



# Studie zur unabhängigen Zufriedenheitsbefragung der Kunden von Switzerland Global Enterprise

## **Projektteam**

**Lukas Golder:** Co-Leiter

**Edward Weber:** Projektleiter Stage

**José Kress:** Projektassistent

**Daniel Bohn:** Projektmitarbeiter

**Noah Herzog:** Sekretariat und Administration

Bern, 26. April 2019

Publikation: nach Rücksprache mit Kunden

# Inhaltsverzeichnis

<b>HAUPTERGEBNISSE .....</b>	<b>4</b>
<b>RÉSULTATS PRINCIPAUX.....</b>	<b>6</b>
<b>RISULTATI PRINCIPALI.....</b>	<b>8</b>
<b>1 KONZEPT, BEFRAGUNG UND METHODISCHE ECKWERTE.....</b>	<b>10</b>
<b>2 DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT VON SWITZERLAND GLOBAL ENTERPRISE UND IHRE WICHTIGSTEN ASPEKTE.....</b>	<b>13</b>
<b>3 ANGEBOTE UND WIRKUNGEN VON SWITZERLAND GLOBAL ENTERPRISE IM LICHT DER GESAMTBEURTEILUNG .....</b>	<b>16</b>
<b>4 WEITEREMPFEHLUNG, ORGANISATION UND FAKTOREN FÜR DIE KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG .....</b>	<b>20</b>
<b>5 SYNTHESE.....</b>	<b>23</b>
<b>6 ANHANG (TEAM) .....</b>	<b>24</b>

## Hauptergebnisse

An der repräsentativen Online-Zufriedenheitsumfrage unter Kunden von Switzerland Global Enterprise (S-GE) hat in der kurzen Befragungszeit zwischen dem 27. März und dem 7. April 2019 mit 40 Prozent ein erfreulich hoher Anteil teilgenommen. Die Zufriedenheitsstudie ist damit robust und aussagekräftig.

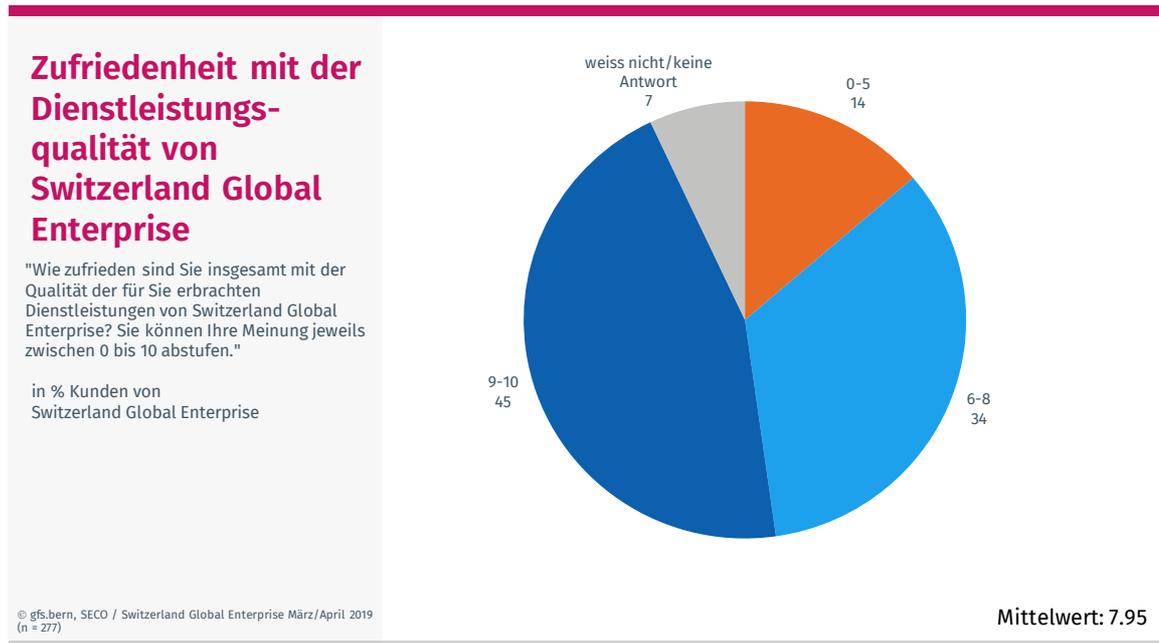
Die Zufriedenheits-Kennzahlen als Mittelwerte mit einem Vertrauensintervall von ca.  $\pm 0.6$  auf einer Skala von 0-10 sind alle über 7 ausgefallen, was wir als "gut" bewerten. Die Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung ist sogar "sehr gut".



- Dienstleistungszufriedenheit: 7.95
- Wahrscheinlichkeit Weiterempfehlung: 8.29
- Gesamturteil: 7.98

Die grosse Mehrheit von 79 Prozent der Kunden von S-GE ist mit den Dienstleistungen zufrieden und bewertet S-GE zu 81 Prozent positiv. S-GE kann sich nur auf hohem Niveau weiter verbessern, indem sie an ihrer Profilwahrnehmung arbeitet. Die Kernkompetenz in der Befähigung der Kunden in Exportfragen ist dafür besonders vielversprechend.

Grafik 1

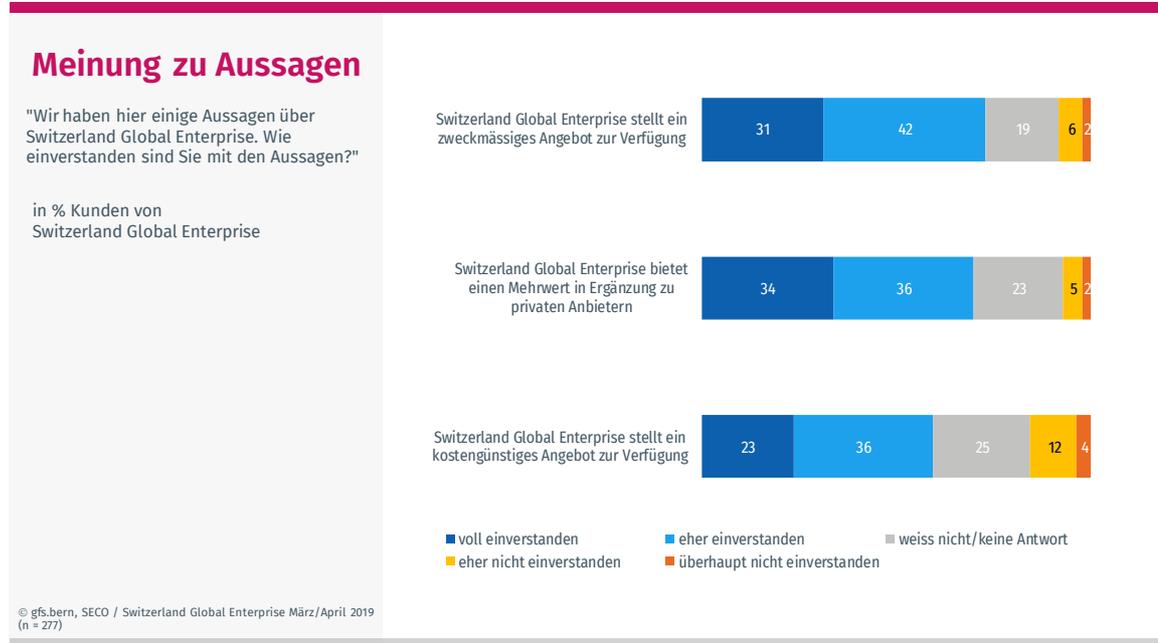


Die wichtigsten Angebote von S-GE werden positiv bewertet. Am besten schneiden die kostenlosen Erstberatungsgespräche ab, die persönlich oder telefonisch geführt werden können. Das Angebot erfährt im Mittel mit 8.3 eine äusserst gute Bewertung. Dagegen haben kostenpflichtige Beratungsprojekte mit einer mittleren Bewertung von 7.09 noch eher Verbesserungspotenzial. Dies wäre ebenfalls ein wirksamer Anknüpfungspunkt zur weiteren Verbesserung des Gesamturteils über S-GE.

S-GE steigert aus Sicht von 30 Prozent der Kunden deren Exportkompetenz, was die Bedeutung dieser Kompetenzachse von S-GE unterstreicht. S-GE bietet für eine klare

Mehrheit einen Mehrwert in Ergänzung zu privaten Anbietern und gilt dabei für die meisten Befragten als zweckmässig. Kritik auf dieser Ebene kommt nur von kleinen Minderheiten der Kunden. Kaum Kritik kommt auch an den Kosten des Angebots. Dabei muss berücksichtigt werden, dass die besonders gut beurteilten Erstgespräche kostenlos sind.

Grafik 2



Zum Schluss konnten alle Kunden unabhängig von ihrer Zufriedenheit ihre Wünsche an S-GE äussern. 75 Kommentare wurden geschrieben, sie alle werden S-GE in anonymisierter Form zugestellt.

Eine mehrmals geäusserte Kritik von Seiten der KMU<sup>1</sup> war, dass die Grossunternehmen von S-GE beispielsweise bei Partner- und Messeauftritten oder im Sponsoringbereich bevorzugt würden. Das passt auch zu den leicht tieferen Gesamturteilen von KMU-Kunden. Möglicherweise könnte hier S-GE auch im Sinne einer offenen Plattform Anreize setzen, sodass KMU untereinander und auch mit Drittanbietern mehr Synergien nutzen und spezifische Branchenkenntnisse austauschen können. Sobald es zu Offerten für bezahlte Beratungsangeboten kommt, schreckt offenbar vereinzelt auch der Preis ab (Details vgl. Kapitel 4).

Indirekt drückt sich die hohe Zufriedenheit bei den Verbesserungswünschen auch aus, weil einige wünschen, dass die Angebote von S-GE bekannter werden sollten.

<sup>1</sup> Kleine und mittlere Unternehmen mit 0–249 Mitarbeitenden

## Résultats principaux

Pendant la période de l'enquête, entre le 27 mars et le 7 avril 2019, 40 % des clients de Switzerland Global Enterprise (S-GE) ont participé à l'enquête de satisfaction représentative en ligne, ce qui correspond à un taux remarquablement élevé. Il en résulte que l'enquête de satisfaction est solide et significative.

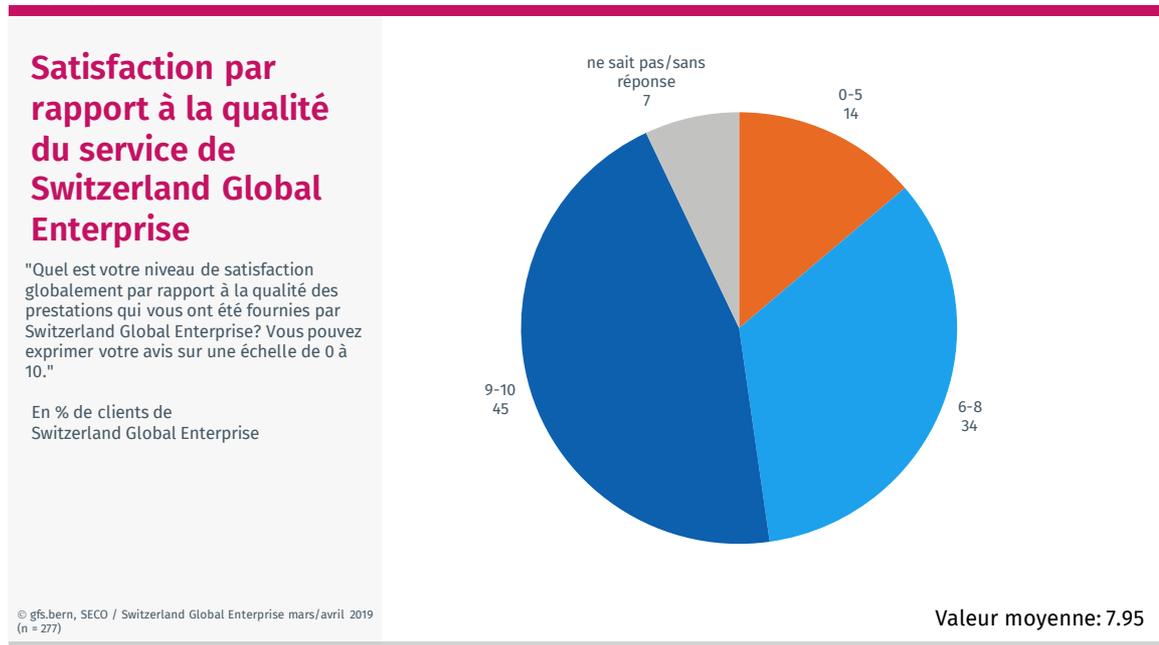
Les chiffres-clés de la satisfaction, qui représentent des valeurs moyennes avec un intervalle de confiance d'environ  $\pm 0,6$  sur une échelle de 0 à 10 sont tous supérieurs à 7, résultats que nous jugeons «bons». La probabilité de recommandation est même «très bonne».



- Satisfaction par rapport au service: 7,95
- Probabilité de recommandation: 8,29
- Evaluation globale: 7,98

79 % des clients de S-GE, soit la grande majorité d'entre eux, sont satisfaits des prestations et évaluent S-GE positivement à 81 %. S-GE ne peut que continuer à s'améliorer à un niveau élevé en travaillant sur la perception de son profil. Sa compétence-clé, qui consiste à doter les clients de capacités en matière d'export, est en ce sens particulièrement prometteuse.

Graphique 3

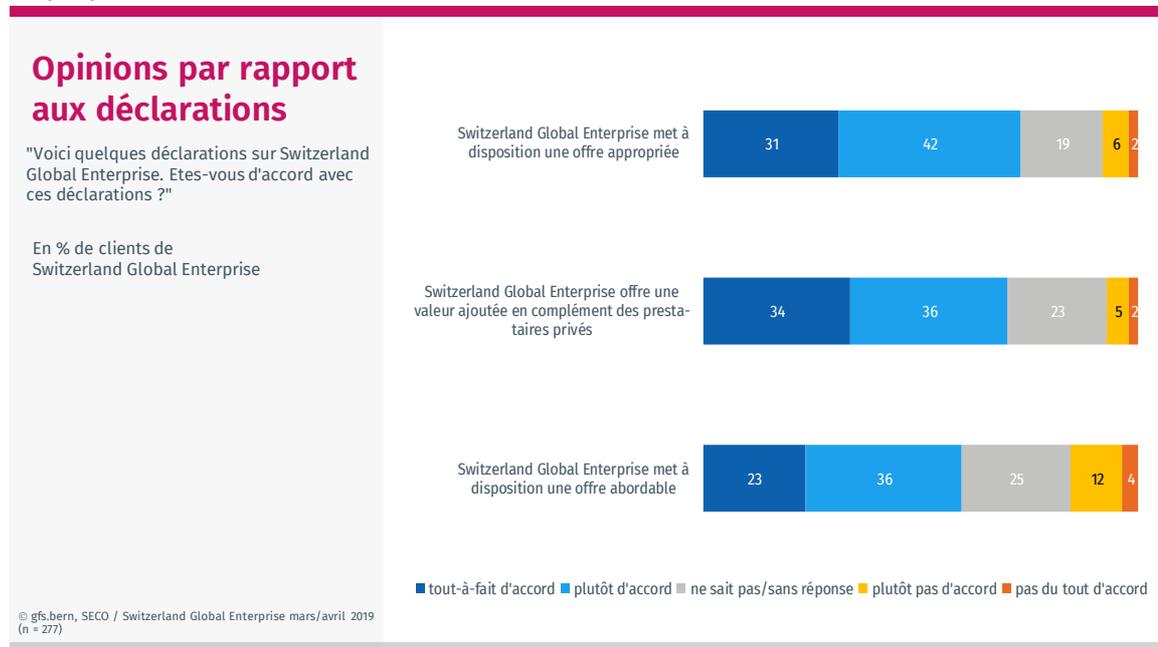


Les principales offres de S-GE sont évaluées positivement. Les premiers entretiens-conseils gratuits qui peuvent être menés en face à face ou par téléphone obtiennent, avec une moyenne de 8,3, une excellente évaluation. Par contre, les mandats de conseils payants, avec une évaluation moyenne à 7,09, ont encore un potentiel d'amélioration. Ce serait même un bon point de départ pour améliorer encore le jugement global sur S-GE.

Du point de vue de 30 % des clients, S-GE accroît leurs propres compétences en matière d'export, ce qui souligne l'importance de cet axe de compétence de S-GE. Pour une nette

majorité, S-GE offre une valeur ajoutée en complément des prestataires privés et, pour la majorité des clients interrogés, elle est considérée comme pertinente. Les critiques sur ce plan ne proviennent que de petites minorités de clients. Peu de critiques sont exprimées par rapport au coût de l'offre. Il ne faut pas oublier que les premiers entretiens-conseils, particulièrement bien évalués, sont gratuits.

Graphique 4



Pour conclure, tous les clients pouvaient, indépendamment de leur niveau de satisfaction, exprimer leurs souhaits à S-GE. 75 commentaires ont été formulés, ils seront tous transmis à S-GE sous forme anonymisée.

Une critique a été à plusieurs reprises exprimée par des PME<sup>2</sup>, à savoir que S-GE privilégierait les grandes entreprises, par exemple dans le cadre de la participation à des manifestations et à des foires ou en matière de sponsoring. Elle correspond aussi à des évaluations globales légèrement inférieures de la part des clients PME. Eventuellement, S-GE pourrait aussi mettre en place des mesures incitatives en tant que plateforme ouverte, de telle sorte que les PME puissent mieux tirer profit de synergies et échanger des connaissances spécifiques aux différentes branches entre elles, mais aussi avec des fournisseurs tiers. Dès qu'il est question d'offrir des conseils payants, visiblement le prix est dissuasif pour quelques clients (pour plus de détails, cf. chap. 4).

Indirectement, le haut niveau de satisfaction s'exprime aussi à travers les souhaits d'amélioration, car quelques personnes aspirent à ce que les offres de S-GE soient mieux connues.

<sup>2</sup> Petites et moyennes entreprises de 0 à 249 collaborateurs

## Risultati principali

Al sondaggio rappresentativo online condotto per misurare il grado di soddisfazione dei clienti di Switzerland Global Enterprise (S-GE), nel breve periodo compreso tra il 27 marzo e il 7 aprile 2019 ha risposto il 40 per cento degli intervistati, ovvero una percentuale piacevolmente elevata delle persone contattate. Lo studio sul grado di soddisfazione è pertanto rilevante e significativo.

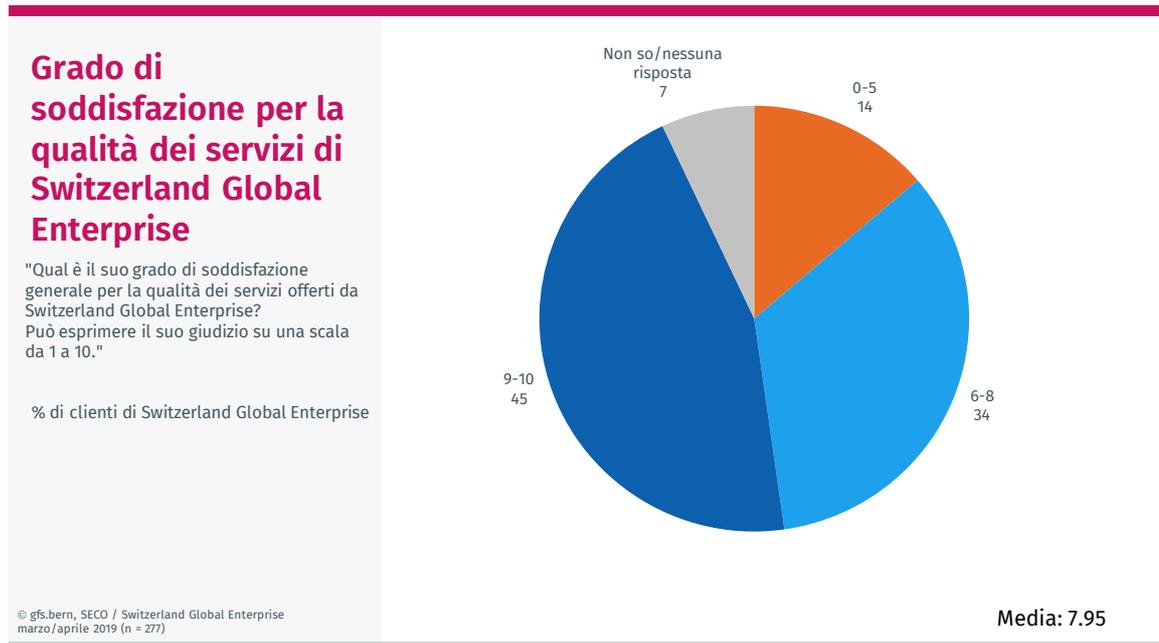
Gli indicatori della soddisfazione, calcolati come valori medi con un intervallo di affidabilità di circa  $\pm 0,6$  su una scala di 0-10, sono tutti maggiori di 7 e sono pertanto considerati come "buoni". La probabilità di referenza positiva è persino "ottima".



- Soddisfazione per il servizio: 7,95
- Probabilità di referenza positiva: 8,29
- Giudizio complessivo: 7,98

Una grande maggioranza, pari al 79 per cento dei clienti di S-GE, è soddisfatta dei servizi e valuta S-GE per l'81 per cento positiva. S-GE può migliorare solo a un livello elevato, lavorando sulla percezione del proprio profilo. Particolarmente promettente è la sua competenza chiave, che consiste nell'assistere i clienti nell'export.

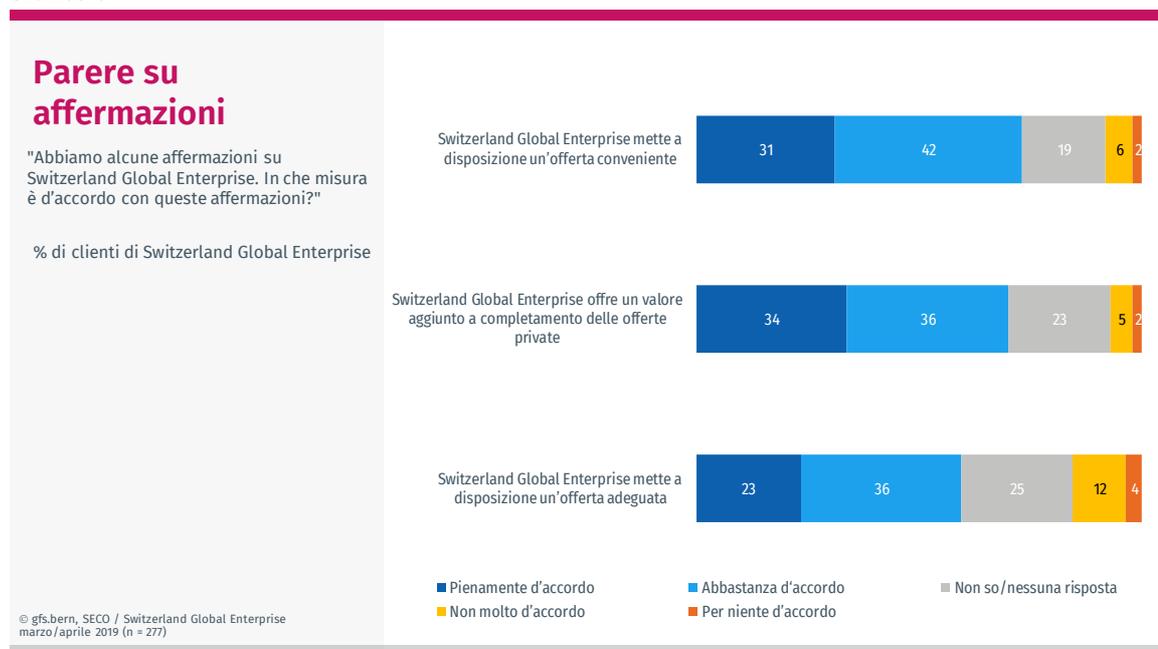
Grafico 5



Le principali offerte di S-GE sono valutate positivamente. L'offerta che si classifica al miglior posto sono i colloqui gratuiti di prima consulenza, che si possono tenere telefonicamente o di persona. L'offerta riceve una valutazione molto buona, con una media di 8,3. Con una valutazione media di 7,09, invece, i progetti di consulenza a pagamento hanno ancora molto margine di miglioramento. Questo sarebbe un buon punto di partenza per ottenere un ulteriore miglioramento del giudizio complessivo su S-GE.

Per il 30 per cento dei clienti S-GE aiuta a migliorare la competenza per l'export, il che sottolinea l'importanza di questo asse di competenza di S-GE. Per una buona maggioranza degli intervistati S-GE offre un valore aggiunto a completamento delle offerte private e la maggior parte degli intervistati considera l'offerta adeguata. Su questo piano le critiche giungono solo da una piccola minoranza di clienti. Praticamente assenti le critiche rivolte ai costi dell'offerta. Si deve tenere presente che i colloqui preliminari, che ricevono un giudizio particolarmente positivo, sono gratuiti.

Grafico 6



Al termine tutti i clienti avevano l'occasione di esprimere le proprie richieste a S-GE, a prescindere dal grado di soddisfazione. Sono stati scritti 75 commenti, che verranno messi a disposizione di S-GE in forma anonima.

Una critica più volte presente espressa dalle PMI<sup>3</sup> è che S-GE avrebbe una preferenza per le grandi aziende, ad esempio in occasione di eventi con i partner e di fiere/esposizioni oppure nell'ambito della sponsorizzazione. Questa valutazione corrisponde anche ai giudizi leggermente più bassi espressi dalle PMI. Al riguardo, probabilmente S-GE potrebbe definire degli incentivi, ad esempio una piattaforma aperta, in modo che le PMI possano sfruttare più sinergie tra di loro e con gli altri operatori, oltre che scambiarsi conoscenze specifiche. Appena si passa alle offerte per servizi di consulenza a pagamento, in alcuni casi anche il prezzo diventa un deterrente (per i dettagli v. capitolo 4).

L'elevato grado di soddisfazione si esprime indirettamente anche nelle richieste di miglioramento, perché alcuni vorrebbero che alle offerte di S-GE venisse data più visibilità.

<sup>3</sup> Piccole e medie imprese con 0-249 collaboratori

# 1 Konzept, Befragung und methodische Eckwerte



Switzerland Global Enterprise (S-GE) bietet eine breite Palette von Marketing-Dienstleistungen an. Die Wahrnehmung dieser Leistungen wird mit der vorliegenden **Zufriedenheitsmessung** bei Kunden überprüft.

Zufriedenheitsmessungen orientieren sich in erster Linie am Bedürfnis der kontinuierlichen Verbesserung. Gerade bei einem privaten Verein, der mit nicht marktfähigen Bundesaufgaben betraut ist und mit Bundesmitteln finanziert wird, ist ein Benchmarking schwierig. Dies wirkte sich auf die Konzeption aus. Die folgende Zielsetzung ist deshalb wegweisend:

Die Befragung soll in sich schlüssig eine Zufriedenheitsmessung erlauben. Sie 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 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 grösstenteils öffentlich finanzierte Körperschaft 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.



**Skalen:** Es wird bis auf wenige Ausnahmen auf eine einheitliche, ganzzahlige Skala von 0-10 als etablierte Skala bei Zufriedenheitsmessungen zurückgegriffen. Die Skala hat eine natürlich wahrgenommene und effektive Mitte bei 5. Werte ab 6 taxieren wir deshalb als "zufrieden".

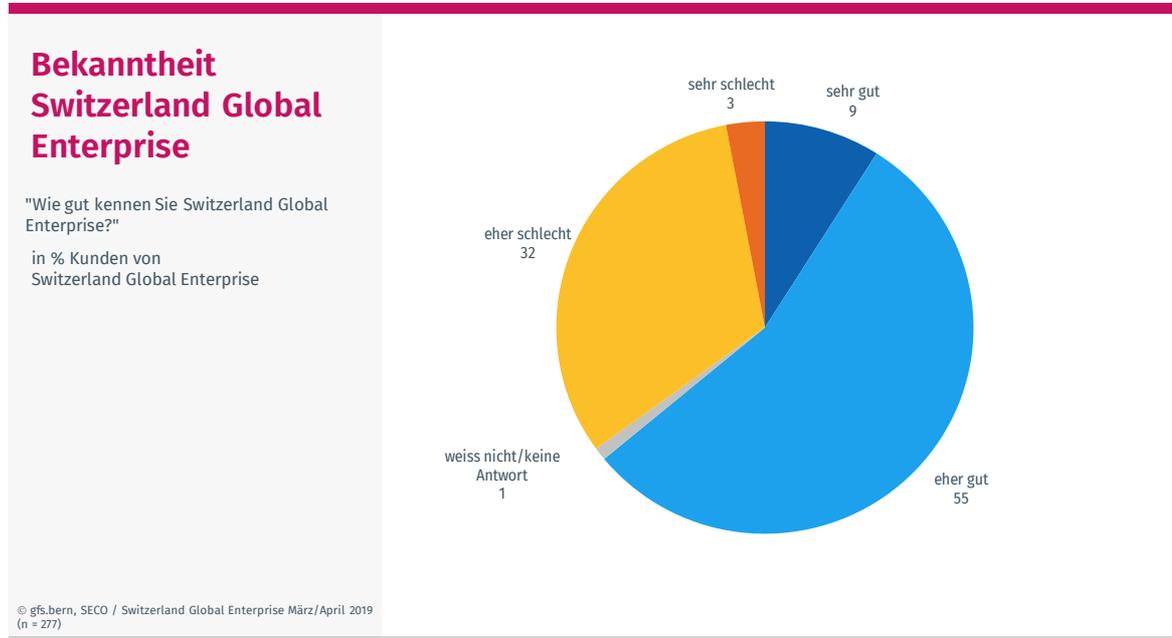
Die Durchführung orientierte sich am Prinzip einer Vollerhebung nach gemeinsam festgelegten Kriterien des Kontakts. Auf Basis eines Non-Disclosure-Agreements wurden sämtliche Kunden innerhalb der Kriterien von S-GE zur Teilnahme an der Befragung aufgefordert. Die Kontakte erhielten zweimal eine schriftliche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



Für die Umfrage bezüglich der Zufriedenheit von Kunden von S-GE wurden 700 nach spezifischen Kontaktkriterien ausgewählte Kunden von S-GE zur Teilnahme eingeladen. 277 vollständige Interviews flossen in die Auswertung ein. Das entspricht einer für solche Befragungen klar überdurchschnittlichen Rücklaufquote von 40 Prozent, wobei bei ähnlichen Befragungen meist Rückläufe unter 33 Prozent erzielt werden.

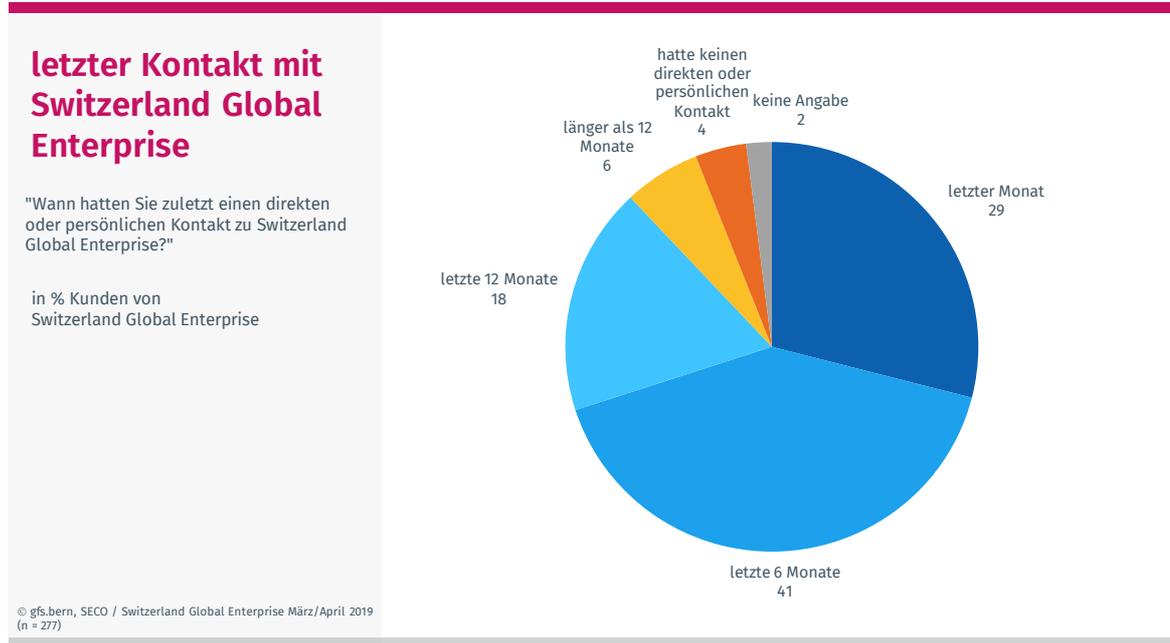
Die Rücklaufquote umfasst auch Kunden, die nur oberflächlichen Kontakt zu S-GE hatten. 35 Prozent der Befragten geben an, S-GE sehr schlecht oder eher schlecht zu kennen.

Grafik 7



Bei 10 Prozent der Befragten liegt der letzte Kontakt mindestens 12 Monate zurück oder sie erinnern sich sogar an keinen direkten oder persönlichen Kontakt.

Grafik 8



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 277 Befragten sehen wir deshalb  $\pm 5$  Prozentpunkte bei Prozentangaben und  $\pm 0.6$  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

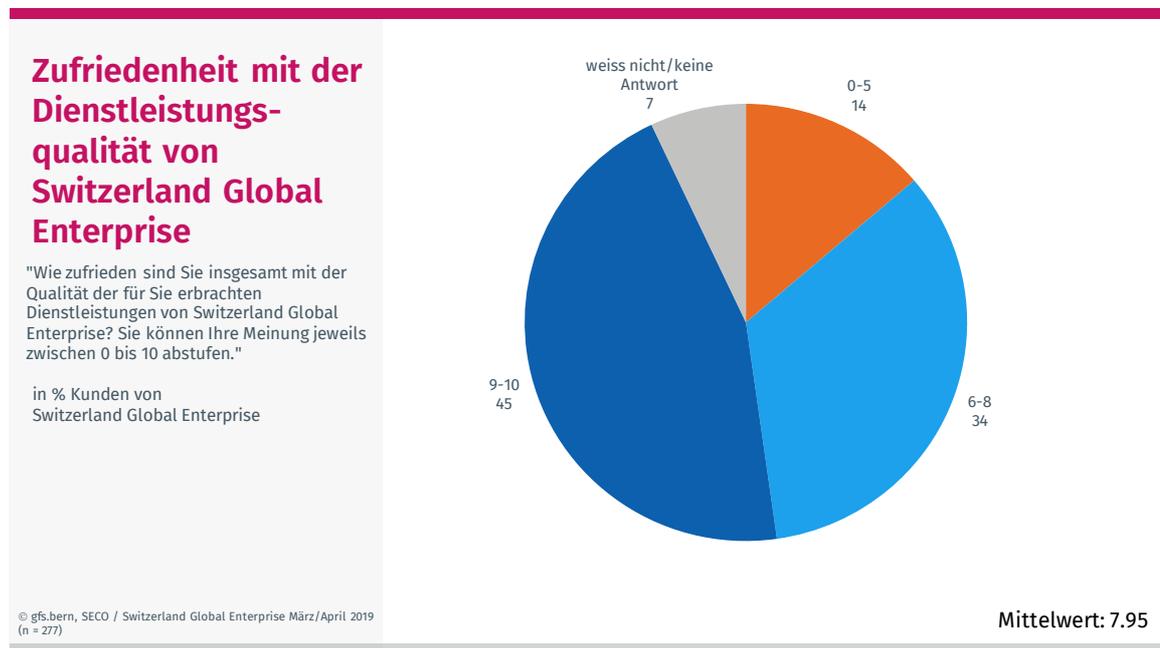
<b>Auftraggeber</b>	Ressort Exportförderung / Standortpromotion (SECO)
<b>Grundgesamtheit</b>	Kunden von Switerland Global Enterprise, welche eine oder mehrere Dienstleistungen (inkl. Besuch Informationsveranstaltungen) vor sechs Monaten bezogen haben sowie zusätzlich eine Auswahl von Kunden, welche vor längerer Zeit (vertiefte) Dienstleistungen im Bereiche Messe- und/oder Beratungsprojekte bezogen haben
<b>Datenerhebung</b>	Online mit schriftlicher und Online-Einladung und 2 Reminder
<b>Art der Stichprobenziehung</b>	Vollerhebung bei 700 Kunden aufgrund der genannten Kontakt-Kriterien
<b>Befragungszeitraum</b>	27. März 2019 – 7. April 2019
<b>Stichprobengrösse</b>	Total Befragte CH n = 277
<b>Rücklaufquote</b>	40%
<b>Stichprobenfehler</b>	$\pm 5$ Prozent bei Prozentangaben & $\pm 0.6$ bei Mittelwerten bei 50/50 oder 5.0 und 95-prozentiger Wahrscheinlichkeit.

©gfs.bern, Zufriedenheit Switzerland Global Enterprise, April 2019

## 2 Dienstleistungsqualität von Switzerland Global Enterprise und ihre wichtigsten Aspekte

79 Prozent der Befragten sind zufrieden mit der Dienstleistungsqualität von S-GE. Ein relevanter Anteil von 7 Prozent kann oder will die Zufriedenheit nicht beurteilen. Nicht zufrieden (mit Antworten zwischen 0 und 5) ist ein vergleichsweise geringer Anteil von 14 Prozent. Im Mittel liegt die Dienstleistungsqualität auf der Skala von 0–10 bei **7.95**. Der entsprechende Wert entspricht umgerechnet auf eine Prozentskala einer hohen Zufriedenheitsquote von 80 Prozent. **Mittelwerte über 7 beurteilen wir als gut, solche über 8 als sehr gut.** S-GE wird also mit einem deutlich "gut" mit deutlicher Tendenz in Richtung "sehr gut" bewertet.

Grafik 9



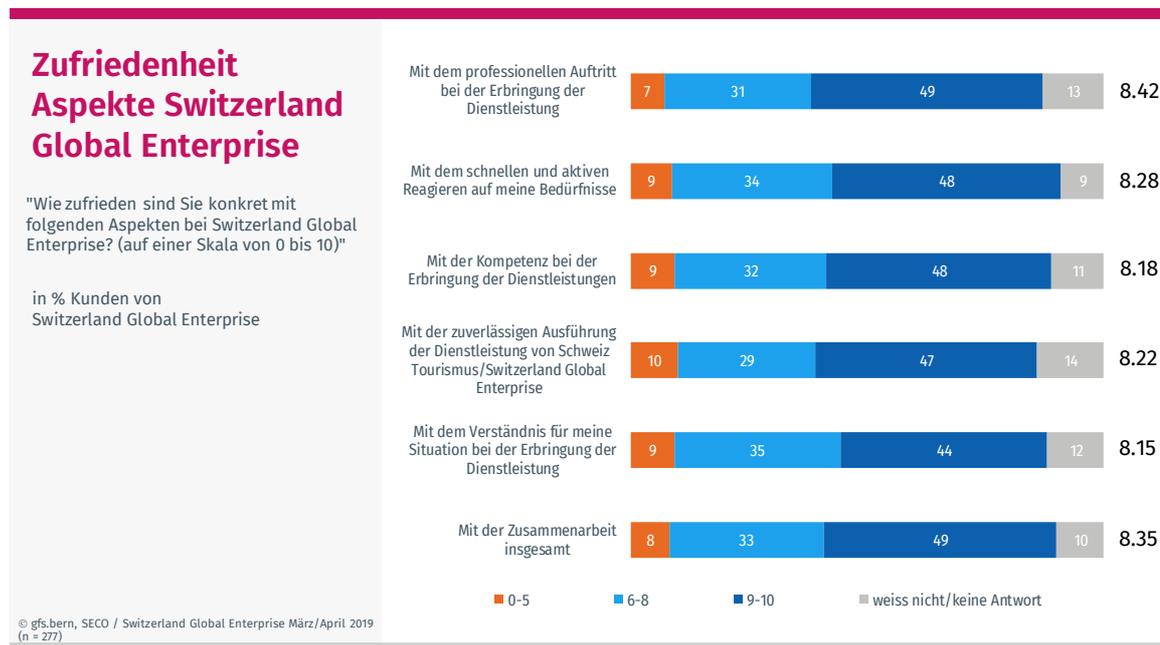
Vor allem die Grossunternehmen ab 1'000 Mitarbeitenden sind äusserst zufrieden mit S-GE (Mittelwert 8.8), kleine Unternehmen mit weniger als 50 Mitarbeitenden urteilen ebenfalls gut, aber etwas zurückhaltender (Mittelwert 7.8). Es kommt bei der Zufriedenheit auch nicht zentral auf die Mitgliedschaft an: Mitglieder urteilen mit 8.0 nahe dem Mittel und nur leicht besser als Nicht-Mitglieder (7.5). Die Zufriedenheit ist recht deutlich abhängig von der Position: Geschäftsleitungsmitglieder urteilen im Mittel mit etwas unter 8 und damit etwas kritischer als Kader und Mitarbeitende, die im Mittel mit über 8 sehr zufrieden sind. Personen, die länger als 12 Monate keinen Kontakt zu S-GE hatten, urteilen mit 6.9 deutlich kritischer als alle übrigen Personen. Ähnliches gilt für die geäusserten Kenntnisse von S-GE. Wer S-GE eher schlecht kennt, urteilt im Mittel mit 7.7, alle übrigen dagegen mit Werten über 8.0.

Besonders gut mit Mittelwerten über 8 urteilen Branchenvertreterinnen und –vertreter aus den Bereichen ICT (8.6), Life Science (8.1), MEM (8.7) und Food (8.1). Zurückhaltender sind Cleantech (7.6), Finanzwesen (7.6.) und Infrastruktur (7.0).

Die Servqual-Dimensionen präsentieren sich allesamt mit Mittelwerten über 8. Am wenigsten deutlich werden Empathie und Kompetenz als "sehr gut" beurteilt, am besten der professionelle Auftritt. Die Zusammenarbeit insgesamt wird im Mittel mit 8.35 beurteilt.

- Erscheinungsbild: 8.42 professioneller Auftritt (sehr gut)
- Verlässlichkeit: 8.22 zuverlässige Ausführung (sehr gut)
- Kompetenz: 8.18 Kompetenz bei der Dienstleistungs-Erbringung (sehr gut)
- Reaktionsfähigkeit: 8.28 schnelles und aktives Reagieren auf Bedürfnisse (sehr gut)
- Empathie: 8.15 Verständnis für die Situation (sehr gut)

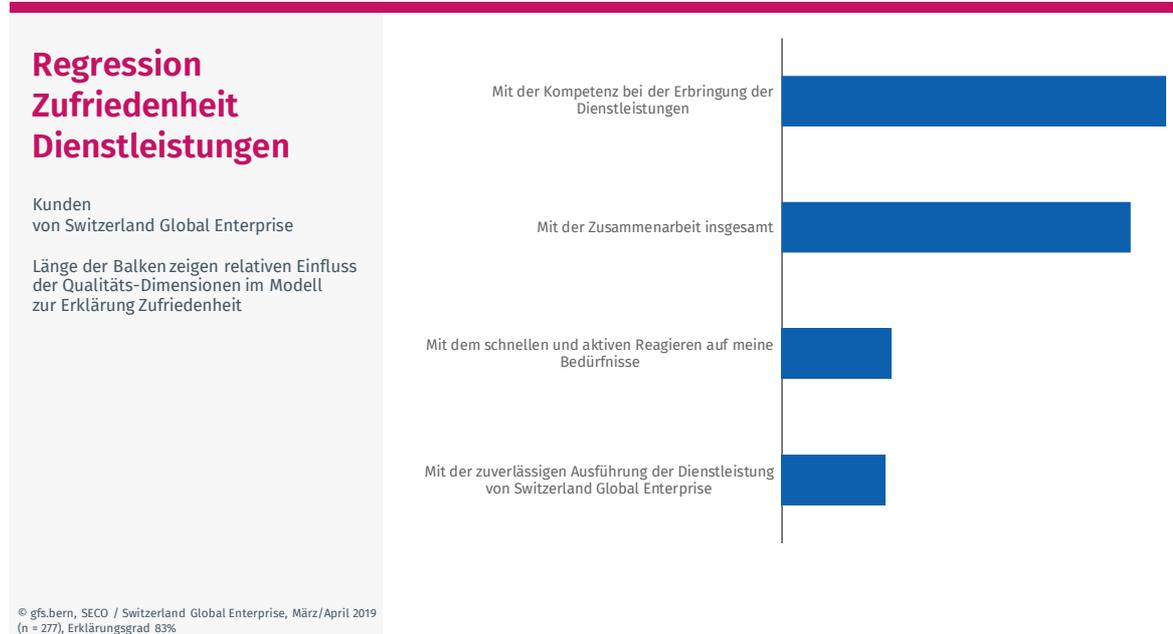
Grafik 10



Die Regressionsanalyse nutzen wir, um die Relevanz der geprüften Aspekte auf die Zufriedenheit mit der Dienstleistungsqualität insgesamt zu erklären. Zentraler Faktor ist die Kompetenz bei der Erbringung der Dienstleistung. Wenn noch deutlicher wird, dass dank S-GE die Exportkompetenz des Kunden gesteigert werden kann, können sich die Zufriedenheitsurteile auf hohem Niveau noch verbessern.

Ein weiterer, davon unabhängiger signifikanter Faktor ist die Beurteilung der Zusammenarbeit insgesamt und die schnelle Reaktion sowie die zuverlässige Ausführung. Die Empathie im Sinne des Verständnisses für die Situation des Kunden und die Professionalität des Auftretens sind dagegen nicht messbar bedeutsame Faktoren zur weiteren Steigerung der Dienstleistungsqualität nach "Servqual".

Grafik 11

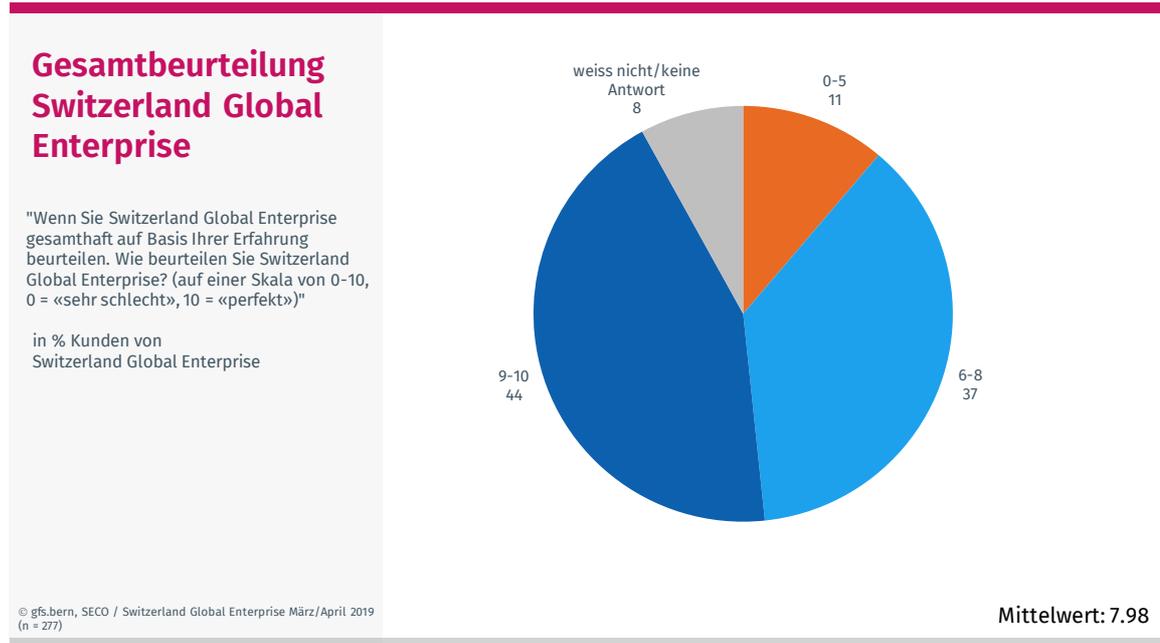


Erläuterung: Die eingesetzte Methode der linearen Regression beschreibt das Vorhandensein des Einflusses von unabhängigen Variablen – hier der Aspekte der Zufriedenheit mit S-GE – (in abnehmender Reihenfolge) auf eine abhängige Variable, der Gesamtzufriedenheit mit den Dienstleistungen. Der Erklärungsgrad/R<sup>2</sup> gibt Auskunft darüber, wie erklärungskräftig ein Modell ist – je näher der Wert bei 1 liegt, desto grösser ist der Anteil der Varianz in der abhängigen Variable, der mit den unabhängigen Variablen erklärt wird. Aspekte, welche in der Grafik nicht erscheinen, haben keinen weiteren Einfluss.

### 3 Angebote und Wirkungen von Switzerland Global Enterprise im Lichte der Gesamtbeurteilung

81 Prozent der Befragten beurteilen S-GE insgesamt positiv. 11 Prozent sind kritisch. Im Mittel ist die **GESAMTBEURTEILUNG** auf der Skala von 0-10 bei **7.98**. Dieser Wert entspricht umgerechnet auf eine Prozentskala einer hohen Gesamtbeurteilungsquote von 80 Prozent. Die Gesamtbeurteilung ist damit leicht höher als die Dienstleistungsqualität und ebenfalls "gut", sehr nahe am Prädikat "sehr gut".

Grafik 12



Unternehmen mit mindestens 50 Mitarbeitern urteilen insgesamt sehr gut über S-GE. Bei kleinen Unternehmen (0-49 Mitarbeiter) fällt der Mittelwert mit 7.8 knapp unter das Prädikat "sehr gut". Mitglieder urteilen mit 8.2 ebenfalls besser als die restlichen Befragten (7.6). Es zeigt sich erneut eine gewisse Positionsabhängigkeit, wobei nur noch die Geschäftsführenden/Direktion im Mittel mit 7.6 und damit unter 8 urteilen. Alle übrigen Positionen beurteilen S-GE im Mittel mit über 8 – Prädikat "sehr gut".

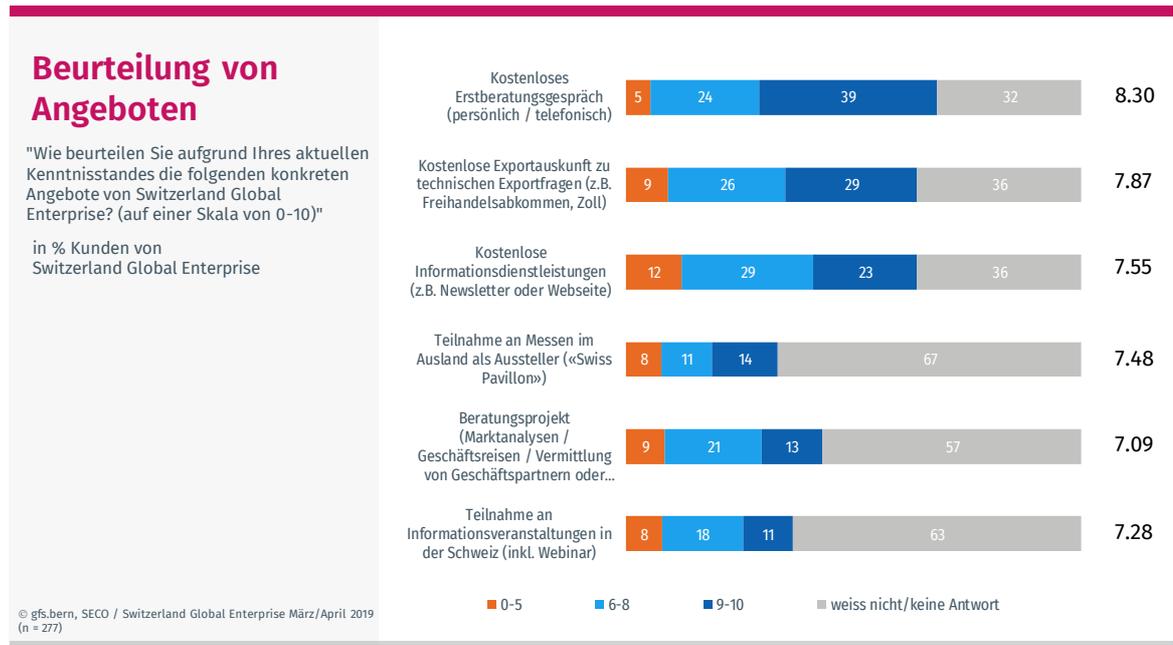
Personen, die länger als 12 Monate keinen Kontakt zu S-GE hatten, urteilen mit 6.7 auch bei diesem Indikator deutlich kritischer als alle übrigen Personen. Ähnliches gilt für die geäußerten Kenntnisse von S-GE. Wer S-GE eher schlecht kennt, urteilt im Mittel mit 7.6, alle übrigen dagegen mit Werten über 8.0.

Besonders gut mit Mittelwerten über 8 urteilen Branchenvertreterinnen und –vertreter aus den Bereichen ICT, Life Science, MEM und Food. Zurückhaltender sind auch hier Cleantech (7.5), Finanzwesen (7.4.) und Infrastruktur (7.2) – auch aus diesen Branchen kommen demnach "gute" Gesamturteile.

Die Urteile über alle Angebote fallen alle über 7 im Mittel aus. Hier gilt es zu berücksichtigen, dass jeweils relevante Anteil der Befragten die betroffenen Dienstleistungen nicht bezogen haben oder nicht beurteilen können.

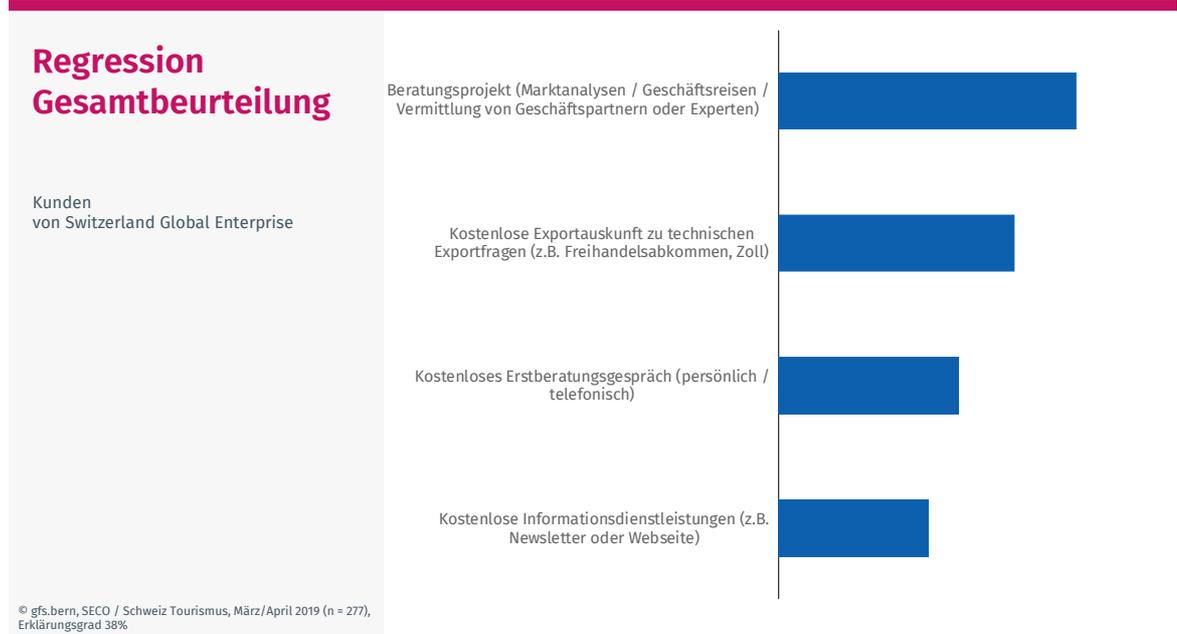
Ein Angebot wird deutlich am besten beurteilt: Das kostenlose Erstberatungsgespräch wird im Mittel mit 8.3 bewertet, was ein äusserst hoher Wert ist. Noch immer gut, aber verglichen mit den anderen Angeboten eher zurückhaltend werden Beratungsprojekte beurteilt.

Grafik 13



Zur Verbesserung des Gesamturteils können in erster Linie die Beratungsprojekte einer Prüfung unterzogen werden. Diese schneiden auch schlechter ab als das Gesamturteil. Ähnliches gilt beim Angebot der kostenlosen Exportauskunft und den kostenlosen Informationsdienstleistungen, wobei diese im Mittel bereits hoch bewertet sind. Eine offensichtliche positive und treibende Stütze des an sich hohen Gesamturteils sind die genannten Erstberatungsgespräche. Es ist auch das bekannteste Angebot von S-GE.

Grafik 14

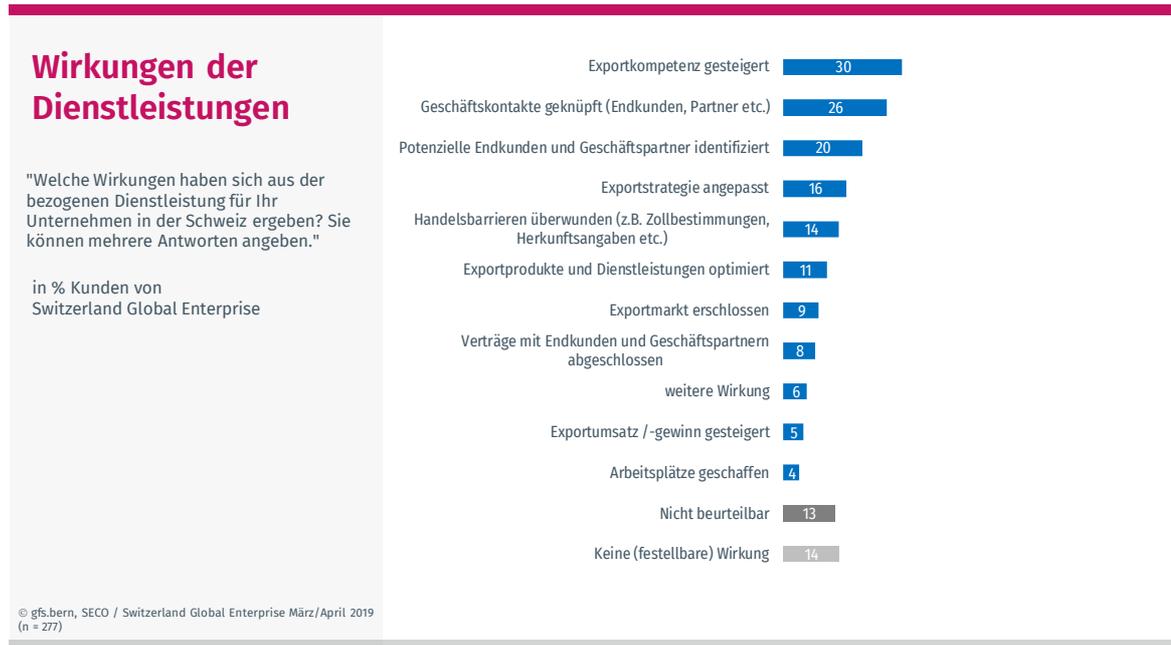


Erläuterung: Die eingesetzte Methode der linearen Regression beschreibt das Vorhandensein des Einflusses von unabhängigen Variablen – hier der Zufriedenheiten mit Angeboten von S-GE – (in abnehmender Reihenfolge) auf eine abhängige Variable, die Gesamtbeurteilung. Der Erklärungsgrad/R<sup>2</sup> gibt Auskunft darüber, wie erklärungskräftig ein Modell ist – je näher der Wert bei 1 liegt, desto grösser ist der Anteil der Varianz in der abhängigen Variable, der mit den unabhängigen Variablen erklärt wird. Aspekte, welche in der Grafik nicht erscheinen, haben keinen weiteren Einfluss.

Von Interesse sind auch die wahrgenommenen Wirkungen der Dienstleistungen von S-GE. Hier werden sehr unterschiedliche Wirkungen genannt. 30 Prozent geben an, dank S-GE die Exportkompetenz gesteigert zu haben. Diese am ehesten bestätigte Wirkung unterstreicht die Bedeutung der Export-Kompetenz, wenn es um die Positionierung von S-GE geht. So präsentiert sich diese Kompetenz als Alleinstellungsmerkmal (Unique Selling Proposition, kurz USP).

Etwas mehr als ein Viertel nennt Geschäftskontakte als Wirkung des Bezugs einer Dienstleistung bei S-GE und 20 Prozent konnten dank S-GE potenzielle Endkunden und Geschäftspartner identifizieren.

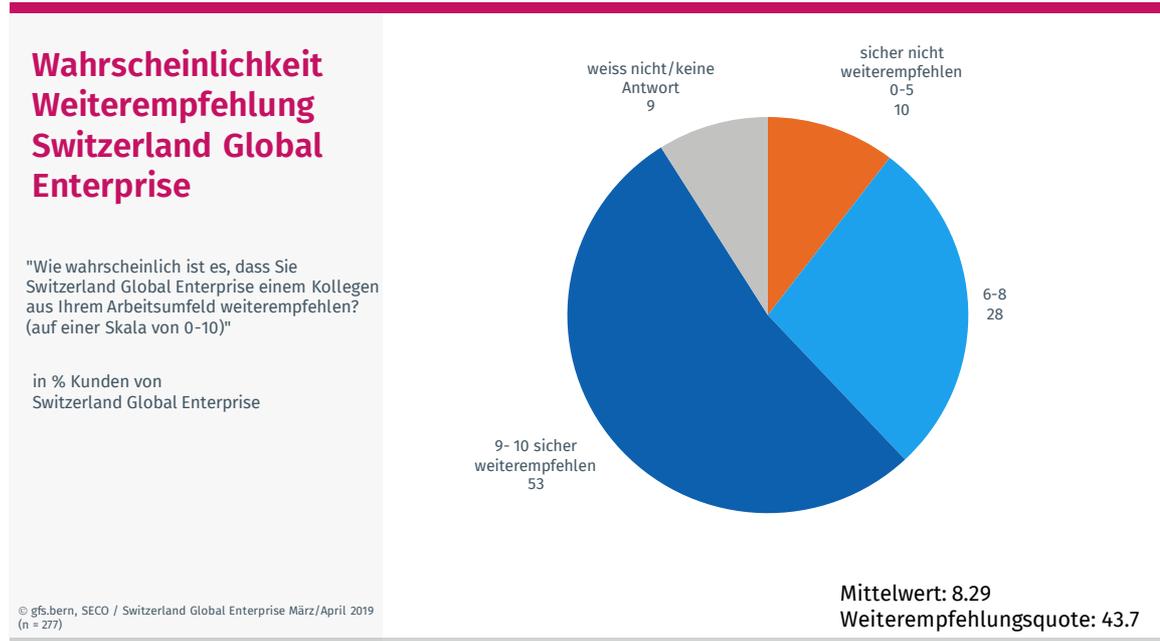
Grafik 15



## 4 Weiterempfehlung, Organisation und Faktoren für die kontinuierliche Verbesserung

81 Prozent der Befragten würden S-GE einem Kollegen aus dem Arbeitsumfeld weiterempfehlen. 10 Prozent würden das nicht tun. Im Mittel liegt die Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung bei **8.29, D.H. BEI 83 PROZENT WEITEREMPFEHLUNGS-WAHRSCHEINLICHKEIT**. Die in diesem Zusammenhang oft zitierte Weiterempfehlungsquote auf einer Skala von theoretisch -100 bis +100 liegt bei einem klar positiven Wert von 43.7. Das ist ein guter Wert.

Grafik 16



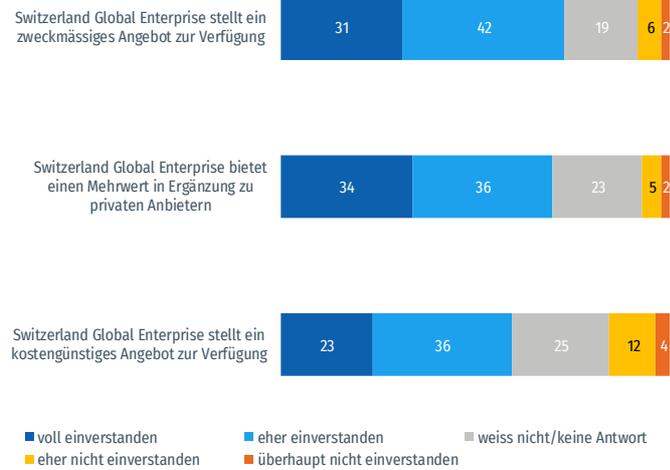
Neben der Zufriedenheit im Sinne der Dienstleistungsqualität und den Angeboten wurden drei Aussagen zur Beurteilung vorgelegt, die auf die Organisation oder Organisationsform Bezug nehmen und damit die Funktionserfüllung betreffen. Die Zweckmässigkeit sehen 73 Prozent als gegeben, während 8 Prozent daran zweifeln. Den Mehrwert von S-GE in Ergänzung zu privaten Anbietern sehen 70 Prozent der Befragten, 7 Prozent eher nicht. Wahrscheinlich dank der verschiedenen kostenlosen Angebote ist auch die Einschätzung der Kostenstruktur mehrheitlich positiv. 16 Prozent wünschen sich ein kostengünstigeres Angebot.

## Grafik 17

## 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 März/April 2019  
(n = 277)

Um die bereits hohe Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit weiter zu steigern, lohnt es sich, auf die wahrgenommene Zuverlässigkeit und erneut auf die Kompetenz bei der Erbringung der Dienstleistungen zu setzen. Die gesamte Zusammenarbeit sowie der Auftritt bei der Erbringung können die Rate der Weiterempfehlung ebenfalls steigern. Es lohnt sich ausserdem, die Zweckmässigkeit und die günstigen Kosten deutlicher darzulegen.

Grafik 18



Erläuterung: Die eingesetzte Methode der linearen Regression beschreibt das Vorhandensein des Einflusses von unabhängigen Variablen – hier der Aspekte der Zufriedenheit mit S-GE, der Zufriedenheit mit den Angeboten und mit den Meinungen zu S-GE – (in abnehmender Reihenfolge) auf eine abhängige Variable, die Weiterempfehlung. Der Erklärungsgrad/R<sup>2</sup> gibt Auskunft darüber, wie erklärungskräftig ein Modell ist – je näher der Wert bei 1 liegt, desto grösser ist der Anteil der Varianz in der abhängigen Variable, der mit den unabhängigen Variablen erklärt wird. Die Farbe gibt an, in welche Richtung ein Zusammenhang wirkt. Orange dargestellt sind Elemente, die eine Weiterempfehlung eher im Weg stehen. Aspekte, welche in der Grafik nicht erscheinen, haben keinen weiteren Einfluss.

Unabhängig von den Zufriedenheiten trafen in der offenen Frage 75 Kommentare, viele davon mit Verbesserungswünschen ein. Einige Kommentare konnten S-GE nur loben und wünschten explizit nur "weiter so". Einige Wünsche betrafen sehr spezifische Angebote in Regionen oder die Zusammenarbeit mit Partnern im Ausland. Für eine eigentliche Gruppierung der Antworten reicht die Anzahl Kommentare nicht aus. Die Hinweise sind also nur qualitativer Natur:

Einige KMUs haben den Eindruck, Grossunternehmen würden von S-GE bevorzugt, bspw. bei Partner- und Messeauftritten oder im Sponsoringbereich. Möglicherweise könnte hier S-GE auch im Sinne einer Plattform Anreize setzen, dass KMU untereinander mehr die Synergien nutzen können. Mindestens eine Rückmeldung zweifelte, ob S-GE für die verschiedensten KMU überhaupt genügend Kompetenz entwickeln könne.

Sobald es zu Offerten kommt, schreckt offenbar vereinzelt auch der Preis ab.

Indirekt drückt sich die hohe Zufriedenheit bei den Verbesserungswünschen auch aus, weil einige wünschen, dass die Angebote von S-GE bekannter werden, auf dem Newsletter stringenter dargestellt werden sollten oder auf der Website übersichtlicher sein dürften.

## 5 Synthese

In Thesenform fassen wir die Erkenntnisse dieser Studie über Switzerland Global Enterprise (S-GE) wie folgt zusammen:



Die grosse Mehrheit der Kunden von S-GE ist mit den Dienstleistungen zufrieden und bewertet S-GE positiv. Zur weiteren Verbesserung auf hohem Niveau lohnt sich vor allem die Steigerung der Wahrnehmung, dass dank S-GE die Befähigung zum Export gesteigert werden konnte. Der Fokus auf diese Enabling-Funktion lohnt sich im gesamten Verlauf der Zusammenarbeit.



Die wichtigsten Angebote von S-GE werden sehr positiv bewertet. Besonders gut schneidet das kostenlose Erstberatungsgespräch ab. Dieses ist eine Stütze der an sich hohen Gesamturteile über S-GE. Bei Beratungsprojekten sind die Urteile zurückhaltender, das betrifft die Preistransparenz und speziell die Abgrenzung zwischen kostenlosen und zahlungspflichtigen Leistungen.



Rund um die Exportkompetenz als Service Public hat S-GE gegenüber der heterogenen Kundschaft ein Alleinstellungsmerkmal. 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 kann sich nur auf hohem Niveau verbessern. Als interner Benchmark kann dabei das Angebot der kostenlosen Erstberatungsgespräche gelten. Die Wahrnehmung der Exportkompetenz und die Befähigung der Kunden in Exportfragen sind Treiber einer weiteren Verbesserung von S-GE. Darauf basierend könnte auch noch daran gearbeitet werden, dass die Befähigung der Kunden in Exportfragen noch stärker als Auswirkung bzw. Resultat der Dienstleistungen von S-GE wahrgenommen wird.

## 6 Anhang (Team)

---

### LUKAS GOLDER

Co-Leiter und Mitglied des Verwaltungsrats gfs.bern, Politik- und Medienwissenschaftler, MAS FH in Communication Management, Dozent an der ZHAW

✉ [lukas.golder@gfsbern.ch](mailto: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

---

### EDWARD WEBER

Projektleiter Stage, Politikwissenschaftler, Dr. Des.

✉ [edward.weber@gfsbern.ch](mailto:edward.weber@gfsbern.ch)



Schwerpunkte:

Politische Einstellungen, Populismus, Abstimmungsforschung, Methoden der empirischen Sozialforschung, Ad hoc-Studien

---

### JOSÉ KRESS

Projektassistent, Soziologe

✉ [jose.kress@gfsbern.ch](mailto:jose.kress@gfsbern.ch)



Schwerpunkte:

Programmierung und Auswertung quantitative Projekte, Modellierungen, Visualisierungen, qualitative Datenanalyse, Lektorate

---



**DANIEL BOHN**

Projektmitarbeiter, Fachinformatiker Anwendungsentwicklung

✉ [daniel.bohn@gfsbern.ch](mailto:daniel.bohn@gfsbern.ch)

Schwerpunkte:

Quantitative und qualitative Datenanalyse, Datenaufbereitung, Visualisierung

---



**NOAH HERZOG**

Sekretariat und Administration, Kaufmann EFZ

✉ [noah.herzog@gfsbern.ch](mailto:noah.herzog@gfsbern.ch)

Schwerpunkte:

Desktop-Publishing, Visualisierungen, Projektadministration, Vortragsadministration

---

gfs.bern ag  
Effingerstrasse 14  
Postfach  
CH – 3001 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](http://www.schweizermarktforschung.ch)



**SCHWEIZER  
MARKTFORSCHUNG**

**Kein Verkauf - Wissenschaftlich - Anonym**

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