

E-Government für Firmen auf gutem Kurs

Wichtiges in Kürze



Hoher Nutzen von SuisselD - geringer Nutzen von
Social Media

Studie im Auftrag des SECO, November 2011

Projektteam

Lukas Golder Politik- und Medienwissenschaftler

Martina Imfeld Politikwissenschaftlerin

Silvia Ratelband-Pally Administratorin

Stephan Tschöpe Politikwissenschaftler

Meike Müller, Praktikantin

Daniela Schempp, Praktikantin

Inhaltsverzeichnis

WICHTIGES IN KÜRZE	3
Das Mandat und die Datengrundlage	3
Steigende Bedeutung und Qualität des Online-Kontakts zu Behörden.....	3
Internet-Angebot als möglicher Treiber der Zufriedenheit mit Behörden ...	5
Weiterentwicklungen: SuisseID und Social Media.....	9
Das Fazit	11
ANHANG.....	13
gfs.bern-Team.....	13

Firmen und eGovernment: Wichtiges in Kürze

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

Das Mandat und die Datengrundlage

Das SECO, vertreten durch Markus Pfister, Kommunikation E-Government für KMU, beauftragte das Forschungsinstitut gfs.bern, die Studienreihe zum Thema Firmen in der Schweiz und E-Government weiterzuführen. Dabei sollen Monitoring-Fragen zur Nachfrage nach Online-Behördendienstleistungen, zur Zufriedenheit mit Online-Portalen und zum Auftritt von kmu.admin.ch weitergeführt – und neu Fragen zu SuisseID sowie zu Social Media gestellt werden. Befragt wurden hierzu FirmenvertreterInnen, die regelmässig mit Behörden zu tun haben, aus einem repräsentativen Querschnitt auf Basis einer Zufallsstrichprobe der offiziellen Betriebszählung des Bundesamts für Statistik¹, wobei bei der Firmengrösse sinnvolle Quoten vorgegeben wurden.

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

Steigende Bedeutung und Qualität des Online-Kontakts zu Behörden

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

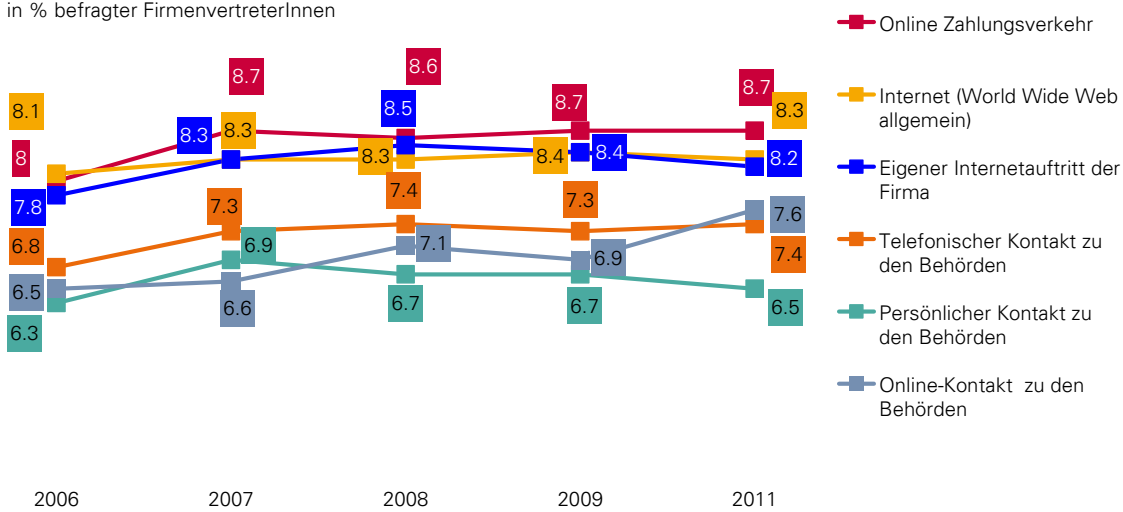
¹ Wir danken dem Bundesamt für Statistik, vertreten durch Herrn Frédéric von Kessel, für die angenehme Zusammenarbeit.

Grafik 1:

Wichtigkeit Dienstleistungen und Angebote: Mittelwerte

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

in % befragter FirmenvertreterInnen



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

Qualitativer Sprung der Bedeutung des Online-Kontakts zu Behörden

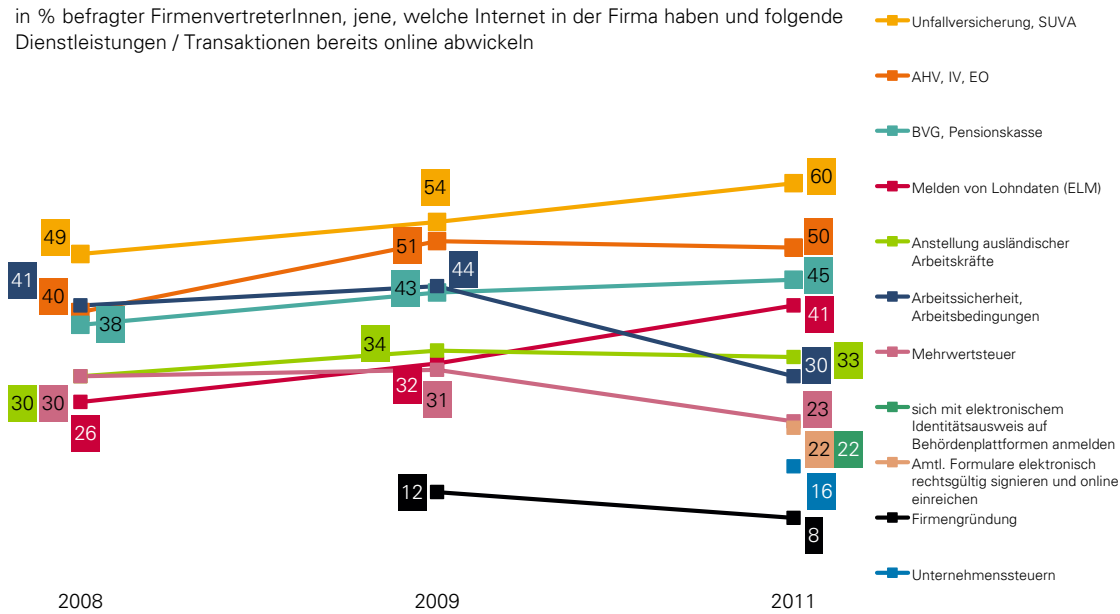
Eine klare Mehrheit von 57% will weiterhin nicht einfach nur Informationen erhalten, sondern Behördengänge direkt online abwickeln. Die Anteile, welche ausgewählte Dienstleistungen effektiv bereits als Transaktionen abwickeln, sind bei mehreren Anwendungen weiter steigend. Am ehesten gilt dies für die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

Grafik 2:

Trend Filter: Abwicklung Transaktionen

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

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



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

Internet-Angebot als ein möglicher Treiber der Zufriedenheit mit Behörden

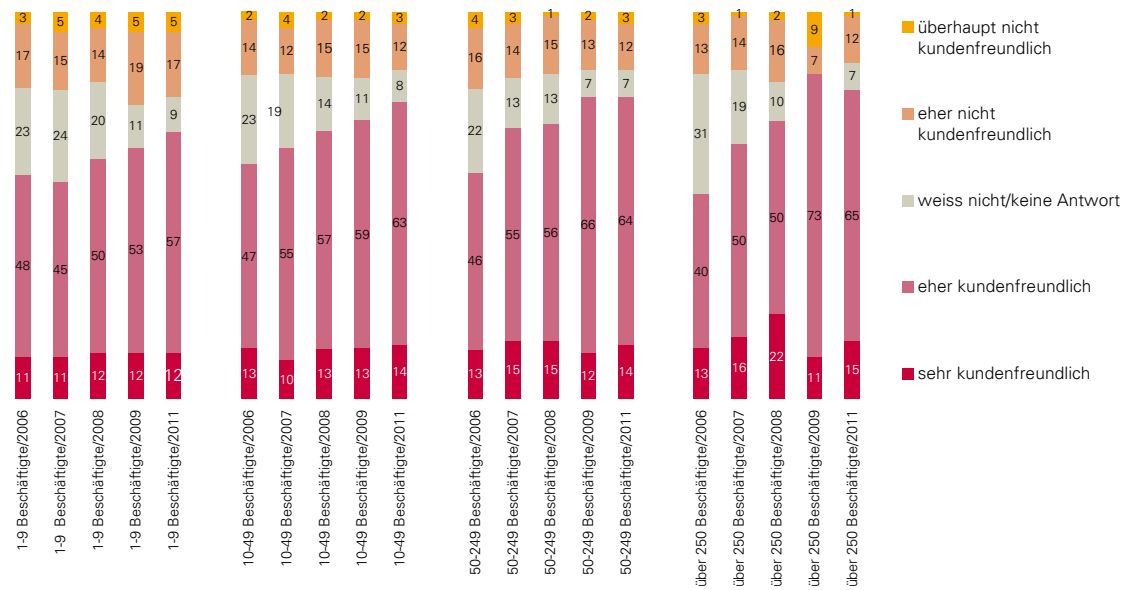
Seit 2009 ist die Zufriedenheit mit der staatlichen Verwaltung allgemein auf hohem Niveau konstant. Zwar besteht anhand der Anteile, die sehr zufrieden sind, weiterhin ein Steigerungspotenzial, es ist aber gerade bei kleineren und kleinsten Unternehmen evident: Ein wachsender Anteil äussert sich tendenziell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

Grafik 3:

Trend Kundenfreundlichkeit der Verwaltung nach Firmengrösse

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

in % befragter FirmenvertreterInnen



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

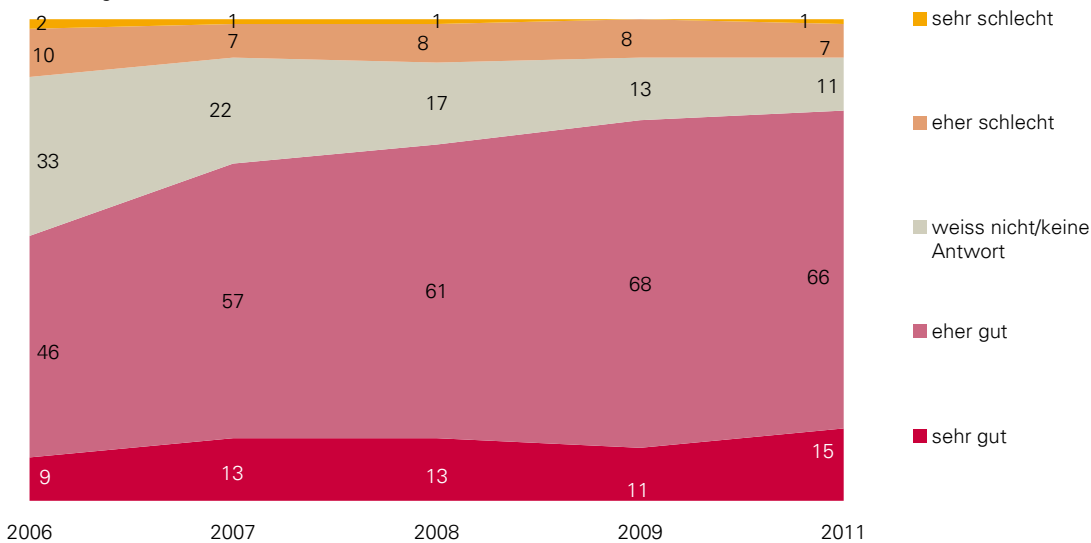
Das Internetangebot der staatlichen Verwaltung insgesamt wird gleichzeitig weiterhin deutlich besser beurteilt als noch vor fünf Jahren. Dies steht in einem signifikanten Zusammenhang zur Zufriedenheit mit der Verwaltung insgesamt. Erstmals ist auch wieder der Anteil gestiegen, welcher das Angebot als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

Grafik 4:

Trend Beurteilung Internetangebot der staatlichen Verwaltung insgesamt

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

in % befragter FirmenvertreterInnen



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

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

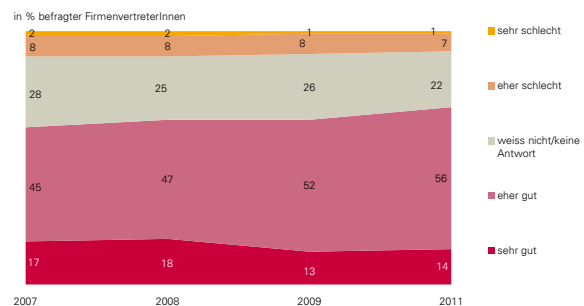
Im Vergleich zur Zufriedenheit insgesamt bleiben die Zufriedenheiten mit den Angeboten auf städtischer respektive Gemeindeebene etwas zurück. Höhere Anteile haben hier offenbar überhaupt weniger Erfahrungen gemacht oder die Erfahrungen wirkten weniger positiv. Ähnliches gilt auch für die Angebote auf

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

Grafik 5:

Trend Beurteilung Internetangebot der Verwaltung Ihrer Stadt/Gemeinde

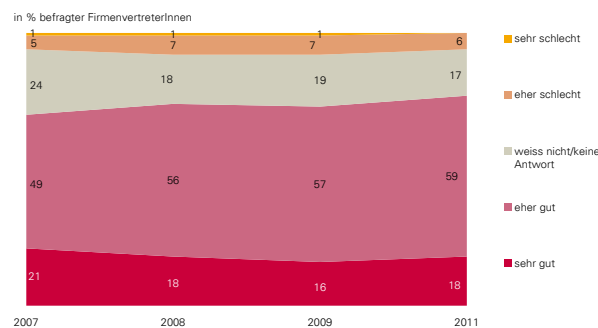
"Ist das Internet-Angebot der Verwaltung Ihrer Stadt/Gemeinde für Unternehmen aus Ihrer Sicht sehr gut, eher gut, eher schlecht oder sehr schlecht?"



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

Trend Beurteilung Internetangebot der Verwaltung Ihres Kantons

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



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

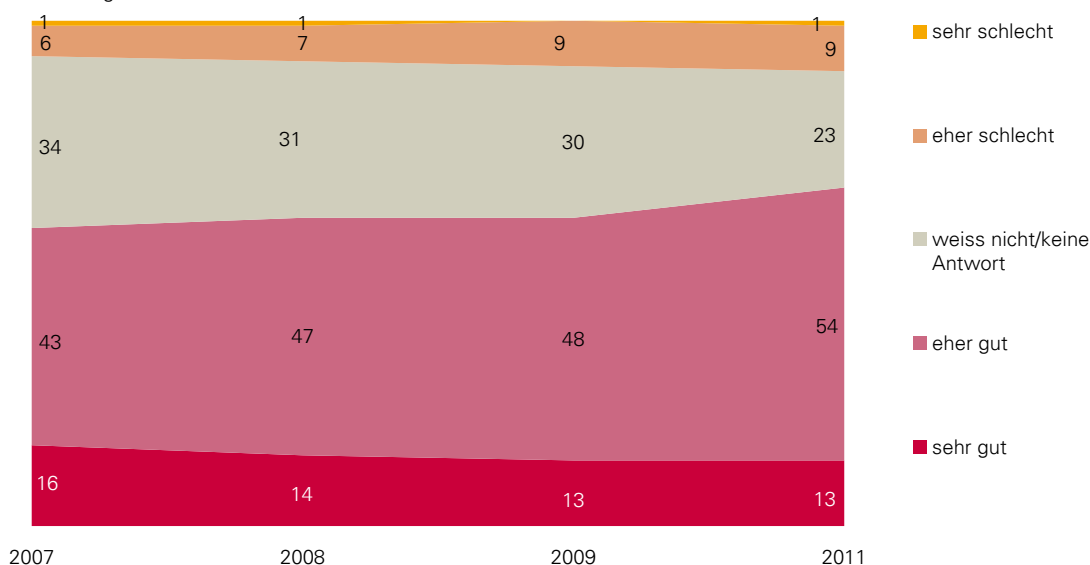
Auch bei der Beurteilung des Internetangebots der Verwaltung auf Bundesebene ist der Anteil von FirmenvertreterInnen, welcher kein Urteil abgibt höher als bei der Verwaltung insgesamt. Auf Bundesebene ist aber der Trend zu einer steigenden addierten Zufriedenheit am stärksten.

Grafik 6:

Trend Beurteilung Internetangebot der Verwaltung des Bundes

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

in % befragter FirmenvertreterInnen



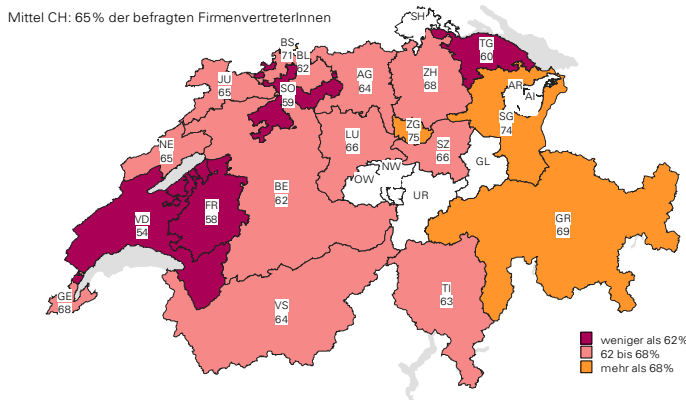
© gfs.bern, Firmen und E-Government, Oktober/November 2011 (N = jeweils ca. 1000)

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

Grafik 7:

Beurteilung Internetangebot der Verwaltung Ihrer Stadt/Gemeinde (sehr/eher gut)

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



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

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

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

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

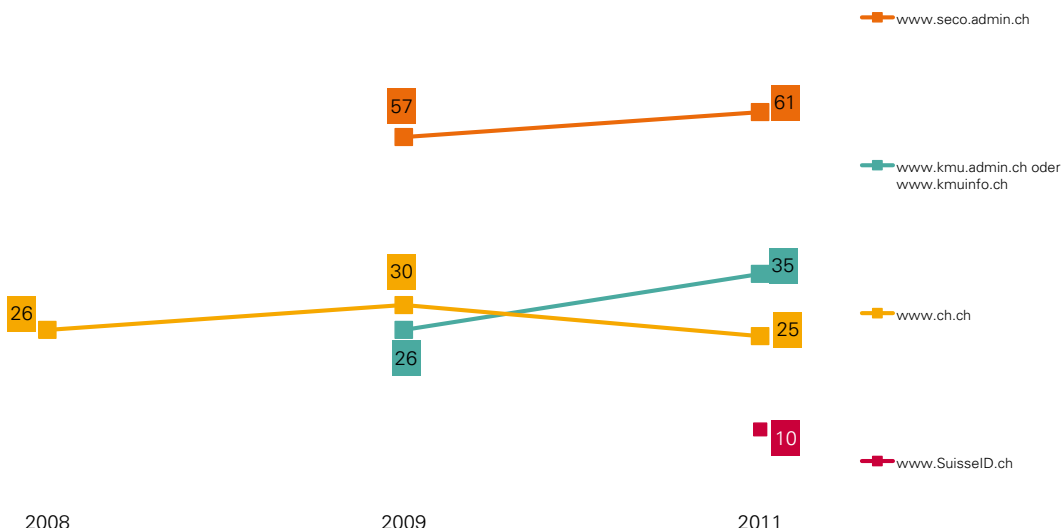
Grafik 8:

Trend Kenntnis Websites

"Kennen Sie die folgenden Seiten?"

= Gestützte Bekanntheit

in % befragter FirmenvertreterInnen, welche die jeweilige Seite kennen



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

Weiterentwicklungen: SuisselD und Social Media

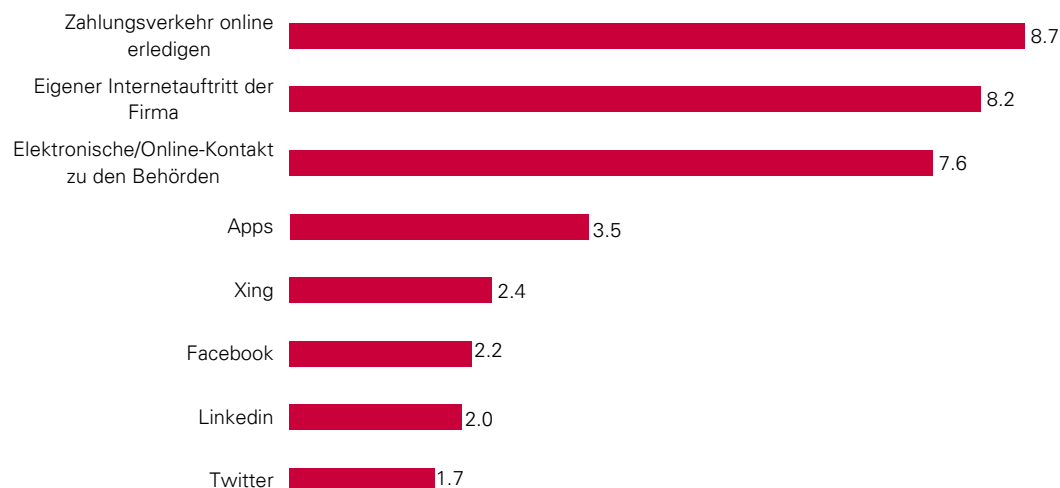
Verglichen mit dem elektronischen Behördenkontakt sind Apps und Profile auf sozialen Netzwerken oder Neuigkeiten auf Twitter viel weniger bedeutend für Unternehmen. Apps versprechen von allen getesteten "neuen" Anwendungen eher einen Nutzen als Social-Media-Anwendungen.

Grafik 9:

Filter: Wichtigkeit Dienstleistungen und Angebote: Mittelwert

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

in Mittelwerten befragter FirmenvertreterInnen, welche das Internet wichtig finden



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

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

Grafik 10:

Nützlichkeit Online-Angebote (1)

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

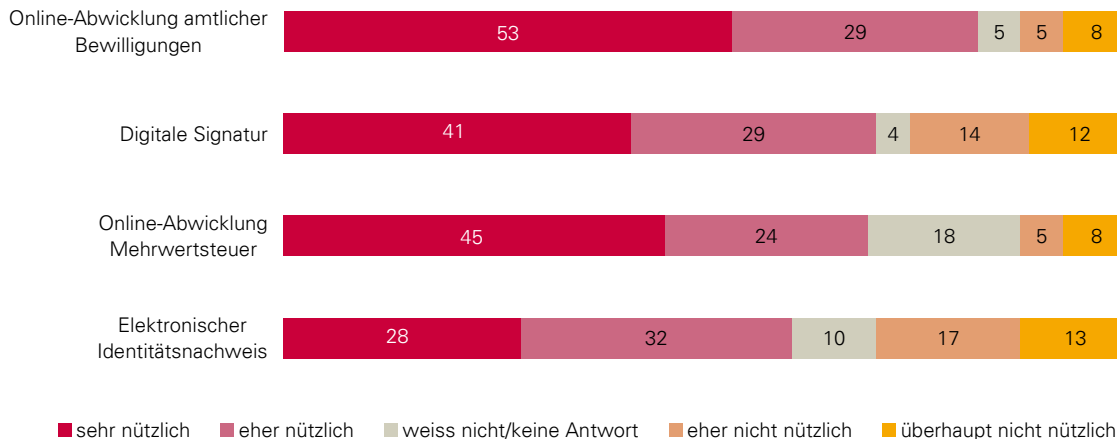
Online-Abwicklung amtlicher Bewilligungen "Vollständige Online-Abwicklung von amtlichen Bewilligungen."

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

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

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

in % befragter FirmenvertreterInnen



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

SuisselD-Anwendungen nützlich – Social Media kaum nützlich

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

Grafik 11:

Nützlichkeit Online-Angebote (2)

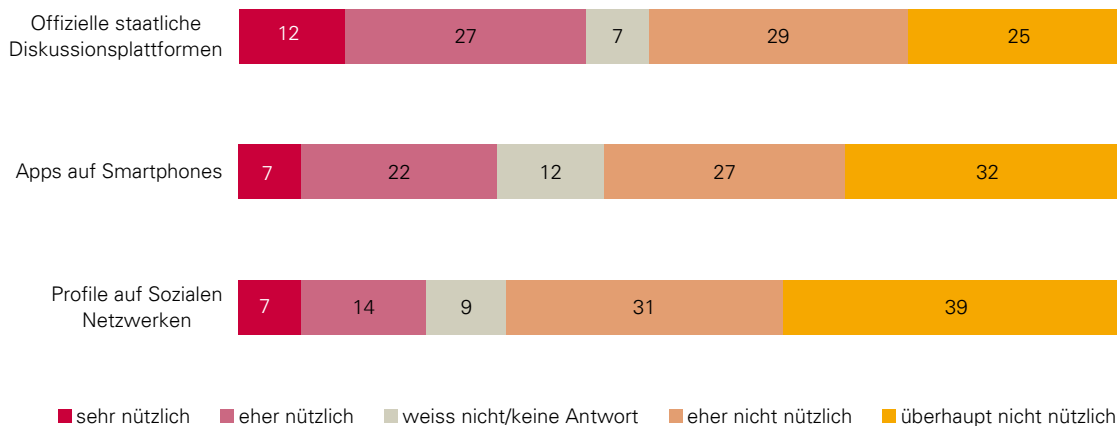
"Finden Sie die folgenden elektronischen Online-Angebote sehr nützlich, eher nützlich, eher nicht nützlich oder überhaupt nicht nützlich?"

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

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

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

in % befragter FirmenvertreterInnen



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

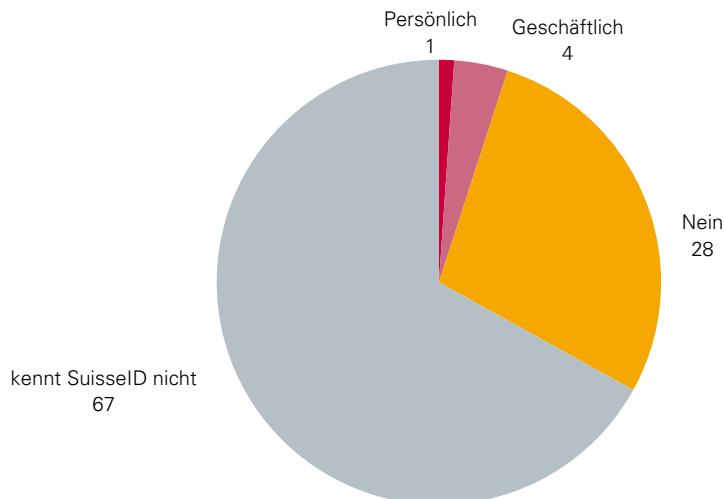
Bereits ein Drittel der FirmenvertreterInnen kennt SuisselD, was deutlich mehr ist als in der Bevölkerung, von der erst 13% in einer ähnlich gestellten Frage angaben, SuisselD zu kennen. Es besitzen bereits höhere Anteile eine SuisselD als in der Bevölkerung. Insgesamt besitzen aber erst 5% der FirmenvertreterInnen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

Grafik 12:

Besitz SuisselD

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

in % befragter FirmenvertreterInnen



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

Das Fazit

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

Rechtzeitig spezifisches Unternehmensangebot erarbeitet

Angebot zur rechten Zeit ist unabhängig vom Ort

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

**Online: Zentrale Schnittstelle
Unternehmen-Behörden**

Online wird mit steigenden Erwartungen zur absolut zentralen Schnittstelle

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

Potenzial von SuisseID

SuisseID mit hohem Nutzungspotenzial

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

**Social Media noch wenig
nachgefragt**

Social Media-Nachfrage im Geschäftsbereich noch in Kinderschuhen

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

**Strategieentwicklung
sinnvoll**

E-Participation-Strategien und Social Media Pilotprojekte wichtig

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

Anhang

gfs.bern-Team



LUKAS GOLDER

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

Schwerpunkte:

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



MARTINA IMFELD

Politikwissenschaftlerin, Projektleiterin

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



SILVIA-MARIA RATELBAND-PALLY

Administration

Schwerpunkte:

Desktop-Publishing, Visualisierungen, Projektadministration, Vortragsadministration



STEPHAN TSCHÖPE

Politikwissenschaftler, wissenschaftlicher Mitarbeiter

Schwerpunkte:

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

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