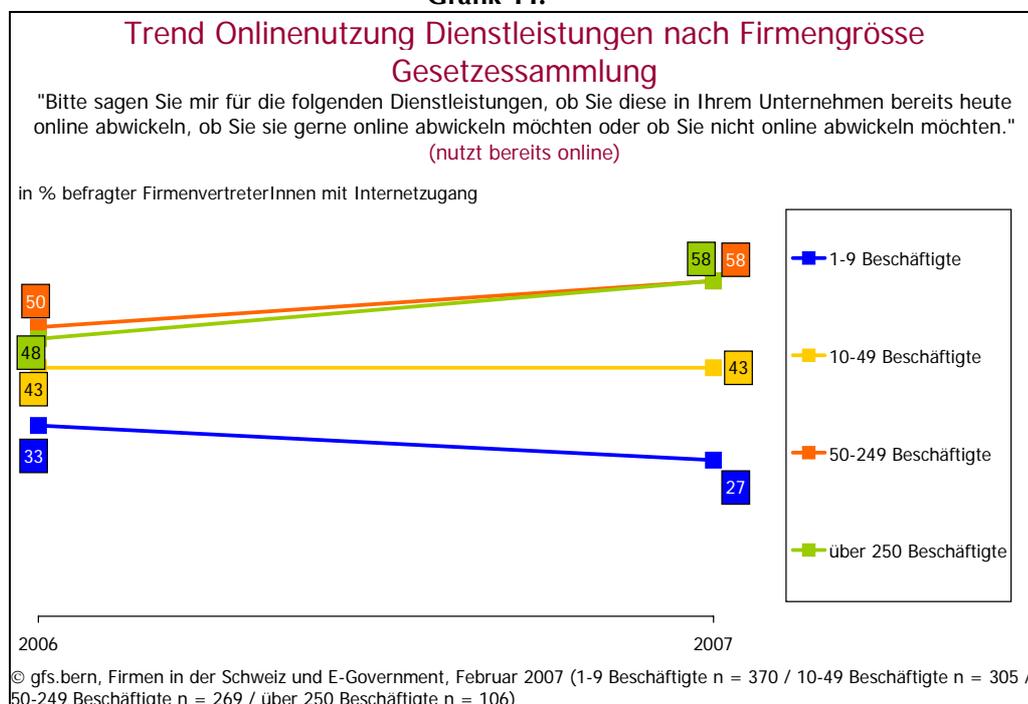
Die Nutzung von Informationsdienstleistungen stieg bei allen Firmengrössen an. Hintergrundberichte legten beispielsweise auch bei den Mikrounternehmen um 7% auf 35% NutzerInnen zu.

Grafik 43:



Die Nachschlagewerke wurden dagegen nur von VertreterInnen der grösseren Unternehmen verstärkt genutzt, während die Nutzung von Mikrounternehmen stabil blieb (Wegleitung bei Behördengängen) oder gar etwas sank, wie beispielsweise bei der Gesetzessammlung oder beim Adressverzeichnis.

Grafik 44:

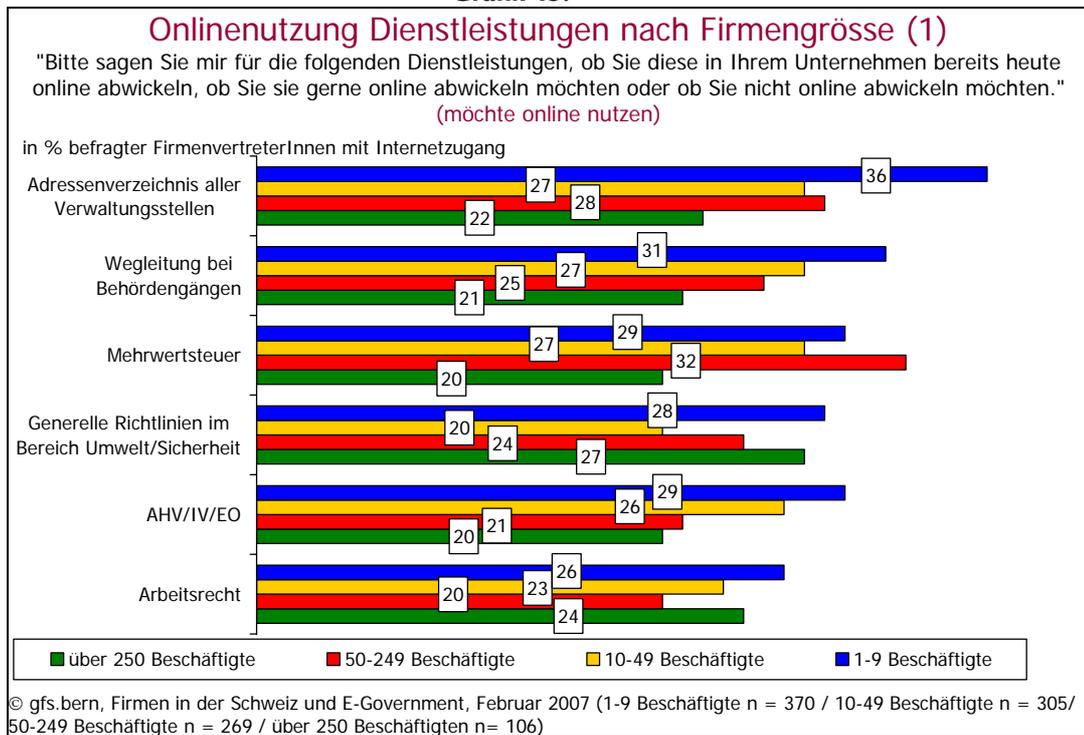


Der Wunsch nach einer Nutzung, der im Allgemeinen trotz steigender Nutzung stabil blieb, differiert relativ stark nach Unternehmensgrösse. Am grössten ist er bei vielen Dienstleistungen bei Mikrounternehmen. In dieser Grössenklasse ist gerade die Nachfrage nach Verzeichnissen und Wegleitungen besonders gross, aber auch Informationsleistungen werden von Mikrounternehmen am stärksten nachgefragt, ohne dass bereits

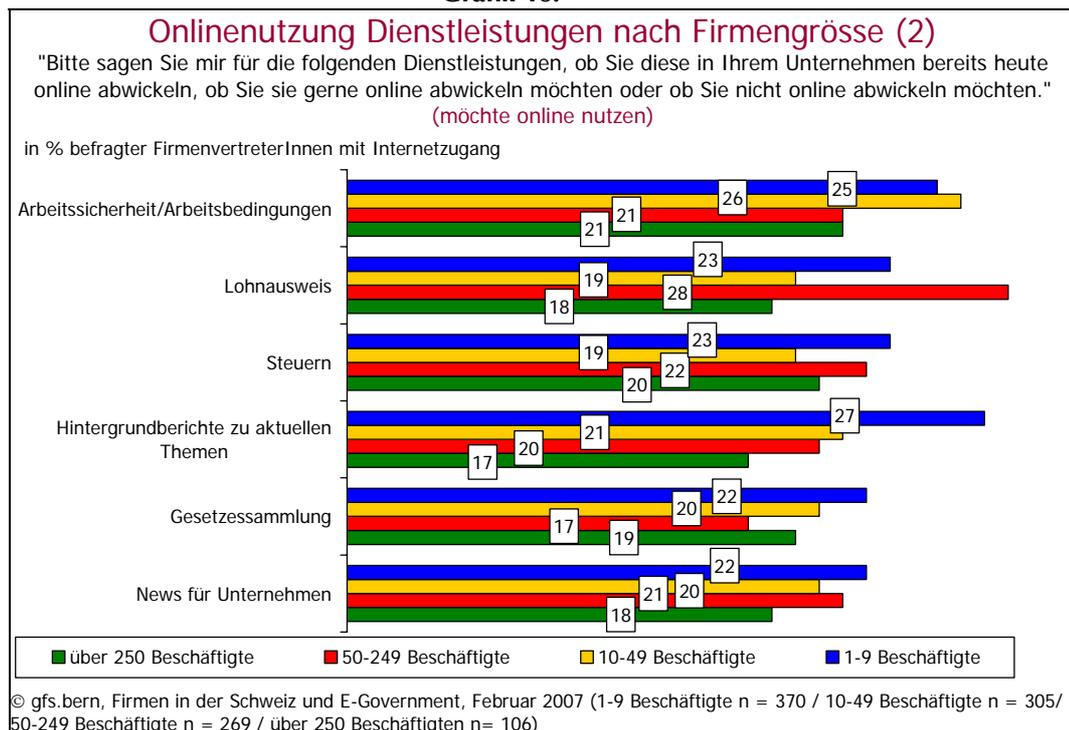
eine Nutzung erfolgt. Mikrounternehmen fragen also besonders die einfachen Dienstleistungen, Informationen und Nachschlagewerke weiter nach, ohne sie bereits so häufig zu nutzen wie die grösseren Unternehmen.

Anders verteilt sich der Wunsch bei der Mehrwertsteuer und beim Lohnausweis: In diesen Fällen ist der Wunsch besonders bei den grösseren Unternehmen ausgeprägt. Dies spricht nach einem differenzierten Ausbau in Richtung direkter Abwicklung bei diesen Dienstleistungen. Die grössten Unternehmen fragen Richtlinien im Sicherheits- und Umweltbereich am stärksten nach.

Grafik 45:



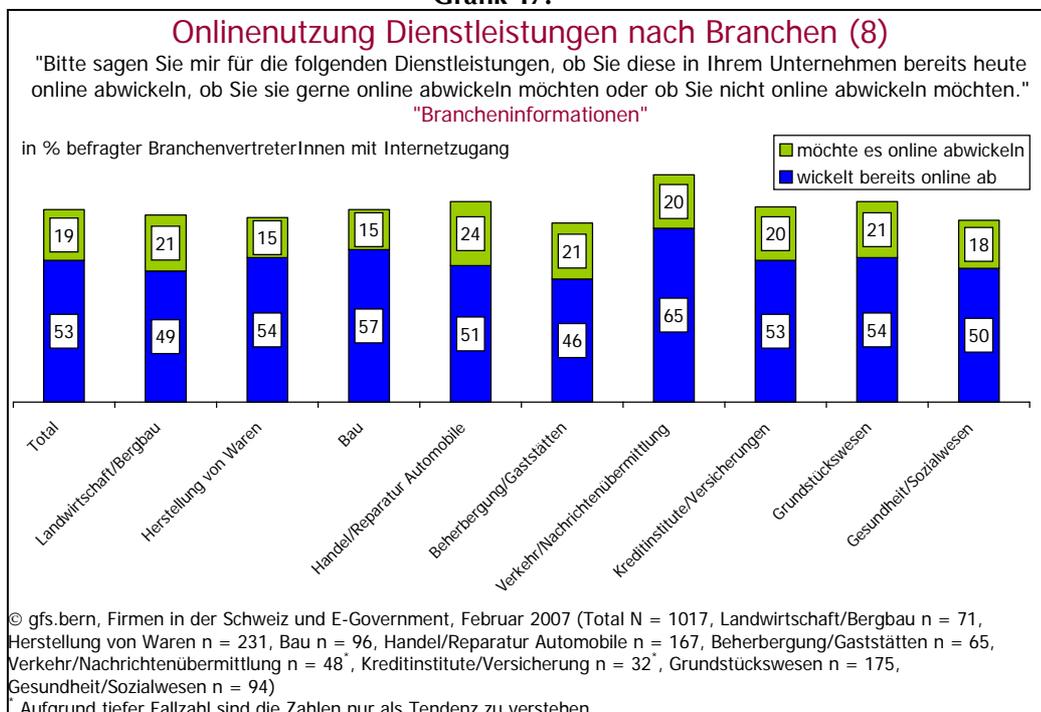
Grafik 46:



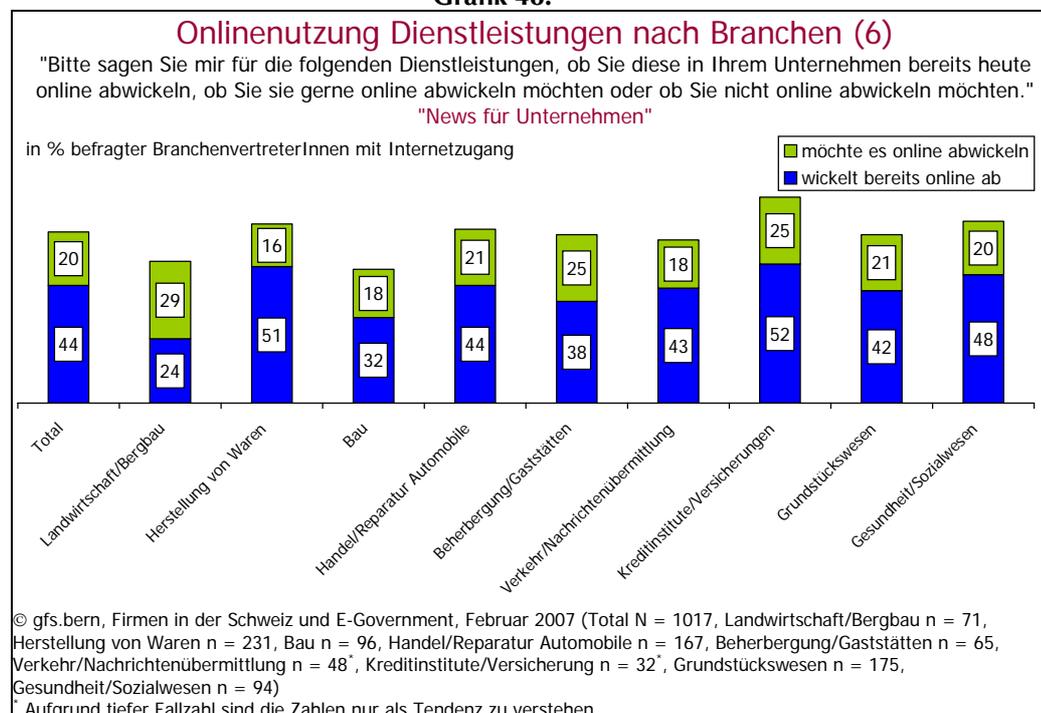
2.4.3. Die Nutzung und die Nachfrage nach Branche

Von praktisch allen Branchen werden Brancheninformationen verbreitet genutzt. Das gilt auch für die Neuigkeiten generell, wobei die Landwirtschaft und das Baugewerbe Unternehmensneuigkeiten weniger nutzen.

Grafik 47:



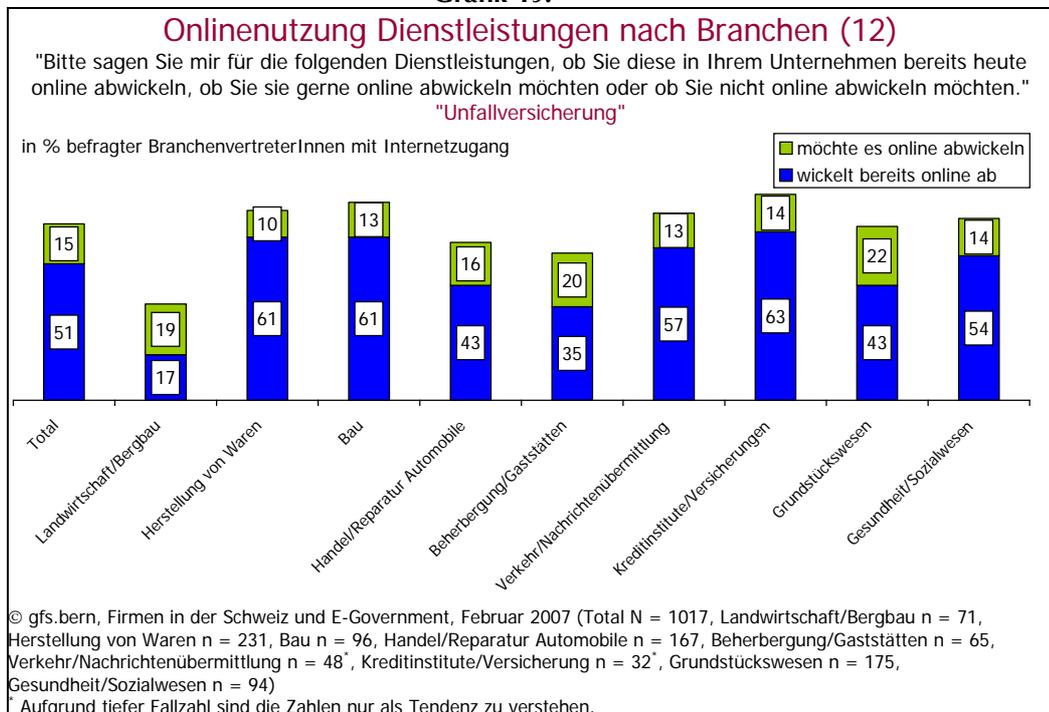
Grafik 48:



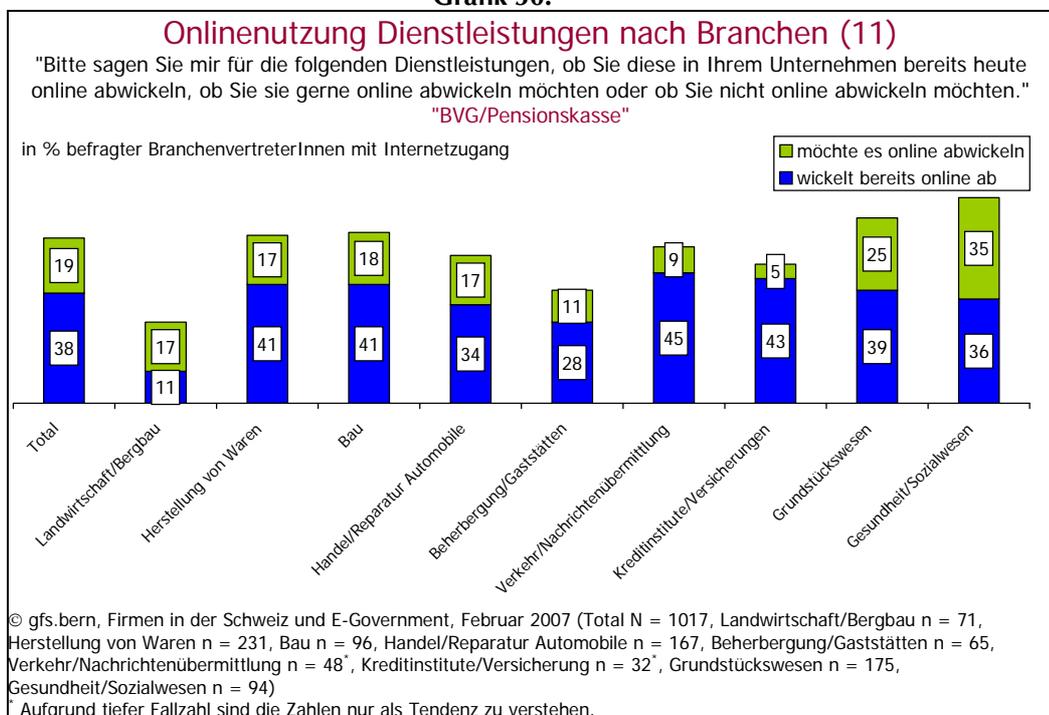
Noch klarer werden von der Landwirtschaft der Bereich Unfallversicherung und Dienstleistungen rund um das BVG und die Pensionskasse kaum genutzt. Bei der Unfallversicherung ist aber sonst der Nutzungsanteil bei praktisch allen BranchenvertreterInnen

hoch und der verbleibende Wunsch eher tief. Beim BVG/Pensionskasse ist der Wunsch nach einer solchen Dienstleistung im Gesundheits- und Sozialwesen noch stark verbreitet. Ansonsten scheinen diejenigen, welche von diesen Dienstleistungen profitieren können, dies bereits zu tun.

Grafik 49:



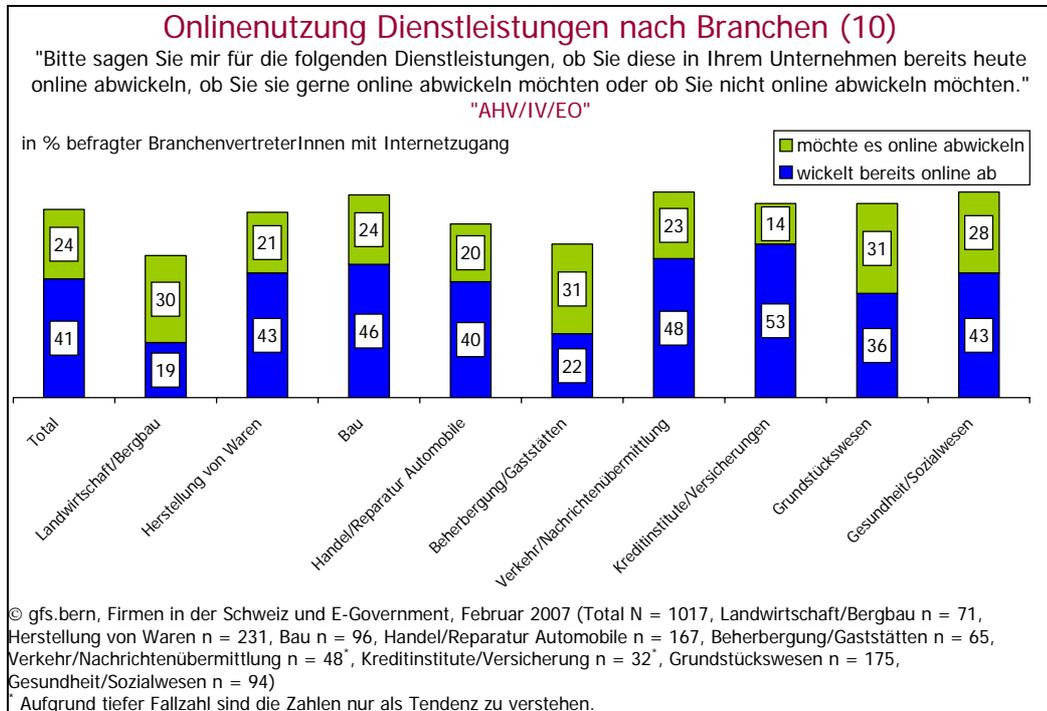
Grafik 50:



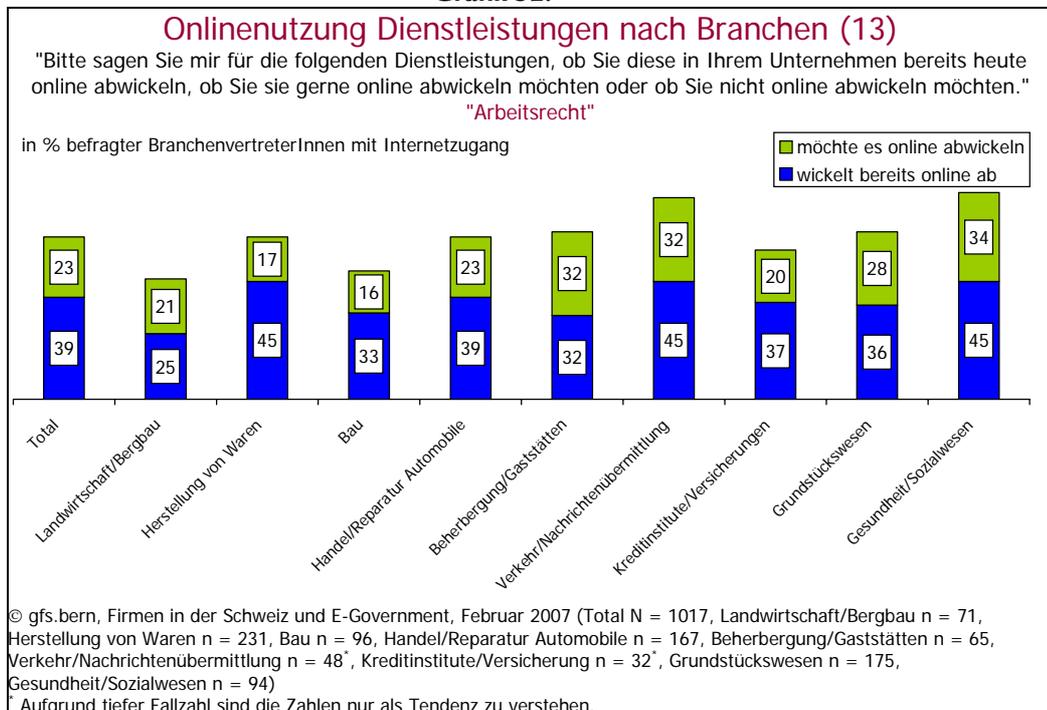
Anders ist der Befund bei Online-Dienstleistungen im Bereich AHV/IV/EO und beim Arbeitsrecht. Bei beiden gilt, dass die Nachfrage fallweise hoch ist und dies mehr oder weniger unabhängig von der heutigen Nutzung oder von der Bedeutung des Online-Bereiches generell. Insbesondere bei der Landwirtschaft, dem Gastgewerbe, dem Grund-

stückswesen, in der Gesundheits- und Sozialbranche ist der Wunsch nach Online-Dienstleistungen im Sozialversicherungsbereich verbreitet. Das Arbeitsrecht wird in der Landwirtschaft weniger und im Bau kaum nachgefragt, jedoch besonders im Verkehr und der Nachrichtenübermittlung sowie erneut im Grundstückswesen und im Gesundheits- und Sozialwesen.

Grafik 51:



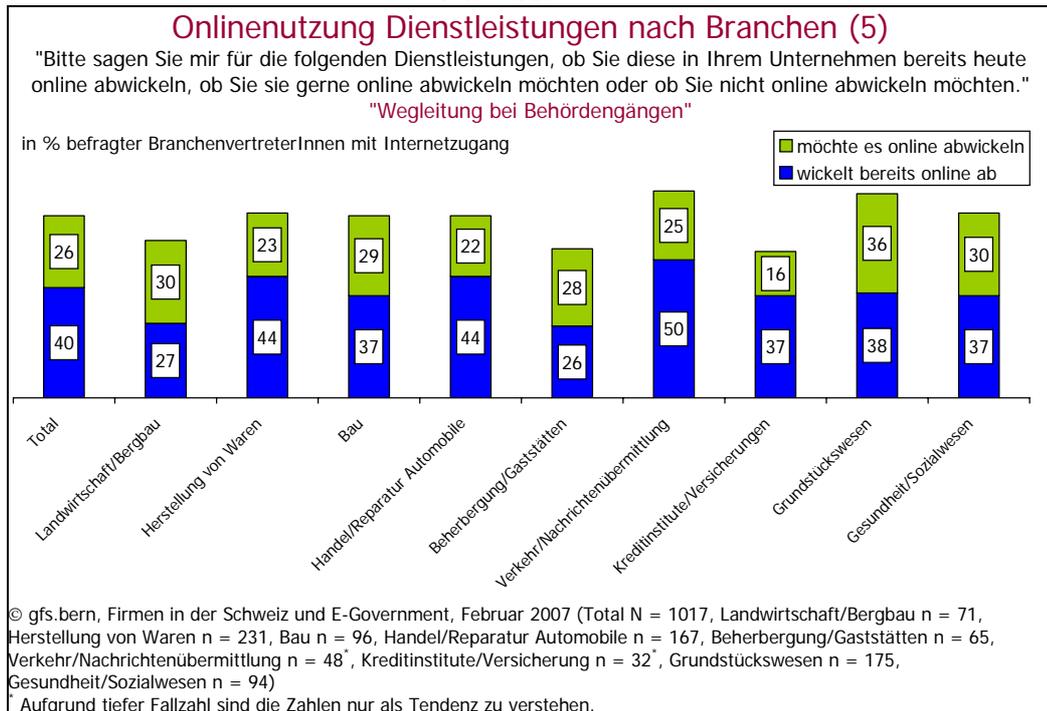
Grafik 52:



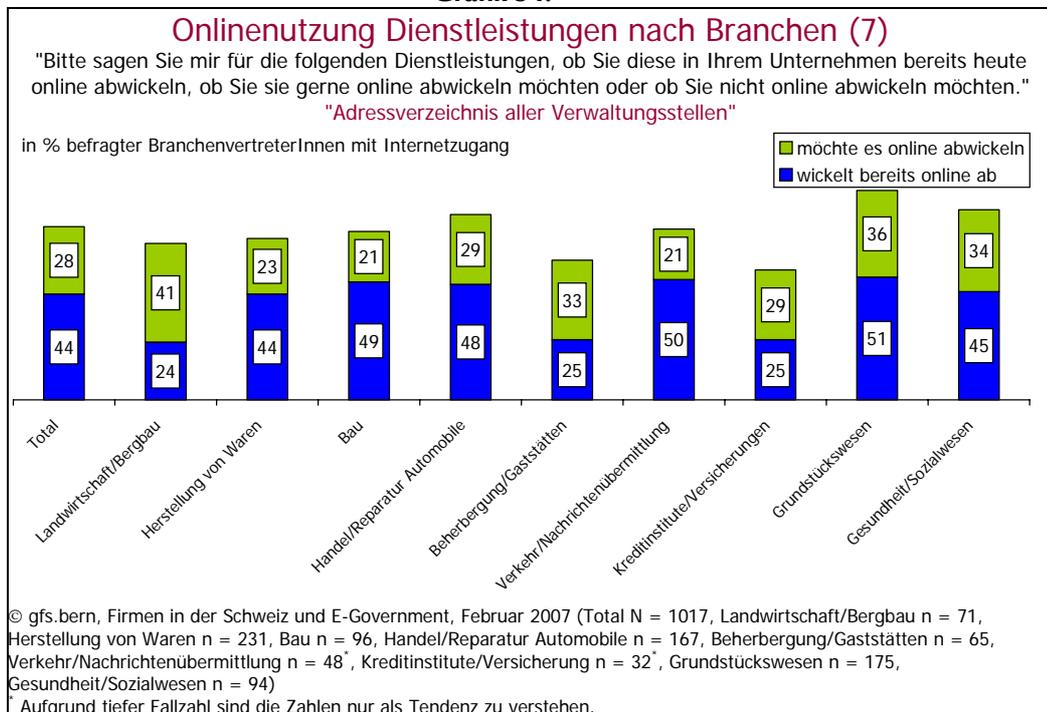
Die Wegleitung bei Behördengängen stösst bei allen Branchen ausser bei den Kreditinstituten und Versicherungen auf einen hohen Wunsch der Nutzung. In der Landwirtschaft, beim Grundstückswesen und im Gesundheits-/Sozialwesen ist der Wunsch be-

sonders hoch. In diesen drei Branchen wird auch das Adressverzeichnis besonders nachgefragt. Der Wunsch ist vor allem in der Landwirtschaft sehr hoch.

Grafik 53:

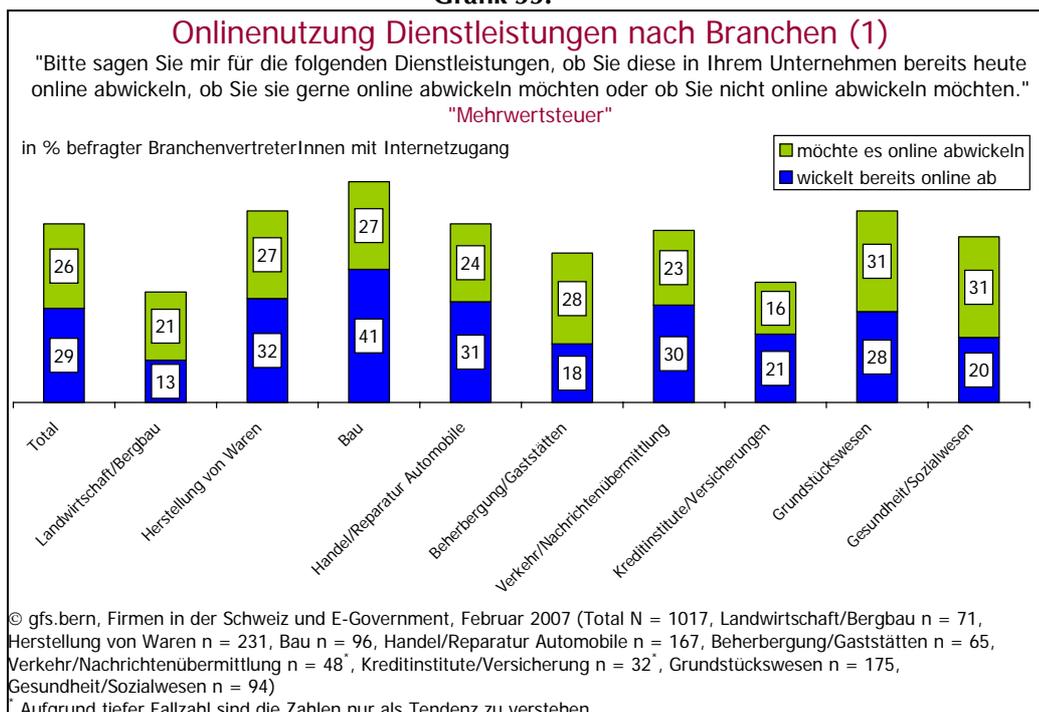


Grafik 54:

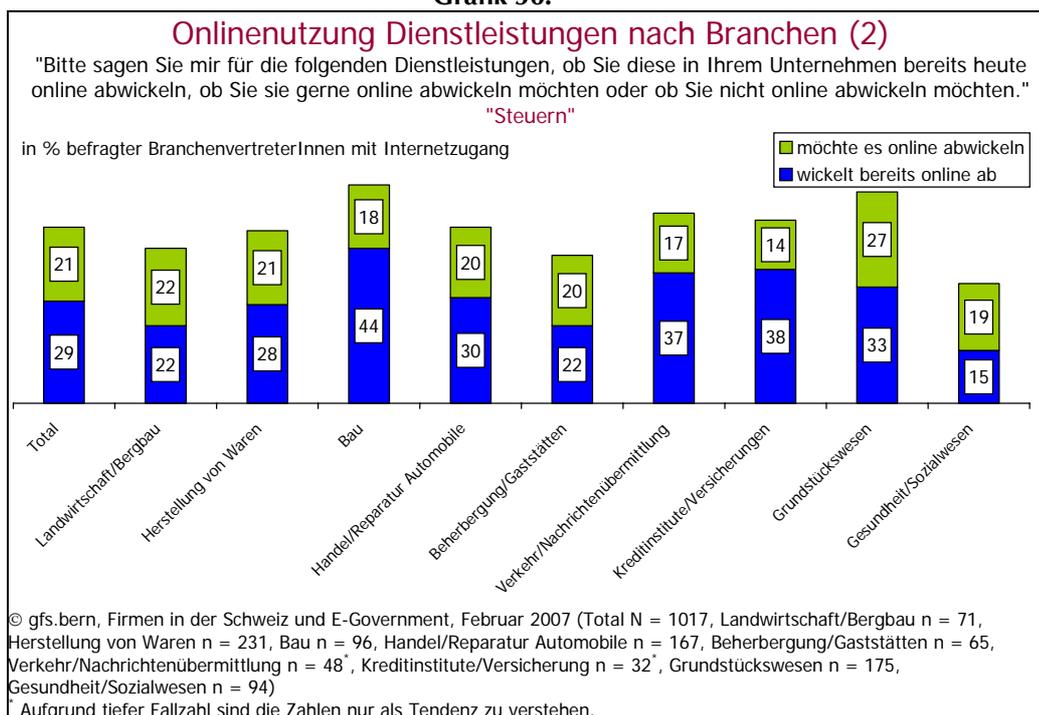


Die Baubranche nutzt die heutigen Angebote der Mehrwertsteuer am stärksten. Das verbleibende Bedürfnis nach einer Abwicklung ist aber in dieser Branche ebenfalls hoch, gemeinsam mit den HerstellerInnen von Waren, dem Gastgewerbe, dem Grundstückswesen und dem Gesundheits- und Sozialwesen. Der Wunsch nach einer Abwicklung von Steuern ist in vielen Branchen ähnlich verteilt – beim Grundstückswesen allerdings überdurchschnittlich.

Grafik 55:

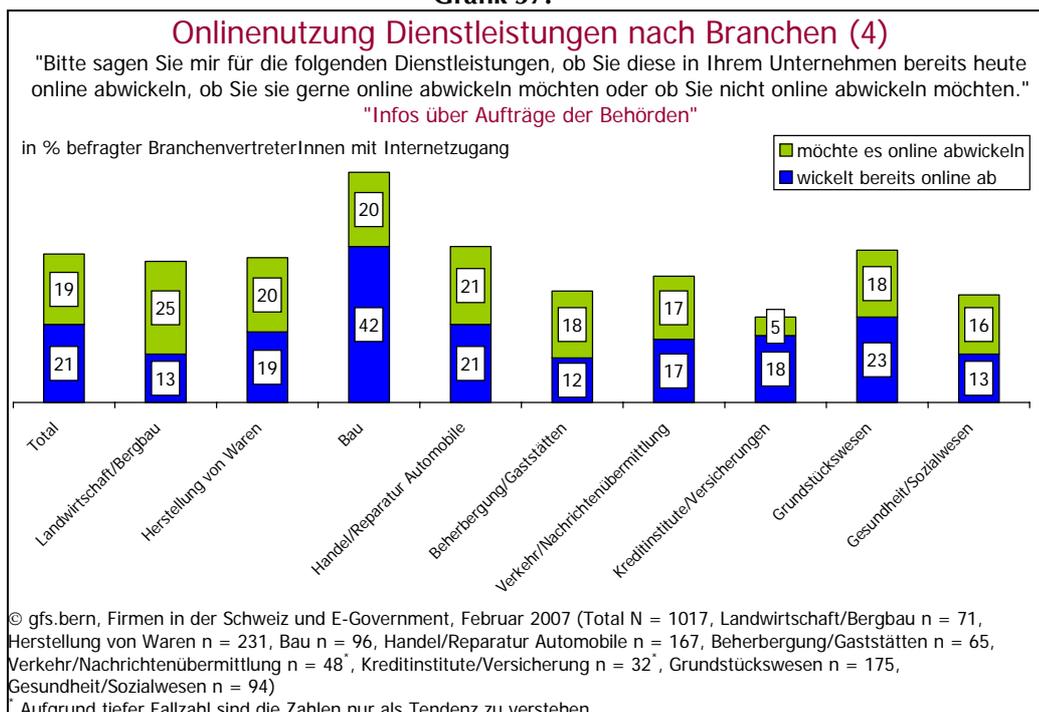


Grafik 56:

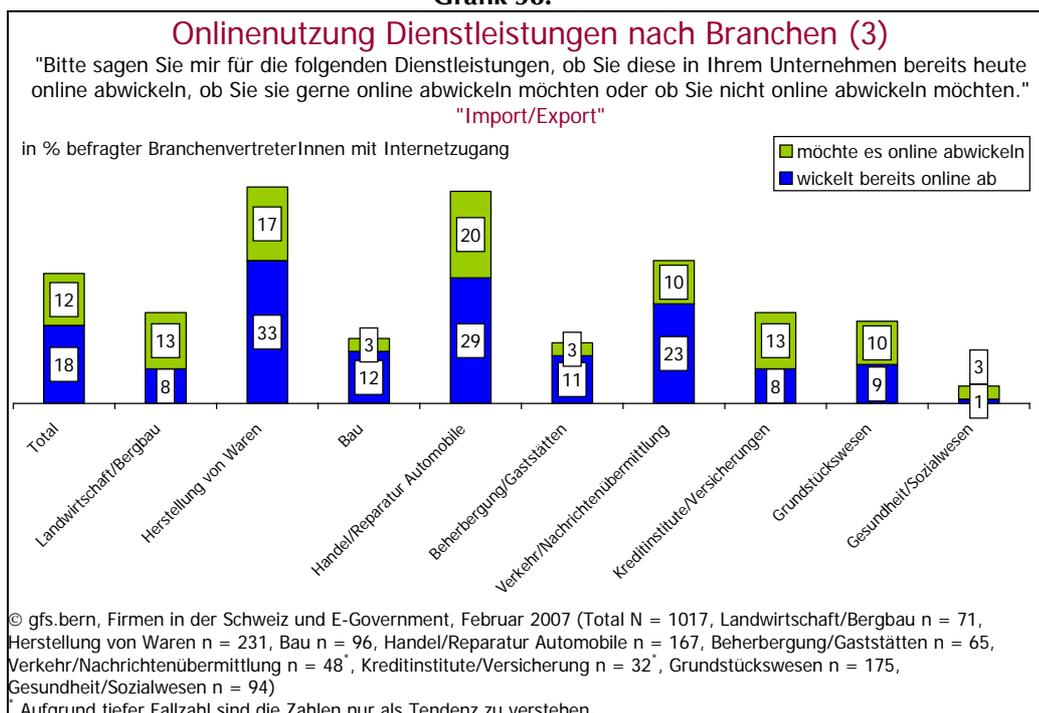


Sehr spezifisch nach Branche fallen lediglich die Dienstleistungen rund um Aufträge der Behörden und im Bereich des Imports/Exports aus. Online-Dienstleistungen im Bereich der Aufträge der Behörden werden sehr stark vom Bauwesen genutzt. WarenherstellerInnen, Handel/Reparatur sowie der Bereich Verkehr/Nachrichtenübermittlung nutzen den Bereich Import/Export heute schon relativ verbreitet.

Grafik 57:



Grafik 58:



2.4.4. Der dringendste Vereinfachungswunsch

Klare Marktlücken oder Angebotsschwächen können insgesamt kaum ausgemacht werden. Am ehesten nachgefragt werden Vereinfachungen bei der Mehrwertsteuer, den Steuern, bei der AHV/IV/EO und beim Lohnausweis. Die Mehrwertsteuer kann auch unter Berücksichtigung des Wunsches nach einer Nutzung nach wie vor als die wichtigste

spezifische Dienstleistung bezeichnet werden, die verbessert werden kann. Allerdings war dies 2006 noch deutlich stärker eine verbreitete Angebotslücke als 2007.

Grafik 59:



2.4.5. Zwischenbilanz

Die wichtigsten Ergebnisse zum Online-Angebot der Behörden sowie zur Nachfrage nach spezifischen Angeboten in geraffter Form:

- Die Nutzung der Unternehmen von spezifischen E-Government-Angeboten ist zwischen 2006 und 2007 gestiegen. Der Anteil, der diese Dienstleistungen noch nicht nutzt, diese aber gerne nutzen möchte, ist im Vergleich zum Vorjahr jedoch stabil. Damit bleibt weiterhin ein Potenzial für eine Ausweitung des Kreises der NutzerInnen.
- Es gibt drei Gruppen von Dienstleistungen, die zunehmend genutzt werden:
 1. Informationsdienstleistungen, die heute am meisten genutzt werden und am stärksten und auch bei Mikrounternehmen zugelegt haben. Sie haben nicht unbedingt einen direkten Behördenbezug.
 2. Behördendienstleistungen im Versicherungs- und Sicherheitsbereich. Der neu erfragte Bereich der Unfallversicherung inkl. Suva gehört zu den am stärksten genutzten Dienstleistungen überhaupt.
 3. Nachschlagewerke mit Behördenbezug und die Wegleitungen bei Behördengängen. Sie wurden vor allem von grösseren Unternehmen stärker genutzt als 2006, als sie bereits zu den am meisten aktiv nachgefragten Dienstleistungen gehörten.

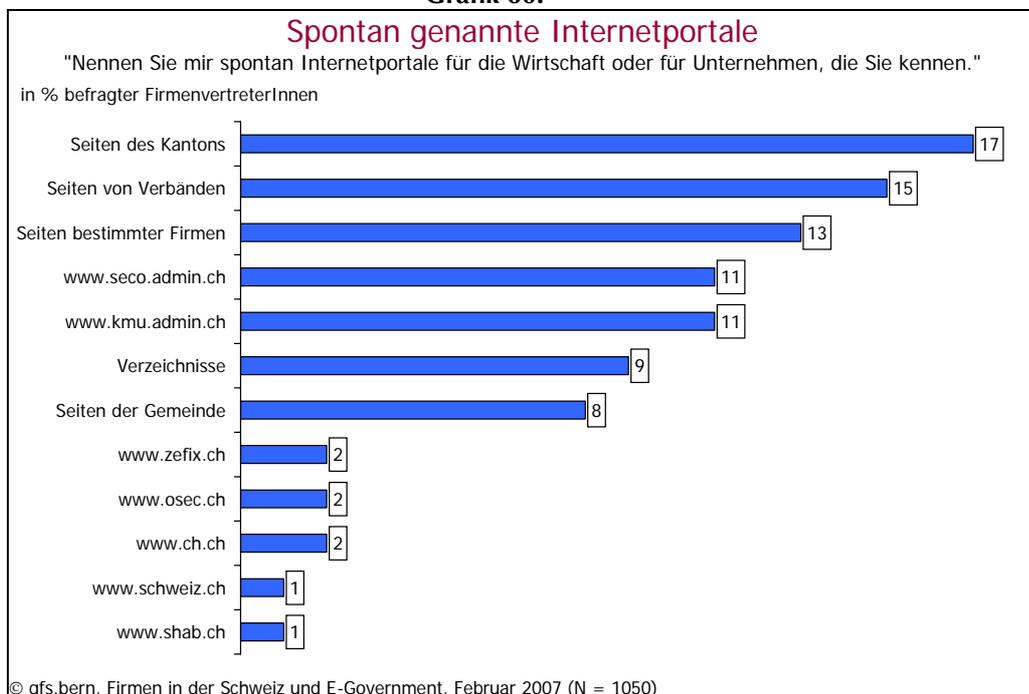
- Lohnausweis, Mehrwertsteuern und Steuern sind vor allem für KMU ausbaufähig. Sie fragen heute qualifizierte Online-Dienstleistungen verstärkt nach.
- Für Branchen mit einem hohen Anteil unterqualifizierter und temporärer Arbeitskräfte und vielen Kleinunternehmen (Bau- und Gastgewerbe sowie Landwirtschaft) sind Onlinedienste bezüglich Normen, Sozialversicherungen und Sicherheitsvorschriften weniger relevant als für die übrigen Branchen.

2.5. Bekanntheit und Profile einzelner Behördenseiten

Die bekanntesten Adressen von Internetseiten sind auf Kantonebene zu finden. Sie werden gefolgt von Seiten von Verbänden und einzelnen Unternehmen. Ganz im Sinne der zunehmenden Nutzung für Informationen aller Art, scheinen sich gewisse Adressen von Verbänden und Firmen für viele Unternehmen für diese Informationsbeschaffung mehr und mehr zu bewähren.

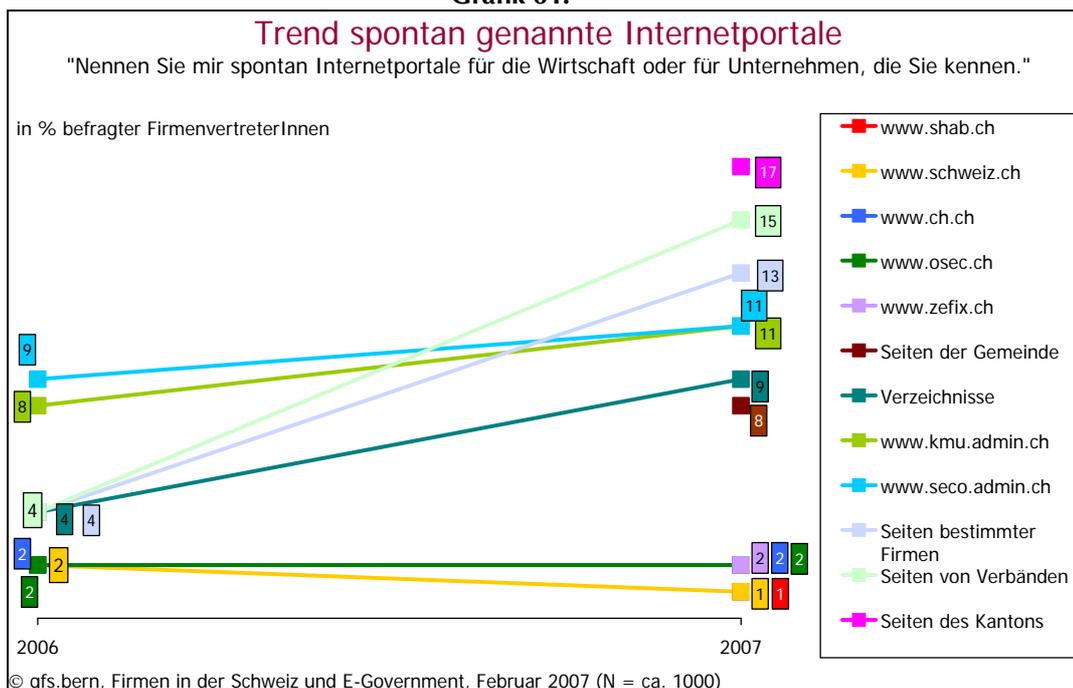
Die bekanntesten Behördenportale auf nationaler Ebene sind www.seco.admin.ch und www.kmu.admin.ch. www.zefix.ch, www.osec.ch, www.ch.ch sind je 2% bekannt, www.schweiz.ch und www.shab.ch je einem Prozent.

Grafik 60:



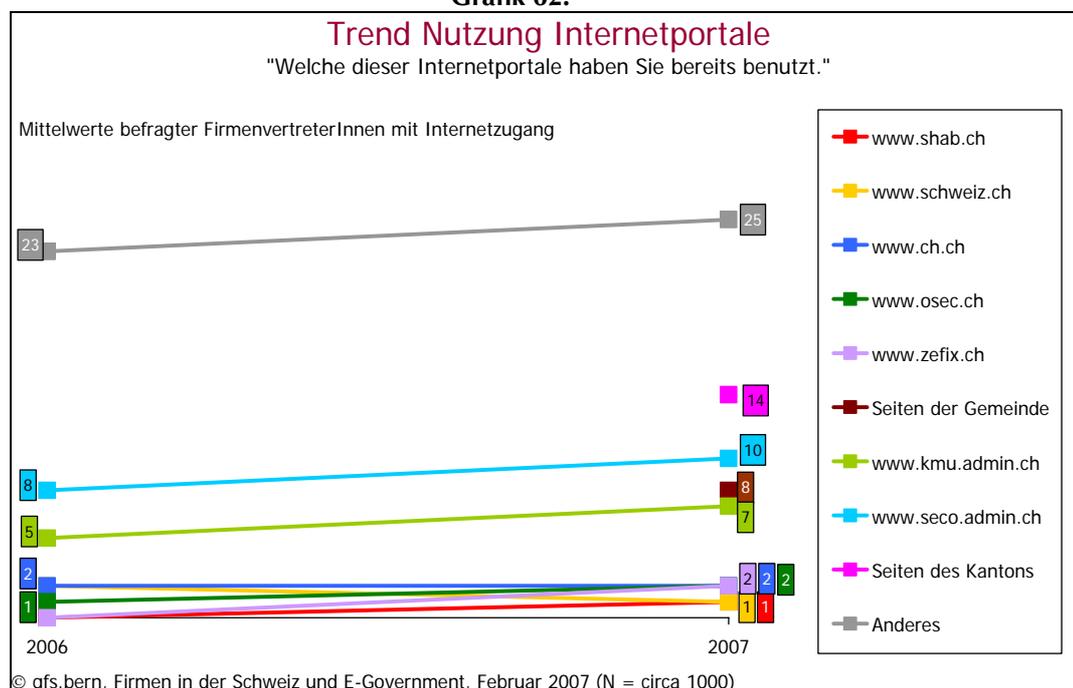
Im Vorjahresvergleich sind vor allem Verbands- und Firmen-Seiten bekannter geworden. www.kmu.admin.ch und www.seco.admin.ch haben beide etwas an Bekanntheit gewonnen. www.ch.ch ist gemessen an den spontanen Antworten jedoch nicht bekannter geworden.

Grafik 61:



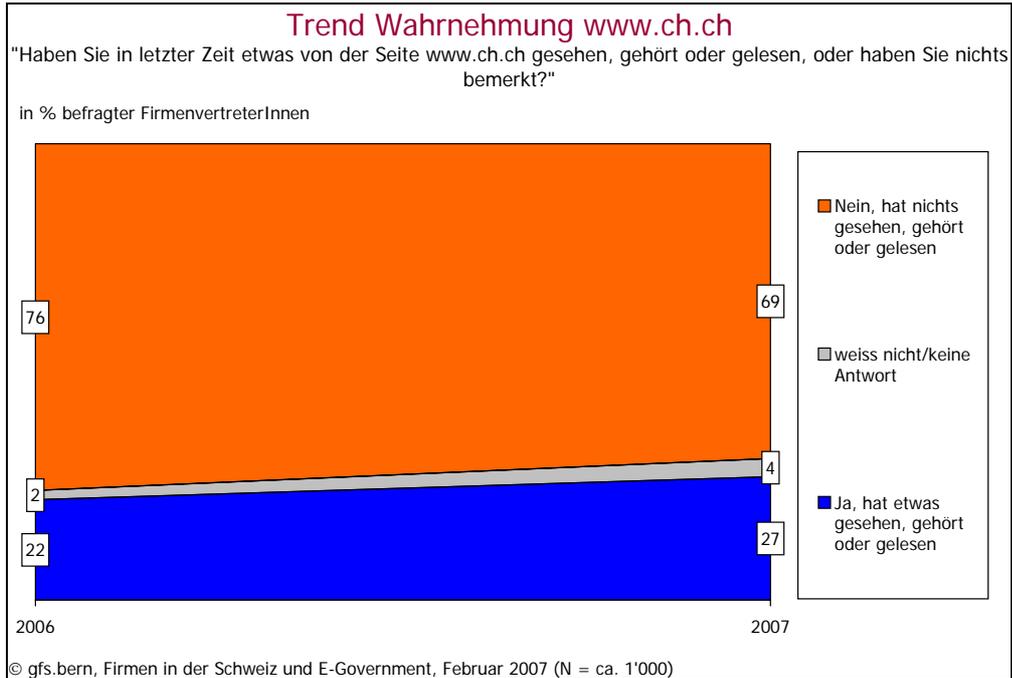
Gleich wie die Bekanntheit hat auch die Nutzung von seco.admin.ch und von www.kmu.admin.ch zugelegt. Damit stehen diese beiden Seiten klar vor den übrigen Angeboten auf Bundesebene. Die Nutzung von www.ch.ch blieb stabil bei 2%.

Grafik 62:



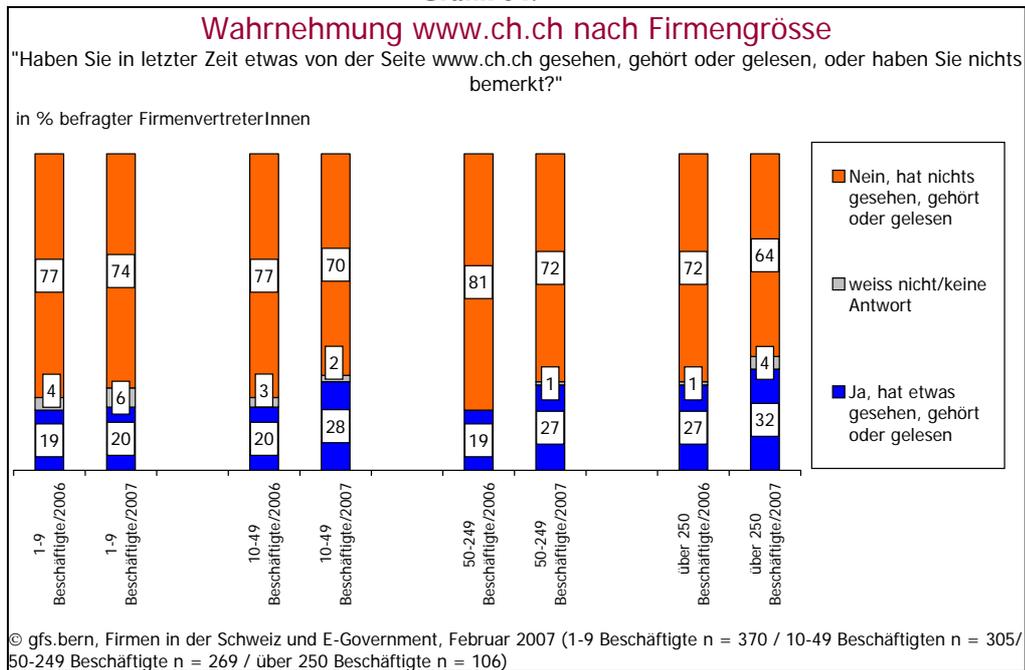
Trotz stabiler spontaner Bekanntheit und Nutzung, ist die Wahrnehmung von www.ch.ch gestiegen. 2006 hatten 22% angegeben, von www.ch.ch gehört, gesehen oder gelesen zu haben, 2007 waren es 27%.

Grafik 63:



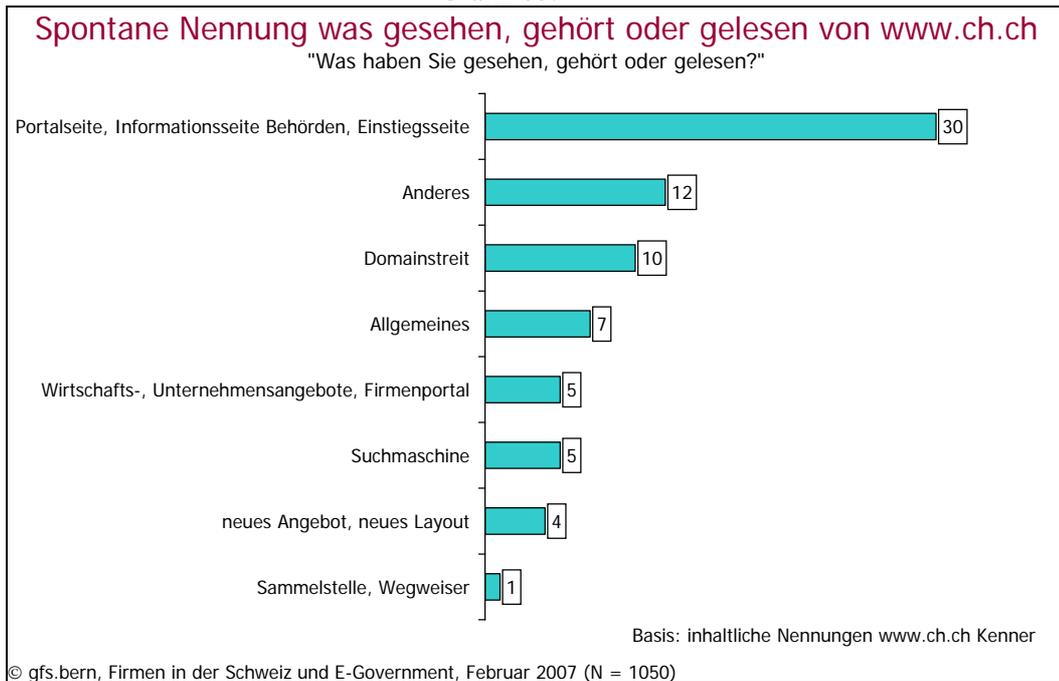
Gestiegen ist die Wahrnehmung vor allem bei den KMU, aber auch bei den Grossunternehmen ist die Wahrnehmung auf bereits relativ hohem Niveau weiter gestiegen. Bei den Mikrounternehmen ist die Wahrnehmung jedoch stabil.

Grafik 64:



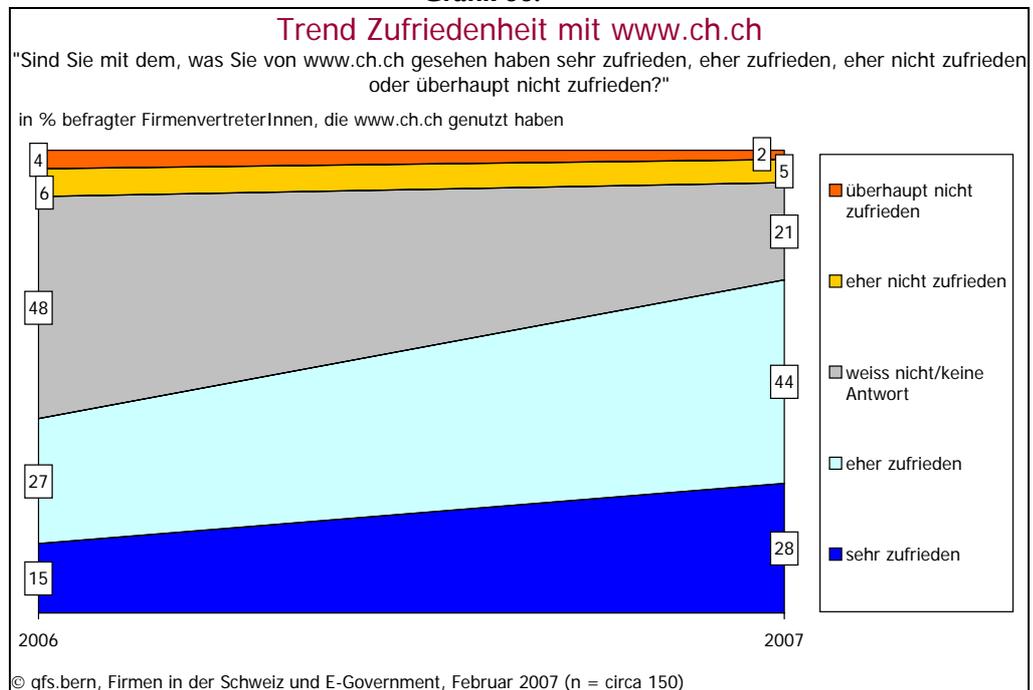
Inhaltlich dominiert in der Diskussion rund um www.ch.ch klar die Etiketete "Portal-seite". Der Domainstreit mit www.schweiz.ch wurde nicht nur von der Bevölkerung relativ breit wahrgenommen (Studie vom August 06), sondern auch von den FirmenvertreterInnen ein halbes Jahr später. Dies ist bemerkenswert.

Grafik 65:



Unter den NutzerInnen von www.ch.ch hat die Seite klar an Profil gewonnen. 2006 konnte annähernd die Hälfte der NutzerInnen kein gerichtetes Urteil abgeben, 2007 waren es nur noch 21%. Die Zufriedenheit ist dabei gestiegen (72%; +30%), während die Unzufriedenheit sogar leicht rückläufig war (7%; -3%).

Grafik 66:



2.5.1. *Zwischenbilanz*

Die wichtigsten Ergebnisse zur Bekanntheit und Nutzung von Behördenportalen im Allgemeinen und www.ch.ch im Speziellen fassen wir wie folgt zusammen:

- Die Kantonsangebote sind für das E-Government in der Schweiz sehr bedeutsam und die bekanntesten Angebote. Dies ist wahrscheinlich auf die höhere Alltagsrelevanz und -praxis dieser Angebote zurück zu führen
- kmu.admin.ch und seco.admin.ch legen an spontaner Bekanntheit und an Nutzung leicht zu. Sie bleiben gut positioniert und die bekanntesten Angebote auf Bundesebene.
- www.ch.ch legt gestützt an Profil und Bekanntheit zu. Der Befund, dass der Streit um www.schweiz.ch hohe Aufmerksamkeit erlangte, bestätigt sich auch bei Unternehmen.

3. Die Synthese

3.1. Kurze Rekapitulation der Fragestellung

Folgende Fragen standen im Mittelpunkt der Befragung von FirmenvertreterInnen, die aufgrund ihrer Funktion regelmässig Kontakt zu den Behörden haben:

- Wie gross ist bei Firmen die Nachfrage nach Online-Behördeninformationen und -dienstleistungen, wo gibt es zusätzlichen Bedarf?
- Wo liegen die strukturellen Unterschiede nach Branche und Grösse der Firmen?
- Wie steht es um die Bekanntheit und die aktuelle Einschätzung von Behördenportalen bei FirmenvertreterInnen?
- Welches sind die Erwartungen und Bedürfnisse der Firmen in Bezug auf spezifische Behördenportale wie www.kmu.admin.ch oder www.ch.ch etc.?

3.2. Kurze Rekapitulation der Befunde

3.2.1. *Die Nachfrage nach Behördendienstleistungen online und der Bedarf an solchen Dienstleistungen*

Informatik und Internet haben für Schweizer Firmen eine herausragende Bedeutung. Der Online-Zahlungsverkehr ist eine typische Online-Dienstleistung, die für alle Unternehmensgrössen beinahe unverzichtbar ist. Bedeutsam ist auch die Vernetzung der Mitarbeitenden mit E-Mail und mobilen Diensten. Internet generell und spezifische Online-Dienstleistungen privater Anbieter sind für Unternehmen klar bedeutsamer als das Online-Angebot von Behörden. Im Vergleich zum telefonischen und persönlichen Kontakt zu den Behörden, die als Kontaktformen innert Jahresfrist sogar etwas an Bedeutung zugelegt haben, ist der elektronische Behördenkontakt konstant. Dies ist nicht Ausdruck eines Missfallens, sondern nüchterner Ausdruck einer im Vergleich zu anderen Online-diensten geringen Bedeutung der Online-Behördenangebote. Dies drückt sich auch bei der Zufriedenheit mit den E-Government-Angeboten auf den verschiedenen staatlichen Ebenen aus. Generell haben diese Angebote zwischen 2006 und 2007 an Profil gewonnen. Die Zufriedenheit generell ist heute auf vergleichbarem Niveau wie die Zufriedenheit mit der staatlichen Verwaltung ganz generell. Besonders ausgeprägt ist die Zufriedenheit mit den E-Government-Angeboten der Kantone.

Nicht nur die Zufriedenheit mit dem generellen Online-Angebot der Behörden ist gestiegen, sondern auch die Nutzungsanteile vieler spezifischer Angebote. Besonders hervorzuheben sind dabei generelle Informationen für Branchen, News für Unternehmen und ähnliche generelle Angebote mit Informationscharakter. Es gibt aber neben den Informationsdienstleistungen zwei weitere Gruppen von Dienstleistungen, die zunehmend genutzt werden und einen direkteren Bezug zu den Behörden haben:

- Behördendienstleistungen im Versicherungs- und Sicherheitsbereich. Der neu erfragte Bereich der Unfallversicherung inkl. Suva gehört zu den am stärksten genutzten Dienstleistungen überhaupt.
- Nachschlagewerke mit Behördenbezug und die Wegleitungen bei Behördengängen. Sie wurden vor allem von grösseren Unternehmen stärker genutzt als 2006, als sie bereits zu den am meisten aktiv nachgefragten Dienstleistungen gehörten.

Der Anteil, der diese Dienstleistungen noch nicht nutzt, diese aber gerne nutzen möchte, ist im Vergleich zum Vorjahr stabil, trotz allgemein steigender Nutzung. Damit bleibt weiterhin ein Potenzial für eine Ausweitung des Kreises der NutzerInnen. Eine eigentliche Nutzungsspirale könnte im Gang sein: Durch das Wissen um den relativen Vorteil des Online-Kontakts zu den Behörden ist eine erste Nutzung entstanden. Falls sich der relative Vorteil bei der tatsächlichen Nutzung auch als real vorhanden erweist, kann sich daraus nicht nur ein Bedürfnis für eine weitere Nutzung der gleichen Dienstleistung einstellen, sondern eine Erweiterung der Bedürfnisse auf eine umfassendere Befriedigung dieses einzelnen Bedürfnisses oder auf andere qualifizierte Dienstleistungen.

Bemerkenswert sind die weiterhin vorhandenen oder neu erhobenen Wünsche nach Online-Dienstleistungen im Bereich des Lohnausweises, der Mehrwertsteuer und der Steuern. In diesen Bereichen fragen vor allem KMU besonders Online-Lösungen nach.

3.2.2. Die strukturellen Unterschiede nach Firmengrösse und Branche

Der deutlichste Trend bei der Firmengrösse betrifft die KMU. Sie sind mittlerweile auf hohem Niveau vernetzt, verstärken die Nutzung qualifizierter Online-Dienstleistungen und es ist eine Steigerung der Nachfrage im Online-Bereich spürbar. Gerade in diesen Gruppen hat der Online-Auftritt der Behörden besonders an Profil gewonnen und eine Ausweitung der Nutzung und der Bedürfnisse auch auf weitere Dienstleistungen scheint wahrscheinlich. Bei den KMU besteht das grösste Ausweitungspotenzial und die Bedürfnisstruktur erweitert sich im Zuge einer allgemein steigenden Bedeutung der Vernetzung.

Da die Grossfirmen im Unterschied zu den KMU seit längerem zu einem grossen Anteil vollständig vernetzt und informiert sind, hat sich im Vergleich zu 2006 in dieser Gruppe weniger verändert als bei den KMU. Allerdings sind die Nutzungsanteile insbesondere der Informationsdienstleistungen auch bei den VertreterInnen von Grossfirmen gestiegen.

Bestätigt haben sich auch die klar unterschiedliche Vernetzung und Bedürfnisstruktur der Mikrounternehmen. Sie haben nach wie vor zu einem bemerkenswerten Anteil von 17% keinen Internetzugang; sie schreiben den Online-Kontakten zu den Behörden eine besonders geringe Bedeutung zu, und sie fragen vor allem Informationsdienstleistungen und Nachschlagewerke jedoch wenig differenziertere Dienstleistungen nach. Auch bei diesen Unternehmen ist die Nutzung von Informationsdienstleistungen im Vorjahresvergleich gestiegen; der direkte Behördenbezug dieser Online-Aktivitäten bleibt aber beschränkt. Bei den Mikrounternehmen besteht die grösste Informationslücke und die heute bestehenden Angebote der Behörden haben in dieser Gruppe noch kaum ein Profil.

Vor allem der Landwirtschaftssektor gleicht in der Struktur den Mikrounternehmen, allerdings noch akzentuierter. Gerade in diesem Bereich haben die Behördenangebote noch kaum Profil und Informatikdienstleistungen haben generell einen geringen Stellenwert, höchstens dem Internet generell wird noch eine gewisse Bedeutung zugeschrieben. Am anderen Ende der Skala im Bezug auf die Behörden steht der Bereich des Sozial- und Gesundheitswesens. Jegliche Kontaktform zu den Behörden, sei es persönlich, telefonisch oder online geniesst in dieser Branche eine hohe Bedeutung. Der Online-Kontakt zu den Behörden hat eine besonders hohe spezifische Bedeutung im Vergleich zu den anderen Kontaktformen für das Grundstückswesen.

Stark unterschiedlich nach Branchenstruktur fallen die Nutzungszahlen und die verbleibenden Wünsche der Nutzung von verschiedenen Online-Angeboten aus. Dabei machen die Unternehmensgrösse und der generelle Stand der Vernetzung der verschiedenen Branchen einen Teil der Erklärung aus. Die spezifischen Interessen erklären einen weiteren bedeutsamen Teil dieser Branchenunterschiede. Besonders stark auseinander fallen diese sachlogisch beispielsweise im Bereich Import/Export. Von vielen Branchen stark genutzt werden aber Informationsdienstleistungen und auch der Bereich der Unfallversicherung (UVG, Suva) wird sehr verbreitet genutzt.

Für Branchen mit einem hohen Anteil unterqualifizierter und temporärer Arbeitskräfte und vielen Kleinunternehmen (Bau- und Gastgewerbe sowie Landwirtschaft) sind Onlinedienste bezüglich Normen, Sozialversicherungen und Sicherheitsvorschriften weniger relevant als für die übrigen Branchen.

3.2.3. Die Situation der Behördenportale

www.seco.admin.ch und www.kmu.admin.ch sind unter Berücksichtigung der geringen Involvierung in die Thematik der Online-Angebote und der geringen Nachfrage seitens der Unternehmen relativ gut positioniert. Sie stehen aber hinter den kantonalen Seiten, hinter Verbänden und Firmen, die spezifische Informationsdienstleistungen anbieten. www.seco.admin.ch und www.kmu.admin.ch konnten im Vorjahresvergleich etwas an Bekanntheit und an Nutzung zulegen. Die gestützte Wahrnehmung von www.ch.ch ist im Unterschied zur spontanen Bekanntheit ebenfalls gestiegen, und die Seite hat bei den NutzerInnen an Profil gewonnen. Sie wird heute klar mehrheitlich positiv beurteilt. Die grosse Chance der Behördenportale ist die möglicherweise ausgelöste Nutzungsschleife, die es bei anhaltender Zufriedenheit ermöglichen könnte, ohne weitere zusätzliche Kommunikationsanstrengungen die Breite und die Tiefe der Nutzung der Online-Angebote zu vergrössern.

Mit Blick auf die Gesamtergebnisse gibt es drei wichtige Herausforderungen gerade aus Sicht der Behördenportale:

- Die steigende Bedeutungszuschreibung des persönlichen oder telefonischen Kontakts zu den Behörden könnte ein Hinweis darauf sein, dass von Seiten der Unternehmen kein Ersatz dieser Kanäle durch E-Government erfolgen soll, sondern das Online-Angebot lediglich eine Ergänzung darstellen sollte.
- Die Ausweitung der Bedürfnisse insbesondere bei KMU, die heute stark und multipel vernetzt sind, und die grossen Unterschiede nach Branche weisen darauf hin, dass sich die Bedürfnisse sehr stark differenzieren könnten und auch

die Qualitätsansprüche an die Online-Dienstleistungen in Zukunft rasch wachsen könnten. Diese Dynamik gilt es sorgfältig zu beobachten und zu planen.

- Die Mikrounternehmen stehen in dieser Spirale an einem anderen Punkt. Sie sind weniger vernetzt und die Bedeutung von Online-Dienstleistungen generell ist weit geringer als bei den grösseren Unternehmungen. Hier sind spezifische Kommunikationsanstrengungen weiterhin nötig, um auch in dieser Gruppe die Vorzüge des E-Governments greifbar zu machen. Gerade für Behördenwegweiser und Nachschlagedienstleistungen besteht ein grosser Wunsch, der aktuell noch nicht gedeckt ist.

3.3. Die Thesen

Wir formulieren die folgenden sechs Thesen:

These 1:

Die Behördenangebote für Unternehmen haben nicht an Bedeutung, sondern an Profil gewonnen. Die Nutzung und die Zufriedenheit sind gestiegen.

These 2:

Erweisen sich die Angebote als bedarfsgerecht, sollte dies in Zukunft eine Nutzungsschleife auslösen, die sich langsam aber sicher autonom von spezifischen Kommunikationsanstrengungen entwickeln kann. Das gilt besonders für die KMU.

These 3:

Mit dem Auslösen der Nutzungsschleife sollte die Bedeutung des Online-Kanals zu Behörden an sich künftig steigen.

These 4:

Steigern sich die Nutzung und die Profile der Online-Angebote von Behörden weiter, dürfte dies weitere und disperse Bedürfnisse nach sich ziehen. Das bewusste Erkennen dieser Dynamik und die gezielte Weiterentwicklung der Online-Angebote der Behörden gewinnen so an Bedeutung.

These 5:

Die Mikrounternehmen sind in diese Dynamik bisher wenig eingebunden. Hier sind spezifische Kommunikationsinputs weiterhin wichtig, um die Vorzüge der Angebote bekannt zu machen und die Einfachheit der Angebote hat bei einer allfälligen Nutzung hohe Priorität.

These 6:

Die Nachfrage nach telefonischen und nach persönlichem Kontakt ist steigend. Von Unternehmensseite entwickelt sich zwar die Nutzung des Online-Kanals relativ schnell nach oben, es entsteht aber auch eine Erwartung, dass andere Kommunikationskanäle zu den Behörden dabei nicht verdrängt werden sollen.

Anhang: Das gfs.bern Team

[identität]



LUKAS GOLDER

Politikwissenschaftler, Mitglied der Geschäftsleitung, Senior-Projektleiter. Schwerpunkte: Integrierte Kommunikations- und Kampagnenanalysen, Medienwirkungsanalysen, Abstimmungen, Wahlen.

[identität]



MONIA AEBERSOLD

Sozialwissenschaftlerin, Projektleiterin. Schwerpunkte: Kultur- und Gesellschaftsthemen, Sozialpolitik, Erforschung schwer fassbarer Phänomene, Feldaufträge, international vergleichende Studien, Prospektivmethoden, Qualitativmethoden, Text- und Inhaltsanalyse, Evaluation.

[identität]



STEPHAN TSCHÖPE

Datenanalytiker/Programmierer. Schwerpunkte: Komplexe Datenanalytik, EDV- und Befragungs-Programmierungen, Hochrechnungen, Parteienbarometer, Visualisierung.

[identität]



SILVIA-MARIA RATELBAND-PALLY

Administratorin
Schwerpunkte: Desktop-Publishing, Visualisierungen, Projektadministration, Vortragsadministration.