



Nutzenbewertung von EasyGov.swiss und KMU-Portal

Universität St.Gallen, IMP-HSG

August 2026



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement für
Wirtschaft, Bildung und Forschung WBF
Staatssekretariat für Wirtschaft SECO

IMPRESSUM

Auftraggeber

Staatssekretariat für Wirtschaft SECO, Direktion für Standortförderung, Ressort E-Government für KMU

Autoren

Dr. Kristina Zumbusch, Dr. Roland Scherer (Forschungszentrum Regionalwissenschaften)
Unter Mitarbeit von: Prof. Dr. Ali Asker Gündüz, Sebastian Fronwein (Smart Government Lab)
Institut für Systemisches Management und Public Governance (IMP-HSG)
Universität St.Gallen
Dufourstrasse 40a, CH - 9000 St.Gallen
Tel.: +41 71 224 2525
www.imp.unisg.ch

Begleitgruppe SECO

Reto Fahrni, Leiter E-Government für KMU
Markus Pfister, Leiter Querschnittsleistungen, E-Government für KMU
Diobe Wyss, Leiter MarKom, E-Government für KMU

© IMP-HSG und SECO

Titelbild: Foto von Kaitlyn Baker auf Unsplash

Executive Summary

Das KMU Portal und EasyGov.swiss (kurz EasyGov) sind die beiden zentralen E-Government-Angebote des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO), Ressort E-Government, zur Unterstützung kleiner und mittlerer Unternehmen in der Schweiz. Während das KMU Portal primär als Informationsplattform dient, ermöglicht EasyGov die digitale Abwicklung ausgewählter administrativer Verfahren. Die vorliegende Studie untersucht den Nutzen beider Angebote für Unternehmen. Sie ist dabei nicht als umfassende Evaluation angelegt, sondern als periodische Nutzenbewertung. Nutzen wird in der Studie als wahrgenommene Zufriedenheit der Zielgruppen sowie als direkt zurechenbare ökonomische und qualitative Wirkung verstanden.

Nutzenbewertung KMU Portal

Das KMU Portal besteht seit 2001 und hat sich zu einer **breit angelegten Informationsplattform** für Schweizer Unternehmen entwickelt. Es stellt Informationen zu aktuellen wirtschaftlichen Entwicklungen, zu praktischen unternehmerischen Themen und Trends sowie zur KMU-Politik bereit. Ergänzt wird das Angebot durch Übersichten zu Online-Diensten, Kontaktinformationen relevanter Stellen und einen Newsletter. Damit erfüllt das Portal eine klassische Orientierungs- und Informationsfunktion im Umfeld unternehmerischer Administration und Standortfragen.

Für das Jahr 2025 weist die Webstatistik **mehr als zwei Millionen Besuche** aus. Im Monatsdurchschnitt entspricht dies rund 170'000 Besuchen. Rund 74 Prozent der monatlichen Zugriffe stammen aus der Schweiz. Die übrigen Zugriffe verteilen sich auf zahlreiche weitere Länder, was darauf hindeutet, dass das Portal neben seinem Mehrwert für die Schweizer KMU auch zur internationalen Sichtbarkeit des Wirtschaftsstandorts und der Rahmenbedingungen der Schweizer KMU beiträgt. Auch der Newsletter des KMU Portals stellt einen relevanten Verbreitungskanal dar. Ende 2025 verfügte er über rund **43'500 Abonnentinnen und Abonnenten**. Die Öffnungs- und Klickraten deuten darauf hin, dass interessierte und aktive Zielgruppen erreicht werden.

Fast 78 Prozent der Besucher gelangen über **Suchmaschinen** auf das Portal, nur 18 Prozent über Direktzugriffe. Das spricht dafür, dass das Portal häufig als themenspezifische Informationsquelle in konkreten Suchsituationen aufgerufen wird und weniger als regelmässig direkt angesteuerte Plattform. Im Durchschnitt werden knapp zwei Seiten pro Besuch aufgerufen, bei einer Verweildauer von rund eineinhalb Minuten. Mehr als die Hälfte der Nutzenden greift zudem nur sporadisch auf das Angebot zu, etwa monatlich oder noch seltener.

Hinsichtlich der Zufriedenheit liegen nur Annäherungswerte vor. Über mehrere Befragungen hinweg geben jedoch jeweils mehr als drei Viertel der Nutzerinnen und Nutzer an, mit dem Angebot tendenziell zufrieden zu sein. Besonders positiv beurteilt werden die **Aktualität und die Qualität der Inhalte**. Insgesamt deutet dies darauf hin, dass das KMU Portal vor allem als verlässliche, gut auffindbare und inhaltlich nützliche Informationsquelle wahrgenommen wird. Sein Nutzen liegt weniger in intensiver, wiederkehrender Nutzung als vielmehr in der punktuellen Bereitstellung relevanter Informationen in konkreten Bedarfssituationen.

Nutzenbewertung EasyGov

EasyGov wurde im November 2017 als Nachfolgeangebot von StartBiz lanciert und seither schrittweise ausgebaut. Mit Release 1.14 können **59 verschiedene Behördendienstleistungen** digital über die Plattform abgewickelt werden. Voraussetzung dafür ist eine Registrierung über die Identitäts- und Zugriffsverwaltung des Bundes (eIAM), wodurch EasyGov teilweise von der Funktionalität externer Prozesse abhängig ist. Die Nutzung von EasyGov hat in den letzten Jahren deutlich zugenommen. Bis Ende September 2025 haben sich **insgesamt 145'452 Unternehmen registriert**, wobei bereits gelöschte Unternehmen nicht mitgezählt sind. Aktuell kommen monatlich gut 4'000 neue Registrierungen hinzu. Von den registrierten Unternehmen sind **80'683 aktive Nutzende**, das heisst, sie haben mindestens einen Dienst erfolgreich über EasyGov abgeschlossen. Damit liegt der Aktivierungsgrad bei rund 55 Prozent und ist gegenüber früheren Nutzenbewertungen deutlich gestiegen.

Die **Zusammensetzung der Nutzenden** von EasyGov ist zuletzt heterogener geworden. Durch die neuen Dienste, insbesondere Bewilligungen für Entsendungen und grenzüberschreitende Dienstleistungserbringungen, müssen auch Organisationen aus dem Ausland sowie Privatpersonen EasyGov nutzen. Von den nicht ganz 53'000 aktiven EasyGov-Nutzenden aus der Schweiz, die mindestens einen Dienst abgeschlossen haben, kommt fast ein Viertel aus dem Kanton Zürich. Weitere elf Prozent sind aus dem Kanton Bern. Nutzende aus den weiteren Kantonen machen jeweils nur einige Prozent aus. EasyGov erreicht dabei seine ursprüngliche Zielgruppe in hohem Mass: Gemäss Umfragedaten zählen fast 90 Prozent der EasyGov aktiv nutzenden Unternehmen zu den Schweizer Kleinst-, Klein- und Mittelunternehmen.

Bis Ende September 2025 wurden über EasyGov insgesamt **mehr als 490'000 Dienstleistungen** abgeschlossen. Die grösste Bedeutung kommt inzwischen den Meldeverfahren für kurzfristige Erwerbstätigkeit zu, die mit knapp 300'000 Vorgängen rund 60 Prozent aller abgeschlossenen Dienste ausmachen. Es folgen Dienstleistungen rund um Betreibungen mit fast 83'000 Fällen sowie Meldungen und Bewilligungen für ausländische Arbeitskräfte mit rund 38'000 Fällen. Gleichzeitig zeigt sich, dass EasyGov nicht nur für einzelne Transaktionen eingesetzt wird, sondern in bestimmten Bereichen auch wiederholt verwendet wird. Der One-Stop-Shop-Ansatz ist damit sichtbar, auch wenn sein Potenzial noch nicht vollständig ausgeschöpft ist.

Die direkt auf der Plattform erhobenen Bewertungen weisen auf eine insgesamt **hohe Zufriedenheit** hin. Seit April 2019 bis Ende 2025 wurden rund 81'000 Sternbewertungen abgegeben; 80 Prozent davon fallen in die Kategorien zufrieden bis sehr zufrieden. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass EasyGov von einem grossen Teil der Nutzenden als funktional und nützlich wahrgenommen wird. Als zentrale Stärken werden insbesondere die Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit, die Neutralität des Angebots, der Zugang über einen einzigen Account sowie die Breite des Dienstleistungsangebots genannt. Allerdings variiert die Zufriedenheit je nach Dienst. Tendenziell werden länger etablierte und stärker standardisierbare Prozesse besser bewertet als neu integrierte oder komplexere Verfahren. Dies verweist zum einen auf typische Anpassungs- und Gewöhnungseffekte nach Systemumstellungen, zum anderen auf Unterschiede in der Prozesskomplexität und in den individuellen Anforderungen der Nutzenden.

Als konkrete Wirkungen der Nutzung nennen die Befragten vor allem **Zeitersparnisse**, auch Kosteneinsparungen, sowie qualitative Verbesserungen durch eine stärker angeleitete und damit tendenziell fehlerärmere Prozessabwicklung. Neben dem qualitativen Nutzen zeigt sich auch ein messbarer ökonomischer Mehrwert. Im Median spart ein Unternehmen pro über EasyGov abgewickelmtem Dienst rund eine

Stunde Arbeitszeit und etwa 125 Franken an externen Kosten. Daraus ergibt sich ein medianer Gesamtnutzen von **rund 190 Franken pro Dienst**. Auf aggregierter Ebene weist EasyGov damit einen substantiellen gesamtwirtschaftlichen Nutzen auf. Für den Zeitraum ab September 2021 ergibt sich unter den getroffenen Annahmen ein Nutzen von 19.8 Millionen Franken. Davon entfällt gut ein Drittel auf eingesparte Arbeitszeit und zwei Drittel auf vermiedene Zusatzkosten. Rechnet man den Nutzen von EasyGov bis September 2021 (Nutzenbewertung 2021) in Höhe von 27.1 Millionen Franken hinzu, beläuft sich der von EasyGov generierte Mehrwert seit seinem Start im November 2017 auf **rund 46.9 Millionen Franken**. Diese Grössenordnung unterstreicht die wirtschaftliche Relevanz des Angebots, auch wenn sie auf modellhaften Annahmen sowie auf Selbstauskünften der Nutzenden basiert und daher als plausibilisierte Annäherung zu interpretieren ist.

Schlussfolgerungen

Insgesamt zeigen die Analysen ein konsistentes Bild: KMU Portal und EasyGov sind gut etablierte, komplementäre Instrumente des E-Governments zur **Entlastung der Schweizer KMU**. Das KMU Portal erfüllt vor allem eine breit zugängliche Informations- und Orientierungsfunktion mit solider Reichweite und guter Sichtbarkeit. EasyGov generiert darüber hinaus einen klar erkennbaren operativen Mehrwert durch die digitale Abwicklung administrativer Prozesse, verbunden mit hoher Zufriedenheit sowie messbaren zeitlichen und finanziellen Entlastungen. Gleichzeitig erhöhen die fortschreitende Digitalisierung, heterogenere Nutzergruppen und zunehmende Systemkomplexität die Anforderungen an beide Angebote.

Inhalt

1. Einleitung, Hintergrund und Zielsetzung	1
2. Zugrundeliegendes Nutzenverständnis und Methodik	2
2.1 Notwendige Abgrenzungen für die Nutzenerfassung	2
2.2 Verwendetes Nutzenmodell und methodisches Vorgehen	3
3. Zur Nutzenbewertung des KMU Portals	8
3.1 Die Angebote des KMU Portals	8
3.2 Die Nutzung des KMU Portals durch die Unternehmen	10
3.2.1 Zu den Nutzern des Portals	10
3.2.2 Wie die Unternehmen das KMU Portal nutzen	12
3.2.3 Annäherung an die Zufriedenheit der Nutzer des KMU Portals	13
4. Zur Nutzenbewertung von EasyGov.swiss	15
4.1 Die angebotenen Dienste von EasyGov	15
4.2 Die Nutzung von EasyGov durch die Unternehmen	19
4.2.1 Zu den Nutzern des Online-Schalters	19
4.2.2 Genutzte Dienste von EasyGov	25
4.3 Zufriedenheit und wahrgenommener Mehrwert von EasyGov	29
4.3.1 Zufriedenheit der EasyGov Nutzer	30
4.3.2 Qualitative Bewertung des Angebots im Detail	32
4.3.3 Wahrgenommene Vorteile des Online Schalters EasyGov	33
4.3.4 Kritische Rückmeldungen und wahrgenommene Nachteile von EasyGov	35
4.3.1 Konkreter Nutzen von EasyGov für den einzelnen Betrieb	36
4.4 Zum quantitativen, monetarisierten Nutzen des Online-Schalters	38
4.4.1 Veränderung des administrativen Aufwands für den einzelnen Betrieb	38
4.4.2 Konkrete Veränderung des Aufwands in Arbeitsstunden und Franken	40
4.4.3 Quantifizierter Nutzen durch EasyGov	44
5. Schlussfolgerungen	48
5.1 Schlussfolgerungen zur Nutzenbewertung von KMU-Portal und EasyGov	48
5.2 Ausblick und Reflexionen zu zukünftigen Nutzenbewertungen	50
Literaturverzeichnis	53

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Ausbau von EasyGov und Übersicht seiner bisher durchgeführten Nutzenbewertungen	2
Abbildung 2: Nutzenmodell für die quantitative Nutzenbewertung von EasyGov	5
Abbildung 3: Repräsentativität der Umfrage nach kantonaler Herkunft	6
Abbildung 4: Repräsentativität der Umfrage nach Rechtsform der Teilnehmenden	7
Abbildung 5: Eindeutige Besucher (Tagessumme) des KMU Portals im Jahr 2025	10
Abbildung 6: Newsletter-Abonnenten des KMU-Portals	12
Abbildung 7: Registrierungen auf EasyGov seit Anfang 2023	20
Abbildung 8: Durchdringung der Kantone in Bezug auf EasyGov Registrierungen	23
Abbildung 9: Rechtsformen der aktiven EasyGov-Nutzer	24
Abbildung 10: Unternehmensgrösse der aktiven EasyGov-Nutzer	24
Abbildung 11: Wie wurden Sie auf EasyGov aufmerksam?	25
Abbildung 12: Über EasyGov abgeschlossene Dienste bis Ende September 2025	26
Abbildung 13: Unterschiedliche Nutzer pro Aufgabenbereich von EasyGov	27
Abbildung 14: Abgeschlossene Dienste nach exemplarischen Rechtsformen	29
Abbildung 15: Direkte Prozessbewertung mit 1 bis 5-Sternen auf EasyGov	30
Abbildung 16: Sternenbewertung nach abgeschlossenen Prozessen	31
Abbildung 17: Bewertung des EasyGov-Angebots	33
Abbildung 18: Zentrale Vorteile des Online-Schalters EasyGov	34
Abbildung 19: Weitere Vorteile des Online-Schalters EasyGov	34
Abbildung 20: Nachteile des Online-Schalters EasyGov	35
Abbildung 21: Konkreter Nutzen beim Abschliessen eines Dienstes über EasyGov	37
Abbildung 22: Veränderung des administrativen Aufwands durch EasyGov	38
Abbildung 23: Veränderung des administrativen Aufwands durch EasyGov	39
Abbildung 24: Genannte Reduktion von Arbeitsstunden durch EasyGov bei exemplarischen Diensten	40
Abbildung 25: Rückmeldungen zu den eingesparten Arbeitsstunden pro Dienst (in h)	41
Abbildung 26: Rückmeldungen zu den eingesparten Kosten pro Dienst (in CHF)	42
Abbildung 27: Rückmeldungen zu den zusätzlichen Arbeitsstunden pro Dienst (in h)	43
Abbildung 28: Rückmeldungen zu den zusätzlichen Arbeitsstunden pro Dienst (in h)	43
Abbildung 29: Veränderung des Nutzens im Vergleich zur Nutzenbewertung aus 2021	44
Abbildung 30: Quantifizierter und monetarisierter Nutzen von EasyGov seit September 2021	46

Abkürzungsverzeichnis

AT	Arbeitstag
AG	Aktiengesellschaft
AHV	Alters- und Hinterlassenenversicherung
AZ	Arbeitszeitgesuche
BFS	Bundesamt für Statistik
bspw.	beispielsweise
CSR	Corporate Social Responsibility
DB	Datenbank
DSGVO	Europäische Datenschutz-Grundverordnung
ebd.	ebenda
EF	Einzelfirma
elAM	Identitäts- und Zugriffsverwaltung des Bundes
EO	Erwerbsersatzordnung
ESTV	Eidgenössische Steuerverwaltung
F&E	Forschung und Entwicklung
G2B	Government-to-business-Lösungen
gem.	gemäss
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
h	Stunde
h/m	Stunden pro Monat
HR	Handelsregister
IGE	Eidgenössisches Institut für Geistiges Eigentum
IV	Invalidenversicherung
KAI	Kantonale Arbeitsinspektorate
KollGes	Kollektivgesellschaft (KIG)
KommGes	Kommanditgesellschaft
KMU	Kleine und Mittlere Unternehmen
M	Mittelwert
Md	Median
Mio	Millionen
MWST	Mehrwertsteuer
n	Stichprobenumfang, Anzahl der antwortenden Umfrageteilnehmer bei der jeweiligen Frage
RAV	Regionales Arbeitsvermittlungszentrum
SECO	Staatssekretariat für Wirtschaft
SERV	Schweizerische Exportrisikoversicherung
SHAB	Schweizerisches Handelsamtsblatt

Verzeichnisse

SUVA	Schweizerische Unfallversicherungsanstalt
u.a.	unter anderem
UEG	Unternehmensentlastungsgesetz
UID	einheitliche Unternehmens-Identifikationsnummer
UV	Unfallversicherung
ZEFIX	Zentraler Firmenindex der Schweiz

1. Einleitung, Hintergrund und Zielsetzung

Das Ressort KMU Politik des Staatssekretariats für Wirtschaft SECO hat über die vergangenen Jahre mit der Informationsplattform KMU Portal und dem Online Schalter EasyGov.swiss (nachfolgend EasyGov) seine E-Government-Angebote für Unternehmen deutlich ausgebaut. Diese sollen insbesondere die kleinen und mittleren Unternehmen der Schweiz bei ihren administrativen Aufgaben entlasten.

Das KMU Portal bietet den Unternehmen Informationen zu unterschiedlichen Themen und Fragen. Es wurde im Jahr 2001 gegründet, seine Angebote zu relevanten Informationen für Schweizer KMU wurden seitdem kontinuierlich erweitert. Über EasyGov.swiss können Unternehmen bestimmte administrative Aufgaben online abwickeln. Vormalig als StartBiz für digitale Unternehmensgründungen entwickelt, wurde das Angebot über die vergangenen zehn Jahre schrittweise ausgebaut. Heute bietet EasyGov Unternehmen die elektronische Abwicklung von über 60 unterschiedlichen Bewilligungs-, Antrags- und Meldeverfahren. Über die Funktionen zur Unternehmensgründung hinaus können verschiedene Dienste beim Handelsregister, in Bezug auf Betreibungsbegehren, Kontaktaufnahmen mit den Bürgerschaftsorganisationen, Suva Lohndeklarationen, Meldungen im Schweizerischen Handelsamtsblatt, Arbeitszeitgesuche, Markenmeldungen im Bereich der Schutzrechte, gewisse ausländerrechtliche Arbeitsbewilligungen oder Meldeverfahren für kurzfristige Erwerbstätigkeiten über EasyGov vorgenommen werden.

Der Ausbau von EasyGov entspricht den strategischen Zielen von «Digitale Verwaltung Schweiz» (DVS), wo EasyGov als eines der Umsetzungsziele im Umsetzungsplan 2024–2027 (www.digitale-verwaltungschweiz.ch/umsetzungsplan/uebersicht-umsetzungsplan-dvs) enthalten ist. Im Unternehmensentlastungsgesetz UEG sind weitere Bestimmungen für Ausbau und laufenden Betrieb von EasyGov enthalten. Der Bundesrat will mit dem UEG die Digitalisierung vorantreiben. Dabei soll EasyGov zukünftig die zentrale Plattform digitaler Behördenleistungen für Unternehmen sein. Mit Blick auf das UEG wurde 2023 eine Studie zur architektonischen und organisatorischen Neuausrichtung von EasyGov initiiert. Für die zweite Jahreshälfte 2026 ist nun die Realisierung von EasyGov 2.0 geplant, in der zweiten Jahreshälfte 2027 wird voraussichtlich die Einführung erfolgen. Nachdem EasyGov über die vergangenen Jahre von einer kleinen Lösung für Unternehmensgründungen stark angewachsen ist, soll der Fokus von EasyGov 2.0 neben der Plattformfunktion sowohl auf der Vereinfachung und Kundenorientierung als auch auf der Einbindung der jeweiligen Partnerbehörden liegen.

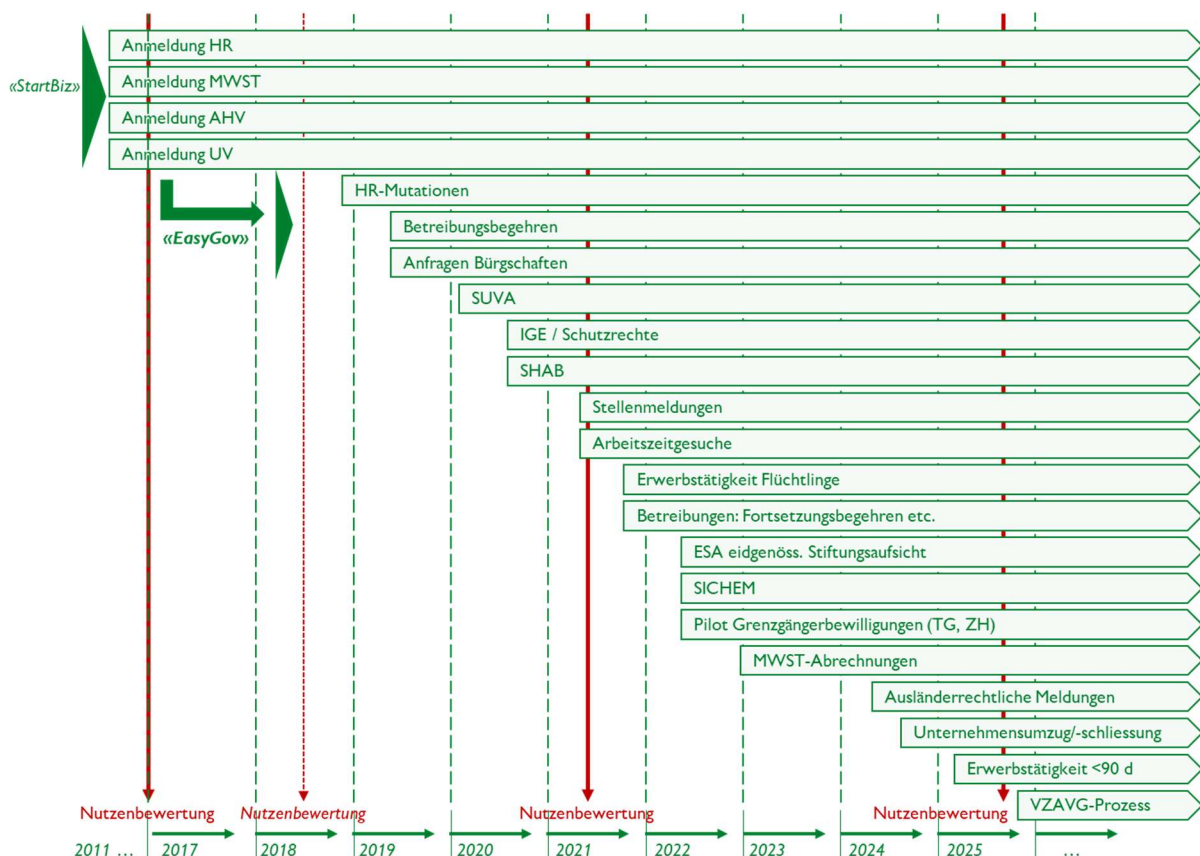
Für das SECO ist von zentralem Interesse, welchen Nutzen KMU Portal und EasyGov für die Unternehmen generieren. Über die vergangenen Jahre wurden regelmässig Nutzenbewertungen der beiden Angebote durchgeführt. Dabei stand der quantifizierbare, monetäre Nutzen im Vordergrund. Das Institut für Systemisches Management und Public Governance (IMP-HSG) entwickelte im Jahr 2016 für StartBiz ein Nutzenmodell sowie eine Messmethode und konzipierte beide so, dass sie auch bei einem erweiterten E-Government Angebot des SECO angewandt werden und eine Nutzenentwicklung aufzeigen konnten.

Vor diesem Hintergrund wird im Rahmen der vorliegenden dritten Nutzenbewertung sowohl der Nutzen von EasyGov, unter Berücksichtigung seines aktuellen Angebotsportfolios und der in den vergangenen Jahren deutlich gestiegenen Nutzerzahl, als auch der Nutzen des KMU-Portals in seiner aktuellen Ausgestaltung bewertet. Damit sollen Aussagen zum Mehrwert dieser beiden E-Government Angebote für die Schweizer Unternehmen getroffen werden. Zu den quantitativen Analysen kommt die Betrachtung qualitativer Nutzenaspekte hinzu. Die Nutzenbewertung soll die SECO-internen Strategieprozesse unterstützen und den Nutzen nach aussen an Politik, Verwaltung aber auch an interessierte Bürgerinnen und Bürger kommunizierbar machen.

2. Zugrundeliegendes Nutzenverständnis und Methodik

Für EasyGov wurde eine erste Nutzenbewertung im Jahr 2016, damals noch unter der Bezeichnung «StartBiz» (Betrachtungszeitraum 2011-2017), eine zweite als Hochrechnung zum relativ neuen EasyGov-Angebot (Betrachtungszeitraum 11/2017-06/2018) und eine dritte Nutzenbewertung zum ausgebauten Angebot von EasyGov.swiss (Betrachtungszeitraum 11/2017-08/2021) durchgeführt. Das KMU Portal wurde erstmals im Jahr 2018 im Hinblick auf seinen Nutzen bewertet. Im Jahr 2022 erfolgte eine kurze Bewertung auf Basis einer Zufriedenheitsumfrage unter seinen Nutzern.

Abbildung 1: Ausbau von EasyGov und Übersicht seiner bisher durchgeführten Nutzenbewertungen



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG, 2022.

2.1 Notwendige Abgrenzungen für die Nutzenerfassung

Die Analysen sind dabei nicht als umfassende Evaluationen zu verstehen, sondern Teil einer periodischen, fokussierten Nutzenbewertung. Die Erfassung des quantifizierbaren und monetären Nutzens bei den Nutzern der E-Government Angebot stand dabei immer im Vordergrund. Die bisherigen Nutzenbewertungen konzentrierten sich, gemäss Vorgaben des SECO, auf folgende Fragestellungen, Abgrenzungen und Zielsetzung:

- **Ausschliesslich nicht-öffentlicher Bereich von EasyGov:** Die Nutzenbewertung von EasyGov bezieht sich ausschliesslich auf den nicht-öffentlichen Bereich, für den sich die Nutzer registrieren und identifizieren müssen. Der öffentliche Bereich, über den zuletzt Unterstützungsmassnahmen des Bundes im Zusammenhang mit der Covid-19 Pandemie liefen, wurde und wird in der Nutzenbewertung nicht berücksichtigt. Dabei handelt es sich um temporäre Angebote, für die keine umfassende Identifizierung notwendig ist. Zudem stehen dabei finanzielle Hilfen für die Unternehmen im Vordergrund und nicht die Abwicklung laufender administrativer Aufgaben der Unternehmen selbst. Das Angebot ist somit nicht vergleichbar.
- **Nutzen bei den Zielgruppen, d.h. bei den Schweizer Unternehmen:** Bei den Nutzenbewertung lag und liegt der Fokus gemäss Auftrag auf dem durch EasyGov und das KMU-Portal generierten Nutzen für die Zielgruppe der Schweizer Unternehmen. Die administrative Entlastung der Unternehmen stand im Vordergrund, verwaltungsinterne Effizienzgewinne hingegen wurden nicht erfasst.
- **Qualitative und quantitative Nutzenbewertung:** Die Nutzenbewertung betrachtet zum einen den qualitativen Mehrwert für die Unternehmen, wie den Nutzen von papierlosen Prozessen, 24/7-Zugänglichkeit und anderem mehr. Dieser qualitative Nutzen und die damit verbundene Zufriedenheit der Nutzer sind meist – sofern die Nutzung freiwillig erfolgt und nicht formal vorgegeben ist – die Voraussetzung für eine weitere Nutzung und zeigen, dass die Unternehmen einen Mehrwert aus dem Angebot ziehen. Parallel werden die beiden quantitativen Nutzengrößen, Zeit- und Kosteneinsparungen, im Sinne von Effizienzgewinnen der Unternehmen erfasst und berechnet.
- **Konzentration auf den direkten und kurzfristig auftretenden Nutzen:** Mit dem Fokus auf die aktuelle Zufriedenheit und den quantifizierbaren, monetären Nutzen ist eine Konzentration auf den direkt auftretenden Nutzen verbunden. Der langfristige Impact bei den Nutzern, der durch das Angebot eventuell mitbeeinflusst wird (beispielsweise Beitrag zur Steigerung der Gründungsrate, gesteigerte Attraktivität des Unternehmensstandortes Schweiz etc.), wurde auftragsgemäss nicht erfasst und betrachtet.

2.2 Verwendetes Nutzenmodell und methodisches Vorgehen

Die Nutzenbewertung betrachtet den Nutzen der beiden E-Government Angebote bei den Unternehmen. Sie stützt sich dafür primär auf die jährlichen Monitorings sowie Rückmeldungen der Nutzer. Gleichzeitig ergänzt sie die vorliegenden Informationen durch eigene Empirie und Interaktion, insbesondere durch eine Auswertung der Nutzer- und Nutzungsdaten sowie eine eigene Befragung der Nutzenden.

Die beiden E-Government Angebote des SECO stützen sich auf zwei Pfeiler: auf ein breites, niederschwellig zugängliches Informationsangebot im Rahmen des KMU Portals einerseits und auf die Möglichkeit zur digitalen Abwicklung administrativer Aufgaben im Rahmen von EasyGov andererseits. Die Nutzenbewertung muss diese zwei Pfeiler separat betrachten, um die spezifischen Nutzenmodelle und -prozesse berücksichtigen zu können. Die unterschiedlichen Angebote erfordern unterschiedliche Analysen.

KMU Portal

Der Nutzen des KMU Portals wurde zuletzt für das Jahr 2018 bewertet. Davor fand im Jahr 2009 eine Evaluierung statt (Summermatter et al. 2009). Im Jahr 2022 war eine kurze Reflexion des Angebots auf Basis einer Zufriedenheitsumfrage unter den Nutzern durchgeführt worden.

Die Erfahrungen der vergangenen Bewertungen zeigten, dass direkte Rückmeldungen der Nutzer des Portals meist verhalten sind. Auf der Suche nach Informationen wird auf das Portal zugegriffen, die Bereitschaft zur Reflexion des Portals und infolgedessen zu einer Weiterentwicklung beizutragen ist jedoch begrenzt. Diese Erfahrung wurde im Zuge der aktuellen Nutzenbewertung neuerlich gemacht. Um direkte Erfahrungswerte der Nutzer für die Bewertung und Weiterentwicklung des Portals in Wert zu setzen, wurde eine Online-Umfrage auf Deutsch, Französisch und Englisch aufgesetzt. Eine Einladung, an der Umfrage teilzunehmen, wurde im Rahmen des KMU-Newsletters formuliert. Auch auf dem KMU Portal wurde auf die Umfrage hingewiesen und der entsprechende Link platziert.

In Summe nahmen nur 80 Nutzer des KMU Portals an der Umfrage teil, die Umfrage wurde auch nicht geöffnet. Es war somit kein Interesse und keine Bereitschaft zu einer Mitwirkung gegeben. Die Umfrage ist nicht repräsentativ und fließt in Folge nur punktuell als Informationsinput ein. Ergänzend wird auf die Umfrage aus dem Jahr 2022 zurückgegriffen, die allerdings ebenfalls keinen ausreichend repräsentativen Rücklauf aufweisen kann.

Die Nutzenbewertung muss somit auf vorliegenden Informationen zu Nutzenden und zum Nutzungsverhalten aufbauen. Insbesondere die Webstatistik bietet wichtige Informationen zur Art und Intensität der Nutzung des Portals. Auch die Abonnentenzahlen zum Newsletter wurden analysiert. Berechnungen zum quantitativen Nutzen wurden für das KMU Portal nicht durchgeführt. Als Informationsportal verfolgt es nicht die explizite Zielsetzung, bei den Unternehmen monetäre Nutzeneffekte auszulösen.

EasyGov

Generell stehen bei Government-to-Business-Lösungen (G2B) meist (i) der Effizienzgewinn und (ii) die (Kunden-)Zufriedenheit bei den Unternehmen als Zielgruppe im Vordergrund. Beide lassen sich grundsätzlich gut kausal zuordnen und können zudem standardisiert über einen längeren Zeitraum erfasst und in ihrer Entwicklung beobachtet werden.

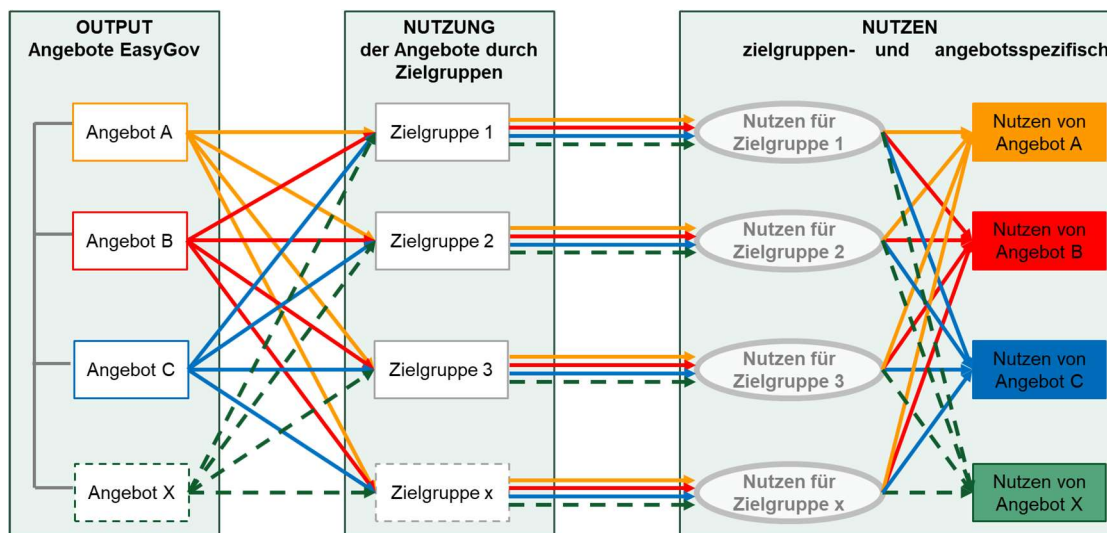
- (i) Die Kundenzufriedenheit spiegelt wider, ob die Bedürfnisse der Zielgruppe mit dem Angebot abgedeckt werden können und ob die Angebote damit von ihren Nutzern als Mehrwert eingestuft werden.
- (ii) Als Effizienzgewinn wird vorwiegend die reduzierte administrative Belastung eingestuft, die als veränderter Zeit- und Kostenaufwand der Unternehmen durch die spezifische E-Government-Leistung erfasst werden kann.

Der Fokus liegt bei beiden Nutzengrößen klar auf dem identifizier- und kausal den E-Government Angeboten zuordenbaren Nutzen bei den Zielgruppen, bei den Schweizer Unternehmen.

In Bezug auf EasyGov wird als Nutzen somit die bei den Zielgruppen direkt auftretende (ökonomische) Wirkung definiert, die kausal auf die Angebote des Online-Schalters zurückzuführen ist. Hierfür orientieren wir uns weiterhin am Modell der Wirkungsketten, wie es auch den vergangenen Nutzenbewertungen zugrunde lag. Wirkungsketten bieten eine gute Heuristik, um transparent und nah an jenem

generierten Nutzen zu bleiben, der auch tatsächlich auf die genutzten Angebote von EasyGov zurückzuführen ist. Die folgende Abbildung zeigt den für die vorliegende Nutzenbewertung von EasyGov fokussierten Abschnitt des Wirkungsketten-Modells. Das Nutzenmodell legt den Betrachtungsfokus auf die drei Teilelementen der Wirkungsketten (i) auf den Output, das heisst das konkrete Angebot von EasyGov, (ii) die Nutzung durch die jeweiligen Zielgruppen und (iii) auf den daraus entstehenden Nutzen bei diesen Zielgruppen (siehe Abbildung 2). Gleichzeitig wird der Fokus verstärkt auf qualitative Nutzengrößen und insbesondere auf die Zufriedenheit gelegt.

Abbildung 2: Nutzenmodell für die quantitative Nutzenbewertung von EasyGov



Quelle: Eigene Darstellung, IMP-HSG 2018 auf Basis von Zumbusch et al. 2016.

Um diese drei Ebenen des Nutzenmodells abbilden zu können, wurde für die Nutzenbewertung von EasyGov eine Triangulation von folgenden empirischen Methoden vorgenommen:

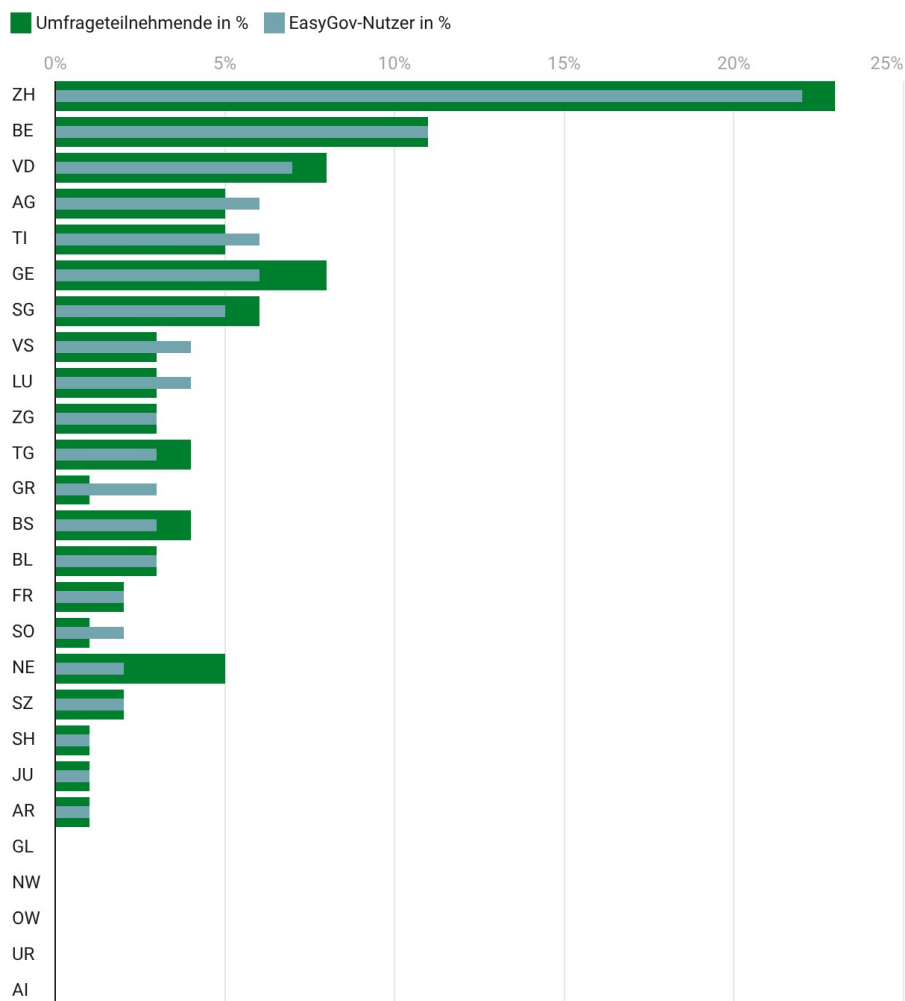
- (i) Zunächst wurden die vorliegenden Daten zu den Nutzern- und zur Nutzung von EasyGov – unter Berücksichtigung der datenschutzrechtlichen Bedingungen – ausgewertet. Dies ermöglichte ein fundiertes Bild zu den Fragen, wer EasyGov aktiv nutzt, und für welche Dienste bzw. wie intensiv EasyGov genutzt wird? Der Datenschnitt wurde zum 30. September 2025 vorgenommen.
- (ii) Um konkrete Rückmeldungen zur Nutzung einzuholen, wurde ergänzend eine Befragung der Nutzer durchgeführt: Die Online-Umfrage lief vom 6. Oktober 2025 bis zum 30. November 2025 auf Deutsch, Englisch und Französisch über den Softwareanbieter Qualtrics, für den die Universität St.Gallen eine Lizenz besitzt. Die Einladung erfolgte über einen entsprechenden Link auf der Plattform. Die Umfrage erzielte 743 Teilnehmende (deutsche Version), 245 Teilnahmen (französische Version) und 171 Teilnahmen (englische Version), somit in Summe 1159 Teilnehmende.

Allerdings liegen die Zahlen der konkreten Antworten pro Frage (n) teils deutlich darunter, oftmals bei weniger als der Hälfte. Viele haben die Umfrage nicht abgebrochen, sondern gezielt offene Antwortmöglichkeiten genutzt, um Aussagen zu tätigen, auf konkrete Probleme hinzuweisen oder Fragen zu stellen. Einige haben den Umfragelink aktiviert, bevor sie einen Dienst über EasyGov komplett abwickeln konnten. Die Umfrageantworten sind teils geprägt von den zuletzt integrierten Diensten. Der Wechsel von Vorgängerapplikationen zu

- EasyGov (bspw. Anmeldung kurzfristiger Erwerbstätigkeit <90 Tage) ist mit Umgewöhnungseffekten und Stolpersteinen hinsichtlich einer passenden Usability verbunden
- (iii) Ergänzend flossen auch die Ergebnisse der laufenden, kurzen Zufriedenheitsumfrage der EasyGov-Nutzer ein. Diese kann nach jedem abgeschlossenen Dienst ausgefüllt werden. Mittlerweile liegen hierdurch 1212 Rückmeldungen von EasyGov-Nutzern, sowohl der deutschsprachigen als auch der französischsprachigen Version, vor. Vertiefend wurden einzelne Gespräche geführt, um sowohl erste Ergebnisse als auch dienstspezifische Bedingungen einordnen zu können (Liste der Gesprächspartner im Anhang).

Abbildung 3: Repräsentativität der Umfrage nach kantonaler Herkunft

Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach ihrer kantonalen Herkunft im Vergleich zur kantonalen Verteilung der EasyGov-Nutzer, jeweils in Prozent der Gesamtanzahl.



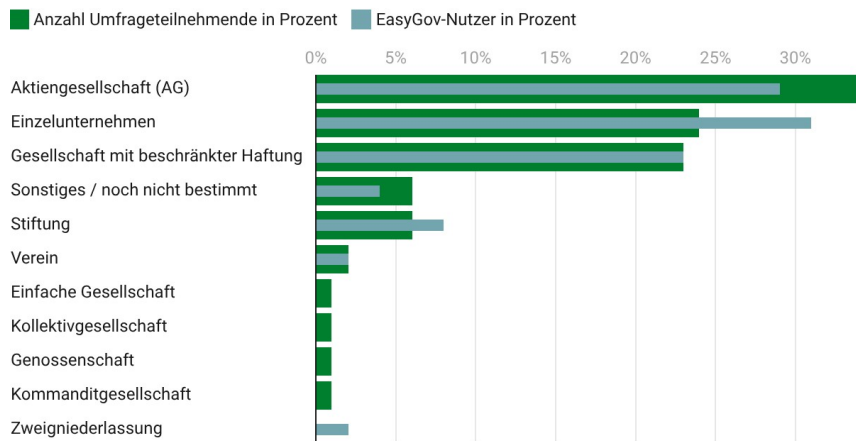
Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG 2025.

Die Umfrageteilnehmenden gelten in Bezug auf ihre kantonale Herkunft als repräsentativ. Ihre Verteilung entspricht weitgehend der Verteilung der EasyGov-Nutzer. Die Differenzen bewegen sich im Bereich einzelner Prozentpunkte. Unternehmen aus dem Kanton Zürich, aus dem Kanton Neuchâtel und dem Kanton Genf waren etwas überrepräsentiert. Hingegen waren Unternehmen aus den Kantonen

Graubünden und Solothurn tendenziell etwas unterproportional vertreten. Aber insgesamt sind die Verhältnisse sehr entsprechend.

Abbildung 4: Repräsentativität der Umfrage nach Rechtsform der Teilnehmenden

Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach ihren Rechtsformen im Vergleich zur Verteilung der EasyGov-Nutzer, jeweils in Prozent der Gesamtanzahl.



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG 2025.

Betrachtet man die Repräsentativität der Umfrage nach der Rechtsform der teilnehmenden Unternehmen, zeigen sich etwas grössere Differenzen. Zwischen den Aktiengesellschaften und den Einzelunternehmen sind die Anteile um etwa fünf Prozentpunkte verschoben. **Aktiengesellschaften sind in der Umfrage stärker vertreten als bei den tatsächlichen EasyGov-Nutzern.** Das muss bei der Interpretation berücksichtigt werden, ist aber für die Repräsentativität noch gut vertretbar. Alle anderen Anteile sind weitgehend entsprechend.

Die vorliegende Nutzenbewertung analysiert zunächst das KMU-Portal als Informationsangebot (siehe Kapitel 3) und anschliessend den Online-Schalter EasyGov (Kapitel 4). Dabei folgt sie dem zugrundeliegenden Nutzenmodell: nach einer Darstellung des Angebots, wird auf die Nutzung durch die Schweizer Unternehmen eingegangen. Zuletzt wird der daraus resultierende Nutzen für die Unternehmen im Sinne direkter und kausal zuordenbarer Wirkungen von EasyGov berechnet. Kapitel 5 führt die Nutzenbewertungen der beiden Angebote zusammen, zieht entsprechende Schlussfolgerungen und leitet Empfehlungen ab.

3. Zur Nutzenbewertung des KMU Portals

Im folgenden Kapitel liegt der Fokus ausschliesslich auf dem KMU Portal, also dem Informationsangebot. Die Analysen folgen dem skizzierten Nutzenmodell, legen zuerst die Angebote des KMU Portals dar. Anschliessend wird analysiert, wer diese Angebote wie nutzt (Nutzung). Zuletzt folgt die Auseinandersetzung mit dem Nutzen, den das KMU Portal für seine Nutzer generiert.

3.1 Die Angebote des KMU Portals

Mit dem KMU Portal betreibt das SECO, Ressort E-Government, seit 2001 eine umfassende Informationsplattform für die Schweizer Unternehmen. Das Ressort E-Government ist Teil der Direktion für Standortförderung des SECO. Als Kompetenzzentrum für Fragen im Zusammenhang mit kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) besteht seine Aufgabe in der Förderung moderner E-Government-Lösungen für KMU, um administrative Prozesse zu vereinfachen und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu stärken. Neben dem KMU Portal liegt auch EasyGov in der Verantwortung des Ressorts.

Das Angebot des KMU Portals wurde über die Jahre kontinuierlich ausgebaut. So werden gegenwärtig unter 'www.kmu.admin.ch' eine grosse Bandbreite an Informationen und auch Werkzeuge zur Verfügung gestellt. Im Prinzip umfasst das KMU Portal (i) Informationen zu aktuellen Geschehnissen und konjunkturellen Entwicklungen, (ii) praktisches Wissen zu verschiedenen Themen und Trends sowie (iii) Informationen zur aktuellen KMU Politik. Übersichten zu aktuellen Online-Diensten, zu Koordinaten relevanter Stellen und ein regelmässiger Newsletter runden das Angebot ab. Im Folgenden werden die einzelnen Angebote des KMU Portals kurz dargestellt.

Informationen zu aktuellen Geschehnissen, Veranstaltungskalender

In dieser Rubrik werden aktuelle Informationen aufbereitet und für die Schweizer KMU zugänglich gemacht. Dabei werden wöchentlich relevante Themen aufgegriffen. So gibt es beispielsweise Neuigkeiten zur aktuellen Konjunkturentwicklung, neue Studien rund um das Leben der KMU in der Schweiz und Nachrichten, die für den Firmenalltag von Nutzen sind. Regelmässig erscheint ein neues Interview mit Experten oder Führungspersonen. Und jeden Monat wird ein so genanntes Monatsthema speziell vertieft. Die jeweils aktuellen Artikel stehen auch auf der Startseite des KMU-Portals.

Dort finden sich auch Hinweise auf aktuell anstehende Veranstaltungen. Im Rahmen des Veranstaltungskalenders wird auf neue Angebote Dritter hingewiesen, die für Jungunternehmer, Kader, Inhaber und Entscheidungsträger in KMU von Interesse sein können. Zudem werden im Sinne einer «Radarfunktion» die wichtigsten relevanten Neuerungen in den rechtlichen Grundlagen und Gesetzesänderungen dargestellt, um den Schweizer KMU eine frühzeitige Auseinandersetzung mit potenziellen Auswirkungen der jeweiligen Veränderungen zu ermöglichen (laufende Regulierungsprojekte, Gesetzesänderungen etc.).

Praktisches Wissen, KMU-Politik

Das KMU Portal bietet viele Informationen zu so genanntem Grundlagenwissen. Im Rahmen seines Angebots «Praktisches Wissen» werden ausführliche Informationen, Daten und Fakten, Praxistipps, Checklisten und Links zu den folgenden Themenblöcken angeboten:

- KMU gründen: Informationen zu Rechtsformen, Versicherungen, Marktanalysen, Businessplänen, etc.;
- KMU betreiben: Informationen zu Marketing, geistigem Eigentum, Innovation, Zertifizierungen, CSR, E-Commerce etc.;
- Nachfolge/Betriebseinstellung: Häufigste Arten der Übertragung, Methoden zur Unternehmensbewertung und Bestimmung des Kaufpreises. Vorgehen bei der Liquidation einer Unternehmung;
- Finanzielles: Informationen zu Buchhaltung und Revision, zu Finanzierung, Steuern und Risikomanagement;
- Import/Export: Informationen in Bezug auf Administration und Zollformalitäten für Import und Export, Aufbau einer Niederlassung oder Tochtergesellschaft im Ausland etc., Links zu relevanten Institutionen (bspw. S-GE, SERV und andere);
- Personal: Informationen rund um das Personalmanagement inklusive Personalsuche, Personalentwicklung, Kurzarbeit und Sozialversicherungen und ähnliches mehr.

Ergänzend zu den inhaltlichen Informationen bietet das KMU Portal noch Informationen zu anderen für KMU relevanten Angeboten und Einrichtungen sowohl auf Bundes- als auch auf kantonaler Ebene. Dazu zählt insbesondere das umfassende Adressverzeichnis. Hier finden sich Hinweise auf relevante Stellen für KMU geordnet nach ihrem thematischen Zuständigkeitsbereich wie Wirtschaftsförderungen, Handelskammern, Technologietransfer und Technologieparks, Bürgschaftsgenossenschaften, Betreibungsämter, Hilfe bei der Finanzierung von KMU und vieles mehr. Auch Hinweise auf Online-Dienste, auf Preise und Auszeichnungen für KMU, auf Zeitungen und Zeitschriften etc. sind enthalten.

Nicht zuletzt finden sich in der Rubrik «praktisches Wissen» auch Zahlen und Fakten zu den Schweizer KMU. Dabei sind aktuelle Daten des Bundesamts für Statistik aufbereitet, aber auch andere Hintergrunddefinitionen zur Standortförderung oder zur Abgrenzung von KMU.

Wissen und Informationen zu aktuellen Trends

Diese Rubrik umfasst Beiträge zu aktuellen Entwicklungen und Trends, die für Schweizer KMU von Relevanz sein können. Die Informationen und aufbereiteten Beiträge thematisieren ein breites Spektrum von Fragen zu Informationstechnologien bis hin zu Themen der gesellschaftlichen Unternehmensverantwortung. Aktuell liegt der Fokus unter anderem auf der Thematik der Cybersicherheit. Das Risiko eines Cyberangriffs steigt für KMU weiter. Hier wollen die Beiträge Bewusstsein schaffen und Schutzmechanismen aufzeigen.

Die Digitalisierung der KMU in der Schweiz bleibt generell als zentrales Thema in der Rubrik verankert. Es werden Beispiele aufgezeigt und reflektiert, wie KMU ihre Arbeitsweise anpassen und eine digitale Transformation durchführen können, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Auch die Themenbereiche wie künstliche Intelligenz, Vorhersagen und Big Data, Sharing mit Blockchain, Anwendungen und Chancen im Bereich Internet der Dinge (IoT), Cloud Computing sind hier aufbereitet.

KMU Politik

KMU sind eine tragende Säule der Schweizer Wirtschaft. Ihre Förderung und Entlastung sind zentrale Anliegen der Schweizer Politik. In dieser Rubrik werden die verschiedenen Initiativen der Schweizer KMU-

Politik vorgestellt. Das KMU-Portal informiert unter anderem über Initiativen zur administrativen Entlastung von Unternehmen, den Ausbau des E-Governments, die Innovationsförderung durch Innosuisse sowie über vom Bund unterstützte Finanzierungssysteme. Darüber hinaus werden weitere Themenfelder abgedeckt, beispielsweise der Export. In diesem Zusammenhang werden die Switzerland Global Enterprise (S-GE) als Förderinstitution für die Exportaktivitäten von KMU sowie die Schweizerische Exportrisikoversicherung (SERV) zur Absicherung von Exportrisiken vorgestellt. Ergänzend finden sich Informationen zur Berufsbildung in der Schweiz sowie zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf. In der Rubrik KMU-Politik werden zudem Informationen zu den politischen Rahmenbedingungen gegeben und Bedingungen der Schweizer KMU-Politik vorgestellt.

Newsletter

Neben den aufbereiteten Informationen auf der Homepage wird im Rahmen des KMU Portals auch ein Newsletter angeboten, der einmal pro Monat über aktuelle Entwicklungen und neue Angebote auf dem KMU Portal informiert und mit entsprechenden Links die jeweiligen Informationen direkt zugänglich macht. Mit einem Kontaktformular bzw. einer Email können eigene, weitere Fragen auch direkt an den KMU Portal Service Desk gerichtet werden.

3.2 Die Nutzung des KMU Portals durch die Unternehmen

3.2.1 Zu den Nutzern des Portals

Im Jahr 2025 (1.12.2024 bis 30.11.2025) weist die Webstatistik über zwei Millionen Besuche des KMU Portals aus. Im Schnitt kommen somit rund 170'000 Besuche auf jeden Monat. Gut 162'000 davon können als eindeutige Besucher (Tagessummen) gelten.

Abbildung 5: Eindeutige Besucher (Tagessumme) des KMU Portals im Jahr 2025



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG 2025 nach Webanalytics KMU Portal, 2025

Über das Jahr nahm die Zahl der Besuche tendenziell ab. Die meisten Zugriffe waren in der letzten Januarwoche mit 50'700 eindeutigen Besuchern in der einen Woche zu verzeichnen (Webanalytics KMU Portal, Stand Dezember 2025). Insgesamt KMU-Portal hat im Jahr 2025 gegenüber 2024 rund ein Viertel der Besucher_innen verloren. Ursächlich für diesen hohen Rückgang des organischen Traffics kann zum einen das «Zero Klick Internet», insbesondere Google AI Overview sein. Zum anderen deutet der starke Rückgang darauf hin, dass die Anspruchsgruppen neben Google immer häufiger auch ChatGPT, Gemini, Co-Pilot etc. für ihre Anliegen konsultieren.

Dieser starke Rückgang unterscheidet sich von der Nutzenbewertung im Jahr 2018, bei der die Besucherzahlen des KMU Portals übers Jahr kontinuierlich anstiegen (Zumbusch et al. 2018).

Von den erfassten Zugriffen pro Monat kamen im Jahr 2025 gemäss Webstatistik 74 Prozent, das heisst etwa 127'000 aus der Schweiz. Die Zugriffe aus anderen Ländern sind breit gestreut: etwa sechs Prozent aller Besuche kommen aus den Vereinigten Staaten, vier Prozent aus Italien und je drei Prozent aus Frankreich und Deutschland. Allerdings kommen weitere neun Prozent aus verschiedenen anderen Ländern. Wenngleich die Nutzer somit primär aus der Schweiz sind, scheint das KMU Portal auch dazu beizutragen, die Schweizer KMU und ihre Bedingungen auf internationaler Ebene zu kommunizieren.

Die Zugriffe kommen zu fast der Hälfte von deutschsprachigen Browsern, 22 Prozent von französischsprachigen, 20 von englischsprachigen und rund neun Prozent von italienischsprachigen Browsern. Zwei von drei Besuchen des KMU-Portals finden mit Desktops statt, ein Drittel mit dem Smartphone. Und im Jahr 2025 (1.12.2024 bis 30.11.2025) wurden auf dem KMU-Portal fast 150'000 eindeutige Downloads vorgenommen (Webanalytics, Export_Kanaltyp). Diese Zahlen nennt die Webstatistik des Portals gemäss seiner Besuchererkennung. Allerdings sind auch automatisierte Zugriffe in dieser Zahl enthalten¹. Das heisst, die genannte Zahl der konkreten Nutzer des Portals ist niedriger, die Webstatistik Angaben bilden im Prinzip die Obergrenze der möglichen Nutzerzahlen ab.

Über die Art der Nutzer liegen gemäss Webstatistik keine Informationen vor, hierfür muss auf Hinweise aus der Nutzerbefragung zurückgegriffen werden: Wenngleich die Beteiligungen sowohl der aktuellen Umfrage mit 84 Rückmeldungen als auch jener vom SECO selbst im Jahr 2022 nicht als repräsentativ gelten, bilden Unternehmen bei beiden übereinstimmend den weitaus grössten Anteil an Nutzern. Dies entspricht auch dem Ergebnis der damals repräsentativen Befragung zur Nutzenbewertung im Jahr 2018. Somit scheinen Unternehmen die grösste Nutzergruppe des Portals zu sein.

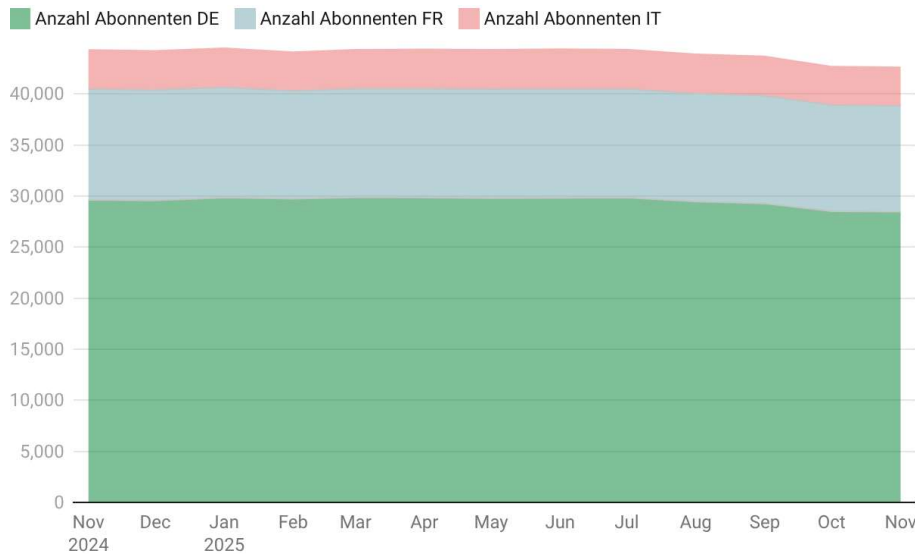
Abonnenten des Newsletters

Gegenwärtig zählt der Newsletter rund 43'500 Abonnenten. Etwa zwei Drittel der Abonnenten sind deutschsprachig, rund ein Viertel französischsprachig und rund neun Prozent italienischsprachig.

Zuletzt gingen die Zahlen der Abonnenten leicht zurück: Im vergangenen Jahr war der Höhepunkt an Abonnentenzahlen im Juni. Von Juni bis Ende November 2025 haben sich schrittweise fast 2000 Abonnenten abgemeldet. Die Abonnenten kommen zu fast gleichen Teilen entweder über EasyGov oder über das KMU-Portal zu dem Newsletter.

¹ Die Anzahl maximaler Aktionen pro Besuch liegt teils sehr hoch (z. B. 6'328 / 10'000). Dies könnte beispielsweise ein Hinweis auf Bot-Aktivitäten sein.

Abbildung 6: Newsletter-Abonnenten des KMU-Portals



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG 2026 nach Monitoringdaten Ressort E-Government, SECO 2025.

3.2.2 Wie die Unternehmen das KMU Portal nutzen

Interessanterweise greifen fast 78 Prozent der Besucher über Suchmaschinen auf das KMU-Portal, nur 18 Prozent nutzen einen Direktzugriff. Dieser Anteil blieb seit der Nutzenbewertung 2018 weitgehend unverändert (16 Prozent) (Webanalytics, Export_Kanaltyp). Der Zugriff auf das KMU Portal von anderen verlinkten Webseiten spielt mit nicht ganz drei Prozent eine marginale Rolle. Dies entspricht ebenfalls den Ergebnissen der Nutzenbewertung aus 2018.

Das KMU-Portal wird als eine von mehreren Informationsquellen genutzt, die Suchmaschinen für bestimmte Begriffe anzeigen.² Die Absprungrate des Portals bestätigt dessen Charakter als eine Informationsseite unter vielen: Sie liegt konstant bei etwa zwei Drittel. Das heisst, zwei Drittel der Besucher verlassen das Portal nach Öffnen der ersten Seite wieder, was für eine Informationsseite einen durchaus akzeptablen Wert darstellt. Im Schnitt riefen die Besucher fast zwei Seiten des Portals auf und verbrachten etwa eineinhalb Minuten auf diesen Seiten. Diese Werte sind allerdings im Vergleich zur Bewertung 2018 zurückgegangen: Damals riefen die Besucher mehr als zwei Seiten pro Besuch auf und verbrachten pro Besuch über zweieinhalb Minuten auf diesen Seiten (Zumbusch et al. 2018).

Gemäss Webstatistik ist den Nutzern aus der Schweiz tendenziell eine aktivere Nutzung zuzuordnen: Sie zeigen 1.97 Aktionen pro Besuch versus 1.89 der anderen Nutzer von ausserhalb der Schweiz. Die Schweizer Besuche dauern im Schnitt 104.5 Sekunden pro Besuch versus 94.5 Sekunden bei Besuchen anderen Länder. Die Absprungrate ist mit 65.4 Prozent zwar hoch, aber etwas niedriger als der Durchschnitt bei Besuchern der übrigen Länder (67.1 Prozent) – das spricht dafür, dass Schweizer Traffic im Schnitt leicht aktiver ist.

² Gleichzeitig ist zu bedenken, dass schätzungsweise eine nicht unbeachtliche Zahl an Nutzern zwar gezielt das KMU Portal aufrufen wollen, dies jedoch nicht direkt, sondern über die Suchmaschinen bzw. zunehmend auch über KI-Tools tun.

Die Zahl der Besuche liegt nur etwa sieben Prozent über den eindeutigen Besuchern (1'529'026 im Vergleich zu 1'430'359), was darauf hindeutet, dass viele Nutzer eher einmal pro Tag bzw. mit wenigen Wiederhol-Sessions kommen (Webanalytics, Export Land). Diese Tendenz unterstreichen auch die Befragungsergebnisse: Beide Umfragen zusammengenommen, geben über die Hälfte der Nutzenden an, dass sie maximal einmal im Monat bis zwei- bis dreimal im Jahr auf das KMU Portal zugreifen. Dabei wird auch auf den Newsletter als Zubringer verwiesen: Zu interessanten Hinweisen im Newsletter wird gerne auf dem KMU Portal genauer nachgelesen (Umfrageergebnisse SECO 2022, IMP-HSG 2025). Jeder vierzehnte Besucher tätigt im Schnitt einen eindeutigen Download vom KMU Portal (Webanalytics, Export_Kernmetriken).

3.2.3 Annäherung an die Zufriedenheit der Nutzer des KMU Portals

Zur aktuellen Zufriedenheit bei den Nutzenden des KMU Portals liegen nur Annäherungen vor. Die aktuelle Umfrage, wenngleich nicht ausreichend repräsentativ, weist auf eine grundsätzlich gute Zufriedenheit hin. Bei einer Notenskala von 1 (äusserst unzufrieden) bis 6 (äusserst zufrieden), liegt die durchschnittliche Bewertung bei 4.6 und damit zwischen «zufrieden» und «eher zufrieden». In Summe ordnen sich 78 Prozent der Rückmeldungen der positiven Seite zu (eher zufrieden/zufrieden/äusserst zufrieden). Diese Tendenz entspricht weitgehend den Bewertungen, wie sie in der Nutzerbefragung des SECO im Jahr 2022 zum Ausdruck kamen. Damals lag die Gesamtbewertung bei 3.7 von insgesamt 5 Punkten.

Differenziert man nach bestimmten Aspekten des KMU Portals weist die Umfrage die höchsten Zufriedenheiten bei der Aktualität sowie bei der Qualität der Inhalte aus. Die Qualität der Inhalte erhielt auch bei der Umfrage des SECO im Jahr 2022 gute bis sehr gute Bewertungen. Vergleichsweise am schlechtesten, aber immer noch im eher guten Bereich, schnitten zum einen Navigation, übersichtliche Struktur, Orientierung und zum anderen die Darstellung auf mobilen Endgeräten ab. Allerdings kann dies nur als Tendenz gewertet werden, da die Anzahl der Rückmeldungen nicht ausreichend ist.

Zufriedenheit mit dem Newsletter

Beim Newsletter zeigt sich eine tendenziell gute Zufriedenheit durch gute Öffnungsraten und gute Klickraten³. Die Kennzahlen sind insgesamt als hoch einzuschätzen: Die Öffnungsrate lag im November 2025 bei 38 Prozent und deutet für einen Newsletter im öffentlichen Sektor auf eine überdurchschnittliche thematische Relevanz, eine funktionierende Verteilerqualität sowie eine passende Versandfrequenz hin. Die Klickrate lag im gleichen Monat bei 8.2 Prozent und ist in diesem Kontext ebenfalls als sehr gut zu bewerten. Sie lässt darauf schließen, dass ein substanzieller Teil der Empfänger nicht nur rezipiert, sondern die Inhalte aktiv weiterverwendet (bspw. Informationsvertiefung über Links, Zugriff auf weiterführende Ressourcen).

Differenziert nach Sprachregionen zeigt sich ein konsistentes, aber unterschiedlich stark ausgeprägtes Engagement: Das deutschsprachige Segment erreicht mit 41.2 Prozent Öffnungen und 10.4 Prozent CTR die höchsten Werte und weist damit auf eine stärkere Passung von Themenpriorisierung, Teasern/Betreffzeilen oder Zielgruppenkomposition hin. Die französisch- und italienischsprachigen Segmente liegen mit jeweils 36.4 Prozent Öffnungen und 6.9 bzw. 7.2 Prozent CTR merklich darunter, was auf einen

³ Unter der Annahme, dass die ausgewiesene Klickrate als Click-Through-Rate (CTR) und nicht als Click-to-Open-Rate (CTOR) definiert ist, d.h. als Anteil der zugestellten Newsletter, bei denen mindestens ein Link angeklickt wurde.

moderat geringeren Themenfit, Unterschiede in der inhaltlichen Ansprache/Übersetzung oder strukturelle Unterschiede der Verteiler (z. B. Heterogenität, Aktualität) hindeuten kann, ohne dass allein aus den aggregierten Raten eine kausale Erklärung abgeleitet werden kann.

Obwohl die Öffnungsrate des Newsletters über die Monate und die verschiedenen Ausgaben weitgehend stabil ist, mit Schwankungen von nur einzelnen Prozentpunkten, schwankt die Klickrate zwischen den verschiedenen Newslettern je nach Thema und Ausgabe. So lag die Klickrate beispielsweise im Oktober bei 18, im September bei 14 Prozent. Auch variiert das Verhältnis zwischen den Sprachausgaben. Tendenziell ist die Klickrate bei der deutschen Newsletter-Version etwas höher, aber es gibt auch einzelne Monate im vergangenen Jahr, bei denen die französische Ausgabe eine höhere Klickrate zeigt. Insgesamt unterstreicht dies einmal mehr, dass die Zahl der Abonnenten zwar über die vergangenen Monate etwas zurückgegangen ist, dass der Newsletter-Verteiler jedoch interessierte Zielgruppen erreicht, die ihn lesen und je nach Thema auch entsprechende vertiefende oder weiterführende Verlinkungen aktiv wahrnehmen.

4. Zur Nutzenbewertung von EasyGov.swiss

4.1 Die angebotenen Dienste von EasyGov

Nach zweijähriger Entwicklungsarbeit löste im November 2017 der Online Schalter EasyGov das vormalige Angebot StartBiz ab. In seiner Version 1.0 konnten per EasyGov zusätzlich zu den Anmeldungen bei Unternehmensgründungen, die bereits unter StartBiz möglich waren, auch administrative Aufgaben zum laufenden Betrieb eines KMU, nämlich einzelne Handelsregister-Mutationen sowie Mehrwertsteuer-Transaktionen, durchgeführt werden. Mit den folgenden Releases von 1.1 bis mittlerweile 1.14 wurde das Angebot schrittweise ausgebaut, so dass gegenwärtig insgesamt 61 verschiedene Behördendienstleistungen über EasyGov zur Verfügung stehen (siehe stets aktuell unter www.easygov.swiss/easygov/#/de/public/allgemeine-informationen/infocenter).

- **Anmeldungen im Zuge der Unternehmensgründung:** Über EasyGov können Einzelunternehmen, GmbH, Aktiengesellschaften, Kollektiv- und Kommanditgesellschaften bei der AHV-Ausgleichskasse, der Mehrwertsteuer, der Unfallversicherung (alle Rechtsformen) und beim Handelsregister (für Einzelunternehmen, Kollektiv- und Kommanditgesellschaften) angemeldet werden.
- **Handelsregister-Mutationen** mit kantonsübergreifenden Sitzverlegungen und öffentlichen Beurkundungen. Hierzu zählen insbesondere Firmenänderung (Unternehmensbezeichnung), Zweckänderung, Sitzänderung, das Hinzufügen, Löschen und Mutieren von Gesellschaftern bei einer GmbH, die Änderung der Zusammensetzung des Verwaltungsrats einer Aktiengesellschaft (AG), die Änderung der Zusammensetzung der Geschäftsführung einer GmbH oder allgemeine Statutenänderungen. Es können über EasyGov aber auch beglaubigte oder unbeglaubigte Handelsregister-Auszüge bestellt, Unternehmen aus dem Handelsregister gelöscht oder Revisionsstellen gewechselt werden.
- **Betreibungen:** Über EasyGov können Betreibungsauskünfte über sich selbst oder Dritte bestellt sowie Betreibungsbegehren erfasst werden. Es gibt auch die Möglichkeit, Fortsetzungs- und Verwerfungsbegehren gegen eine natürliche oder juristische Person sowie allgemeine Eingaben an die Ämter zu erstellen.
- **Bürgschaften für KMU:** Die vom Bund anerkannten Bürgschaftsgenossenschaften verschaffen den KMU einen leichteren Zugang zu Bankkrediten. Die Kontaktaufnahme mit der zuständigen Bürgschaftsorganisation kann via EasyGov eingereicht werden.
- **SHAB Meldung erfassen:** Durch EasyGov können amtliche SHAB-Meldungen erfasst und im Schweizerischen Handelsamtsblatt (SHAB) publiziert werden.
- **Schutzrechte (IGE):** Die elektronische Markenmeldung «e-trademark» wird als Teilintegration über EasyGov angeboten. Neben der Anmeldung von Marken lassen sich für bestehende Marken auch Adressänderungen im Register durchführen.
- **Stellen melden:** Mit EasyGov können Stellenausschreibung erstellt, meldepflichtige Stellen den Regionalen Arbeitsvermittlungsstellen (RAV) gemeldet und Statusrückmeldungen der RAV eingesehen werden. Zudem können Stellen öffentlich publiziert werden, nicht-meldepflichtige Stellen sofort, meldepflichtige Stellen nach Ablauf der gesetzlichen 5-Tage-Sperrfrist.
- **Arbeitsbedingungen:** EasyGov erlaubt es, Arbeitszeitgesuche vollständig elektronisch an die zuständige Behörde zu übermitteln und deren Antwort auf EasyGov zu erhalten, einzusehen und zu verwalten. Erfasste Gesuche können in Folge als Vorlagen genutzt oder Bewilligungen verlängert werden. Gesuche werden durch die Behörde beurteilt und Bewilligungen können im Anschluss durch den Antragssteller auf EasyGov abgeholt werden. Mitarbeiter der kantonalen Arbeitsinspektorate (KAI)

und des SECO können Arbeitszeitgesuche im Namen von Unternehmen erfassen. Auch Betriebsbeurkundungen können per EasyGov eingesehen werden.

- **Unternehmensschliessung und Adressänderung:** Über EasyGov kann eine Unternehmensschliessung, d.h. die Einstellung der Geschäftstätigkeit, oder eine Adressänderung an die zuständigen Behörden oder an Privatunternehmen, wie z.B. die berufliche Vorsorge gemeldet werden.
- **Ausländerrechtliche Meldungen und Bewilligungen:** Hier umfasst EasyGov verschiedene Leistungen, nämlich Meldungen und Bewilligungen für die Erwerbstätigkeit vorläufig Aufgenommener und anerkannter Flüchtlinge, Grenzgämbewilligungen, Bewilligungen für die Entsendungen und grenzüberschreitende Dienstleistungserbringungen für einen temporären Arbeitseinsatz in der Schweiz und für nicht EU/EFTA-Angehörige (sog. Drittstaatsangehörige) eine Arbeitsbewilligung für eine Anstellung bei Schweizer Arbeitgebern.
- **Anmeldung kurzfristiger Erwerbstätigkeit (<90 Tage):** Die Meldung für kurzfristige Erwerbstätigkeit Schweiz und EU/EFTA bis 90 Tage pro Kalenderjahr kann über EasyGov erfasst werden.

Ergänzend zu den konkreten Behördendienstleistungen bietet die Rubrik «Fachinformationen» weiterführende Infos rund um die jeweiligen Themen. Allerdings ist EasyGov explizit als Abwicklungstool (Transaktionsportal) aufgestellt, für weiterführende Informationsangebote gerade im Vorfeld der formalen Gründung oder zu bestimmten Rechtsfragen etc. verweist es auf die zuständigen Ämter oder auf die umfassenden Seiten des KMU-Portals. Dementsprechend bietet EasyGov selbst nur Basisinformationen zu den einzelnen Anmeldungen und Prozessen, die über sein Portal möglich sind.

Zudem wird auf EasyGov eine Pflichtenabklärung für die Unternehmensgründung angeboten, welche Anmeldungen für die vorgesehene Gründung formal notwendig sind. Dafür werden die folgenden Angaben zum Gründungsvorhaben benötigt: Rechtsform, Beginn der Geschäftstätigkeit, Anzahl der Beschäftigten, der voraussichtliche Umsatz und die Branche. Unter Kontaktadressen stellt der Online-Schalter anhand des angegebenen Geschäftsdomizils und allfälliger Berufsverbandszugehörigkeiten die zuständigen Behörden und deren Adressen zur Verfügung.

Benutzerregistrierung als Voraussetzung

Voraussetzung ist, dass sich das jeweilige Unternehmen beim Portal registriert. Die Benutzerregistrierung erfolgt über die Identitäts- und Zugriffsverwaltung des Bundes (eIAM) mittels AGOV, dem Behörden-Login der Schweiz. Für die Registrierung selbst werden nur die Basisdaten abgefragt. Bereits bestehende Unternehmen können anschliessend anhand ihres Firmennamens oder ihrer Unternehmens-Identifikation (UID) aus dem zentralen UID-Register (www.uid.admin.ch) hinzugefügt werden. Der Vollmachtantragsprozess per Brief und mit manueller Verarbeitung, mit dem sichergestellt wird, dass nur berechtigte Personen Behördengänge für ein Unternehmen ausführen können, kann allerdings bis zu fünf Arbeitstage in Anspruch nehmen.

Bei den Registrierungsprozessen ist EasyGov von externen Prozessen abhängig. Hier kam es in der Vergangenheit zu einigen Unterbrüchen und Verzögerungen, die letztendlich von den Nutzenden EasyGov zugeordnet werden.

Nach der Registrierung führt ein Dialog-System Schritt für Schritt auf Deutsch, Französisch, Italienisch oder Englisch durch die Prozeduren. Bei Beginn des jeweiligen Prozesses wird die ungefähre Dauer angezeigt, eine Anzeige am Bildrand zeigt laufend den Fortschritt. Die Prozesse können jederzeit unterbrochen, abgespeichert und zu einem späteren Zeitpunkt fortgesetzt werden. Zum Schluss können die

Daten auf einer Übersichtsseite nochmals kontrolliert werden, bevor sie elektronisch übermittelt oder als unterschiftsreifes Formular ausgedruckt werden können.

EasyGov als verpflichtendes Angebot bei neuen Diensten

Einzelne Angebote, insbesondere die Anmeldung kurzfristiger Erwerbstätigkeit, wurden erst in den vergangenen Monaten in EasyGov integriert (siehe Abbildung 1). Diese Dienste werden jedoch von vielen Nutzern in Anspruch genommen. Das heisst, dass innerhalb kürzester Zeit eine grosse Zahl an neuen Nutzergruppen diese Dienste über EasyGov abwickeln musste. Lag in den Monaten zuvor die durchschnittliche Zahl an Neuregistrierungen auf EasyGov bei gut tausend bis zweitausend neu verbundenen Unternehmen, stieg sie im März 2025 auf über 11'000 an. Dieser Spitzenwert hat sich seitdem etwas relativiert und im Herbst 2025 bei etwa 4500 Neuregistrierungen pro Monat eingependelt.

Dabei sind zwei Aspekte für die Nutzenbewertung von Relevanz: (i) Es wurden neue Nutzergruppen angesprochen, die bislang nicht oder nur zum Teil von EasyGov adressiert waren. Dazu zählen insbesondere Unternehmen und Organisationen im Ausland aber beispielsweise auch Privatpersonen. (ii) Diese neuen Nutzergruppen wurden durch die Integration bestehender Dienste dazu verpflichtet, EasyGov zu nutzen. War es vormals primär eine freiwillige Entscheidung, auf die Möglichkeiten von EasyGov zuzugreifen, basierend auf einem eigenen Kosten-Nutzenkalkül und einer gewissen Überzeugung von EasyGov, liegt nun in Teilen ein formaler «Zwang» vor. Beide Aspekte spiegeln sich in den Bewertungen wider und müssen bei der folgenden Analyse entsprechend berücksichtigt werden.

EasyGov als Angebot des SECO mit vielen Schnittstellen und auch Abhängigkeiten

Das Angebot von EasyGov liegt aktuell ausschliesslich in der Verantwortung des SECO. Die darin enthaltenen Schnittstellen zu den Anmeldestellen und anderen Verwaltungsstellen (Handelsregister, AHV, ESTV etc.) werden aus einer abwicklungstechnischen Sicht bearbeitet. Die aufgestellten Prozesse im Rahmen von EasyGov sind weitgehend statisch. Sie dienen angesichts des föderalen Settings keiner Neudefinition oder Standardisierung, sondern liefern die Daten entsprechend weiter. Innerhalb des Prozesses wird immer auf das zuständige Amt (z.B. kantonales Handelsregisteramt) verwiesen, falls der Nutzer fachliche Fragen hat. Die elektronischen Schnittstellen mit den jeweils zuständigen Partnerbehörden stehen im Vordergrund. Allerdings sind noch nicht alle Herausforderungen gemeistert, teilweise kommen Eingaben über EasyGov bei den Ämtern nicht strukturiert, sondern vergleichbar zu Papiereingaben im pdf-Format an (bspw. Registerauskünfte etc.). Noch finden sich einige Medienbrüche, die Potenziale zur Verwaltungseffizienz sind in der aktuellen Lösung von EasyGov noch nicht zur Gänze ausgeschöpft. Oft ist dies den rechtlichen Rahmenbedingungen, fehlenden Schnittstellen oder den Prozessen auf Seite der Partnerbehörden geschuldet.

Umgekehrt sind die Partnerbehörden bei allen Fragen zu und Funktionen von EasyGov auf das SECO angewiesen, sie können auf viele steuerungsrelevante Informationen zu EasyGov bislang nicht oder nur mit Einschränkungen zugreifen.⁴ Die jeweiligen Module von EasyGov gehören aktuell weiterhin dem Seco. Das heisst, die jeweiligen Ämter profitieren vom EasyGov-Grundangebot.

⁴ Die eidgenössische Stiftungsaufsicht hat hier ein neuer Weg eingeschlagen und bietet einen eigenen Servicedesk zu EasyGov, um ihren Stiftungen Hürden bei der Nutzung zu reduzieren und schnelle, direkte Hilfe bieten zu können. Die direkte

Hinzu kommt, dass viele Partnerbehörden mehrere digitale und teils noch analoge Verwaltungslösungen bedienen (müssen). Oftmals liegen eigene digitale Angebote der Kantone vor (bspw. Betreibungen). Da diese zum Teil sehr fokussiert entwickelt werden, auf einen bestimmten Dienst bezogen, können sie recht agil, schnell und kundenfreundlich aufgestellt werden (vgl. Beispiele bei Betreibungen). Mehrspurigkeiten im föderalen System der Schweiz können vor diesem Hintergrund für die Partnerbehörden von EasyGov eine grosse Herausforderung sein.

Grundsätzlich sind Behörden, deren Leistungen auf EasyGov integriert sind, im Betriebsausschuss von EasyGov vertreten und werden regelmässig konsultiert. Es gibt mindestens zwei Betriebsausschuss-Sitzungen pro Jahr, um sich zu koordinieren und Gestaltungsoptionen zu besprechen. Zudem werden betroffene Betriebsausschuss-Mitglieder stets einbezogen, wenn Neuerungen vorgenommen werden sollen. Für die Integration neuer Dienste werden gemeinsam mit den zuständigen Stellen Arbeitsgruppen eingerichtet, um die Schnittstellen im föderalen System zu definieren und zu klären. Dabei werden auch Harmonisierungsmöglichkeiten und -notwendigkeiten ausgelotet. Angesichts der grossen Breite an integrierten Diensten und der Vielzahl an unterschiedlichen Stellen pro Dienst (Bund, Kantone, Gemeinden etc.) haben die genannten Koordinationsmechanismen klare Grenzen.

Ausblick auf EasyGov 2.0 als zentrale Plattform für Unternehmensdienste

Dieses Governance-Setting wird sich mit EasyGov 2.0 in den kommenden Jahren ändern. Hier wird EasyGov stärker als Plattform wirken, die einbezogenen Partnerbehörden werden tendenziell zum Product-Owner. Hierdurch können viele der genannten Governance-Herausforderungen gelöst werden.

Im Jahr 2022 wurde bereits eine «Studie zur Integrations-Sollarchitektur für Behördenleistungsportale» im Rahmen der E-Government-Strategie Schweiz durchgeführt, um Lösungen für die Interoperabilität zwischen Behördenportalen zu finden. Auf dieser Basis werden Standards zur nötigen Daten- und Prozessinteroperabilität erarbeitet, um ein Zusammenwirken der Behördenleistungsportale zu ermöglichen. Die schrittweise Umsetzung der Integrations-Sollarchitektur wird im Rahmen der Digitalen Verwaltung Schweiz weiterverfolgt (SECO-EasyGov, Information für Behörden, Stand Januar 2026, <https://behoerden.easygov.swiss/>; EasyGov 2022).

Dies soll unter anderem ermöglichen, dass EasyGov zur zentralen elektronischen Plattform für digitale Behördenleistungen für Unternehmen entwickelt werden kann. Der Ausbau entspricht den strategischen Zielen Digitale Verwaltung Schweiz, wo EasyGov als eines der Umsetzungsziele im Umsetzungsplan 2024 – 2027 (Digitale Verwaltung Schweiz | Übersicht Umsetzungsplan DVS) enthalten ist (www.digitale-verwaltung-schweiz.ch/umsetzungsplan/uebersicht-umsetzungsplan-dvs). Im Unternehmensentlastungsgesetz UEG sind weitere Bestimmungen für den Ausbau und den laufenden Betrieb von EasyGov enthalten. Artikel 11 UEG sieht die Verpflichtung vor, dass digitale Behördenleistungen beim Vollzug von Bundesrecht auf EasyGov zugänglich gemacht werden müssen. Eine entsprechende Umsetzungsverordnung soll im Jahr 2027 vorgelegt werden. Zu dem Zeitpunkt soll der EasyGov eine neue hierfür geeignete IT-Architektur erhalten.

Im Jahr 2023 wurde hierfür eine Studie zur architektonischen und organisatorischen Neuausrichtung von EasyGov initiiert. Im Rahmen der Studie wurde ein Plan zur strategischen Neuausrichtung als EasyGov

Unterstützung soll die Zufriedenheit erhöhen und die Nutzung von EasyGov stärken, damit die ESA auf Sicht den Anteil von Papierlösungen reduzieren kann.

2.0 ausgearbeitet. Zentral ist, dass bei EasyGov 2.0 neue Technologien zum Einsatz kommen, mit denen die Partnerbehörden künftig selbständig Prozesse auf EasyGov integrieren können. Dementsprechend übernehmen die Partnerbehörden die Auftraggeberrolle für Fachprozesse. Die verschiedenen Fachmodule werden auf Basis einer Low-Code-Plattform parallel und dezentral umgesetzt. Das SECO hingegen behält primär die Rolle des Auftraggebers für die Core-Entwicklung. Nach einer Realisierung im Sommer 2026, soll EasyGov 2.0 in der zweiten Jahreshälfte 2027 erfolgen.

Starker Rückhalt von EasyGov im Rahmen Digitale Verwaltung Schweiz

Das über die Jahre steigende E-Government Angebot wurde durch einen anhaltend grossen Rückhalt seitens Politik und Wirtschaft ermöglicht. Das anfängliche Budget von rund 1.2 Millionen CHF pro Jahr (2001-2007) für derartige Massnahmen wurde bereits mit der Botschaft 2016-2019 deutlich auf rund 4.4 Millionen CHF pro Jahr ausgeweitet (Schweizerischer Bundesrat 2015). Für die Legislaturperiode 2020-2023 standen rund 5.4 Millionen CHF pro Jahr zur Finanzierung von EasyGov zur Verfügung (Schweizerischer Bundesrat 2019).

Seitdem ist EasyGov integraler Bestandteil der E-Government-Strategie Schweiz. Es war bereits in der Strategie 2020-2023 und in deren Umsetzungsplan verankert (Schweizerischer Bundesrat 2019). Auch in der aktuellen Strategie der Digitalen Verwaltung Schweiz stellt EasyGov ein wichtiges Umsetzungselement dar. Für die Umsetzungsperiode 2026 und 2027 sind jährlich jeweils 4.6 Millionen Schweizer Franken eingeplant (DVS 2025).

4.2 Die Nutzung von EasyGov durch die Unternehmen

Betrachtet man die Nutzung des Online-Schalters interessiert zunächst die Frage nach den Nutzern. Wer bedient sich des Angebots von EasyGov, um seine administrativen Aufgaben abzuwickeln? Entsprechende Analysen werden zu Beginn des folgenden Kapitels dargelegt, anschliessend werden Art, Intensität und Gründe für die Nutzung analysiert. Damit wird der Frage nachgegangen, wie EasyGov aktuell genutzt und in Anspruch genommen wird.

4.2.1 Zu den Nutzern des Online-Schalters

Bei den Nutzern von EasyGov ist zwischen zwei Gruppen zu unterscheiden: (i) Die «registrierten Nutzer» umfassen all jene Unternehmen, Organisationen und mittlerweile auch Privatpersonen, die sich mit EasyGov verbunden und den entsprechenden Registrierungsprozess durchlaufen haben. Sie haben Interesse an EasyGov und wollen es grundsätzlich nutzen. (ii) Die «aktiven Nutzer» von EasyGov bilden all jene ab, die bereits mindestens einen Dienst über EasyGov online abgewickelt haben. Sie nutzen das Angebot von EasyGov aktiv.

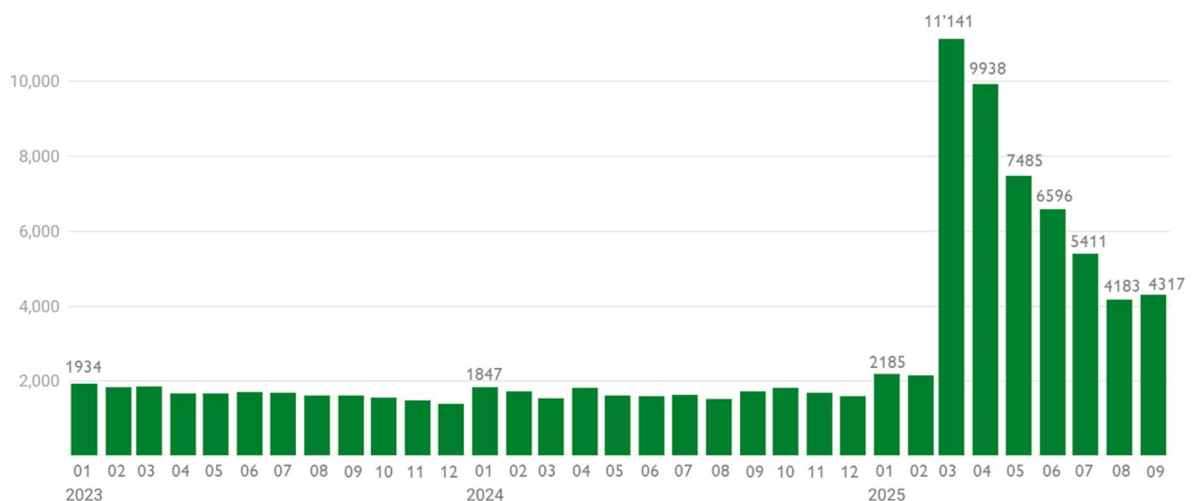
Registrierungen auf EasyGov

Von November 2017, als der Online-Schalter EasyGov lanciert wurde, bis Ende September 2025 haben insgesamt 145'452 Unternehmen sich auf EasyGov registriert, ohne Zählung der bereits wieder gelöschten Unternehmen.

Die Registrierungen hatten sich in den Anfangsjahren bis Ende 2019 zunächst auf einem Niveau von gut 600 Registrierungen pro Quartal eingependelt. Das Jahr 2020 brachte im Zuge von Covid-19 sowohl einen allgemeinen Digitalisierungsschub als auch eine grössere Bekanntheit von EasyGov bei den Unternehmen, da der Online-Schalter zur Abwicklung von wirtschaftlichen Unterstützungshilfen im Zusammenhang mit Covid-19 genutzt wurde. Auch die Dienste im Zusammenhang mit Betreibungsbegehren, die seit Sommer 2019 auf EasyGov zur Verfügung standen, hatten eine Zunahme der Nutzerzahlen zur Folge. Somit registrierten sich seit Beginn 2020 bis Ende Februar 2025 im Schnitt zwischen 1500 bis 2000 Unternehmen pro Monat.

Im Zusammenhang mit der Integration des Online-Meldeverfahrens für kurzfristige Erwerbstätigkeit unter 90 Tagen Anfang April 2025 stiegen die Registrierungen bereits mit März 2025 deutlich an. EasyGov war für die Meldeverfahren verpflichtend vorgegeben, somit mussten die Nutzer sich auf EasyGov registrieren. Das Niveau an Neuregistrierungen sank anschliessend wieder etwas ab, im April waren es noch fast 10'000. Im Mai und den Folgemonaten nahmen die Registrierungen konstant um jeweils etwa 1000 ab, bis sie sich ab August, September bei gut 4000 Neuregistrierungen pro Monat einpendelten (EasyGov, Dashboard Betrieb, Stand September 2025).

Abbildung 7: Registrierungen auf EasyGov seit Anfang 2023



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG nach Dashboard Betrieb EasyGov, September 2025.

Bis zur Integration des Online-Meldeverfahrens für kurzfristige Erwerbstätigkeit Anfang April 2025 konnte stets die Hälfte der registrierten Nutzer von EasyGov der Gruppe der Unternehmensgründer zugeordnet werden. Unternehmen, die mit EasyGov gegründet wurden, blieben dem Online-Schalter tendenziell treu. Mit dem Online-Meldeverfahren für kurzfristige Erwerbstätigkeit, das verpflichtend über EasyGov abzuwickeln ist, kamen in einem guten halben Jahr fast 50'000 Unternehmen und Organisationen neu auf EasyGov. Diese Unternehmen waren grossteil bereits bestehende Unternehmen, die gezielt diesen Dienst nutzen mussten. Dadurch verschob sich das Verhältnis und der Anteil an neugegründeten Unternehmen an allen registrierten Unternehmen nahm ab und liegt heute in etwa bei einem Drittel. Im September 2025 (Datenschnitt der Analyse) waren von den 4317 Neuregistrierungen nur zwölf Prozent Unternehmensgründungen. Ihr Anteil dürfte sich somit weiter reduzieren, je mehr Dienste integriert und bestehende Unternehmen auf die Plattform holen werden.

Differenziert man die Registrierungen nach den Rechtsformen der Unternehmen bzw. Organisationen, war von allen auf EasyGov registrierten Organisationen Ende September 2025 etwa ein Drittel Einzelunternehmen. Jeweils 21 Prozent waren Aktiengesellschaften und Gesellschaften mit beschränkter Haftung. An vierter Stelle folgten ausländische Unternehmen mit 13 Prozent. Stiftungen machten drei Prozent aus, alle weiteren Rechtsformen zählten jeweils weniger als 3000 Unternehmen und nur einzelne Prozent.

Die Unternehmen, die sich bis jetzt auf EasyGov registrierten, kommen aus der ganzen Schweiz und mittlerweile – seit der Integration der Bewilligungen für Entsendungen und grenzüberschreitende Dienstleistungserbringungen – auch aus dem Ausland. Bei den Schweizer Registrierungen sind alle Kantone vertreten, wobei aus Zürich der weitaus grösste Anteil kommt (27'600), gefolgt von Unternehmen aus dem Kanton St.Gallen (20'000) und dem Kanton Bern (14'700). Anschliessend kommen Unternehmen aus dem Kantonen Waadt, Aargau, Genf und Tessin und den anderen (siehe Dashboard EasyGov-Registrierungen, Stand September 2025).

Mit der steigenden Anzahl an EasyGov Registrierungen ist auch die Durchdringung in den Kantonen deutlich gestiegen. Machten bei der vergangenen Nutzenbewertung 2021 die registrierten Nutzer in allen Kantonen weniger als zehn Prozent der kantonalen Unternehmen aus (BFS-UDEMO zu 2023)⁵, liegen diese Anteile gegenwärtig deutlich höher. Allerdings zeigen sie eine grosse Bandbreite: Der Kanton mit dem höchsten Anteil an registrierten Unternehmen an allen kantonalen Unternehmen ist der Kanton St.Gallen. Fast zwei Drittel all seiner Unternehmen sind auf EasyGov registriert. In den Kantonen Zürich, Bern, Zug und Obwalden liegt der Anteil der EasyGov-registrierten Unternehmen am Bestand aktiver Unternehmen bei rund einem Viertel. In den Kantonen Nidwalden, Uri und beispielsweise auch im Kanton Schaffhausen liegen diese Anteile hingegen bei nur etwa 15 Prozent.

Aktive Nutzer von EasyGov

Von den 145'452 registrierten Unternehmen und Organisationen auf EasyGov sind 80'683 aktive EasyGov-Nutzer, das heisst sie haben bereits mindestens einen Dienst über EasyGov abgeschlossen (55 Prozent). Das heisst mehr als jedes zweite registrierte Unternehmen hat EasyGov bereits aktiv genutzt. Dieser Anteil ist im Vergleich zu den früheren Nutzenbewertungen deutlich angestiegen. Bei der Nutzenbewertung zu 2021 hatten 39 Prozent aller registrierten Unternehmen EasyGov bereits mindestens einmal aktiv genutzt. In der Nutzenbewertung zum Jahr 2018 lag dieser Anteil bei nur 20 Prozent. Dies verdeutlicht, dass nicht allein die Zahl der Registrierungen bei EasyGov stark zugenommen hat, sondern dass die Nutzung von EasyGov überproportional gestiegen ist.

Durch die neuen Dienste, insbesondere die Bewilligungen für Entsendungen und grenzüberschreitende Dienstleistungserbringungen, müssen auch Organisationen aus dem Ausland EasyGov nutzen. Demzufolge gibt es neu, nicht nur bei den Registrierungen, sondern auch bei den aktiven EasyGov-Nutzern einen Anteil an ausländischen Unternehmen. Gegenwärtig kommt etwa ein Drittel der aktiven Nutzer aus dem Ausland. Die grösste Gruppe an ausländischen Nutzern kommt aus Deutschland (ein Drittel),

⁵ In der Unternehmensdemografie des Bundesamts für Statistik (BFS-UDEMO zu 2023) sind nicht alle Unternehmens- und Organisationsformen erfasst, die sich auf EasyGov registrieren können. Da die nicht erfassten Rechtsformen der EasyGov-Registrierungen (Stiftungen, Körperschaften der öffentlichen Verwaltung etc.) nur einzelne Prozent bei den EasyGov-Registrierungen ausmachen, kann die Gegenüberstellung mit den UDEMO Daten dennoch eine wichtige Aussage zur Durchdringung in den Kantonen bieten.

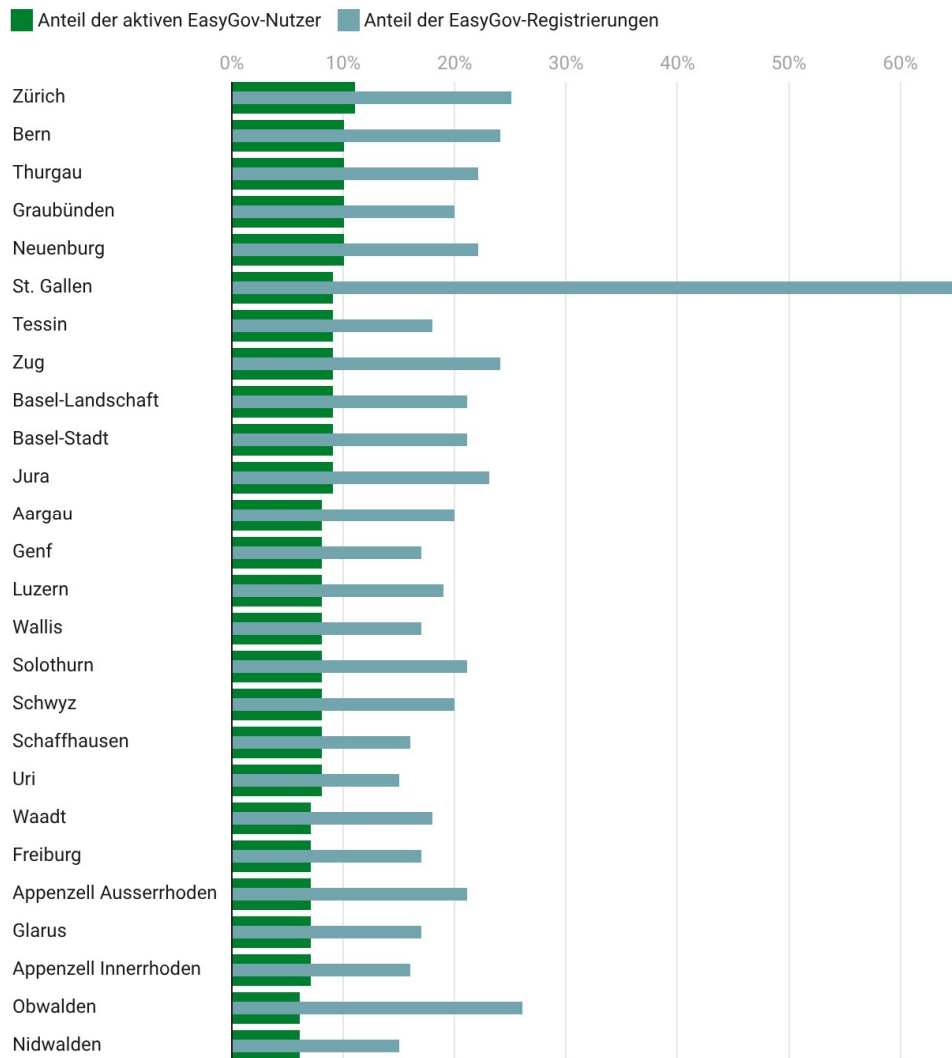
gefolgt von Nutzern aus Italien (15 Prozent) und Frankreich (10 Prozent). Mit etwas Abstand folgen Nutzer aus Spanien, Rumänien oder Österreich. Insgesamt kommen die ausländischen EasyGov Nutzer aus 39 verschiedenen Ländern.

Von den nicht ganz 53'000 aktiven EasyGov-Nutzern aus der Schweiz, die mindestens einen Dienst abgeschlossen haben, kommt fast ein Viertel aus dem Kanton Zürich. Weitere elf Prozent sind aus dem Kanton Bern. Nutzer aus den weiteren Kantonen machen jeweils nur einige Prozent aus. Im Unterschied zu den Registrierungen liegt der Kanton St.Gallen bei den aktiven Nutzern erst auf Rang sieben (Registrierungen: Rang 2).

In Bezug auf die Durchdringung der Kantone zeigt sich das Bild bei den aktiven EasyGov Nutzern etwas anders als bei den Registrierungen. Hier bewegen sich die Anteile bei etwa zehn Prozent aller Unternehmen, die EasyGov aktiv nutzen und liegen damit um nur wenige Prozentpunkte höher als bei der Nutzenbewertung 2021. Im Kanton Zürich sind es elf Prozent aller Unternehmen, die EasyGov aktiv nutzen. In den Kantonen Bern, Graubünden, Neuchâtel und Thurgau greift jedes zehnte Unternehmen aktiv auf EasyGov zu. Das bedeutet, dass die Durchdringung der Kantone bei den aktiven EasyGov-Nutzern deutlich langsamer voranschreitet als bei den EasyGov-Registrierungen. Und es heisst zugleich, dass jene ausländischen Unternehmen, die sich auf EasyGov registrieren, EasyGov auch wirklich nutzen. Hier liegen die EasyGov Registrierungen und die EasyGov-Nutzer beinahe gleichauf.

Abbildung 8: Durchdringung der Kantone in Bezug auf EasyGov Registrierungen bzw. EasyGov Nutzer

Die Zahl der EasyGov Registrierungen pro Kanton bzw. die Zahl der aktiven EasyGov-Nutzer pro Kanton (mind. ein Dienst über EasyGov abgeschlossen) im Verhältnis zum aktiven Unternehmensbestand des jeweiligen Kantons (BFS-UDEMO 2023) in Prozent.



Bei EasyGov Datenschnitt Ende September 2025, BFS-UDEMO zum Jahr 2023.

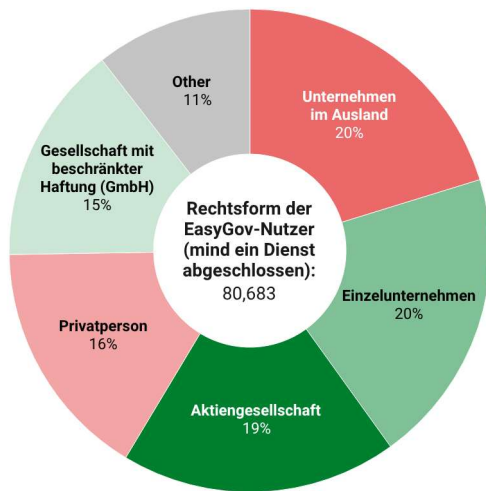
Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG 2026 nach BFS-UDEMO 2023 und EasyGov Nutzermonitoring bzw. EasyGov Dashboard-Betrieb, Stand September 2025.

Weitere Charakteristika der EasyGov Nutzerinnen und -Nutzer

Die Rechtsformen der aktiven EasyGov Nutzer unterscheiden sich von den EasyGov-Registrierungen. Unternehmen bzw. Organisationen im Ausland bilden mit den Einzelunternehmen die grössten Nutzergruppen (jeweils rund 20 Prozent), dicht gefolgt von den Aktiengesellschaften. An vierter Stelle kommen Privatpersonen (16 Prozent) mit spezifischen Bedürfnissen.

Abbildung 9: Rechtsformen der aktiven EasyGov-Nutzer

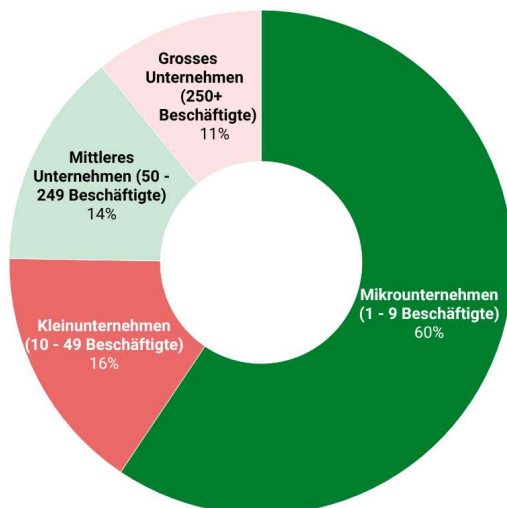
Es wurde die Rechtsform aller Nutzer erfasst, die bis Ende September 2025 mindestens einen Dienst über EasyGov abgeschlossen haben.



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG 2025 nach EasyGov Nutzungsdaten, Stand Ende September 2025.

Sowohl Unternehmen im Ausland als auch Privatpersonen sind neue Nutzergruppen, die erst mit den neuen Diensten zu EasyGov kamen. Ausländische Easy-Gov Nutzer haben ausschliesslich Dienste bei Bewilligungen für ausländische Arbeitskräfte und bei den Meldeverfahren für kurzfristige Erwerbstätigkeit abgeschlossen. Privatpersonen wiederum können ausschliesslich Bewilligungen für kurzfristige Erwerbstätigkeit einholen sowie einen Auszug aus dem Betreibungsregister bestellen. Beide Gruppen zeigen etwas andere Ansprüche und Bedürfnisse als Schweizer Unternehmen. Gleichzeitig ist klar, dass sie ausschliesslich die genannten Dienste nutzen werden. Eine weitreichendere Nutzung von EasyGov ist ihnen nicht möglich bzw. ist für sie nicht notwendig. Sie zählen nicht zur engeren Zielgruppe des SECO.

Abbildung 10: Unternehmensgrösse der aktiven EasyGov-Nutzenden



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG 2025 nach EasyGov-Nutzerbefragung 2025 (n=428) und laufende EasyGov-Zufriedenheitsabfrage (n=1212), Stand Ende September 2025, n gesamt = 1640.

EasyGov erreicht seine primäre Zielgruppe, die Schweizer Kleinst-, Klein- und mittleren Unternehmen gut. Die Rückmeldungen aus den Umfragen (n gesamt = 1640) zeigen, dass fast 90 Prozent der aktiven Nutzenden zu dieser Gruppe zählen. Nur elf Prozent der Unternehmen, die EasyGov nutzen, haben mehr als 250 Beschäftigte.

4.2.2 Genutzte Dienste von EasyGov

Von Interesse ist zunächst, wie Unternehmen auf EasyGov aufmerksam werden. Die Umfrageergebnisse weisen darauf hin, dass aktuell knapp über die Hälfte der EasyGov Nutzer durch Behörden und Ämter zu EasyGov kommt. Das heisst, dass der formale Weg deutlich an Bedeutung gewonnen hat. EasyGov ist den Nutzenden immer öfter formal vorgegeben. Bei der Nutzerbefragung 2021 dominierte noch der Weg über die eigenen Internetrecherchen. Die weiteren Wege machten damals wie heute geringe Anteile aus. Dies drückt auch in der Nutzerbefragung aus, dass mittlerweile einige Dienste auf EasyGov integriert wurden, die verpflichtend über EasyGov zu nutzen sind. Die bewusste und freie Entscheidung für EasyGov ist nicht mehr immer und bei allen Diensten gegeben.

Abbildung 11: Wie wurden Sie auf EasyGov aufmerksam?

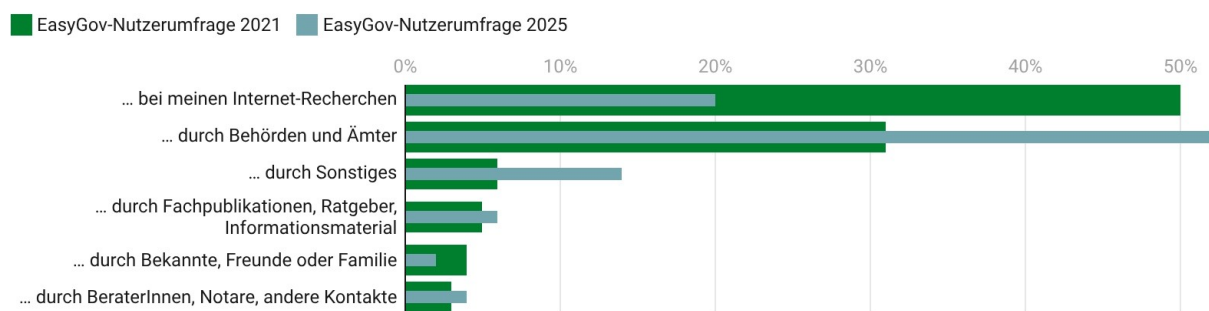


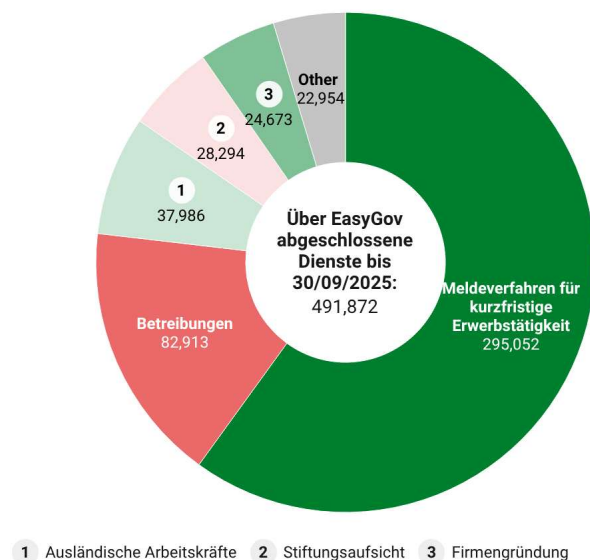
Chart: IMP-HSG 2025. • Source: EasyGov-Nutzerbefragung 2021 (n=552), EasyGov Nutzerbefragung 2025 (n=700). • Created with Datawrapper

Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG 2025 nach EasyGov-Nutzerbefragung 2021 (n=552) und EasyGov-Nutzerbefragung 2025 (n=700).

Bis Ende September 2025 wurden insgesamt über 490'000 Dienste digital über den Online-Schalter EasyGov abgeschlossen. Obwohl sie der zuletzt integrierte Dienst sind, nehmen die Meldeverfahren für kurzfristige Erwerbstätigkeit bereits den grössten Anteil aller über EasyGov abgeschlossenen Dienste ein. Ihre nicht ganz 300'000 Dienste machen rund 60 Prozent aller Dienste aus. An zweiter Stelle folgen mit fast 83'000 Diensten (17 Prozent) alle Dienste rund um Betreibungen, an dritter Stelle mit etwa 38'000 Diensten der Bereich Meldungen und Bewilligungen rund um ausländische Arbeitskräfte (acht Prozent).

Abbildung 12: Über EasyGov abgeschlossene Dienste bis Ende September 2025

Es wurden alle über EasyGov abgeschlossene Dienste bis Ende September 2025 gezählt, gruppiert nach Aufgabenbereichen gemäss EasyGov-Monitoring.

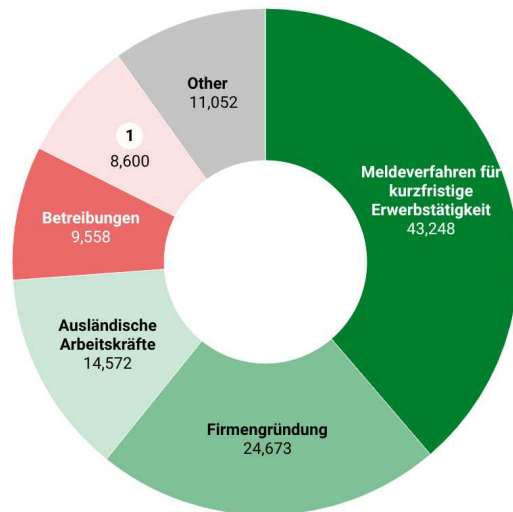


Quelle: Eigene Darstellung IMP_HSG 2025 nach EasyGov-Nutzungsdaten, Stand Ende September 2025.

Hinter diesen abgeschlossenen Diensten steht jeweils eine unterschiedliche Anzahl an Nutzern. Manche Nutzer schliessen viele Dienste eines bestimmten Aufgabenbereichs über EasyGov ab, beispielsweise bei den Betreibungen, wieder andere haben bislang nur einen einzigen Dienst über EasyGov abgeschlossen (bspw. Anmeldung HR). Die folgende Abbildung zeigt die Nutzer hinter den abgeschlossenen Diensten. Gemäss EasyGov Nutzungsdaten kommen bei den Betreibungen auf einen Nutzer die meisten abgeschlossenen Dienste. Die bislang fast 83'000 Betreibungen über EasyGov wurden von gut 9500 verschiedenen EasyGov-Nutzern durchgeführt. Das heisst, auf einen aktiven EasyGov-Nutzer im Aufgabenbereich der Betreibungen kommen im Schnitt fast neun abgeschlossene Dienste in ebendiesem Aufgabenbereich. An zweiter Stelle liegt der Aufgabenbereich der Meldeverfahren für kurzfristige Erwerbstätigkeit: dort kommen fast sieben abgeschlossene Dienste auf einen Nutzer. Bei Firmengründungen, Unternehmensschliessungen liegen die Werte naturgemäss am niedrigsten. Diese Dienste nimmt jeder Nutzer tendenziell nur ein einziges Mal in Anspruch.

Abbildung 13: Unterschiedliche Nutzer pro Aufgabenbereich von EasyGov

Es wurden die Nutzer hinter allen über EasyGov abgeschlossenen Diensten bis Ende September 2025 gezählt, gruppiert nach Aufgabenbereichen gemäss EasyGov-Monitoring.



1 Stiftungsaufsicht

Anm.: Es werden die verschiedenen Nutzer pro Dienstkategorie gezählt. Einzelne Nutzer haben verschiedene Dienste abgeschlossen, sie scheinen in dem Fall mehrmals, pro abgeschlossener Dienstkategorie einmal auf. Die Summe über die Dienste unterscheidet sich somit von der Nettozahl an aktiven EasyGov Nutzern insgesamt (80'683).

Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG 2025 nach EasyGov-Nutzungsdaten, Stand Ende September 2025.

Unter den Spitzenreitern sind 22 Nutzer, die in bestimmten Dienstkategorien schon über 1000 Dienste abgeschlossen haben. Elf davon fallen in den Bereich der Meldeverfahren für kurzfristige Erwerbstätigkeit, zehn in den Bereich Betreibungen und ein Nutzer hat bereits über 1000 Dienste im Bereich Meldungen und Bewilligungen zu ausländischen Arbeitskräften abgeschlossen.

Von Interesse ist aber nicht nur, wie intensiv ein Aufgabenbereich von EasyGov genutzt wird, sondern auch ob und wie die unterschiedlichen Angebote von EasyGov kombiniert werden. Ein Argument für EasyGov war und ist auch der One-Stop-Shop, der Zugang zu verschiedenen Diensten ermöglicht. Fast drei Viertel der Nutzer nutzen EasyGov nach wie vor ausschliesslich für Dienste einer einzigen Aufgabenkategorie.⁶ Allerdings nutzen nicht ganz 20 Prozent bereits Dienste aus zwei verschiedenen Bereichen. Und über 6000 Nutzer oder etwa acht Prozent greifen auf drei oder mehr verschiedene Aufgabenbereiche von EasyGov zu. Einzelne Nutzer kombinieren dabei bereits um die zehn verschiedenen Aufgabenbereiche.

Dabei zeigen sich keine klaren Cluster von Nutzungen, sondern die Dienste werden unterschiedlich kombiniert. Tendenzen bestehen in einer gemeinsamen Nutzung von Firmengründungen, den weiteren

⁶ Hier muss darauf hingewiesen werden, dass die Aussagen auch ein Fragezeichen aufweisen, da Registrierungen nicht unbedingt einzelnen Unternehmen zuzuordnen sind. Somit kann es sein, dass in grösseren Unternehmen, verschiedene Abteilungen ihre eigenen EasyGov Zugänge nutzen. Allerdings weist die Nutzerbefragung darauf hin, dass es sich bei den EasyGov-Nutzern mehrheitlich um Mikrounternehmen oder KMU handelt (81 Prozent, n=428). Auch bei der vergangenen Umfrage im Jahr 2021 waren 91 Prozent Kleinst-, Klein und mittelgrosse Unternehmen mit weniger als 250 VZÄ (n=532). Damit dürfte die Annäherung an die Intensität der Nutzung über verschiedene Dienste hinweg dennoch weitgehend realistisch sein.

Diensten zum Handelsregister und den Sozialversicherungen sowie zur Mehrwertsteuer. Öfters kombiniert werden auch Bewilligungen im Zusammenhang mit ausländischen Arbeitskräften und den Meldeverfahren für kurzfristige Erwerbstätigkeit. Hierzu kommen teilweise auch Dienste im Bereich der Arbeitszeitbewilligungen. Dienste zu Betreibungen und Dienste der eidgenössischen Stiftungsaufsicht zeigen wenig Profil in ihren Kombinationen, sie werden sehr breit kombiniert.

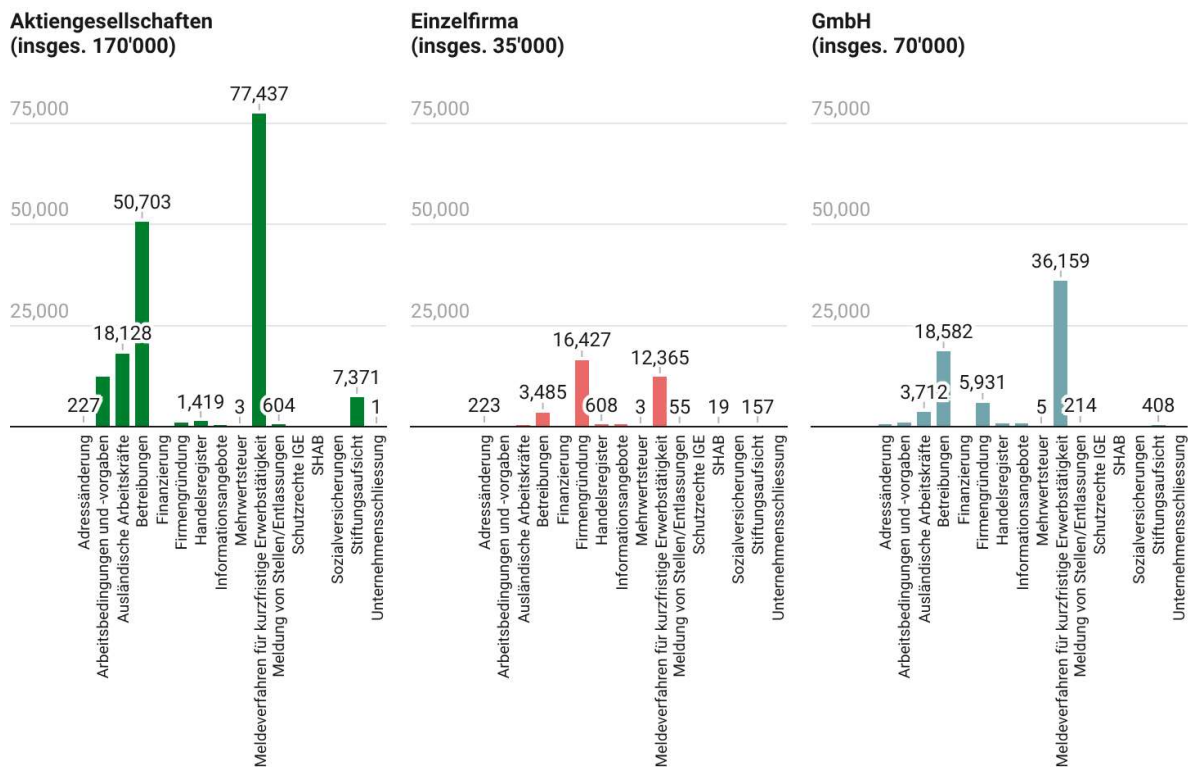
So wird von einigen bereits die Vielfalt an angebotenen Diensten auf EasyGov genutzt, sie zeigen verschiedenste Kombinationen von Diensten. Dennoch greift ein grosser Teil (74 Prozent) der Nutzer weiterhin sehr gezielt auf einen bestimmten Bereich von EasyGov zu. Im Rahmen der Nutzerbefragung kam zum Ausdruck, dass eine intensivere Nutzung von EasyGov bei vielen in der konkreten Planung ist und sie beabsichtigen weitere Dienste über EasyGov in Anspruch zu nehmen. Die konkreten Nutzungsabsichten betrafen alle Dienste weitgehend gleichermassen.

Neben der Gewinnung neuer Registrierungen muss es in Folge auch darum gehen, die registrierten Unternehmen zu einer aktiven und regelmässigen Nutzung von EasyGov zu animieren. Viele Vorteile und auch konkrete Nutzen kommen bei EasyGov, wie bei anderen derartigen Online-Tools, erst zum Tragen, wenn die Anfangshürden genommen sind und sich die Nutzung eingespielt hat. Auch die Synergiepotenziale von EasyGov als One-Stop-Shop und Single-Sign-On kommen erst bei intensiver Nutzung, sowohl innerhalb einzelner Dienstgruppen, aber vor allem auch zwischen einzelnen Dienstgruppen zum Tragen.

In Anspruch genommene Dienste nach Rechtsform der nutzenden Unternehmen

Zwischen den unterschiedlichen Rechtsformen zeigen sich keine klaren Unterschiede oder Nutzerprofile. Die folgende Abbildung stellt exemplarisch die abgeschlossenen Dienste der Aktiengesellschaften, der Einzelfirmen und der GmbHs gegenüber. Die Gesamtsumme an abgeschlossenen Diensten variiert deutlich und reicht von 170'000 bei den Aktiengesellschaften über rund 70'000 bei den GmbHs zu rund 35'000 bei den Einzelfirmen.

Abbildung 14: Abgeschlossene Dienste nach exemplarischen Rechtsformen



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG 2025 nach EasyGov-Nutzungsdaten, Stand Ende September 2025.

Bei den Einzelfirmen sind die Firmengründung der grösste Block an Diensten. Ansonsten bilden die Meldeverfahren für kurzfristige Erwerbstätigkeiten stets die zahlenmässig stärkste Gruppe an Diensten, gefolgt von den Betreibungen. Bei den Aktiengesellschaften sind Bewilligungen und Meldungen von ausländischen Arbeitskräften an dritter Stelle, bei den GmbHs die Firmengründungen. Aber insgesamt zeigt sich eine breit gefächerte Nutzung ohne klare Nutzungsprofile.

4.3 Zufriedenheit und wahrgenommener Mehrwert von EasyGov

Um den Nutzen des Online-Schalters zu identifizieren, wird zunächst auf qualitative Nutzenindikatoren eingegangen. Hierbei kann die Kundenzufriedenheit eine wichtige Aussage treffen. Diese spiegelt wider, wie seitens der Nutzer selbst der Mehrwert von EasyGov eingeschätzt wird, ob ihre Bedürfnisse und Erwartungen vom Online-Schalter abgedeckt werden können. Welche Vorteile des Portals nehmen sie wahr? Aber wo sehen sie auch Anpassungsbedarfe und Herausforderungen? Anschliessend wird sich einer quantitative Nutzenbewertung angenähert. Hier wird der Nutzen von EasyGov im Sinne von Effizienzgewinne für die Schweizer Unternehmen monetarisiert.

4.3.1 Zufriedenheit der EasyGov Nutzer

Zufriedenheit im Rahmen der EasyGov-Sternebewertung

Bei der qualitativen Nutzenbewertung steht die Zufriedenheit der EasyGov-Nutzer im Vordergrund. Hierfür kann auf die direkten Rückmeldungen der Nutzer zurückgegriffen werden, die nach Abschluss eines Dienstes auf dem Portal in Form einer-Sternebewertung abgegeben werden können. Die Sternebewertung reicht von 1 (sehr unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden). Bislang wurden auf dem Portal seit April 2019 bis Ende 2025 gut 81'000 Bewertungen abgegeben.

Abbildung 15: Direkte Prozessbewertung mit 1 bis 5-Sternen auf EasyGov

Nach jedem Prozess haben die Nutzer von EasyGov die Möglichkeit, ihre Erfahrungen mit Sternen zu bewerten. Die Sternebewertung reicht von 1 (sehr unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden). Dargestellt ist die Verteilung der abgegebenen Bewertungen. Je höher der Anteil von 4–5 Sternen, desto positiver fällt die Gesamtzufriedenheit aus.



Bislang wurden 81'199 Bewertungen abgegeben (n).

Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG 2026 nach EasyGov Kundenzufriedenheitsabfrage, Stand Ende 2025.

In Summe geben 80 Prozent der Nutzer an, dass sie zufrieden (sehr zufrieden/zufrieden) sind, 59 Prozent geben sogar die höchste Bewertung von 5-Sternen. Im Durchschnitt über die gesamte Zeitspanne liegt der Zufriedenheitswert damit bei 4.2 von 5. Dieses Bild zeugt von einer guten Zufriedenheit der EasyGov-Nutzer.

Dabei gilt es, eine leichte Verschlechterung in den Bewertungen zu beobachten. Lag die Bewertung in den Jahren 2019 bis 2021 noch bei 4.4, waren es in den letzten beiden Jahren 2024–2025 nur 4.1. Angesichts der stark steigenden Nutzerzahlen und der zunehmend breiteren Angebotspalette von EasyGov darf ein etwas ausgeglichener Zufriedenheitsgrad nicht überraschen – die Bedürfnisse der Nutzer werden vielfältiger und ausdifferenzierter. Gleichzeitig steigt mit zunehmender Digitalisierung auch die Erwartungshaltung der Nutzenden. **Vieles, was vor wenigen Jahren noch als neue Lösung mit entsprechendem Mehrwert wahrgenommen wurde, gilt mittlerweile als weitgehend selbstverständlich. Je selbstverständlicher die Unternehmen selbst digital unterwegs sind, desto selbstverständlicher erwarten sie entsprechende Angebote und Lösungen auch seitens der Verwaltung und die Erwartungshaltung gegenüber der Benutzerfreundlichkeit und Effizienz steigt (vgl. bspw. Weber 2018).**

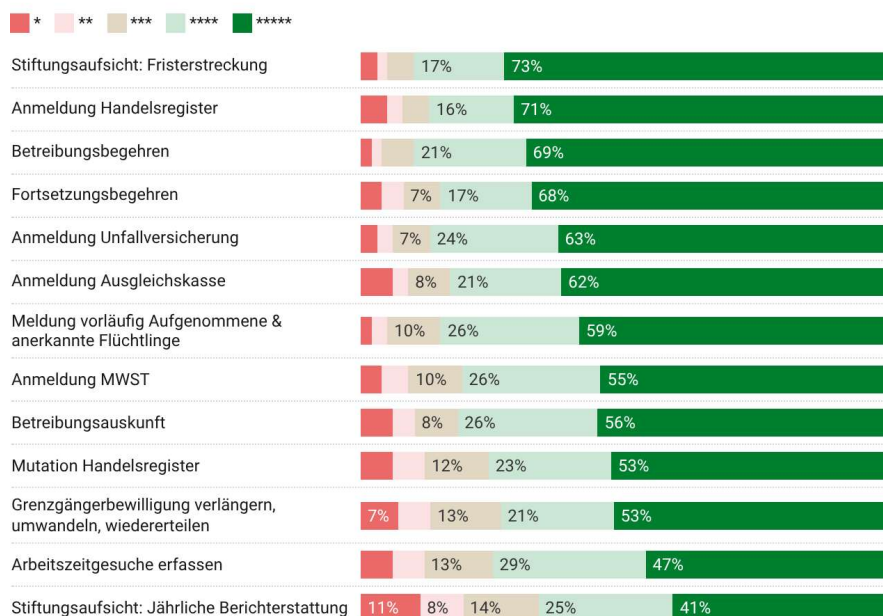
Somit lässt sich die Rückmeldung zur Zufriedenheit so lesen, dass die Nutzenden grundsätzlich sehr zufrieden sind, dass jedoch von einigen, insbesondere der neuen Nutzergruppen, Optimierungsbedarfe und Anpassungsnotwendigkeiten gesehen werden. Dies sollte im Auge behalten werden und die Vielzahl an Rückmeldungen über den Service-Desk oder die laufende Zufriedenheitsabfrage sollte aktiv aufgegriffen werden – insbesondere auch jene, die konkrete Hürden in einzelnen Diensten und Prozessen adressieren. Durch sie kann Erfahrungswissen für ein lernendes System und für konkrete Verbesserungen in Wert gesetzt werden.

Sternenbewertungen nach abgeschlossenen Diensten

Die Bewertungen variieren deutlich zwischen den wahrgenommenen Diensten. Tendenziell ist die Zufriedenheit höher, je länger der Dienst bereits über EasyGov läuft (vgl. verschiedene Anmeldungen). Allerdings zeigen die beiden Dienste der eidgenössischen Stiftungsaufsicht deutliche Bewertungsunterschiede, obwohl sie zeitgleich integriert wurden. Die Fristerstreckung ist ein gut zu standardisierender Prozess, die jährliche Berichterstattung ist deutlich individueller und komplexer.⁷

Abbildung 16: Sternenbewertung nach abgeschlossenen Prozessen

Nach jedem abgeschlossenen Prozess haben die EasyGov-Nutzer die Möglichkeit, ihre Erfahrungen mit Sternen zu bewerten. Die Sternebewertung reicht von 1 (sehr unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden). Dargestellt ist die Verteilung der abgegebenen Bewertungen.



Insgesamt wurden über 52'000 Prozesse bewertet. Die Anzahl der Rückmeldungen variiert je nach Dienst. Dargestellt sind nur Dienste, bei denen mehr als 1000 Rückmeldungen vorliegen und mit mindestens einem Jahr Laufzeit.

Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG 2026 nach EasyGov Kundenzufriedenheitsabfrage, Stand Ende 2025.

Damit zeigen die Bewertungen gut, dass zum einen Ein- oder Umgewöhnung einen gewissen Zeitbedarf haben und Reibungspunkte mit sich bringen. Zum anderen wird unterstrichen, dass die Zufriedenheit je nach Komplexität des Prozesses und der damit verbundenen Individualität der Bedürfnisse stark variieren kann.

Beide Aussagen werden von der Nutzerbefragung (2025, n=540) unterstrichen. **Insbesondere ist aus den Ergebnissen abzulesen, dass kürzlich integrierte Dienste eine tendenziell schlechtere Beurteilung bekommen. Dabei macht sich bemerkbar, dass die neueren Dienste erstens grossteils von bereits bestehenden digitalen Lösungen zu EasyGov gewechselt wurden, nicht von zuvor analo-**

⁷ Eine interne Umfrage der ESA mit repräsentativer Rückmeldung (n=895) zeigt eine höhere Zufriedenheit mit EasyGov (64% zufrieden, 20% unentschieden, 16% unzufrieden). Interessant ist, dass bei einer Mischform aus analogen Papierprozessen mit digitalen EasyGov-Elementen die Zufriedenheit deutlich niedriger liegt (36%) (ESA 2024).

gen Prozessen. Umgewöhnungen und Umstellungen zwischen verschiedenen digitalen Systemen erfordert Zeit. Eingespielte Systeme werden als effizienter wahrgenommen. Nicht alle sehen das so gelassen, wie der folgende Nutzer:

«Ich werde EasyGov weiterhin nutzen, es war das erste Mal für mich und daher ein wenig kompliziert. Mit jedem Mal mehr wird es einfacher. Das Programm ist für den Einstieg vielleicht ein wenig zeitintensiv, wie gesagt, das zweite Mal weiss ich dann schon besser Bescheid.»

Zweitens mussten sich die Nutzer gezwungenermassen umstellen, es wurde formal vorgegeben und folgte keiner freien Entscheidungsmöglichkeit. Die Bewertungen, gerade bei den Bewilligungen und Meldungen für ausländische Arbeitskräfte (bspw. Grenzgänerbewilligungen) und bei den Meldeverfahren für kurzfristige Erwerbstätigkeit⁸, lassen – gemeinsam mit den offenen Rückmeldungen in der Nutzerbefragung – darauf schliessen, dass hier die Einstiegs- und Umstellungsprobleme aktuell ins Gewicht fallen. Und auch, dass die EasyGov-Lösung hierfür weiter angepasst und optimiert werden muss. Als umfassendes System, das einfach und trotzdem sicher aufgebaut werden muss, um Missbrauchsfälle zu verhindern, wirkt es weniger fokussiert und schwerfällig.

«Es ist ein sehr aufwändiges Meldeverfahren geworden. (...). Beim alten Meldeverfahren konnte man mit einem Klick in einer Liste seine Meldungen sichten und hatte sofort Überblick über alle Meldungen. Nun sind mehrere Klicks in versteckten Menüs nötig und man muss viel scrollen, um zum Gesuchten zu gelangen. Das ist zeitaufwendig und kontraproduktiv. Außerdem sind Fragestellungen nicht konkret und verwirrend. War vorneweg auch besser. Das neue System ist ein Rückschritt.»

Die Bewertungen, die im Rahmen der aktuellen Nutzerbefragung erfasst wurden, fallen – bei deutlich geringerer Belastbarkeit – etwas schlechter aus als jene der direkten Kundenzufriedenheitsabfrage auf EasyGov.⁹ Bei der Umfrage bezeichnen sich zwischen 55 und 61 Prozent als zufrieden mit EasyGov. Die Nutzerbefragung zeigt dabei weitgehend gleiche Werte über die verschiedenen Sprachversionen von EasyGov hinweg, wobei bei den englisch- und französischsprachigen Nutzern die Extreme sowohl im positiven als auch im negativen Bereich etwas stärker ausgeprägt sind, bei den deutschsprachigen Nutzern hingegen eine grössere Tendenz zur Mitte besteht (EasyGov-Nutzerbefragung 2025, n=540).

4.3.2 Qualitative Bewertung des Angebots im Detail

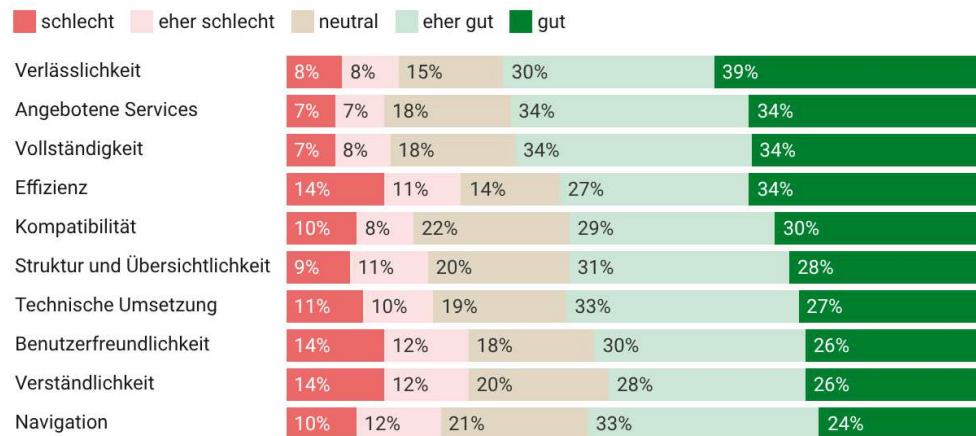
Die Bewertung des Angebots fällt insgesamt überwiegend positiv aus: In allen abgefragten Dimensionen überwiegen die «eher-gut» und «gut» Urteile deutlich gegenüber den negativen. Besonders stark werden die Verlässlichkeit (69 Prozent positiv; davon 39 Prozent „gut“) sowie die angebotenen Services und die Vollständigkeit (je 68 Prozent positiv) eingeschätzt. Gleichzeitig weist ein nicht zu vernachlässigender Anteil neutraler Bewertungen, je nach Dimension von 14 bis 22 Prozent, darauf hin, dass ein Teil der

⁸ Diese Dienste sind in der Abbildung noch nicht dargestellt. Bei der Zufriedenheitsabfrage werden ausschliesslich Dienste dargestellt, die mehr als 1000 Rückmeldungen aufweisen und bereits länger als ein Jahr laufen.

⁹ Da die Kundenzufriedenheitsabfrage direkter erfolgt und über eine massiv höhere Stichprobe (Kundenzufriedenheitsabfrage n=81'199, Nutzerbefragung 2025 n=540) verfügt, wird für die Darstellung der Gesamtzufriedenheit auf ihre Sternbewertungen zurückgegriffen.

Nutzenden das Angebot eher zurückhaltend beurteilt bzw. einzelne Aspekte als noch nicht eindeutig überzeugend einstuft.

Abbildung 17: Bewertung des EasyGov-Angebots



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG 2026 nach EasyGov Kundenzufriedenheitsabfrage, Stand Ende 2025. N=1212

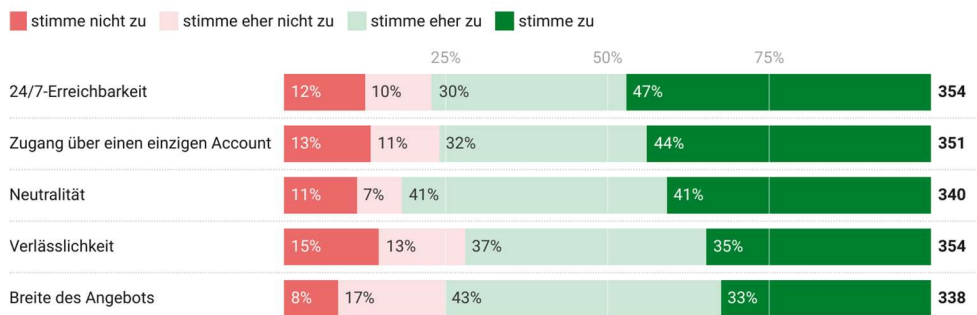
Relativ schwächer schneiden vor allem nutzungsnahe Qualitätsmerkmale ab. Benutzerfreundlichkeit bewerten 56 Prozent positiv, Verständlichkeit 54 Prozent. Zugleich weisen die beiden Dimensionen vergleichsweise hohe kritische Anteile auf, mit je rund ein Viertel. Auch die Navigation wird weniger stark mit Bestnoten versehen, obwohl viele Nutzende sie zumindest als „eher gut“ bewerten. Auffällig ist zudem, dass Effizienz zwar mehrheitlich positiv bewertet wird (61 Prozent), jedoch den höchsten Anteil negativer Rückmeldungen aufweist (25 Prozent), was auf eine stärker polarisierte Wahrnehmung dieses Aspekts hindeutet. Insgesamt legen die Muster nahe, dass Stärken primär in der funktionalen Leistungsfähigkeit und Angebotsabdeckung gesehen werden, während Optimierungspotenzial eher bei Verständlichkeit, Usability und der konsistenten Nutzungserfahrung liegt.

4.3.3 Wahrgenommene Vorteile des Online Schalters EasyGov

Die Vorteile von EasyGov als Online-Schalter zur digitalen Abwicklung administrativer Aufgaben von Unternehmen werden insgesamt breit geteilt. Als zentrale Stärken werden insbesondere die Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit, die wahrgenommene Neutralität, der Zugang über einen einzigen Account sowie die Angebotsbreite genannt. Mehr als drei Viertel der Nutzenden stimmen diesen Vorteilen zu.

Vergleichsweise geringere Zustimmungswerte zeigen sich lediglich bei der Verlässlichkeit. Dies lässt sich plausibel auf technische Beeinträchtigungen sowie auf Verzögerungen im Registrierungsprozess zurückführen. Nach Angaben der Verantwortlichen sind diese Probleme mittlerweile behoben.

Abbildung 18: Zentrale Vorteile des Online-Schalters EasyGov



Umfrage unter den Nutzenden von EasyGov im Herbst 2025.

Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG nach EasyGov-Nutzerbefragung 2025.

Interessant ist, dass bei den vergangenen Bewertungen in den Jahren 2016 und 2018 (Zumbusch et al. 2017, 2019) die Verlässlichkeit und Seriosität als Bundesangebot im Vordergrund stand. Bei der Nutzenbewertung zum Jahr 2021 wurde bereits – vergleichbar zu den aktuellen Ergebnissen – die 24/7 Zugänglichkeit als wichtigster Vorteil eingestuft. Der Vorteil der Neutralität hat im Vergleich zu den vergangenen Jahren an Zustimmung gewonnen. Als weitere Vorteile werden die Effizienz der digitalen Lösung hervorgehoben sowie ihre Schnelligkeit und Integrationsmöglichkeit in betriebsinterne Prozesse. Auch das einheitliche System für verschiedenste Behördenwege und -prozesse, das einfachere Datenmanagement, Sicherheit und Compliance von EasyGov werden als weitere Vorteile von EasyGov benannt.

Abbildung 19: Weitere Vorteile des Online-Schalters EasyGov

1. Effizienz:

extrem häufig genannt, zentraler Grund, warum Nutzer digitale Verwaltung wollen, direkt geschäftsrelevant (Kosten, Zeit, Personal)

Beispiele: Schnelligkeit beim Einreichen und bei Bearbeitung/ Rückmeldung der Behörden, immer und von überall erreichbar

2. Zentrale Plattform & integrierte Dienste:

grosser Vorteil gegenüber herkömmlichen Prozessen, sehr oft explizit gelobt, wichtig besonders für Firmen mit mehreren Verfahren

Beispiele: alles an einem Ort, einheitliches System für viele Behörden, weniger Medienbrüche, kein Papier

3. Benutzerfreundlichkeit & einfache Bedienung:

viele positive Aussagen, oft als theoretischer Vorteil genannt, auch wenn praktisch nicht immer erfüllt

Beispiele: einfache Bedienung, gute Wegleitungen, intuitive Navigation, übersichtliche Prozesse

4. Datenmanagement & Transparenz:

wichtig für Unternehmen, aber weniger emotional als Effizienz/Usability, thematisch sehr häufig erwähnt

Beispiele: Übersicht über Status & Anträge, wiederverwendbare Daten, Archivierung, Nachvollziehbarkeit

5. Sicherheit & Compliance:

wird von einigen gezielt genannt, aber tendenziell ergänzend, nicht als Hauptvorteil, dennoch entscheidend für Vertrauen

Beispiele: Schutz sensibler Daten, sicherer Datenaustausch

6. Branchenspezifische Funktionalitäten:

sehr wichtig für bestimmte Nutzersegmente, jedoch nicht systemübergreifend relevant

Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG nach EasyGov-Nutzerbefragung 2025, Auswertung erfolgte mit KI-Unterstützung.

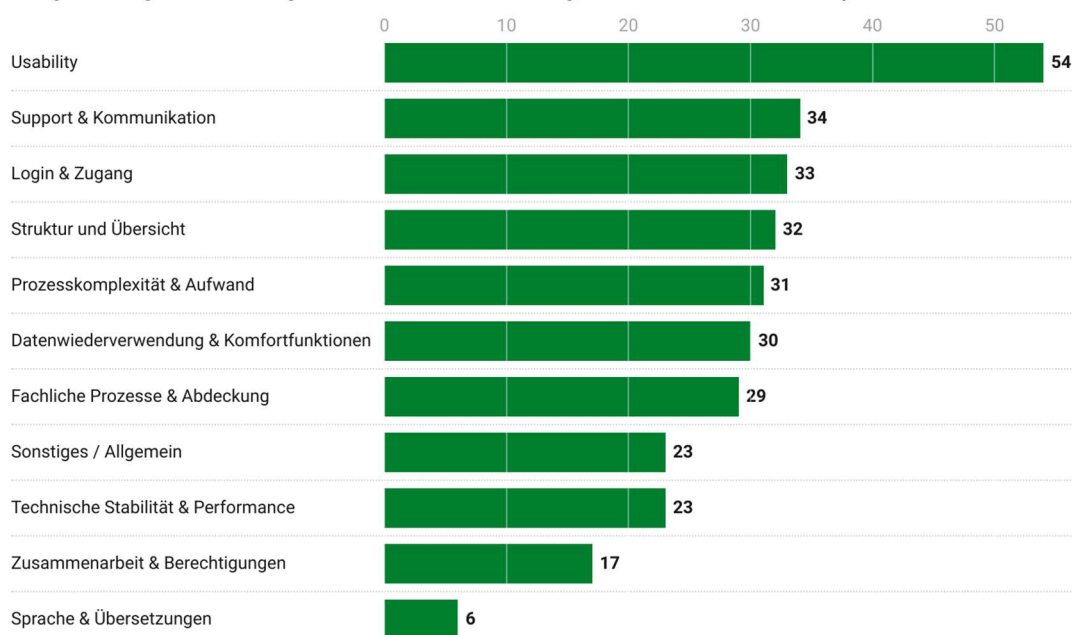
Ein substanzieller Teil der positiven Aussagen ist jedoch auch als generelle Zufriedenheitsbekundung formuliert (z. B. „alles gut“, „weiter so“, „danke“). Das deutet auf eine grundsätzlich vorhandene Akzeptanz und Nutzenwahrnehmung bei einem Teil der Nutzenden hin. Insgesamt zeigen die Rückmeldungen, dass mit dem Angebot des Online-Schalters EasyGov vielerlei Vorteile verbunden werden.

4.3.4 Kritische Rückmeldungen und wahrgenommene Nachteile von EasyGov

Bei den offenen Rückmeldungen in der Nutzerbefragung wurde teilweise zwischen den theoretischen Vorteilen und den tatsächlich erbrachten Vorteilen unterschieden. Bei der Frage nach den Nachteilen des Online-Schalters in seiner aktuellen Form kamen viele Rückmeldungen¹⁰ zur Usability, zu Support und Kommunikation, Struktur und Übersichtlichkeit, zum Registrierungs- und Login-Prozess, zur technischen Stabilität und zur Komplexität. Die folgende Abbildung fasst jene Nachteile zusammen, die im Rahmen der Nutzerbefragung eingebracht wurden und in Zukunft Ansatzpunkte für weitere Optimierungen von EasyGov bieten.

Abbildung 20: Nachteile des Online-Schalters EasyGov

Kategorisierung und Zuordnung der 314 offenen Rückmeldungen zu den Nachteilen von EasyGov.



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG nach EasyGov-Nutzerbefragung 2025.

Bei vielen kritischen Rückmeldungen wird weniger der digitale Ansatz an sich, sondern die konkrete Ausgestaltung und Alltagstauglichkeit problematisiert. Ein weiterer Punkt kritischer Rückmeldungen ist zudem die Benutzerfreundlichkeit. Hier werden wiederkehrend mangelnde Übersichtlichkeit (insbesondere Cockpit/Inbox), hoher Such- und Scrollaufwand sowie zu viele Klicks bis zum Ziel genannt. Die

¹⁰ Die offenen Rückmeldungen zu den Nachteilen und auch Problemen von EasyGov in seiner aktuellen Form werden den Verantwortlichen beim Seco zur Verfügung gestellt.

Auffindbarkeit von Prozessen, Mitteilungen und relevanten Informationen wird als zentrale Hürde beschrieben.

Gerade angesichts der grossen Bedeutung, die der Rund-um-die-Uhr Erreichbarkeit von EasyGov zukommt, werden technische Probleme als problematisch eingestuft, die eine Erreichbarkeit des Systems beeinträchtigen. Wiederholte Unterbrüche, während denen EasyGov nicht genutzt werden kann, wurden von den Nutzern als Nachteil angesprochen. In Bezug auf technische Probleme und die Performance werden zudem Abstürze, Fehlermeldungen, instabile Prozesse, lange Ladezeiten sowie Upload-/Dateiformat-Probleme (inkl. PDF/PDF-A und Signatur-Kompatibilität) beschrieben. Diese Punkte wirken besonders stark, weil sie Prozesse unterbrechen und zu notwendigen Wiederholungen, damit zu deutlichem Mehraufwand führen können. Kritisiert werden ebenfalls starre Abläufe (z. B. Blockaden durch Pflichtfelder), fehlende Möglichkeit, gezielt zu einzelnen Schritten zu springen sowie aufwändige Korrekturen, die teils erneutes Durchlaufen ganzer Prozessketten erfordern. Das wird als ineffizient und fehleranfällig wahrgenommen.

Viele Rückmeldungen thematisieren Probleme bei der Registrierung, beim Login und der Authentifikation, die einen hohen Einstiegsaufwand (Konten-/Vollmachtlogik), umständliche Login-/2FA-Prozesse (SMS/Authenticator) und wiederholtes Anmelden erfordern. Der Zugang wird damit als relevante Einstiegshürde wahrgenommen und beeinflusst die Grundeinstellung zu EasyGov.

In Summe zeigen die offenen Rückmeldungen ein ambivalentes Gesamtbild: Während ein Teil der Nutzenden EasyGov grundsätzlich positiv bewertet bzw. keine zusätzlichen Anmerkungen macht, konzentriert sich die Kritik klar auf Umsetzungs- und Nutzungshürden. Besonders häufig genannt werden Defizite in Usability und Prozessführung (u. a. Navigation, Übersichtlichkeit, Korrekturmöglichkeiten), technische Stabilität/Performance sowie ein als aufwändig wahrgenommener Registrierungs- und Login-Prozess. Insgesamt adressieren die Rückmeldungen damit weniger den digitalen Ansatz an sich als vielmehr konkrete Optimierungsbedarfe, die – bei erfolgreicher Umsetzung – die Nutzenerfahrung und die wahrgenommene Effizienz substanziell stärken dürften.

Ein Teil der adressierten Punkte ist den zuständigen Stellen beim SECO bereits bekannt. Weitere Herausforderungen lassen sich plausibel auf die schrittweise Integration heterogener Dienstleistungen in eine bestehende Systemarchitektur zurückführen, deren Grundstruktur vor rund zehn Jahren entwickelt wurde und damit unter anderen technologischen Rahmenbedingungen entstanden ist. Vor diesem Hintergrund ist davon auszugehen, dass ein erheblicher Teil der derzeit benannten Einschränkungen mit der Einführung der Nachfolgelösung EasyGov 2.0 ab dem kommenden Jahr reduziert oder nicht mehr von Relevanz sein wird.

Zugleich bleibt es zentral, die laufenden Rückmeldungen der Nutzenden systematisch und offen aufzunehmen, zu analysieren und als Lernbasis zu nutzen, um Prozesse und Nutzerführung – auch von im Rahmen von EasyGov 2.0 - kontinuierlich anzupassen und die Umsetzung iterativ zu verbessern.

4.3.1 Konkreter Nutzen von EasyGov für den einzelnen Betrieb

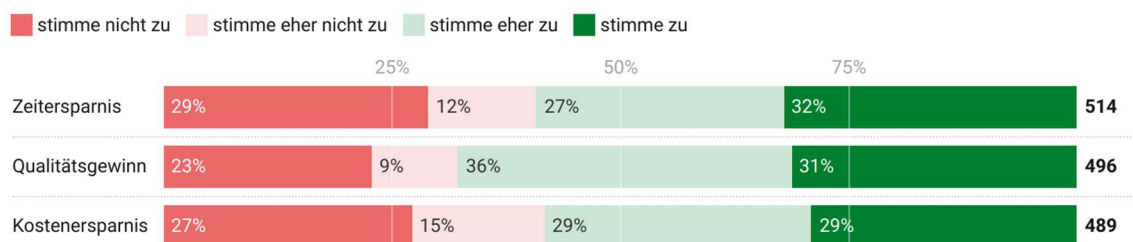
Der am häufigsten genannte Nutzen von EasyGov ist der Qualitätsgewinn: Mehr als zwei Drittel der Nutzenden benennen diesen als konkreten Mehrwert für ihren Betrieb. Hervorgehoben wird insbesondere, dass der Online-Schalter eine korrekte administrative Abwicklung unterstützt und dazu beiträgt, Unterlagen vollständig vorzuhalten – sowohl für die unmittelbare Bearbeitung der Dienstleistungen als auch für nachgelagerte Dokumentationszwecke.

Auch Zeit- und Kosteneinsparungen werden von einer deutlichen Mehrheit als Nutzen wahrgenommen. Rund 60 Prozent der Nutzenden berichten von einer Zeitersparnis, und nicht ganz 60 Prozent sehen Kosteneinsparungen. Zugleich fällt die Bewertung dieser Effekte heterogen aus: Gerade im Hinblick auf die Zeitersparnis zeigt sich ein gemischtes Bild, da 29 Prozent dieser Aussage nicht zustimmen. In ähnlicher Grössenordnung werden auch beim Qualitätsgewinn und bei den Kosteneinsparungen kritische Einschätzungen geäussert.

Auffällig ist auch hier eine Verschiebung im Vergleich zu früheren Nutzenbewertungen: Während zuvor der Zeitersparnis tendenziell am stärksten zugestimmt wurde und der Qualitätsgewinn weniger prominent ausfiel, rangiert der Qualitätsgewinn in der vorliegenden Auswertung an erster Stelle. Zeit- und Kosteneinsparungen weisen demgegenüber eine geringere Zustimmung auf.

Darüber hinaus werden weitere, eher indirekte Nutzenaspekte genannt. Dazu zählt die Möglichkeit, administrative Tätigkeiten in Randzeiten zu erledigen und damit Effizienzgewinne zu realisieren. Ebenfalls betont werden eine erleichterte Delegierbarkeit administrativer Aufgaben sowie der papierarme bzw. papierlose Ansatz, der potenziell indirekte Kosten (u. a. für Druck, Ablage/Stauraum und Versand) reduziert.

Abbildung 21: Konkreter Nutzen beim Abschiessen eines Dienstes über EasyGov



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG nach EasyGov-Nutzerbefragung 2025.

Die Ergebnisse deuten insgesamt auf eine hohe Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer mit EasyGov hin. Der Online-Schalter erfüllt die Erwartungen überwiegend und wird mit vielfältigen Vorteilen assoziiert. Die Nutzerinnen und Nutzer ziehen aus der Nutzung von EasyGov einen konkreten Nutzen für ihr Unternehmen. Neben einem Qualitätsgewinn durch die angeleitete und damit tendenziell fehlerärmere Abwicklung verschiedener Dienste werden insbesondere Zeitersparnisse, in geringerem Umfang auch Kosteneinsparungen, hervorgehoben. In der individuellen Bewertung stiftet das Portal somit einen nachvollziehbaren, konkreten Nutzen.

Gleichzeitig ist die Nutzung für einen Teil der Befragten mit Herausforderungen verbunden, wodurch der potenzielle Mehrwert situativ eingeschränkt und EasyGov in Folge ambivalent gesehen wird. Genannt werden insbesondere Schwierigkeiten im Registrierungs- und Login-Prozess sowie unterschiedliche, teils dienstspezifische Hürden. Darüber hinaus wird eine vergleichsweise hohe Komplexität bei gleichzeitig weiterentwicklungsfähiger Usability berichtet. Insgesamt verweisen diese Befunde auf spezifische Anpassungs- und Optimierungsbedarfe, um die Nutzungserfahrung zu stabilisieren und den wahrgenommenen Nutzen konsistenter zu realisieren.

4.4 Zum quantitativen, monetarisierten Nutzen des Online-Schalters

4.4.1 Veränderung des administrativen Aufwands für den einzelnen Betrieb

Die Befragungsergebnisse oben zeigen, dass rund 60 Prozent der Nutzenden eine Zeitersparnis durch das Portal angeben und knapp die Hälfte Kosteneinsparungen wahrnimmt. Vor diesem Hintergrund werden diese beiden quantifizierbaren Nutzendimensionen im Folgenden vertieft und – zur besseren Vergleichbarkeit – monetarisiert, um eine konsistente Aggregation über unterschiedliche Nutzungsprofile hinweg zu ermöglichen.

Zur quantitativen Erfassung des Nutzens von EasyGov werden die beiden Dimensionen Zeit und Kosten herangezogen. Beide Grössen können von den Nutzenden vergleichsweise gut selbst beziffert und in Folge aggregiert werden. Die Nachfragen zur Konkretisierung und Quantifizierung des Nutzens durch EasyGov fand sich ident in der aktuellen Nutzerbefragung sowie in der laufenden Zufriedenheitsabfrage von EasyGov. Damit liegt den Aussagen zu den Veränderungen im administrativen Aufwand ein Grundsample von 1640 Teilnehmenden zugrunde, das zudem nicht nur zu einem bestimmten Zeitpunkt – mit potenziellen Verzerrungen durch neu integrierte Dienste – sondern einen längeren Zeitraum abdeckt.

Auf die gezielte Nachfrage, wie EasyGov den individuellen Administrationsaufwand bei der Abwicklung der verschiedenen, genutzten Dienste beeinflusst hat, sah ein gutes Viertel der Befragten keine Veränderung. Doch 41 Prozent gaben eine Reduktion ihres Aufwands an. Ihre Anteile variierten zwischen den einzelnen Diensten deutlich: Bei den Firmengründungen beispielsweise waren es gute 60 Prozent, bei denen sich durch EasyGov der Aufwand reduziert hat. Auch bei den Diensten rund um die Sozialversicherungen lag der Anteil bei 60 Prozent. Bei Betreibungen und dem Handelsregister sahen noch knapp mehr als die Hälfte eine Reduktion ihres Aufwands. Bei Meldeverfahren für kurzfristige Erwerbstätigkeit und den Diensten rund um Arbeitsbedingungen und -vorgaben werden die Entlastungen etwas weniger gesehen, von nur mehr 38 Prozent.

Abbildung 22: Veränderung des administrativen Aufwands durch EasyGov



Umfrage unter den Nutzenden von EasyGov im Herbst 2025 und EasyGov laufende Kurzumfrage, Stand Ende September 2025

Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG nach EasyGov-Nutzerbefragung 2025, und EasyGov-Kurzumfrage nach Abschluss eines Dienstes, Stand Ende November 2025

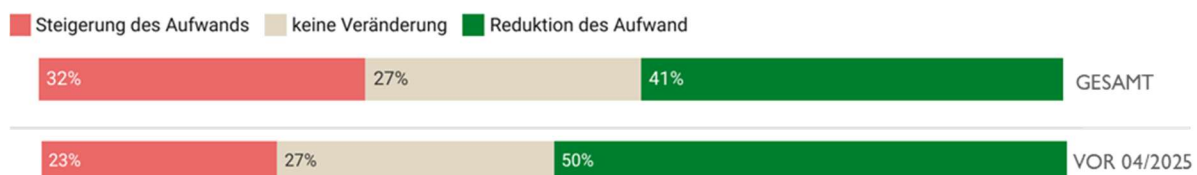
Auf der anderen Seite wies auch fast ein Drittel der Befragten darauf hin, dass sich ihr Aufwand durch EasyGov gesteigert hat. Doch auch ihre Anteile zeigen grosse Differenzen zwischen den verschiedenen Diensten, zwischen zwölf Prozent bei Betreibungen und 31 Prozent bei den Meldeverfahren für kurzfristige Erwerbstätigkeit. Die Anteile jener, die keine konkrete Veränderung ihres Aufwands durch EasyGov sehen, ist über alle Dienste hinweg bei einem Viertel der Nutzer bis zu einem guten Drittel.

In Summe korrespondieren die Anteile jedoch gut mit den zuvor bereits generell abgefragten Zeitersparnissen. Jene 60 bis 40 Prozent, die eine Reduktion des Aufwands sehen, decken sich weitgehend mit jenen zuvor bereits genannten 60 Prozent, die auch die Frage nach Zeitersparnissen positiv beantwortet

haben. Die Anteile bei der konkreten Nachfrage nach der Veränderung des individuellen Administrationsaufwands liegen etwas niedriger, allerdings bestand bei dieser Frage die Möglichkeit einer neutralen Antwort, dass sich der Aufwand durch EasyGov nicht verändert hat. Einige dieser neutralen Gruppe haben die Frage zur generellen Zeitersparnis zuvor mit «eher zustimmend», somit verhalten positiv beantwortet.

Die Annahme, dass sich die zuletzt integrierten Dienste zum Meldeverfahren für kurzfristige Erwerbstätigkeit negativ auf die Zufriedenheitswerte auswirken, lässt sich bei dieser Frage gut belegen. Ende März 2025, unmittelbar vor Integration der neuen Dienste, gaben noch 50 Prozent der EasyGov-Nutzenden an, dass sich ihr administrativer Aufwand durch die Nutzung von EasyGov reduziert. Der Anteil jener, die eine Steigerung des Aufwands wahrnahmen, lag damals bei 23 Prozent. Der Anteil neutraler Rückmeldungen blieb im Zeitvergleich weitgehend konstant.

Abbildung 23: Veränderung des administrativen Aufwands durch EasyGov



OBEN: Auswertung der EasyGov-Nutzerbefragung 2025 und der laufenden EasyGov-Zufriedenheitsabfrage mit Datenschnitt Ende September 2025, n=1683.

UNTEN: Auswertung der laufenden EasyGov-Zufriedenheitsabfrage vor Integration der Meldeverfahren für kurzfristige Erwerbstätigkeit, Datenschnitt Ende März 2025, n=633.

Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG nach EasyGov-Nutzerbefragung 2025, und EasyGov-Kurzumfrage nach Abschluss eines Dienstes, Stand Ende November 2025

Damit zeigt sich eine Verschiebung innerhalb von einem halben Jahr um fast zehn Prozentpunkte: Der Anteil positiver Einschätzungen ist seit der Integration um rund zehn Prozentpunkte zurückgegangen, während der Anteil negativer Rückmeldungen – das heisst derjenigen, die eine Zunahme des Aufwands wahrnehmen – in vergleichbarer Grössenordnung zugenommen hat. Diese Differenz sollte nicht mit Hinweis auf Umgewöhnungseffekte relativiert werden, sondern unterstreicht die massive Bedeutung derartiger Systemwechsel: Umgewöhnungs- und Lernaufwände sind nicht zu unterschätzen, nochmal mehr bei Gelegenheitsnutzenden, und erfordern eine gezielte Begleitung. Eine klare, aktive Kommunikation, niederschwellige Hilfestellungen und verlässliche Kontakt- und Supportkanäle sind nur einige Beispiele wichtiger Begleitelemente. Zugleich legen die Rückmeldungen nahe, dass die Passung von EasyGov für diese Nutzergruppe derzeit noch begrenzt ist und kurzfristige Optimierungen, soweit technisch und organisatorisch möglich, zeitnah umgesetzt werden sollten – selbst, wenn EasyGov 2.0 bei manchen Aspekten Verbesserungen bringen wird. Die Rückmeldungen der Nutzenden sind hierfür konstruktiv-kritisch und benennen eine Vielzahl von Anpassungsnotwendigkeiten und Optimierungsmöglichkeiten.

Je nachdem, ob ein reduzierter Administrationsaufwand oder ein gesteigerter Administrationsaufwand genannt wurde, wurde weiterführend nach der konkreten Anzahl an eingesparten bzw. zusätzlichen Arbeitsstunden sowie an eingesparten bzw. zusätzlichen Kosten für externe Beratung und ähnliches nachgefragt. Dabei wurde ebenfalls gezielt auf jene Dienste Bezug genommen, die bereits über EasyGov wahrgenommen und abgeschlossen wurden.

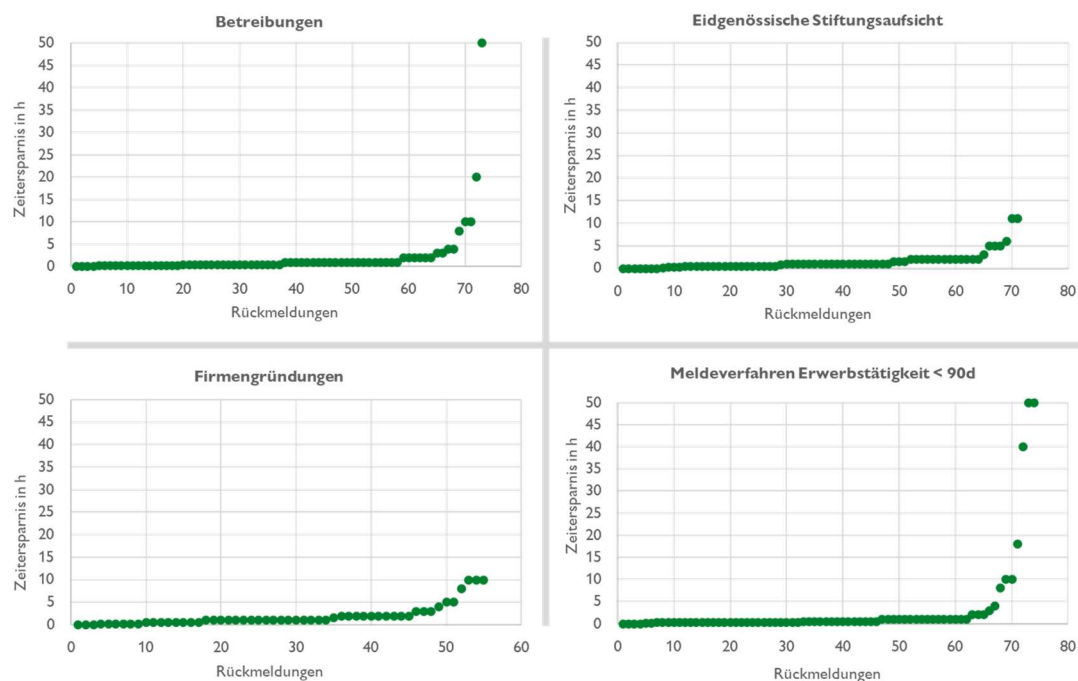
4.4.2 Konkrete Veränderung des Aufwands in Arbeitsstunden und Franken

Reduktion des Administrationsaufwands durch EasyGov

Zur Quantifizierung der Reduktion des Administrationsaufwands wurden pro Prozess sowohl die eingesparten Arbeitsstunden als auch die eingesparten Kosten in Schweizer Franken erhoben. Damit zeigen sich zwei methodische Herausforderungen: Erstens liegen zwar insgesamt über 400 konkrete Rückmeldungen vor, aufgrund der Aufteilung nach einzelnen Dienstleistungen sind die Fallzahlen für einige Dienste dennoch zu gering, um belastbare dienstspezifische Aussagen abzuleiten. Zweitens weisen einzelne Dienste einzelne Extremwerte bei den Angaben auf, was auf heterogene Nutzungskontexte und unterschiedliche betriebliche Ausgangslagen hindeutet, oder in Teilen auf Missverständnisse in Bezug auf die Bezugsgrösse «pro abgeschlossenem Dienst»¹¹.

Die Abbildung verdeutlicht dies zu ausgewählten Diensten: Beispielsweise konzentriert sich bei den Betreibungen der überwiegende Teil der Rückmeldungen auf einen ähnlichen Stundenumfang von rund einer Stunde, während einzelne Nennungen sehr hohe Einsparwerte ausweisen. Solche Ausreisser können arithmetische Mittelwerte deutlich verzerren und zu einer Überschätzung des Nutzens führen. Vor diesem Hintergrund wird für die Nutzenberechnungen – abweichend von früheren Bewertungen – der Median als zentrale Kenngrösse verwendet, um robustere und repräsentativere Schätzungen zu erhalten.

Abbildung 24: Genannte Reduktion von Arbeitsstunden durch EasyGov bei exemplarischen Diensten



Quelle: Eigene Darstellung IMP-HSG 2025 nach EasyGov-Nutzerbefragung 2025 und EasyGov-Zufriedenheitsabfrage, Stand Ende September 2025.

¹¹ Hier wurde teilweise Einsparungen pro Monat oder pro Woche und ähnliches genannt, die für die folgenden Berechnungen ohne Zusatzinformationen nicht auf einen einzelnen Dienst heruntergebrochen werden können.

Dabei ergeben sich eingesparte Arbeitsstunden zwischen einer und drei Stunden beispielsweise bei Anmeldungen im Handelsregister, bei Betreibungen oder beim Meldeverfahren für kurzfristige Erwerbstätigkeit. Hingegen liegt der Median an eingesparten Arbeitsstunden durch die EasyGov-Nutzung im Gründungsprozess bei drei Stunden. Der Median über alle Dienste liegt bei einer Stunde Arbeitersparnis pro Abwicklung. Für jene Dienste, zu denen keine ausreichenden Rückmeldungen vorliegen, wird in Folge der Median über alle Dienste (1h/Abwicklung) herangezogen.

Abbildung 25: Rückmeldungen zu den eingesparten Arbeitsstunden pro Dienst (in h)

	Mittelwert (in h)	Median (in h)	Minimum (in h)	Maximum (in h)	n
Informationsangebote	4	2	1	10	13
Firmengründung	5	3	1	25	41
Handelsregister	2	1	0	10	55
Mehrwertsteuer	4	1	0	50	17
Sozialversicherungen	2	1	0	5	6
Betreibungen	2	1	0	50	73
Finanzierung	1	1	0	1	2
Stiftungsaufsicht	1	1	0	11	71
SHAB	0	0	0	1	2
Schutzrechte IGE					0
Arbeitsbedingungen und -vorgaben	2	1	0	30	40
Meldung von Stellen/Entlassungen	5	4	1	10	3
Ausländische Arbeitskräfte	6	1	0	50	20
Adressänderungen	1	1	1	1	3
Unternehmensschliessung	3	3	1	5	2
Meldeverfahren für kurzfristige Erwerbstätigkeit	3	1	0	50	74

Anm.: Dienste mit über zwanzig Rückmeldungen sind dunkelgrün, Dienste mit 10 bis 20 Rückmeldungen sind hellgrün hinterlegt. Wenn weniger als 10 Rückmeldungen vorliegen, sind die Dienste in Weiss belassen.

Quelle: Eigene Darstellung IMP-HDSG 2025 nach EasyGov-Nutzerbefragung 2025 und EasyGov-Zufriedenheitsabfrage, Stand Ende September 2025.

Bei den Rückmeldungen zu den eingesparten Kosten, beispielsweise für Berater, Behördenwege oder Versand etc. zeigen sich ebenfalls grosse Unterschiede sowohl zwischen den einzelnen Rückmeldungen als auch zwischen den verschiedenen Diensten. Zu den eingesparten Kosten liegen weniger konkrete Angaben vor als zu den eingesparten Arbeitsstunden. Der Median über alle Dienste liegt bei einer Kosteneinsparung von 125.- Schweizer Franken pro Abwicklung. Grundsätzlich zeigen sich bei Bereichen, bei denen tendenziell gerne auf Berater zurückgegriffen wird (Firmengründungen etc.) etwas höhere Einsparungen. Für jene Dienste, zu denen keine ausreichenden spezifischen Rückmeldungen vorliegen, wird in Folge der Median über alle Dienste (125.-/Abwicklung) herangezogen.

Abbildung 26: Rückmeldungen zu den eingesparten Kosten pro Dienst (in CHF)

	Mittelwert (in CHF)	Median (in CHF)	Minimum (in CHF)	Maximum (in CHF)	n
Informationsangebote	163	165	0	350	10
Firmengründung	407	300	0	1,000	38
Handelsregister	163	100	0	1,000	49
Mehrwertsteuer	265	150	0	1,000	10
Sozialversicherungen	313	225	0	800	4
Betreibungen	137	80	0	1,000	56
Finanzierung			0	0	0
Stiftungsaufsicht	154	100	0	1,250	60
SHAB	240	240	240	240	1
Schutzrechte IGE			0	0	0
Arbeitsbedingungen und -vorgaben	208	50	0	2,315	31
Meldung von Stellen/Entlassungen	60	60	60	60	1
Ausländische Arbeitskräfte	364	70	0	2,500	10
Adressänderungen	153	200	0	260	3
Unternehmensschliessung	750	750	500	1,000	2
Meldeverfahren für kurzfristige Erwerbstätigkeit	178	50	0	3,000	60

Anm.: Dienste mit über zwanzig Rückmeldungen sind dunkelgrün hinterlegt. Wenn zehn oder weniger Rückmeldungen vorliegen, sind die Dienste in Weiss belassen.

Quelle: Eigene Darstellung IMP-HDSG 2025 nach EasyGov-Nutzerbefragung 2025 und EasyGov-Zufriedenheitsabfrage, Stand Ende September 2025.

Steigerung des Administrationsaufwands durch EasyGov

Die Rückmeldungen zur Steigerung des Arbeitsaufwands sind nicht belastbar. Es liegen nur bei zwei Diensten, den Bewilligungen zu ausländischen Arbeitskräften (16) und den Meldeverfahren zu kurzfristiger Erwerbstätigkeit (23) ausreichende Rückmeldungen vor. Dies liegt zum einen daran, dass zwar ein gesteigerter Arbeitsaufwand rückgemeldet wird, dieser aber nur in Ausnahmefällen und dann zum Teil mit Extremwerten und wenig sachlich konkretisiert wird (bspw. 100 zusätzliche Arbeitsstunden pro Betreuungsdienst über EasyGov). Zum anderen kann bei der Steigerung des Aufwands nicht auf die laufende Zufriedenheitsabfrage von EasyGov zurückgegriffen werden, um das Sample zu erhöhen. Dies wird dort nicht abgefragt.

Abbildung 27: Rückmeldungen zu den zusätzlichen Arbeitsstunden pro Dienst (in h)

	Mittelwert (in h)	Median (in h)	Minimum (in h)	Maximum (in h)	n
Informationsangebote	4	3	0	10	4
Firmengründung	6	2	0	30	7
Handelsregister	6	1	1	20	5
Mehrwertsteuer	14	2	0	100	8
Sozialversicherungen	3	5	1	5	5
Betreibungen	22	2	1	100	5
Finanzierung	0	0	0	0	0
Stiftungsaufsicht	4	2	2	8	3
SHAB	1	1	1	1	1
Schutzrechte IGE	0	0	0	0	0
Arbeitsbedingungen und -vorgaben	25	30	0	40	4
Meldung von Stellen/Entlassungen	0	0	0	0	0
Ausländische Arbeitskräfte	2	1	0	10	16
Adressänderungen	1	1	1	1	1
Unternehmensschliessung	0	0	0	0	0
Meldeverfahren kurzfristige Erwerbstätigkeit	6	3	1	50	23

Anm.: Dienste mit über zehn Rückmeldungen sind hellrot, hinterlegt. Wenn zehn oder weniger Rückmeldungen vorliegen, sind die Dienste in Weiss belassen.

Quelle: Eigene Darstellung IMP-HDSG 2025 nach EasyGov-Nutzerbefragung.

Die Rückmeldungen zur Steigerung des Arbeitsaufwands sind nicht belastbar. Der Median über alle Dienste würde auf Basis der einzelnen Rückmeldungen bei zwei Zusatzstunden pro Abwicklung bzw. bei 100 Franken an Zusatzkosten pro Abwicklung liegen.

Abbildung 28: Rückmeldungen zu den zusätzlichen Arbeitsstunden pro Dienst (in h)

	Mittelwert (in CHF)	Median (in CHF)	Minimum (in CHF)	Maximum (in CHF)	n
Informationsangebote	0	0	0	0	1
Firmengründung	140	140	0	280	2
Handelsregister			0	0	0
Mehrwertsteuer	3,483	450	0	10,000	3
Sozialversicherungen			0	0	0
Betreibungen	117	100	100	150	3
Finanzierung			0	0	0
Stiftungsaufsicht	900	900	900	900	1
SHAB			0	0	0
Schutzrechte IGE			0	0	0
Arbeitsbedingungen und -vorgaben	0	0	0	0	2
Meldung von Stellen/Entlassungen			0	0	0
Ausländische Arbeitskräfte	254	100	0	1,000	7
Adressänderungen			0	0	0
Unternehmensschliessung			0	0	0
Meldeverfahren für kurzfristige Erwerbstätigkeit	128	100	0	560	11

Anm.: Dienste mit über zehn Rückmeldungen sind hellrot, hinterlegt. Wenn zehn oder weniger Rückmeldungen vorliegen, sind die Dienste in Weiss belassen.

Quelle: Eigene Darstellung IMP-HDSG 2025 nach EasyGov-Nutzerbefragung.

Veränderung des wahrgenommenen Nutzens von 2021 zu 2025

Der aktuell wahrgenommene Nutzen fällt im Vergleich zur EasyGov-Nutzenbewertung 2021 geringer aus. Ein plausibler Erklärungsansatz liegt in veränderten Referenz- und Erwartungshorizonten: Digitale Lösungen sind für Unternehmen zunehmend Standard und werden nicht mehr primär gegenüber analogen, papierbasierten Verfahren bewertet, sondern im Vergleich zu alternativen digitalen Angeboten. Damit steigt die „Messlatte“ insbesondere hinsichtlich Passgenauigkeit, Benutzerfreundlichkeit, Prozessgeschwindigkeit und nahtloser Integration in bestehende Arbeitsabläufe. Die Nutzenwahrnehmung wird folglich stärker durch relative Leistungsunterschiede zwischen digitalen Systemen geprägt als durch den grundlegenden Vorteil der Digitalisierung gegenüber analogen Abläufen.

Hinzu kommt, dass die Nutzung von EasyGov bei einzelnen Dienstleistungen teilweise vorgegeben ist und damit nicht in allen Fällen auf einer bewussten, freiwilligen Auswahlentscheidung der Unternehmen beruht. In solchen Konstellationen fokussieren Akzeptanz- und Nutzenurteile stärker auf konkrete Fiktionen oder Mehrwerte im Prozess. Zusammengenommen tragen diese Faktoren dazu bei, dass die dienstbezogenen Nutzenbewertungen heute tiefer ausfallen als noch vor fünf Jahren, ohne dass dies zwingend eine Verschlechterung der digitalen Grundfunktionalität impliziert.

Abbildung 29: Veränderung des wahrgenommenen Nutzens im Vergleich zur Nutzenbewertung aus 2021

Gegenüberstellung der in der Nutzenbewertung 2021 identifizierten Nutzengrössen im Sinne von reduzierten Arbeitsstunden und reduzierte Arbeitskosten pro abgeschlossenem Dienst

		Gründungen	Betreibungen	Handelsregister	Arbeitsbedingungen und -vorgaben
Eingesparte Arbeitsstunden pro abgeschlossenem Dienst (h)	2021	7	2	3	2
	2025	↓ 3	↓ 1	↓ 1	↓ 1
Eingesparte Kosten pro abgeschlossenem Dienst (CHF)	2021	853	177	472	53
	2025	↓ 300	↓ 80	↓ 100	↓ 50

Quelle: Eigene Zusammenstellung 2025 und Zumbusch et al. 2022

Der im Rahmen der Nutzenbewertung 2021 ausgewiesene Nutzen war für den damaligen Zeitpunkt methodisch begründet und empirisch belastbar. Die vorliegenden Analysen verändern zwar die aktuelle Nutzenwahrnehmung und -bewertung, heben die vormals identifizierten Effekte jedoch nicht auf und „annullieren“ sie nicht rückwirkend. Entsprechend werden die damals ermittelten Nutzenwerte weiterhin in der Gesamtbetrachtung berücksichtigt.

4.4.3 Quantifizierter Nutzen durch EasyGov

Zur Quantifizierung des Nutzens von EasyGov, wird wie folgt vorgegangen: Es werden alle drei Eingangsgrössen zusammengeführt, (i) die tatsächliche Inanspruchnahme von EasyGov und seiner verschiedenen Dienste, (ii) die wahrgenommene Veränderung der administrativen Belastung im Sinne von gleichbleibend, reduziert oder gestiegen sowie (iii) die von den EasyGov-Nutzern genannten eingesparten Arbeitsstunden bzw. Franken pro abgeschlossenem Dienst.

Zwei kritische Punkte für die Nutzenberechnung

Es gilt, eine konstruktive und transparente Lösung für zwei offene Punkte zu finden:

- Die aktuell wahrgenommene Veränderung des administrativen Aufwands ist wesentlich durch die vor wenigen Monaten integrierten Dienste zum Meldeverfahren für kurzfristige Erwerbstätigkeit geprägt. Vor der Integration lag der Anteil der Nutzenden, die eine Reduktion ihres Aufwands durch EasyGov wahrnahmen, um rund zehn Prozentpunkte höher. Damit ist die gegenwärtige Anteilsverteilung in einem gewissen Umfang durch die Momentaufnahme der Umstellungs- und Gewöhnungseffekte beeinflusst. Die Nutzenbewertung soll allerdings die vergangenen fünf Jahre seit der letzten Nutzenbewertung abbilden. Aus diesem Grund ist davon auszugehen, dass durch die aktuell belegte Verteilung der über den gesamten Betrachtungszeitraum generierte Nutzen nur unvollständig erfasst wird. Der tatsächliche Nutzen dürfte höher liegen.
- Es liegen keine hinreichend belastbaren, quantifizierbaren Angaben vor, um die potenzielle Mehraufwände durch EasyGov valide zu berechnen und in die Nutzenrechnung zu integrieren.

Das heisst in Folge: Wird mit der aktuell beobachteten, durch Umstellungs- und Gewöhnungseffekte geprägten Verteilung gerechnet, wird der Nutzen tendenziell unterschätzt. Gleichzeitig kann der potenzielle Mehraufwand nicht abgezogen werden, weil keine belastbaren Aussagen dazu vorliegen.

Beispielberechnungen zeigen nun, dass die Differenz im Nutzen, würde für die Berechnung die Anteilsverteilung vor der Integration der Meldeverfahren zugrunde gelegt, grössenordnungsmässig in einer ähnlichen Bandbreite wie der potenzielle Mehraufwand liegt, der von einigen Nutzern als Zunahme des administrativen Aufwands durch EasyGov angegeben wurde. Umgekehrt bedeutet dies: In der Gesamtbetrachtung kompensieren sich diese beiden gegenläufigen Verzerrungen – ein zu niedrig angesetzter Nutzen einerseits und ein nicht abgezogener Mehraufwand andererseits – in der Grössenordnung weitgehend gegenseitig.

Vor diesem Hintergrund wird für die weitere Analyse methodisch konsequent ausschliesslich die Reduktion des Arbeitsaufwands berücksichtigt. Ein expliziter Abzug potenzieller Mehraufwände erfolgt nicht, da hierfür keine ausreichend robuste empirische Grundlage vorliegt. Damit ist der ausgewiesene Effekt einerseits als konservativ im Hinblick auf die erfassten Einsparungen zu verstehen, andererseits können nicht quantifizierte Übergangs- und Mehraufwände zu einer tendenziellen Überschätzung führen. Insgesamt kompensieren sich diese gegenläufigen Verzerrungen in ihrer Grössenordnung weitgehend, so dass die resultierende Annäherung an den Nutzen von EasyGov insgesamt als robust und plausibel einzustufen ist.

Quantifizierung und Monetarisierung des identifizierten Nutzens durch EasyGov

Methodisch wird wie folgt vorgegangen: Die bis Ende August 2021 bereits abgeschlossenen Dienstleistungen, deren Nutzen in der damaligen Bewertung quantifiziert wurde, werden aus der aktuellen Berechnung herausgenommen, um Doppelzählungen zu vermeiden. An ihrer Stelle wird der für sie 2021 bereits ermittelte Nutzen in Höhe von 27,1 Mio. CHF in die Gesamttaggregation übernommen.

Von den ab 2021 bis Ende September 2025 abgeschlossenen Dienste wurde jeweils der Anteil rausgerechnet, von dem eine Reduktion des Administrationsaufwands durch EasyGov angegeben worden war. Die gemittelten Arbeitsstunden und Kosten der einzelnen Dienste wurden anschliessend auf diese Anzahl an Prozessen umgelegt.

Um die eingesparten Arbeitsstunden mit den eingesparten Kosten zusammenführen zu können, wurden diese mit durchschnittlichen Arbeitskosten gemäss BFS (BFS, Struktur der Arbeitskosten 2023) in Frankenbeträge umgerechnet. Das BFS beziffert die durchschnittlichen Arbeitskosten für die Schweiz, über alle Unternehmensgrössen und Branchen hinweg, zusammengesetzt aus Löhnen und Gehältern, den Sozialbeiträgen der Arbeitgeber und sonstige Aufwendungen (Berufsbildungskosten und sonstige Aufwendungen des Arbeitgebers), im Jahr 2020 mit 63.62.- Franken pro Stunde. Neuere, schweizweite Statistiken dazu liegen aktuell nicht vor. Sind die eingesparten Arbeitsstunden in die entsprechenden Frankenbeträge umgerechnet, können sie mit den eingesparten Kosten summiert werden. So erhält man pro Prozess die durch die online-Abwicklung via Easy-Gov bislang insgesamt eingesparten Schweizer Franken der nutzenden Unternehmen. Die folgende Abbildung zeigt in ihren Spalten diese Berechnungsschritte mit den zugehörigen Ergebnisbeträgen auf.

Abbildung 30: Quantifizierter und monetarisierter Nutzen von EasyGov seit September 2021 (gerundet)

	Abwicklungen mit reduziertem Aufwand	reduzierter Aufwand in h	Umgerechnet in Franken	reduzierte Kosten	Gesamte Aufwandsreduktion in Franken
Informationsangebote	1,147	1,147	72,970	143,360	216,330
Firmengründung	3,505	10,516	669,000	1,051,560	1,720,560
Handelsregister	673	673	42,820	67,300	110,120
Mehrwertsteuer	6	6	380	740	1,120
Sozialversicherungen	348	434	27,640	43,450	71,090
Betreibungen	32,274	16,137	1,026,640	2,581,940	3,608,580
Finanzierung	134	134	8,500	16,700	25,200
Stiftungsaufsicht	9,431	9,431	600,020	943,130	1,543,150
SHAB	177	177	11,280	22,160	33,440
Schutzrechte IGE	24	24	1,550	3,040	4,590
Arbeitsbedingungen und -vorgaben	5,536	2,768	176,110	276,820	452,930
Meldung von Stellen/Entlassungen	467	467	29,710	58,380	88,090
Ausländische Arbeitskräfte	13,693	13,693	871,120	1,711,580	2,582,700
Adressänderungen	439	439	27,940	54,900	82,840
Unternehmensschliessung	3	3	210	410	620
Meldeverfahren für kurzfristige Erwerbstätigkeit	112,814	56,407	3,588,610	5,640,700	9,229,310
GESAMT	180,672	112,457	7,154,500	12,616,170	19,770,670

Quelle: Eigene Zusammenstellung IMP-HSG 2025.

Unter den genannten Annahmen und mit den zuvor skizzierten Abgrenzungen ergibt sich in Folge, dass EasyGov seit September 2021 durch seine abgeschlossenen Dienste für die nutzenden Unternehmen einen Nutzen in Höhe von 19.8 Millionen Franken generierte. Die eingesparten Arbeitsstunden machen ein gutes Drittel des Gesamtnutzens, die eingesparten Zusatzkosten zwei Drittel davon aus.

Dabei muss jedoch darauf hingewiesen werden, dass für die aktuelle Branchenzusammenstellung der Nutzer mit vielen Dienstleistungsunternehmen die verwendeten durchschnittlichen Arbeitskosten von 63.62 Franken pro Stunde tief angesetzt sein dürften. Gerade in jenen Dienstleistungsbereichen, die auch bei den EasyGov Nutzern gut vertreten sind «Erbringung von freiberuflichen, wissenschaftlichen und technischen Dienstleistungen» (78.9 CHF/h) oder bei den Finanz- und Versicherungsdienstleistern (98.2 CHF/h) liegen die durchschnittlichen Arbeitskosten pro Stunde deutlich höher (BFS 2023).

Zu den 19.8 Millionen Franken an generiertem Nutzen seit September 2021 kommen jene 27.1 Millionen Franken an Nutzen hinzu, die in der vorherigen Nutzenbewertung (Zumbusch et al. 2022) für die abgeschlossenen Dienste seit Start von EasyGov bis Ende August 2021 identifiziert wurden. Dementsprechend konnte EasyGov seit seinem Beginn im November 2017 seinen Nutzern insgesamt einen Mehrwert in Höhe von rund 46.9 Millionen Franken bringen. Als ökonomischer Mehrwert kann somit eine Ersparnis für jedes nutzende Unternehmen von im Median rund 190.- Franken pro abgeschlossenem Dienst genannt werden oder alternativ eine Gesamtsumme von EasyGov seit 2017 in Höhe von fast 47 Millionen Franken.

5. Schlussfolgerungen

5.1 Schlussfolgerungen zur Nutzenbewertung von KMU-Portal und EasyGov

Das **KMU Portal** wird insgesamt gut genutzt und weist stabile Zugriffszahlen auf. Die Webstatistiken zeigen eine solide Positionierung als Informationsplattform. Gleichzeitig liegen nur begrenzt Informationen über die konkreten Nutzergruppen sowie deren Zufriedenheit vor, was die gezielte Weiterentwicklung erschwert. Die jüngst leicht sinkenden Zugriffe und tendenziell rückläufigen Newsletter-Abonnements werden zu beobachten sein, insbesondere im Hinblick auf die Problematik des «Zero-Click-Internets» und dem Bedeutungsgewinn von KI-Tools, wie ChatGPT, Claude u.a.. Sie könnten auch auf Potenziale in der aktiven Positionierung und Kommunikation des Angebots hinweisen. Eine stärkere Sichtbarkeit, zum Beispiel über gezielte Verlinkungen, Partnerschaften oder eine prägnantere Einbettung in thematische Such- und Informationsketten, könnte dazu beitragen, mehr direkte Zugriffe zu generieren. Dies könnte eine wichtige Ergänzung sein zum bisher dominierenden Zugang über Suchmaschinen.

Zu **EasyGov** liegen deutlich mehr Informationen und Rückmeldungen der Nutzenden vor. EasyGov generiert für seine Nutzenden einen beachtlichen Mehrwert und weist eine hohe Zufriedenheit auf. 80 Prozent der Nutzenden sind sehr zufrieden oder zufrieden. Und zwei Drittel aller Nutzenden sehen durch EasyGov einen deutlichen Qualitätsgewinn für ihre administrativen Aufgaben. Im Median spart jedes Unternehmen pro Dienst, der es über EasyGov abwickelt, eine Stunde Arbeitszeit und rund 125.- Franken, zusammengerechnet somit rund 190.- Franken.

Gleichzeitig zeigt sich, dass der konkrete, pro Dienst realisierbare Nutzen, ausgedrückt als eingesparte Arbeitsstunden oder externe Kosten, tendenziell abnimmt. Diese Entwicklung ist vor allem darauf zurückzuführen, dass auch das sozioökonomische Umfeld zunehmend digitalisiert ist und der Vergleich von EasyGov nicht mehr mit papierbasierten Prozessen erfolgt, sondern mit anderen digitalen Angeboten. Zudem führt die Integration neuer Dienste auf EasyGov dazu, dass vermehrt Nutzergruppen auf die Plattform kommen, die nicht aus Überzeugung, sondern aufgrund formaler Vorgaben EasyGov nutzen müssen. Diese veränderte Nutzerstruktur beeinflusst das Nutzenerleben und die Bewertung des Mehrwerts.

Effizienz, Passfähigkeit und Umgewöhnung

Für die Nutzerinnen und Nutzer stehen Effizienz und Passfähigkeit der angebotenen Lösungen im Zentrum ihrer Bewertung. Dies wird in Zukunft weiter an Bedeutung gewinnen. Besonders während der Umstellung von Systemen oder in Phasen der Einführung neuer Funktionen zeigt sich typischerweise eine geringere Zufriedenheit, da die gewohnten Abläufe unterbrochen sind und sich die Nutzenden erst an neue Prozesse gewöhnen müssen. Solche Übergangsphasen gehen erfahrungsgemäss mit einer geringeren Effizienz einher, bevor sich die Vorteile langfristig einstellen. Die Rückmeldungen zur Usability und User Experience, die grossteils sehr konkret und praxisnah gehalten sind, sollten demnach aktiv gesichtet und aufgenommen werden. Sie enthalten relevantes Erfahrungswissen, das für das systemische Lernen und die Weiterentwicklung von EasyGov, in Zukunft auch von EasyGov 2.0, wertvoll ist.

Zunehmende Systemkomplexität als Herausforderung

Mit wachsendem Umfang und zunehmender Integration verschiedener Dienstleistungen steigt die Komplexität des Gesamtsystems EasyGov. Damit erhöhen sich auch die Anforderungen an die Nutzerführung, die Prozessklarheit und die Abstimmung der beteiligten Behörden und Stellen. Es braucht einfache, passfähige Lösungen für Nutzer mit klaren, oft standardisierten Anliegen – insbesondere für jene, die nur sporadisch oder selten mit der Plattform arbeiten. Gleichzeitig werden belastbare, gut zugängliche Steuerungsinformationen für alle beteiligten Ämter und Stellen wichtiger, um rasch reagieren, Probleme identifizieren und Entwicklungen nachvollziehen zu können. Auch die Sicherstellung der Ansprechbarkeit, beispielsweise durch „Antennen“ oder definierte Kontaktpersonen in den beteiligten Institutionen, gewinnt an Bedeutung, um Rückmeldungen zeitnah aufnehmen und weiterverarbeiten zu können. Viele dieser identifizierten Herausforderungen wird im Rahmen von EasyGov 2.0 angesprochen werden.

Ableitung im Hinblick auf EasyGov 2.0

Da die aktuelle Plattform perspektivisch durch EasyGov 2.0 abgelöst wird, werden an dieser Stelle keine konkreten Handlungsempfehlungen formuliert. Dennoch ergeben sich aus den beobachteten Nutzungsdynamiken und Rückmeldungen wesentliche Hinweise, die für die Weiterentwicklung und den Übergang in die neue Plattformversion bedeutsam sind. Zentrale Punkte sind insbesondere (i) die systematische Aufarbeitung und Berücksichtigung von konstruktivem Nutzerfeedback sowie (ii) die aktive Vorbereitung und Begleitung der Nutzenden beim Übergang in die neue Plattformgeneration zum einen oder beim erzwungenen Umstieg von bisherigen Lösungen in neu integrierte EasyGov-Angebote zum anderen. Einführungs- und Umstellungsphasen erfordern besondere Aufmerksamkeit, um Reibungsverluste beim Umstieg aufzufangen und den Übergang positiv zu gestalten.

Zugleich wird auch in Zukunft neben der Gewinnung neuer Registrierungen die Frage in den Vordergrund rücken, wie bestehende Unternehmen zu einer aktiven und regelmässigen Nutzung von EasyGov motiviert werden können. Sowohl der konkrete Nutzen als auch die Vorteile eines One-Stop-Shops und eines Single-Sign-On entfalten sich erst, wenn die Anfangshürden überwunden sind und eine gewisse Routinenutzung entsteht – sowohl innerhalb einzelner Dienstgruppen als auch in der Kombination mehrerer Dienste. Hier besteht aktuell noch viel Potenzial. Gleichzeitig wird es wichtig sein, einzelne Registrierungen, beispielsweise des Personalverantwortlichen etc., auch Unternehmen oder Organisationen zuordnen zu können.

Insgesamt zeigen die Analysen, dass sowohl das KMU Portal als auch EasyGov gut etabliert sind und für ihre Nutzenden einen relevanten Mehrwert bieten. Gleichzeitig bestehen klare Ansatzpunkte, um das Nutzenerleben weiter zu verbessern und die vorhandenen Rückmeldungen gezielt in die Weiterentwicklung einfließen zu lassen. Für EasyGov 2.0 stehen damit wertvolle Erkenntnisse bereit, die helfen können, Effizienz, Nutzerzufriedenheit und Prozessqualität langfristig zu stärken.

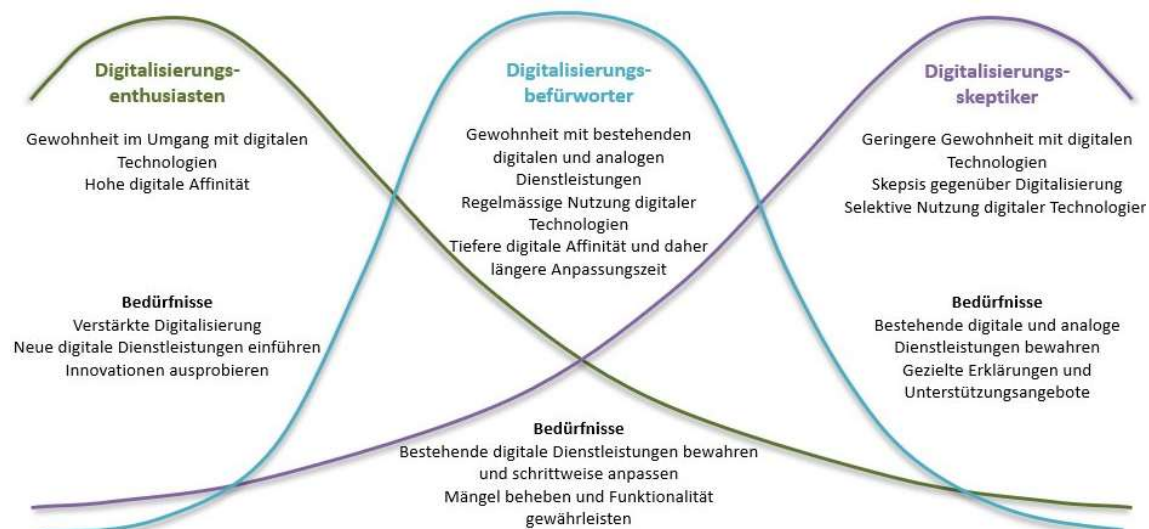
5.2 Ausblick und Reflexionen zu zukünftigen Nutzenbewertungen¹²

Die Nutzenbewertung von EasyGov erfolgt bislang primär anhand quantifizierbarer Effizienz- und Kosteneinsparungen, etwa durch Zeitgewinne oder reduzierte administrative Aufwände. Unklar ist jedoch, ob diese Form der Nutzenmessung dem Stellenwert eines digitalen Verwaltungsportals noch gerecht wird, sobald dessen Nutzung zur Normalität geworden ist. Vor diesem Hintergrund zeigen unsere Gespräche mit Forschenden und Praktikern, dass EasyGov heute weniger als Instrument zur aktiven Kostensenkung oder zum unmittelbaren Zeitgewinn wahrgenommen wird. Vielmehr wird das Portal von vielen Akteuren der Wirtschaft als selbstverständlicher digitaler Kanal für den Zugang zu Verwaltungsleistungen betrachtet.

Verwaltungsdienstleistungen und Nutzergruppen

Frühere Erhebungen am Smart Government Lab der Universität St.Gallen identifizieren unterschiedliche Nutzergruppen im Kontext der Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen.

Abbildung 31: Zielgruppen und ihre Bedürfnisse nach digitalen Dienstleistungen



Quelle: Eigene Zusammenstellung IMP-HSG 2025.

Nutzerinnen und Nutzer lassen sich dabei grob in drei Gruppen einteilen: erstens Digitalisierungsskeptiker, für die digitale Angebote ohne begleitende Unterstützung oder alternative Zugangswege nur begrenzten Nutzen entfalten; zweitens eine kosten- und effizienzorientierte Gruppe, die digitale Verfahren dann übernimmt, wenn klare, messbare Vorteile gegenüber analogen Prozessen bestehen; und drittens Digitalisierungsenthusiasten, mit hoher digitaler Kompetenz, für die digitaler Zugang als selbstverständlich gilt und deren Wahrnehmung sich primär an der Qualität und Zuverlässigkeit des Angebots orientiert.

¹² Die Frage zum Nutzen von digitalen Verwaltungsangeboten und -lösungen wurde mit verschiedenen Teilnehmenden, Partnern und Partnerinnen des Smart Government Labs der Universität St.Gallen diskutiert. Dabei stand im Vordergrund, wie sich die Wahrnehmung von derartigen Angeboten verändert und wie sich ihr Nutzen von konkreten quantifizierbaren Mehrwerten hin zu einem vorausgesetzten Standortfaktor und einer weitgehend als selbstverständlich wahrgenommenen Relevanz verschiebt.

Unsere Gespräche zeigen, dass bislang vor allem letztere Gruppe im Kontext von EasyGov dominiert. Zum einen richtet sich EasyGov an Unternehmen, für die digitale Prozesse in vielen Bereichen bereits zum Standard geworden sind. Im geschäftlichen Kontext sind analoge Verfahren zunehmend unüblich, da Wettbewerbsfähigkeit heute vielfach digitale Abläufe voraussetzt.

„Wenn es um die Bevölkerung geht, insbesondere um ältere Menschen, kommt immer wieder die Diskussion auf, dass so viel Internet wie möglich auch diskriminierend sein kann und dass es noch andere Dimensionen gibt, die man berücksichtigen muss. In der Zusammenarbeit mit Unternehmen ist hingegen absolut klar, dass man voll auf Digitalisierung setzen muss.“

Zum anderen ist ihre Grösse eng mit dem Generationenwandel verbunden: Digitale Affinität nimmt mit dem Eintritt jüngerer, technologisch geprägter Generationen in das Erwerbsleben zu, während ältere, digital skeptischere Personen schrittweise ausscheiden.

Selbstverständlichkeit digitaler Dienstleistungen im wirtschaftlichen Kontext

Digitale Verwaltungsdienstleistungen können, sofern sie gut ausgestaltet sind, messbaren Nutzen erzeugen. Durch den Wegfall physischer Behördengänge entsteht, wie die Nutzenbewertung belegt, Nutzen insbesondere durch die zeit- und ortsunabhängige Verfügbarkeit digitaler Verfahren. Darüber hinaus können geführte digitale Abläufe und standardisierte Eingaben dazu beitragen, formale Fehler, fehlende Unterlagen oder Fristversäumnisse zu vermeiden und damit administrativen Aufwand zu reduzieren. Die Qualität der administrativen Arbeiten und Eingaben steigt, wie auch von zwei Drittel der EasyGov Nutzenden bestätigt wird.

Diese Vorteile digitaler Behördendienstleistungen wurden im Zuge der Digitalisierung analoger Dienstleistungen und Prozesse wiederholt angeführt und sind auch heute weiterhin relevant, da vielerorts Verwaltungsleistungen noch nicht durchgängig digitalisiert sind. Unsere Gespräche zeigen jedoch, dass diese Argumente im Kontext von EasyGov nur noch bedingt als zentrale Rechtfertigungsgrundlage herangezogen werden. Vielmehr wird die Möglichkeit, Behördengänge digital abzuwickeln, zunehmend als selbstverständlich wahrgenommen:

„Das ist eigentlich schon ein absoluter No-Brainer, dass man vor allem mit Unternehmen so stark digitalisiert wie nur möglich. Es würden grosse Beschwerden von den Unternehmen kommen, wenn man das nicht macht.“

Das Zitat verdeutlicht eine veränderte Grundhaltung gegenüber digitalen Verwaltungsleistungen: Digitale Zugänge werden im unternehmerischen Kontext nicht mehr als ergänzende Option verstanden, sondern zunehmend als selbstverständlicher Standard. Diese Erwartung speist sich zum einen aus internationalen Vergleichen, da digitale Verwaltungsleistungen in vielen Ländern bereits etabliert sind und entsprechende Angebote auch von der Schweiz erwartet werden. Zum anderen prägen Erfahrungen mit digitalen Dienstleistungen privater Anbieter die Erwartungshaltung gegenüber der öffentlichen Verwaltung.

„Bei eigentlich allen privatwirtschaftlichen Unternehmen ist es inzwischen selbstverständlich, dass Dienstleistungen digital abgewickelt werden.“

Der Nutzen digitaler Angebote zeigt sich folglich nicht primär in zusätzlicher Zufriedenheit durch ihre Existenz, sondern vielmehr in Unzufriedenheit und Friktionen, wenn entsprechende digitale Zugänge fehlen oder nicht wie erwartet funktionieren. Die Frage verschiebt sich damit von, ob digitale Kanäle genutzt werden sollen, zu, wie zuverlässig, zugänglich und funktional diese ausgestaltet sind. Diese Normalisierung hat direkte Auswirkungen darauf, wie Nutzen wahrgenommen, eingefordert und gemessen wird.

Fazit

Zusammenfassend zeigen die Überlegungen zum Nutzen von digitalen Behördendienstleistungen wie EasyGov, dass sich der Nutzen zunehmend einer rein quantitativen Bewertung entziehen wird. Für viele Unternehmen wird EasyGov nicht mehr primär als Instrument zur aktiven Effizienzsteigerung wahrgenommen, sondern als grundlegende digitale Infrastruktur für den Zugang zu Verwaltungsleistungen. Dies ist gegenwärtig bereits der Fall und wird in Zukunft noch zunehmen. Der Nutzen digitaler Verwaltungsangebote zeigt sich dabei weniger in zusätzlicher Zufriedenheit bei funktionierendem Betrieb als vielmehr in den Friktionen und Mehraufwänden, die entstehen, wenn entsprechende digitale Zugänge fehlen oder nicht zuverlässig funktionieren.

Das bedeutet, dass digitale Verwaltungsleistungen im unternehmerischen Kontext zunehmend als selbstverständlicher Bestandteil staatlicher Leistungserbringung betrachtet werden. Eine Nutzenbewertung, die sich ausschliesslich an der Gegenüberstellung digitaler und analoger Verfahren orientiert, greift vor diesem Hintergrund zu kurz, da analoge Alternativen für viele Unternehmen faktisch keine realistische Option mehr darstellen. Vor diesem Hintergrund erscheint es sinnvoll, die Bewertung von EasyGov stärker zeitlich und kontextuell auszurichten. Anstelle eines statischen Vergleichs mit analogen Verfahren und der Quantifizierung eines generierten Nutzens in Form von Zeit- oder Kostenersparnis wird zukünftig der Fokus noch stärker auf der Entwicklung des Portals über die Zeit liegen müssen, etwa im Hinblick auf Nutzbarkeit, Zuverlässigkeit und Weiterentwicklung der angebotenen Dienstleistungen. Eine solche Perspektive ermöglicht es, den tatsächlichen Beitrag von EasyGov zur digitalen Verwaltung realistischer abzubilden und bietet zugleich eine fundierte Grundlage für die gezielte Weiterentwicklung des Angebots.

Literaturverzeichnis

- Balta, D./ Greger, V./ Wolf, P./ Krcmar, H. (2015): Why Realization Mismatches Expectations of EGovernment Project Benefits? Towards Benefit Realization Planning. Ifip EGOV 2015. Thessaloniki, Greece.
- Berntzen, L. (2014): Electronic Government Service Efficiency: How to Measure Efficiency of Electronic Services. In: *Measuring E-government Efficiency*, Springer, New York, S. 75-92.
- Berntzen, L. (2014): Measuring the Impact of eGovernment Services. In: ICDS (2014): Proceedings: The Eighth International Conference on Digital Society.
- BFS (2023): Struktur der Arbeitskosten je geleistete Stunde nach Wirtschaftsabschnitten. Bundesamt für Statistik Schweiz, Bern.
- Brugger, J., & Faoro, A. (2019). E-Government in der Schweiz: Ein Überblick. *Handbuch E-Government: Technikinduzierte Verwaltungsentwicklung*, 53-66.
- Brugger, J., Fraefel, M., & Neuron, A. (2019). Digitalisierte Verwaltung in der Schweiz–Strategien, Akteure und Vorhaben im E-Government. *E-Government und Netzpolitik im europäischen Vergleich*, 2.
- Buess, M./ Iselin, M./ Bieri, O. (2017): Nationale E-Government-Studie 2017. E-Government in der Schweiz aus Sicht der Bevölkerung, der Unternehmen und der Verwaltung. Demo SCOPE AG/Interface Politikstudien Forschung Beratung GmbH im Auftrag der der Geschäftsstelle E-Government Schweiz und dem SECO Adligenswil/ Luzern.
- DVS (2023): Digitale Verwaltung Schweiz – Strategie 2024-2027. www.digitale-verwaltung-schweiz.ch, Bern.
- DVS (2025): Umsetzungsplan 2026. Digitale Verwaltung Schweiz Strategie 2024-2027.
- EasyGov (2022): Betriebs- und Organisationskonzept EasyGov-Partner, EasyGov.swiss – der Online-Schalter für Unternehmen. IN Zusammenarbeit von Seco, KdK, Schweizerischer Städteverband, Schweizerischer Gemeindeverband, Bern.
- Fath-Allah, A./ Cheikhi, L./ Al-Qutash, R. E./ Idri, A. (2014): E-government portals best practices: a comprehensive survey. In: *Electronic Government* 11(1/2), S. 101-132.
- gfs.bern (2015): Studie Firmen und E-Government 2015. Schlussbericht zur Studienreihe Firmen in der Schweiz und E-Government, Befragung 2015. Im Auftrag des Staatssekretariats für Wirtschaft SECO, Direktion für Standortförderung, Ressort KMU-Politik, Juni 2015.
- Hüttel, B. A./ Schumann, J. H./ Mende, M./ Scott, M. L./ Wagner, C. J. (2018): How Consumers Assess Free E-Services: The Role of Benefit-Inflation and Cost-Deflation Effects. In: *Journal of Service Research*.
- Kohlborn, T. (2014): Quality assessment of service bundles for governmental one-stop portals: A literature review. In: *Government Information Quarterly*, 31(2), S. 221-228.
- Lenk, K. (2011): Bürokratieabbau durch E-Government. In: Bruggemeier, M./ Lenk, K. (Hrsg.): Bürokratieabbau im Verwaltungsvollzug, Nomos Reihe: E-Government und die Erneuerung des öffentlichen Sektors, Bd. 12, S. 41 – 82.
- LINK (2022): Bürokratiemonitor 2022. Im Auftrag des Staatssekretariats für Wirtschaft SECO, Direktion für Standortförderung, Ressort KMU-Politik, Bern.

- Muralt-Müller, H. (2000): E-Government als neue Herausforderung. In: Gisler, M./ Spahni, D. (Hrsg.): E-Government. Eine Standortbestimmung. 2. Auflage, Bern, 2000. S. 3-12.
- Pleger, L. E., & Mertes, A. (2022). Einführung: digitale Transformation in der öffentlichen Verwaltung in der Schweiz – Stand, Entwicklungslinien und Praxisbeispiele. In *Digitale Transformation der öffentlichen Verwaltung in der Schweiz: Stand, Entwicklungslinien und Praxisbeispiele* (pp. 1-13). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Scheer, A.W./ Kruppke, H./ Heib, R. (2013): E-Government: Prozessoptimierung in der öffentlichen Verwaltung. Springer-Verlag.
- Schweizerische Eidgenossenschaft, Konferenz der Kantonsregierungen, Schweizerischer Städteverband und Schweizerischer Gemeindeverband (2014): E-Government-Strategie Schweiz. egovernment schweiz, Bern.
- Schweizerischer Bundesrat (2007): E-Government-Strategie Schweiz 2008-2015. Bern.
- Schweizerischer Bundesrat (2015): Botschaft über die Standortförderung 2016–2019. Bern.
- Schweizerischer Bundesrat (2015a): E-Government-Strategie Schweiz 2015-2019. Bern.
- Schweizerischer Bundesrat (2019): Botschaft über die Standortförderung 2020-2023. Bern.
- Schweizerischer Bundesrat (2019a): E-Government-Strategie Schweiz 2020-2023. Bern.
- Stember, J. (2020). Wirtschaft 4.0: Die Digitalisierung in der Wirtschaft und die Folgen für die Wirtschaftsförderung. In Handbuch Innovative Wirtschaftsförderung (pp. 25-40). Springer Gabler, Wiesbaden.
- Summermatter, L./ Cristuzzi, A./ Rohrer, D. (2009): Evaluation von E-Government-Angeboten. Institut für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus (IDT) der Universität St.Gallen im Auftrag des SECO, St.Gallen.
- Zumbusch, K./ Fohim, E./ Scherer, R./ Krüger, K./ Vogel, P. (2016): Nutzenbewertung des Online-Schalters StartBiz. Universität St.Gallen im Auftrag des Staatssekretariats für Wirtschaft SECO, Direktion für Standortförderung, St.Gallen.
- Zumbusch, K./ Scherer, R. (2018): Nutzenbewertung KMU Portal und EasyGov 2018. Universität St.Gallen im Auftrag des Staatssekretariats für Wirtschaft SECO, Direktion für Standortförderung, St.Gallen.
- Zumbusch, K./ Scherer, R. (2022): Nutzenbewertung EasyGov.swiss 2021. Universität St.Gallen im Auftrag des Staatssekretariats für Wirtschaft SECO, Direktion für Standortförderung, St.Gallen.