



2. Studie zur unabhängigen Zufriedenheitsbefragung der Kunden von Switzerland Global Enterprise

Projektteam

Lukas Golder: Co-Leiter

Tobias Keller: Projektleiter

Ronja Bartlome: Wissenschaftliche Mitarbeiterin Data Science

Sophie Schäfer: Praktikantin Data Science und Politikanalyse

Roland Rey: Mitarbeiter Administration

Bern, Januar 2023

Inhaltsverzeichnis

HAUPTERGEBNISSE	4
RÉSULTATS PRINCIPAUX	6
RISULTATI PRINCIPALI	8
1 EINLEITUNG	10
1.1 Ausgangslage und Konzeption.....	10
1.2 Basisergebnisse zur Stichprobe	11
2 GESAMTBEURTEILUNG	15
3 DIENSTLEISTUNGEN	18
4 MEINUNGEN	22
5 SYNTHESE	29
6 ANHANG	30
6.1 gfs.bern-Team	30

Hauptergebnisse

An der unabhängigen, repräsentativen Online-Zufriedenheitsumfrage bei den Kund:innen von Switzerland Global Enterprise (S-GE) haben in der kurzen Befragungszeit zwischen dem 29. September und dem 23. Oktober 2022 21 Prozent teilgenommen. Die Zufriedenheitsumfrage ist damit robust und aussagekräftig. Auftraggeber war das SECO. Die erste Befragung wurde 2019 durchgeführt.

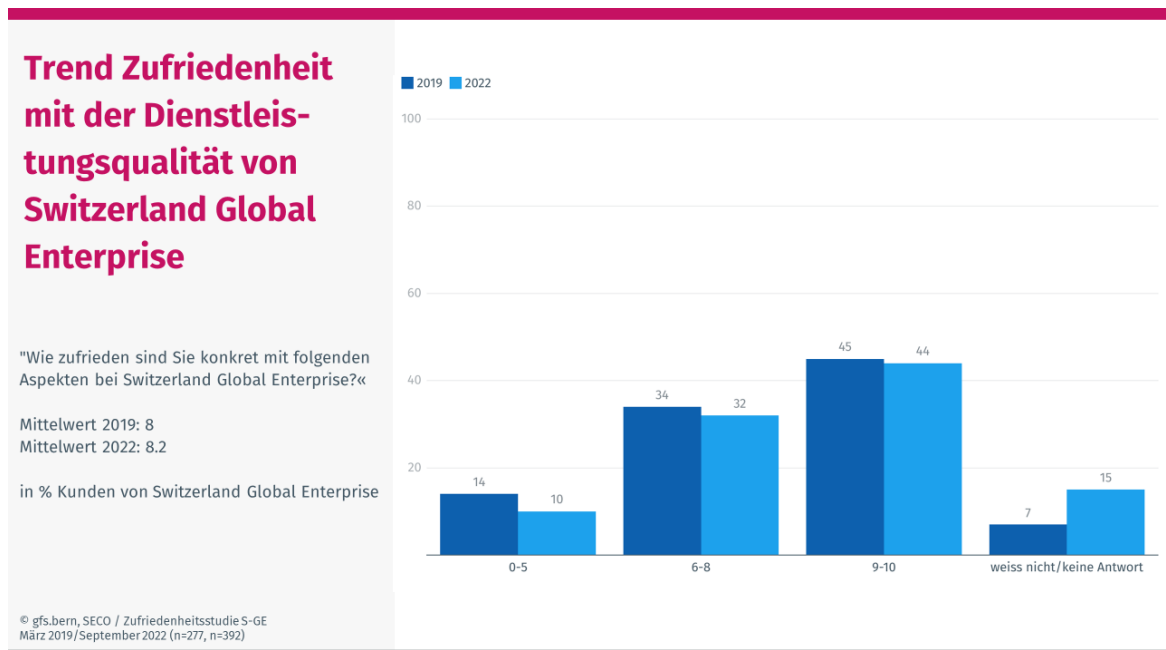
Die Zufriedenheits-Kennzahlen als Mittelwerte mit einem Vertrauensintervall von ca. ± 0.4 auf einer Skala von 0-10 sind alle über 7 ausgefallen, was wir mindestens als "gut" bewerten.



- Dienstleistungszufriedenheit: 8.2 (2019: 8.0)
- Wahrscheinlichkeit Weiterempfehlung: 8.5 (2019: 8.3)
- Gesamturteil: 8.1 (2019: 8.0)

Die grosse Mehrheit von 76 Prozent der Kund:innen von S-GE ist mit den Dienstleistungen zufrieden und bewertet S-GE zu 77 Prozent positiv. Zur weiteren Verbesserung lohnt sich vor allem ein Fokus auf die Vertiefung der Plattformfunktion von S-GE. Weiter können sie das digitale Angebot verbessern und ausbauen: 40 Prozent finden die digitalen Angebote ausreichend, 10 Prozent jedoch nicht.

Grafik 1



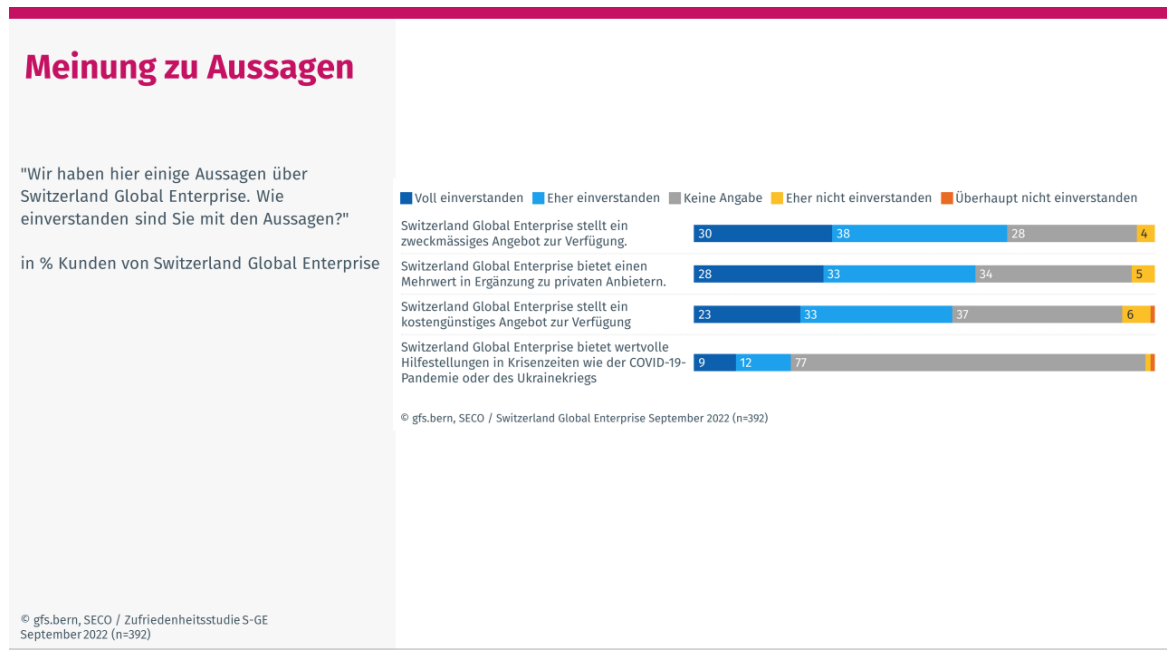
Alle Angebote von S-GE werden positiv bewertet. Am besten schneidet das Angebot "Kostenlose Exportauskunft zu technischen Exportfragen" mit 8.3 im Mittel ab. Mit einem Mittel von 7.3 am wenigsten gut fällt die Beurteilung der "Interaktiven Online Export-Plattform" aus. Grundsätzlich lässt sich auch festhalten, dass in den digitalen Angeboten Verbesserungspotenzial besteht und gewünscht wird.

Die Angebote von S-GE haben auch Wirkung: Rund ein Drittel empfindet, dass die Exportkompetenz gesteigert wird. Rund 20 Prozent finden, dass S-GE wirkt, indem Geschäftskontakte geknüpft und Handelsbarrieren überwunden wurden.

Die geringste Wirkung wird dem Überwinden von Krisen zugesprochen (2%), was damit zu tun hat, dass auch nur Wenige Kontakt mit S-GE während Krisen hatten. Rund 20 Prozent haben aber auch angegeben, dass sie die Wirkung der Leistungen von S-GE nicht beurteilen können.

Für die meisten bietet S-GE ein zweckmässiges Angebot an (ca. 70%). Rund 60 Prozent finden, dass S-GE einen Mehrwert bietet und ein kostengünstiges Angebot zur Verfügung stellt. Gerade mal 21 Prozent finden, dass S-GE wertvolle Hilfestellungen in Krisenzeiten angeboten hat, wobei das Gros diese Frage nicht beantworten konnte, auch weil Viele keinen Kontakt mit S-GE während Krisen hatten.

Grafik 2



Auf die offene Frage zu Verbesserungsvorschlägen, neben dem Hinweis zur Verbesserung der Plattformfunktion, den digitalen Angeboten und der Effizienz/Kosten-Frage, gaben knapp 40 Personen diverse Antworten, die vor allem individuelle Wünsche beschreiben: Unter anderem wird gewünscht, dass die Webinare verbessert werden, Erstgespräche via Chat ermöglicht werden und Startup-Angebote verbessert werden.

Résultats principaux

A l'enquête de satisfaction en ligne, indépendante et représentative réalisée auprès de l'ensemble des clients collaborant avec l'organisation Switzerland Global Enterprise (S-GE), 21 % d'entre eux ont participé au cours de la brève période d'enquête comprise entre le 29 septembre et le 23 octobre 2022. L'enquête de satisfaction s'avère ainsi robuste et éloquente. Le mandant était le SECO. La première enquête a été menée en 2019.

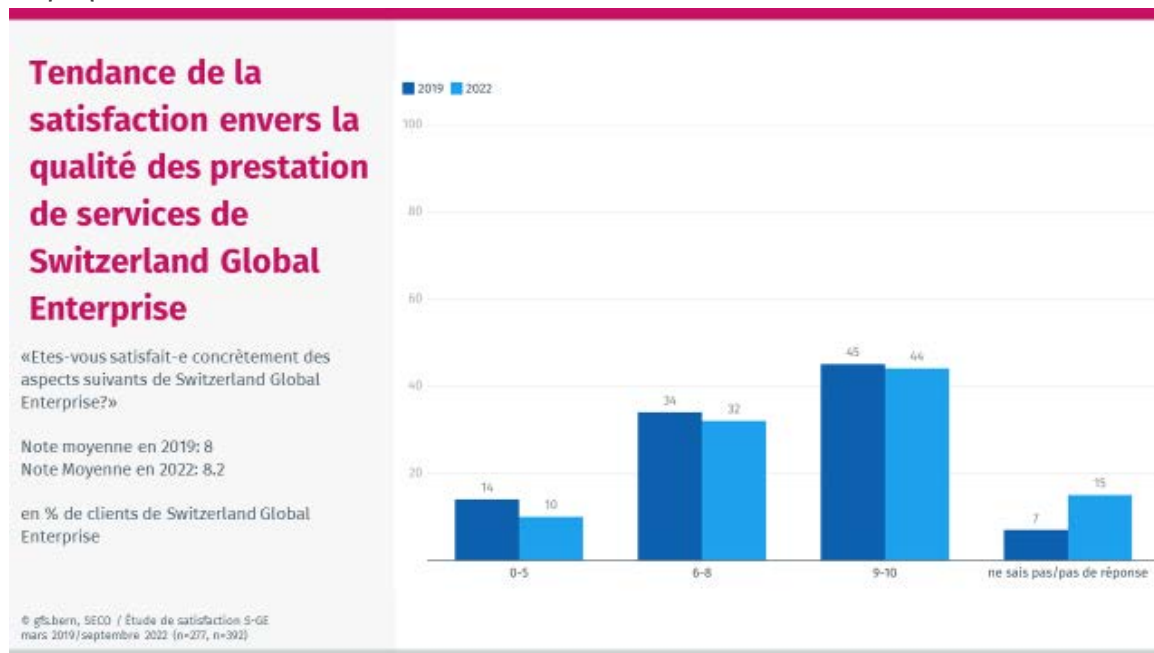
Les indicateurs chiffrés de satisfaction – exprimés sous forme de valeurs moyennes affectées d'un intervalle de confiance d'env. ± 0.4 sur une échelle de 0 à 10 – ont tous été supérieurs à 7, note que nous jugeons au minimum «bonne».



- Satisfaction envers les prestations de services: 8.2 (2019: 8.0)
- Probabilité de recommandation: 8.5 (2019: 8.3)
- Jugement d'ensemble: 8.1 (2019: 8.0)

La grande majorité (76 %) des clients de S-GE est satisfaite des prestations de services et juge S-GE positive à 77 %. Concernant la poursuite de l'amélioration, il vaut la peine de se concentrer sur l'amélioration de S-GE en tant que plateforme. S-GE peut en outre améliorer et étendre son offre numérique. 40 % trouvent les offres numériques suffisantes, mais 10 % ne les trouvent pas suffisantes.

Graphique 3



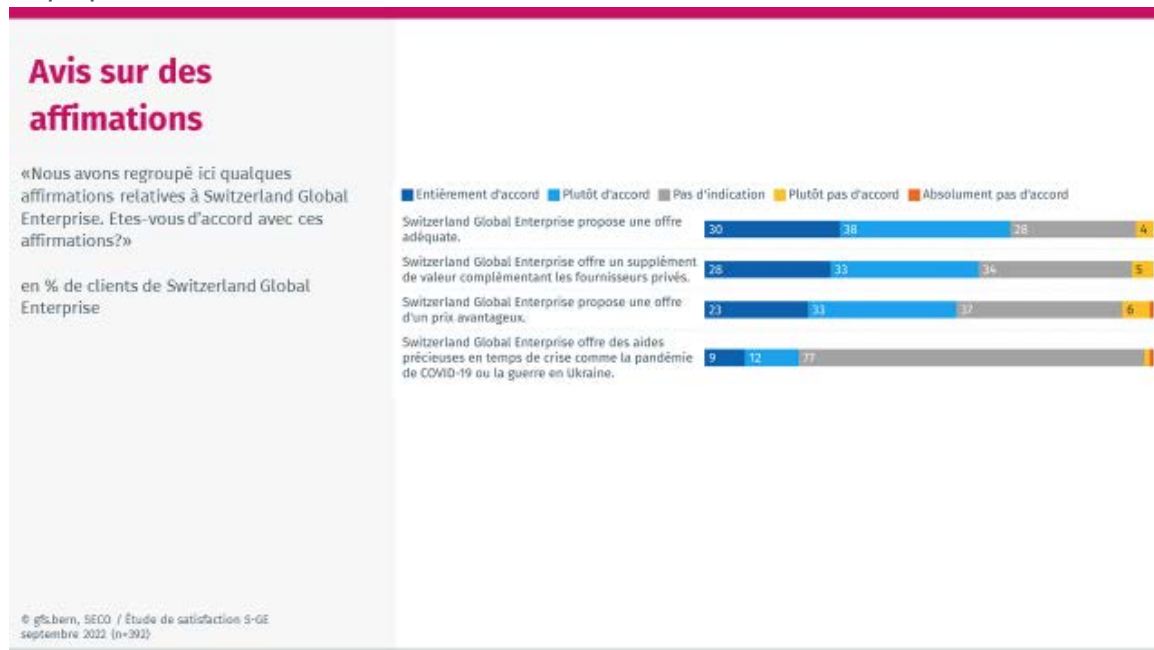
Toutes les offres de S-GE ont reçu une note positive. Avec une note moyenne de 8.3, c'est l'offre de «Renseignements export gratuits sur les questions techniques de l'export» qui est la mieux notée. C'est la «Plateforme export interactive en ligne» qui reçoit la moins bonne note avec une moyenne de 7.3. On constate aussi, fondamentalement, qu'il existe un potentiel d'amélioration dans les offres numériques et que cette amélioration est souhaitée.

Les offres de S-GE produisent aussi des effets: Environ un tiers des enquêtés-es estiment qu'elles accroissent les compétences en matière d'export. Environ 20 % trouvent que S-GE est efficace car elle permet de nouer des contacts d'affaires et de surmonter des barrières commerciales.

Son effet le plus réduit est attribué à sa capacité à surmonter les crises (2 %), ce qui s'explique par le fait que peu de personnes ont eu des contacts avec S-GE pendant des crises. Environ 20 % toutefois ont aussi indiqué ne pas pouvoir juger de l'effet de S-GE.

Pour la majorité, S-GE propose une offre adéquate (env. 70 %). Environ 60% trouvent que S-GE offre de la valeur ajoutée et met à disposition une offre d'un coût avantageux. Tout juste 21 % trouvent que S-GE a proposé des aides précieuses en périodes de crise, sachant que la majorité des enquêtés-es n'a pas pu répondre à cette question, notamment parce que beaucoup n'ont pas eu de contact avec S-GE pendant les crises.

Graphique 4



A la question ouverte sur les préconisations d'amélioration et outre la suggestion d'améliorer le fonctionnement de la plateforme, les offres numériques et la question du rapport coût/efficacité, tout juste 40 personnes ont livré diverses réponses décrivant surtout leurs souhaits individuels: Elles souhaitent entre autre que les webinaires se perfectionnent, que les premiers entretiens puissent avoir lieu par chat et que les offres pour startups soient améliorées.

Risultati principali

Nel breve periodo compreso tra il 29 settembre e il 23 ottobre 2022, la partecipazione al sondaggio online indipendente e rappresentativo sulla soddisfazione tra tutti i clienti che collaborano con Switzerland Global Enterprise (S-GE) è stata del 21%. Il sondaggio sulla soddisfazione è quindi ormai consolidato e significativo. Il cliente era la SECO. La prima indagine è stata condotta nel 2019.

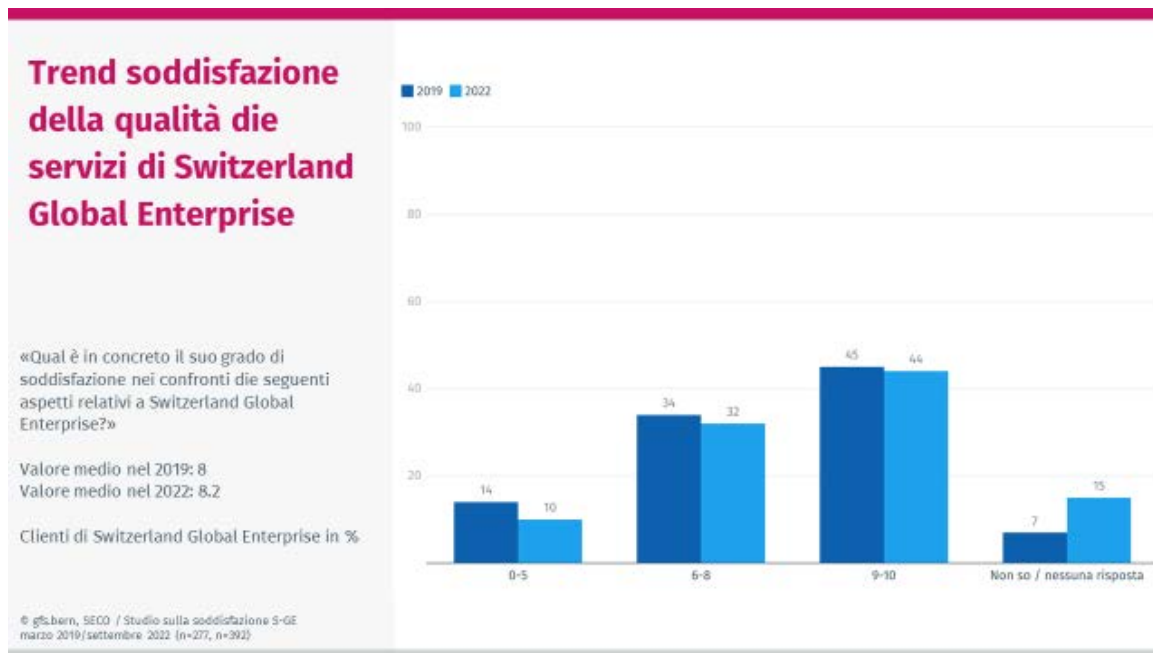
I parametri di soddisfazione, sotto forma di valori medi con un intervallo di confidenza di circa ± 0.4 su una scala di 0-10, sono tutti sopra il 7, il che è stato da noi valutato almeno come «buono».



- Soddisfazione relativa ai servizi: 8.2 (2019: 8.0)
- Probabilità di raccomandazione: 8.5 (2019: 8.3)
- Valutazione complessiva: 8.1 (2019: 8.0)

La grande maggioranza (76%) dei clienti di S-GE è soddisfatta dei servizi, e valuta S-GE positivamente per il 77%. Per migliorare ulteriormente è necessario soprattutto concentrarsi sul miglioramento di S-GE in qualità di piattaforma. Inoltre si consiglia il miglioramento e l'ampliamento dell'offerta digitale. Il 40% ritiene sufficiente l'offerta digitale, ma il 10% non la ritiene sufficiente.

Grafica 5



Tutte le offerte di S-GE vengono valutate positivamente. L'offerta «Informazioni gratuite su questioni tecniche di esportazione» è quella con il miglior punteggio con un valore medio di 8.3. Con un valore medio di 7.3, l'offerta che ha conseguito la valutazione minore è «Piattaforma online interattiva per l'esportazione». In linea di massima si è riscontrata anche l'esistenza e l'auspicio di potenzialità di miglioramento nelle offerte digitali.

Le offerte di S-GE hanno anche degli effetti: circa un terzo ha la sensazione che la competenza nell'esportazione sia aumentata. Circa il 20% ritiene che S-GE sia efficace quando vengono instaurati contatti commerciali e superate le barriere commerciali.

L'efficacia minore di S-GE si riscontra nel momento di superare le crisi (2%) il che ha a che fare con il fatto che solo pochi hanno avuto contatti con il S-GE durante le crisi. Circa il 20% ha anche indicato di non essere in grado di giudicare l'efficacia di S-GE.

Per la maggior parte dei partecipanti S-GE propone un'offerta appropriata (70% circa). Circa il 60% ritiene che S-GE offra un valore aggiunto e metta a disposizione un'offerta conveniente. Solo il 21% ritiene che S-GE abbia prestato un prezioso aiuto nei tempi di crisi, anche se il grosso dei partecipanti non ha potuto rispondere a questa domanda, anche perché molti non hanno avuto contatti con S-GE durante le crisi.

Grafica 6



Alla domanda aperta relativa alle proposte di miglioramento, oltre all'indicazione relativa al miglioramento del funzionamento della piattaforma, alle offerte digitali e alla questione del rapporto efficienza/costi, circa 40 persone hanno dato risposte diverse, le quali descrivono soprattutto desideri personali: tra l'altro sono stati auspicati il miglioramento dei webinar, l'effettuazione dei primi colloqui via chat e il miglioramento delle offerte per le start-up.

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage und Konzeption

gfs.bern durfte für Switzerland Global Enterprise (S-GE) 2022 erneut Kund:innen nach ihrer Zufriedenheit befragen.

Das Vorgehen entspricht im Grossen und Ganzen dem Vorgehen der letzten Befragung 2019. Die Corona-Pandemie und der Krieg in der Ukraine wurden in der Konzeption und Befragung berücksichtigt, aber es geht nicht um eine Corona- oder Ukrainekrieg-Studie, sondern um eine valide Messung der Zufriedenheit trotz und während dieser Ereignisse.

Wie 2019 erlaubt die Befragung eine in sich schlüssige Zufriedenheitsmessung. Ebenfalls wurde die Studie so konzipiert, dass die Werte von 2019 mit denjenigen von 2022 verglichen werden können. Die Studie dient als Grundlage für die kontinuierliche Verbesserung und als Ausgangspunkt für künftige weitere Zufriedenheitsmessungen. Neben Standardindikatoren (Dienstleistungszufriedenheit, Angebotsurteile, Gesamtbeurteilung und Weiterempfehlung) soll eine offene Frage zum Verbesserungspotenzial bei allen Befragten ein Gesamtbild ermöglichen.

Als Standardindikatoren haben wir erneut ein Set von Fragen aus dem "Servqual"-Ansatz genutzt, der fünf wesentlichen Faktoren der Dienstleistungsqualität wie folgt benennt:

- Verlässlichkeit
- Kompetenz
- Erscheinungsbild
- Empathie
- Reaktionsfähigkeit

"Servqual" ist ein Kunstwort aus der Verbindung von Service und Qualität und kann verwendet werden, um die Ausrichtung und das Marketing von Dienstleistungsangeboten zu verbessern. Die Relevanz dieser fünf Faktoren auf die Gesamtzufriedenheit überprüfen wir mit statistischen Modellen. Neben den Standardfragen aus der Zufriedenheitsforschung sind im Fragebogen zudem spezifische Fragen zur spezifischen Funktionserfüllung von S-GE als privatrechtlich organisierter Verein, dessen Aktivitäten praktisch ausschliesslich vom Bund mandatiert und finanziert sind, enthalten.

Der Online-Fragebogen nutzt die Trichtertechnik. Der Einstieg umfasst allgemeine Fragen und geht dann spezifisch in die Tiefe. Die offene Frage am Schluss orientiert sich am Verbesserungspotenzial unabhängig von der effektiven Zufriedenheit. Das Grundkonzept des Fragebogens stammt von gfs.bern, welches die methodische Verantwortung für die Studie trägt. Die einzelnen Dienstleistungen und Zufriedenheitsfaktoren wurden von S-GE und dem SECO geprüft. Der finale Fragebogen wurde vom Ressort Exportförderung / Standortpromotion des SECO bewilligt. Die Erhebung und die Auswertung erfolgte unabhängig vom SECO und von S-GE.

Die Durchführung orientierte sich am Prinzip einer Vollerhebung nach gemeinsam festgelegten Kriterien des Kontakts. Auf Basis eines Non-Disclosure-Agreements wurden sämtliche Kunden innerhalb der Kriterien von S-GE zur Teilnahme an der Befragung aufgefordert. Die Kontakte erhielten einmal eine Online-Einladung zur Teilnahme, eine schriftliche und eine Online-Erinnerung.



Für die Umfrage bezüglich der Zufriedenheit von Kunden von S-GE wurden 1857 nach spezifischen Kontaktkriterien ausgewählte Kunden von S-GE zur Teilnahme eingeladen. 392 vollständige Interviews flossen in die Auswertung ein. Das entspricht einer Rücklaufquote von 21 Prozent.

1.2 Basisergebnisse zur Stichprobe

Der Rücklauf beinhaltet auch 11 Prozent Personen, die mehrmals während der COVID-19-Pandemie Kontakt mit S-GE hatten, 7 Prozent, die nur einmal während der Pandemie mit S-GE Kontakt hatten.

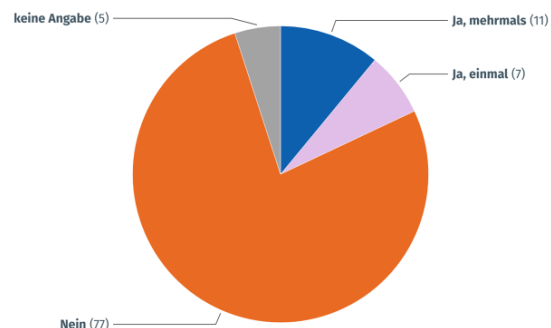
Mehrmals (3%) oder einmal (6%) während des Ukraine-Kriegs hatten nur 9 Prozent der Befragten Kontakt mit S-GE.

Grafik 7

Kontakt zu Switzerland Global Enterprise aufgrund COVID-19-Pandemie

"Hatten Sie aufgrund der COVID-19-Pandemie direkten oder persönlichen Kontakt zu Switzerland Global Enterprise?"

in % Kunden von Switzerland Global Enterprise



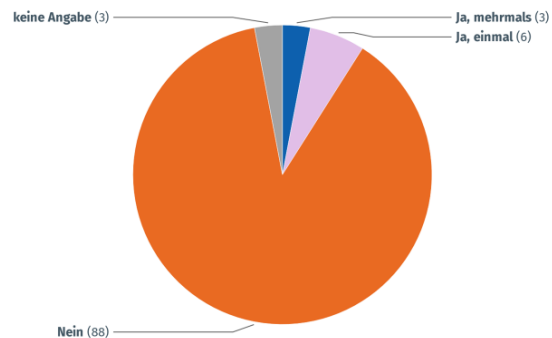
© gfs.bern, SECO / Zufriedenheitsstudie S-GE
September 2022 (n=392)

Grafik 8

Kontakt zu Switzerland Global Enterprise aufgrund Ukrainekrieg

"Hatten Sie aufgrund der Auswirkungen des Kriegs in der Ukraine direkten oder persönlichen Kontakt zu Switzerland Global Enterprise?"

In % Kunden von Switzerland Global Enterprise



© gfs.bern, SECO / Zufriedenheitsstudie S-GE
September 2022 (n=392)

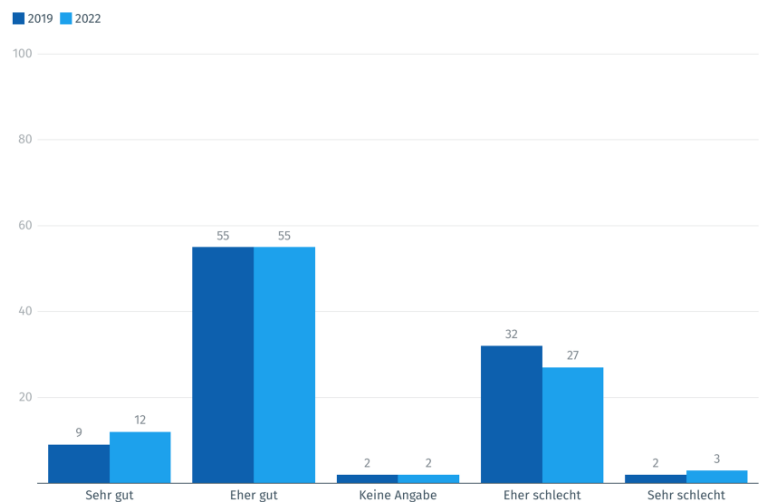
Die Bekanntheit von S-GE unter den Teilnehmenden ist relativ gut. Mehr als die Hälfte kennen S-GE eher oder sehr gut. Nur rund ein Drittel kennt S-GE eher oder sehr schlecht.

Grafik 9

Trend Bekanntheit Switzerland Global Enterprise

"Wie gut kennen Sie Switzerland Global Enterprise?"

In % Kunden von Switzerland Global Enterprise



© gfs.bern, SECO / Zufriedenheitsstudie S-GE
März 2019 / September 2022 (n=277, n=392)

Wie auch schon 2019 haben die meisten in den letzten sechs Monaten mit S-GE Kontakt gehabt (35%). 25 Prozent hatten im letzten Monat Kontakt mit S-GE, aber es gibt auch 10 Prozent, die noch keinen persönlichen oder direkten Kontakt mit S-GE hatten (z.B. wegen Personalwechsel in Firmen).

Grafik 10



Weitere **KENNWERTE** der Teilnehmenden sind:

- 86 Prozent der Teilnehmenden waren in **KOMMERZIELLEN ORGANISATIONEN**, 5 Prozent in nicht kommerziellen Organisationen. 9 Prozent haben keine Angabe gemacht.
- 34 Prozent der Teilnehmenden waren in der **GESCHÄFTSFÜHRUNG/DIREKTION**, 12 Prozent Mitglieder der Geschäftsleitung/oberstes Management, 16 Prozent mittleres Kader, 7 Prozent unteres Management/Kader, 24 Prozent Mitarbeitende mit Spezialisierung und 4 Prozent ohne Spezialisierung.
- Rund die Hälfte der Teilnehmenden arbeiten in **FIRMEN MIT WENIGER ALS 50 PERSONEN**, 30 Prozent in Firmen mit 50–249 Personen und 15 Prozent mit mehr als 250 Personen. Somit entsprechen die Befragten auch der Zielgruppe von S-GE, nämlich KMUs.
- Bei den Branchen gaben **43 PROZENT «ANDERE»** an, da sie sich nicht in den angegebenen wiedergefunden haben. 22 Prozent vertreten MEM, 8 Prozent Life Science, 8 Prozent Food, 6 Prozent Cleantech, 5 Prozent ICT, 3 Prozent Infrastruktur und 1 Prozent Finanzwesen.
- 38 Prozent sind **MITGLIED VON S-GE**, 38 Prozent sind es nicht, 24 Prozent wussten es nicht.

Bei Vollerhebungen gilt streng betrachtet der Stichprobenfehler nicht. Trotzdem bewährt sich namentlich aufgrund des Rücklaufs und anderen Unschärfequellen, die jede Befragung hat, die Nutzung des Stichprobenfehlers bei einer kleinen Grundgesamtheit als Unschärfemass. Für die 392 Befragten sehen wir deshalb ± 5 Prozentpunkte bei Prozentangaben und ± 0.5 bei Mittelwerten als sinnvolles Unsicherheitsmass, wenn auf Basis der Angaben Entscheidungen getroffen werden oder Empfehlungen abgegeben werden. In 95% der Fälle weichen die ausgewiesenen Werte nicht stärker als diese Abweichungen von der Grundgesamtheit aller nach den genannten Kriterien selektierten Kunden von S-GE ab.

Tabelle 1: Methodische Details Zufriedenheitsumfrage S-GE

Auftraggeber	SECO
Grundgesamtheit	Kund:innen von Switzerland Global Enterprise
Datenerhebung	Online mit Online-Einladung und schriftlichem und Online-Reminder
Art der Stichprobenziehung	Vollerhebung bei 1857 Kunden aufgrund der genannten Kontakt-Kriterien
Befragungszeitraum	29. September und dem 23. Oktober 2022
Stichprobengrösse	Total Befragte CH n = 392 (im 2019: n=277)
Rücklaufquote	21 Prozent
Stichprobenfehler	± 5 Prozent bei Prozentangaben & ± 0.5 bei Mittelwerten bei 50/50 oder 5.0 und 95-prozentiger Wahrscheinlichkeit.

©gfs.bern, Zufriedenheit Switzerland Global Enterprise, November 2022

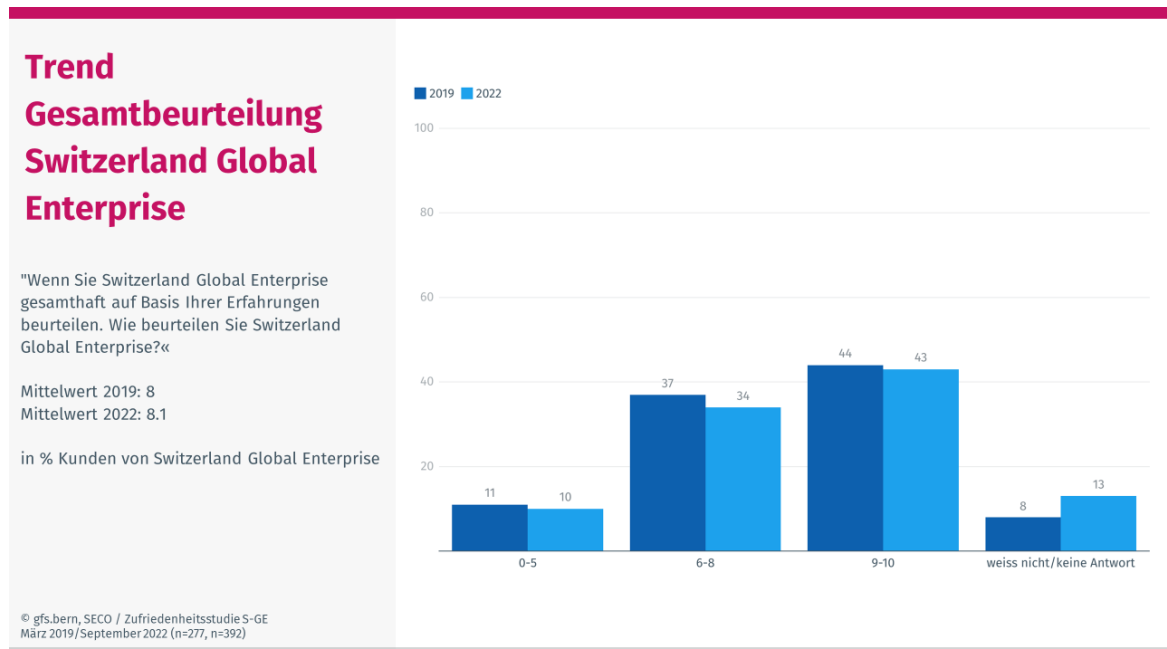
2 Gesamtbeurteilung

Die grundsätzliche Gesamtzufriedenheit mit Switzerland Global Enterprise (S-GE) konnte sich von 2019 auf 2022 auf sehr hohem Niveau halten. In der obersten Kategorie von Bewertungen mit neun bis zehn schafft S-GE auch dieses Jahr mit 43 Prozent (2019: 44%) einen Top-Wert.

Auch in den anderen Kategorien gibt es wenig Veränderung: 10 Prozent bewerten S-GE eher ungenügend (0–5, 2019: 11%), genügend bis und mit gut wird es von 34 Prozent bewertet (2019: 37%). 13 Prozent gaben keine Antwort (2019: 8%).

Insgesamt konnte der Mittelwert von 8 auf 8.1 gesteigert werden.

Grafik 11



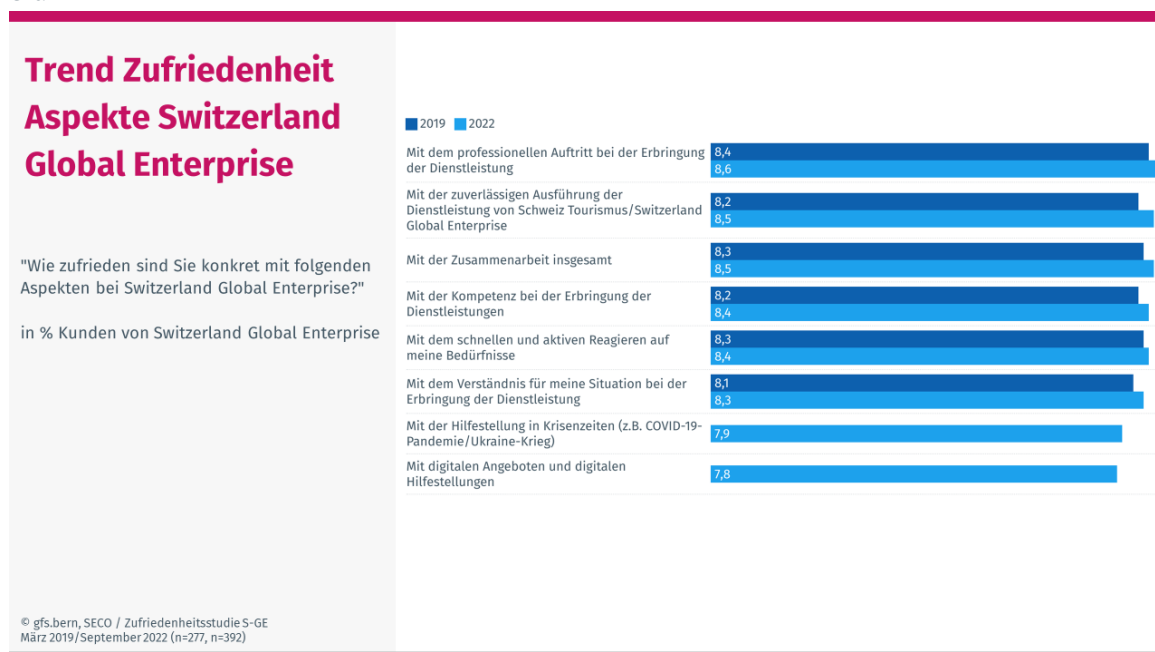
Die Gesamtbeurteilung aufgeschlüsselt nach Branche und sortiert in absteigender Bewertung (mit Ausnahme von "Andere") lautet:

- Infrastruktur (8.4)
- Life Science (8.3)
- ICT (8.3)
- MEM (8.2)
- Cleantech/erneuerbare Energien (8.0)
- Keine Angabe (8.0)
- Food (7.8)
- Finanzwesen (5.0)
- Andere (8.1)

Die Aspekte und Angebote von S-GE wurden einzeln bewertet. Was auf den ersten Blick klar wird: Alle Angebote erhalten Top-Werte, die sich zwischen 7.8 und 8.6 befinden. Zusätzlich konnten sie in allen einzelnen Dimensionen zulegen (auch wenn nur minimal).

S-GE ist und erbringt ihre Leistungen professionell (8.6), führt die Aufgaben zuverlässig durch (8.5), vollbringt eine äusserst gute Zusammenarbeit insgesamt (8.5) und gilt als kompetent (8.5). Sie reagiert schnell, bietet Hilfestellungen in aussergewöhnlichen Zeiten (COVID-19 oder Ukraine-Krieg), und hat insgesamt ein gutes digitales Angebot, auch wenn dieses in der Rangfolge die tiefste Benotung erhält. Sie versteht auch die Situation ihrer Kund:innen.

Grafik 12



3 Dienstleistungen

Auch bei der Dienstleistungsqualität erzielt S-GE äusserst gute Werte und diese sind sehr ähnlich wie 2019: 44 Prozent geben erneut Bestwerte (neun bis zehn), rund ein Drittel ebenfalls gute Noten (sechs bis acht) und rund 10 Prozent eher schlechte Noten (null bis fünf).

Der Mittelwert konnte von 8 (2019) auf 8.2 (2022) gesteigert werden. Dies liegt aber auch daran, dass es weniger schlechte Werte gab (0-5) und dafür mehr «weiss nicht/keine Antwort».

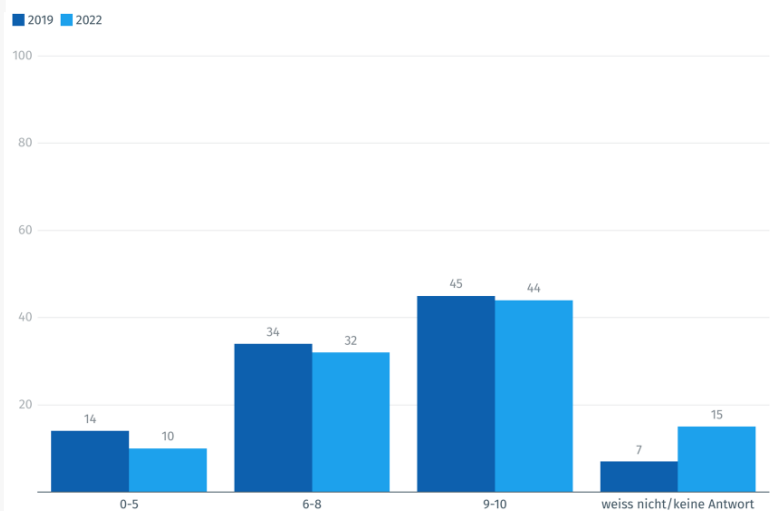
Grafik 13

Trend Zufriedenheit mit der Dienstleistungsqualität von Switzerland Global Enterprise

"Wie zufrieden sind Sie konkret mit folgenden Aspekten bei Switzerland Global Enterprise?"

Mittelwert 2019: 8
Mittelwert 2022: 8.2

in % Kunden von Switzerland Global Enterprise



© gfs.bern, SECO / Zufriedenheitsstudie S-GE
März 2019 / September 2022 (n=277, n=392)

S-GE bietet vielerlei Angebote. Alle aufgelisteten Angebote werden auch äusserst positiv bewertet – und im Trend auch minimal besser als im Vorjahr.

Konkret erhalten folgende Angebote die besten Noten: Kostenlose Exportauskunft und Erstberatungsgespräche (je 8.3). Ausserdem erhalten die Möglichkeiten zur Teilnahme an Messen und an Informationsveranstaltungen ebenfalls Top-Werte (8). Die tiefste Bewertung, die aber immer noch insgesamt gut ist, erhält die interaktive Online Export-Plattform (7.3).

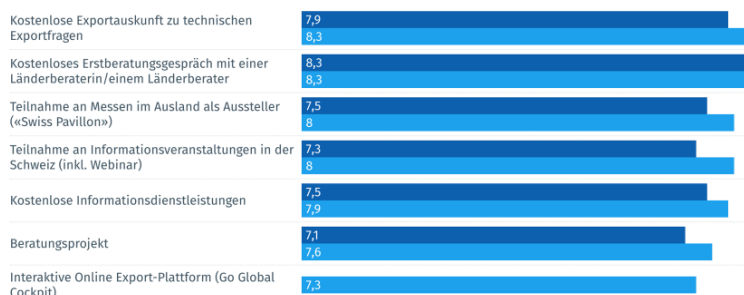
Grafik 14

Trend Beurteilung Angebote von Switzerland Global Enterprise

"Wie beurteilen Sie aufgrund Ihres aktuellen Kenntnisstandes die folgenden konkreten Angebote von Switzerland Global Enterprise?"

in % Kunden von Switzerland Global Enterprise

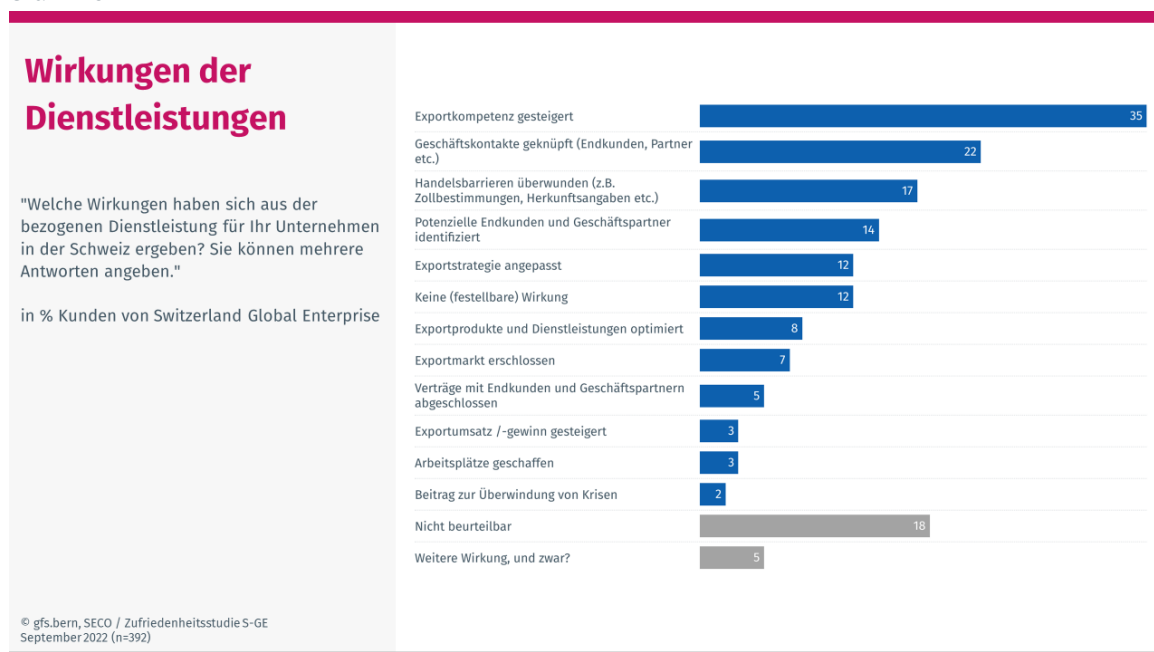
■ 2019 ■ 2022



© gfs.bern, SECO / Zufriedenheitsstudie S-GE
September 2022 (n=413)

Aufgrund der bezogenen Dienstleistungen von S-GE hat rund ein Drittel der Kund:innen ihre Exportkompetenz steigern können. Etwas mehr als ein Fünftel hat Geschäftskontakte geknüpft. Etwas weniger gaben an, Handelsbarrieren überwunden zu haben, potenzielle Endkunden oder Geschäftspartner identifiziert zu haben oder ihre Exportstrategie angepasst zu haben. 12 Prozent gaben aber auch an, keine feststellbare Wirkung erfahren zu haben. Für 18 Prozent war aber nicht beurteilbar, ob eine Wirkung aufgrund der Dienstleistung von S-GE feststellbar war. Hierbei ist durchaus plausibel, dass Personen keinen direkt-kausalen Zusammenhang von der Dienstleistung von S-GE feststellen konnte. Möglich wäre, dass die Dienstleistung von S-GE ein Teil zu einer Wirkung beigetragen hat, aber dieser Effekt eben nicht nur S-GE zugesprochen wird.

Grafik 15



Vereinzelte gaben auch offene Antworten, die aber keinem klaren Muster folgen. Zum Beispiel wurde der Kontakt zur Botschaft genannt, dass Geld erhalten wurde, nachdem S-GE nachgefragt hatte oder dass Zollfragen beantwortet wurden.

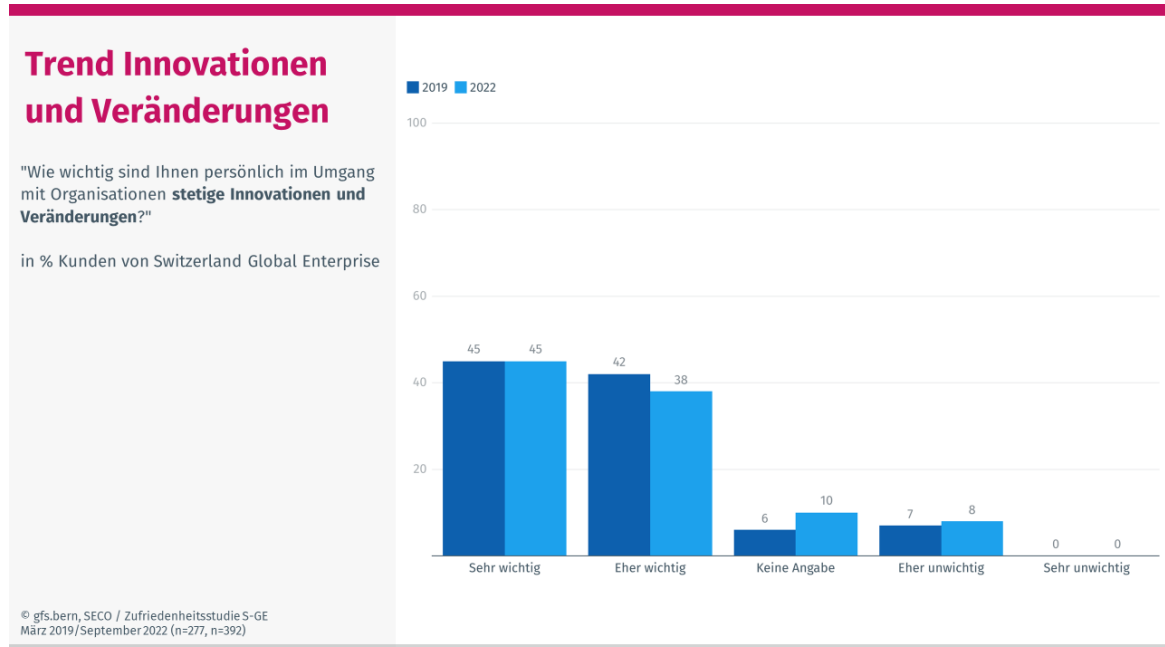
Grafik 16



4 Meinungen

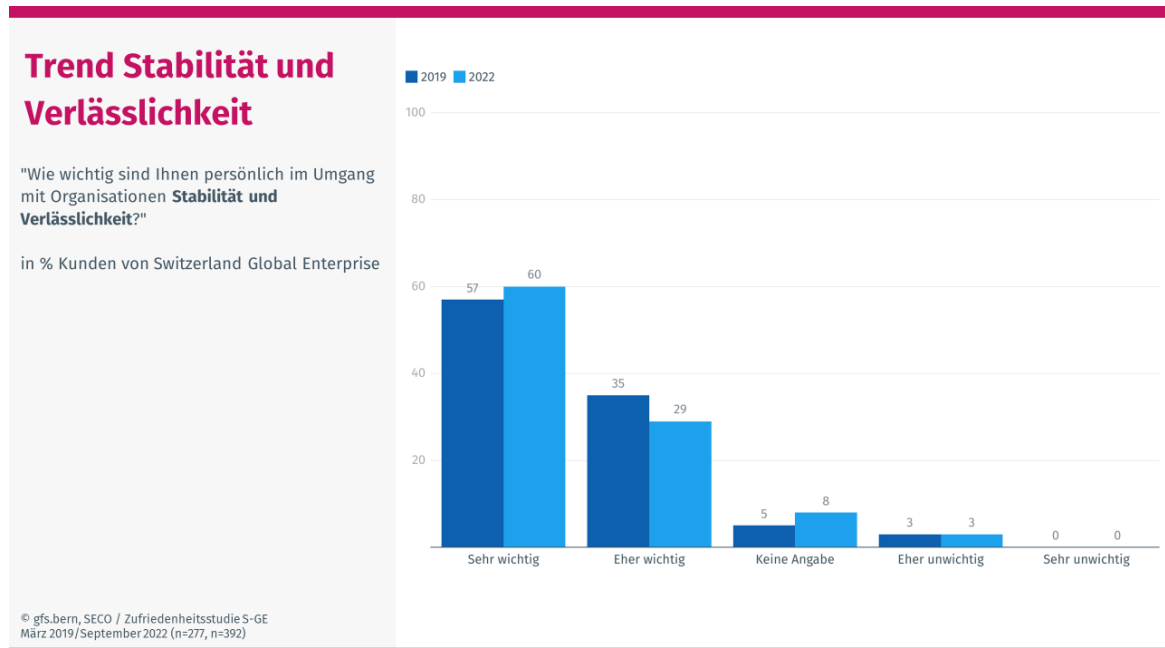
Für die Kund:innen von S-GE sind stetige Innovationen und Veränderungen grossmehrheitlich wichtig. 45 Prozent empfinden das als sehr wichtig, 38 Prozent hingegen eher wichtig.

Grafik 17



Noch wichtiger als stetige Innovationen und Veränderungen sind Stabilität und Verlässlichkeit. Für 60 Prozent ist das sehr wichtig, für 29 Prozent eher wichtig.

Grafik 18



Digitalisierung und Nachhaltigkeit sind zentrale Themen. S-GE leistet einen Beitrag, damit sich Firmen in diesen Gebieten entwickeln können.

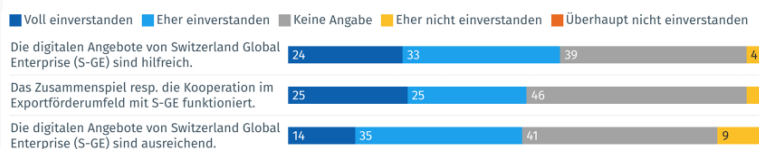
Etwas mehr als die Hälfte findet, dass die digitalen Angebote von S-GE sinnvoll sind. Rund 40 Prozent konnten keine Angabe dazu machen. Auch findet rund die Hälfte, dass das Zusammenspiel resp. die Kooperation im Exportförderumfeld mit S-GE funktioniert. Dass das digitale Angebot von S-GE ausreichend ist, findet rund die Hälfte. 10 Prozent finden, dass das digitale Angebot nicht ausreichend ist.

Grafik 19

Entwicklung von Switzerland Global Enterprise in Bereichen der Digitalisierung und Nachhaltigkeit

"Digitalisierung und Nachhaltigkeit sind für viele Firmen wichtige Dimensionen. Wie schätzen Sie die Entwicklung von Switzerland Global Enterprise in diesen Bereichen ein?"

in % Kunden von Switzerland Global Enterprise



© gfs.bern, SECO / Zufriedenheitsstudie S-GE
September 2022 (n=392)

S-GE bietet für rund 70 Prozent der Kund:innen ein zweckmässiges Angebot an.

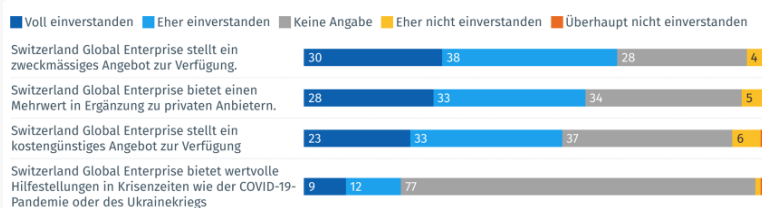
Rund 60 Prozent finden, dass S-GE einen Mehrwert bietet und ein kostengünstiges Angebot zur Verfügung stellt. Gerade mal 21 Prozent finden, dass S-GE wertvolle Hilfestellungen in Krisenzeiten angeboten hat, wobei das Gros diese Frage nicht beantworten konnte.

Grafik 20

Meinung zu Aussagen

"Wir haben hier einige Aussagen über Switzerland Global Enterprise. Wie einverstanden sind Sie mit den Aussagen?"

in % Kunden von Switzerland Global Enterprise



© gfs.bern, SECO / Switzerland Global Enterprise September 2022 (n=392)

© gfs.bern, SECO / Zufriedenheitsstudie S-GE
September 2022 (n=392)

Die Kund:innen sehen noch Potenzial bei S-GE: 28 Prozent finden, dass sie die Plattformfunktion ausbauen sollte, 19 Prozent, dass sie das digitale Angebot verbessern sollte, auch wenn es insgesamt mit 7.8 gut bewertet wurde (siehe Grafik 8), und 12 Prozent finden, dass sie die Effizienz steigern und Kosten senken sollte.

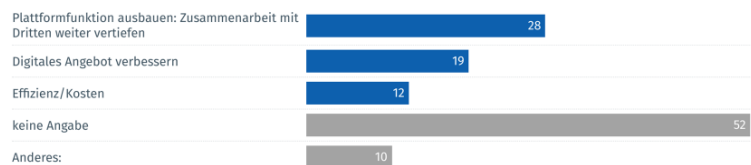
Insgesamt zeigt sich hier aber auch, dass über die Hälfte keine Angabe gemacht hat, was für ein gutes Zeugnis von S-GE spricht.

Grafik 21

Wo sollte sich Switzerland Global Enterprise in Zukunft mehr anstrengen oder verbessern?

"Von allem, was Sie jetzt beurteilt haben. So sollte sich Switzerland Global Enterprise in Zukunft mehr anstrengen oder verbessern? Sie können mehrere Punkte ankreuzen."

in % Kunden von Switzerland Global Enterprise



© gfs.bern, SECO / Zufriedenheitsstudie S-GE
September 2022 (n=392)

Unter anderen Punkte wurden diverse Individualwünsche angegeben. Eine kleine Häufung gab es bei folgenden Punkten: Mehr Unterstützung für Startups, die Verbesserung von Webinaren (z.B. Übertragungs- und Tonqualität) und bereits spezifische Hilfestellungen bei Erstgesprächen bieten.

Grafik 22

Wo sollte sich Switzerland Global Enterprise in Zukunft mehr anstrengen oder verbessern?

"Von allem, was Sie jetzt beurteilt haben. So sollte sich Switzerland Global Enterprise in Zukunft mehr anstrengen oder verbessern? Sie können mehrere Punkte ankreuzen."

Wordcloud der offenen Antworten

in % Kunden von Switzerland Global Enterprise



© gfs.bern, SECO / Zufriedenheitsstudie S-GE
September 2022 (n=392)

Die Weiterempfehlungsrate ist weiterhin sehr hoch und konnte sogar im Mittel leicht gesteigert werden: von 8.3 auf 8.5.

Alle Werte sind relativ stabil: Die höchste Bewertung von 9-10 gaben erneut 53 Prozent der Teilnehmenden. 25 Prozent gaben eine 6-8 (2019: 28%) und 10 Prozent gaben eine Wertung von 0-5 (2019: 11%). Im Vergleich zu 2019 haben 4 Prozentpunkte mehr "weiss nicht / keine Antwort" angegeben.

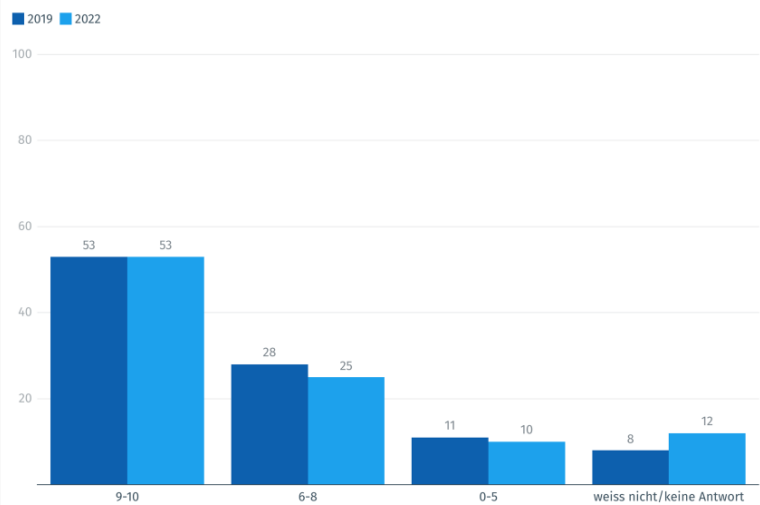
Grafik 23

Trend Wahrscheinlichkeit Weiterempfehlung Switzerland Global Enterprise

"Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Switzerland Global Enterprise einem Kollegen aus Ihrem Arbeitsumfeld weiterempfehlen?"

in % Kunden von Switzerland Global Enterprise

Mittelwert = 8.3 / 8.5



© gfs.bern, SECO / Zufriedenheitsstudie S-GE
März 2019 / September 2022 (n=277, n=392)

Um herauszufinden, welche Faktoren die Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit erhöhen, wurde eine logistische Regression gerechnet. Hierbei fliessen die verschiedenen Dienstleistungsbewertungen ein.

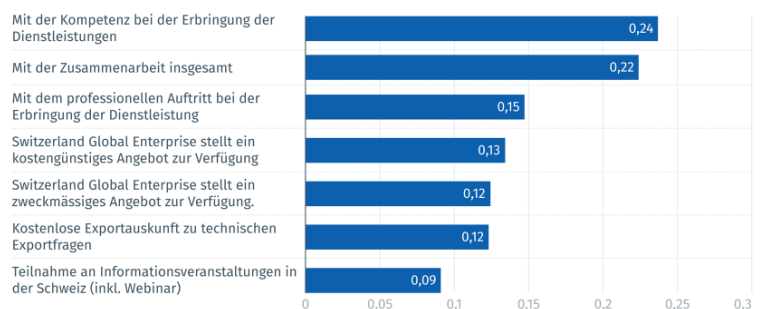
Die erklärenden Faktoren, damit jemand eine bessere Bewertung in punkto Weiterempfehlungsrates gibt, sind vor allem auf die zentralen Leistungen von S-GE zurückzuführen: kompetente Dienstleistung und insgesamt positive Zusammenarbeit

Professionalität, kostengünstiges Angebot, Zweckmässigkeit, Exportauskunft und die Veranstaltungen verhelfen ebenfalls zu mehr Weiterempfehlungen.

Grafik 24

Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit Switzerland Global Enterprise

Regressionsmodell Basis: Kunden von
Switzerland Global Enterprise



© gfs.bern, SECO / Zufriedenheitsstudie S-GE
September 2022 (n=391) (Erklärungsgrad: 68.0%)

5 Synthese

In Thesenform fassen wir die Erkenntnisse wie folgt zusammen:



S-GE konnte die sehr hohen Zufriedenheits-Werte von 2019 noch einmal steigern. Werte über acht sind insgesamt schon sehr gut: S-GE erreicht in vielerlei Aspekten sogar Werte deutlich über acht, was als sehr gut gilt. Insbesondere sticht ihre Professionalität, zuverlässige Ausführung von Dienstleistungen und Kompetenz heraus.



Die erzielten Wirkungen von S-GE finden sich in sehr vielen unterschiedlichen Bereichen: Insbesondere dienen sie zur Kompetenzsteigerung, zur Vernetzung mit Geschäftskontakten und zum Überwinden von Handelsbarrieren. Jedoch gaben auch rund 10 Prozent an, dass sie keine Wirkung feststellen konnten.



Weiterhin erfüllt S-GE ihre Funktion rund um die Exportkompetenz als Service Public. Das Angebot gilt für die meisten Befragten als zweckmässig und kostengünstig. Der Mehrwert in Ergänzung zu privaten Anbietern wird S-GE mehrheitlich attestiert.



S-GE erhält zwar Top-Benotungen, jedoch besitzt auch sie auch noch Potenzial: Die digitalen Angebote sind für rund die Hälfte ausreichend und 10 Prozent sehen Verbesserungspotenzial. Entsprechend wird auch gewünscht, dass sie zum einen die Plattformfunktion ausbaut und zum zweiten ihr digitales Angebot verbessert. Ein Beispiel in diesem Bereich ist, dass von zwei Personen gemeldet wurde, dass die Übertragungs- und Audioqualität bei Webinaren verbessert werden sollte.

6 Anhang

6.1 gfs.bern-Team

LUKAS GOLDER

Co-Leiter und Präsident des Verwaltungsrats gfs.bern, Politik- und Medienwissenschaftler, MAS FH in Communication Management, NDS HF Chief Digital Officer, Dozent an der Hochschule Luzern und dem KPM Universität Bern

✉ lukas.golder@gfsbern.ch



Schwerpunkte:

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

Publikationen in Sammelbänden, Fachmagazinen, Tagespresse und im Internet

TOBIAS KELLER

Projektleiter, Kommunikationswissenschaftler, Dr. phil.

✉ tobias.keller@gfsbern.ch



Schwerpunkte:

Politische Kommunikation, Wahlen, Abstimmungen, (digitale) Kampagnen, Issue Monitoring, Image- und Reputationsanalysen, Medienanalysen, Digitalisierung, Social Media, computergestützte Methoden, quantitative Analysen

Publikationen in internationalen und nationalen Fachmagazinen, Tagespresse und im Internet



RONJA BARTLOME

Wissenschaftliche Mitarbeiterin Data Science

✉ ronja.bartlome@gfsbern.ch

Schwerpunkte:

Datenanalyse, Programmierungen, Visualisierungen, Recherchen, quantitative und qualitative Methoden



SOPHIE SCHÄFER

Praktikantin Data Science und Politikanalyse

✉ sophie.schaefer@gfsbern.ch

Schwerpunkte:

Datenanalyse, Programmierungen, Visualisierungen, Recherchen, quantitative und qualitative Methoden



ROLAND REY

Mitarbeiter Administration

✉ roland.rey@gfsbern.ch

Schwerpunkte:

Desktop-Publishing, Visualisierungen, Projektadministration, Vortragsadministration

gfs.bern ag
Effingerstrasse 14
CH – 3011 Bern
+41 31 311 08 06
info@gfsbern.ch
www.gfsbern.ch

Das Forschungsinstitut gfs.bern ist Mitglied des Verbands Schweizer Markt- und Sozialforschung und garantiert, dass keine Interviews mit offenen oder verdeckten Werbe-, Verkaufs- oder Bestellabsichten durchgeführt werden.

Mehr Infos unter www.schweizermarktforschung.ch

**SWISS INSIGHTS**
Institute Member

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