Schweiz

Online-Abwicklungen werden wichtiger

[04.12.2013] Das Forschungsinstitut gfs.bern hat rund 1.000 Firmenvertreter aus der Schweiz über ihre Internet-Nutzung befragt. Ergebnis: Online-Abwicklungen werden für Unternehmen immer wichtiger. Die Zufriedenheit gegenüber der SuisseID steigt.

Die aktuelle Studie „Firmen und E-Government“ des Forschungsinstituts gfs.bern zeigt, dass die Internet-Verbreitung in der Schweizerischen Unternehmenswelt nicht nur besonders hoch ist, sondern Online-Abwicklungen von Behördengängen auch stetig an Relevanz gewinnen. Demnach verfügen 97 Prozent der befragten Firmenvertreter über einen direkten Zugriff auf das Internet am Arbeitsplatz. 59 Prozent wollen online nicht nur Informationen erhalten, sondern Behördengänge direkt elektronisch abwickeln. Zudem ist laut gfs.bern in den vergangenen acht Jahren seit Veröffentlichung der ersten Studie die Kundenfreundlichkeit der Verwaltung von Jahr zu Jahr positiver beurteilt worden. Dieser Trend halte auch 2013 an. 84 Prozent der Firmenvertreter erachten das Online-Angebot der öffentlichen Verwaltung insgesamt als eher bis sehr gut. Am positivsten beurteilt wird das Internet-Angebot der Kantone (85 Prozent), gefolgt vom Angebot des Bundes (75 Prozent) sowie der Städte und Gemeinden (72 Prozent). Im Vergleich zu 2011 ist zudem die Zufriedenheit gegenüber dem elektronischen Identitätsnachweis SuisseID gestiegen. Aktuell geben 41 Prozent an, sehr zufrieden mit der SuisseID zu sein, 39 Prozent zeigen sich eher zufrieden. Gleichzeitig hätten auch die sozialen Medien an Relevanz gewonnen: Angebote wie der Online-Zahlungsverkehr oder der elektronische Behördenkontakt würden von den Unternehmen jedoch nach wie vor als deutlich wichtiger eingeschätzt als soziale Medien. Am nützlichsten wird weiterhin die Online-Abwicklung amtlicher Bewilligungen angesehen. Offizielle staatliche Diskussionsplattformen oder Profile auf sozialen Netzwerken werde dagegen nur von einer Minderheit als sehr bis eher nützlich eingestuft. Somit werden soziale Medien im Vergleich zur letzten Befragung im Jahr 2011 zwar als wichtiger eingestuft, vom Nutzen sind die Firmenvertreter jedoch noch nicht ganz überzeugt.

(ma)

Zum Abschlussbericht der Studie (PDF, 1,1 MB)

Stichwörter: Social Media, Neuer Personalausweis, SuisseID, gfs bern