



Präsidualdepartement des Kantons Basel-Stadt

**Statistisches Amt**

Ergebnisse

---

# Kundenbefragung Handelsregisteramt

---

**Herausgeber** Statistisches Amt des Kantons Basel-Stadt

---

**Auftraggeber** Handelsregisteramt des Kantons Basel-Stadt



Statistisches Amt  
Kanton Basel-Stadt  
Binningerstrasse 6  
Postfach  
4001 Basel

Tel. 061 267 87 27  
[www.statistik.bs.ch](http://www.statistik.bs.ch)

---

## Inhaltsverzeichnis

Seite

1	Einleitung .....	3
2	Antwortende und allgemeine Einschätzung .....	4
3	Faktoren der Zusammenarbeit .....	6
4	Anhang.....	8

## Impressum

### Herausgeber

Statistisches Amt des Kantons Basel-Stadt  
Postfach, Binningerstrasse 6, 4001 Basel  
Telefon 061 267 87 27, Fax 061 267 87 37  
[www.statistik.bs.ch](http://www.statistik.bs.ch), [stata@bs.ch](mailto:stata@bs.ch)

### Autor

Mathias Bestgen

# 1 Einleitung

Zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit wurden 1 215 Gebührenadressaten des Handelsregisteramts ein Fragebogen zugesandt. Insgesamt haben 347 Personen an der Befragung teilgenommen. Dies entspricht einem Rücklauf von 29%.

## Ausgangslage

Das Handelsregisteramt des Kantons Basel-Stadt hat das Statistische Amt des Kantons Basel-Stadt um die Durchführung einer Kundenbefragung angefragt. Das Mandat umfasst die Erstellung des Fragebogens nach Vorbild der im Kanton Zürich durchgeführten Kundenbefragung, sowie die Datenerfassung und Auswertung. Die Befragungsergebnisse sind Gegenstand des vorliegenden Berichts.

## Zielsetzung der Befragung

Mithilfe der Kundenbefragung soll die Kundenzufriedenheit im direkten Kontakt mit dem Handelsregisteramt ermittelt werden. Der Kontakt konnte entweder vor Ort am Schalter des Handelsregisteramts, telefonisch oder Online erfolgen. Im Zentrum steht, wie die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden des Handelsregisteramts empfunden wurde, die Zufriedenheit mit der Dauer, bis die gewünschten Dienstleistungen erfolgt sind sowie die Beurteilung der Benutzerfreundlichkeit der Webseite des Handelsregisteramts. Ausserdem sollen die Befragten Gelegenheit erhalten, die Relevanz verschiedener Faktoren der Zusammenarbeit einzuordnen.

## Vorgehen und Rücklauf

Da keine Kundenkartei zur Verfügung steht, wurden diejenigen Gebührenadressaten auf welche zuletzt eine Rechnung für eine *freiwillig angemeldete* Dienstleistung ausgestellt worden ist, zur Teilnahme an der Kundenbefragung eingeladen. Berücksichtigt wurden Gebührenadressaten, bei denen im Zeitraum zwischen Mitte März 2017 und Ende Juni 2017 eine Eintragung in das Handelsregister des Kantons Basel-Stadt erfolgte. Dabei wurde nicht unterschieden, ob es sich bei den Gebührenadressaten um die Firmen selber handelte, für die die Eintragung angemeldet worden ist, oder um deren Rechtsvertretungen (Notare, Rechtsanwälte, Treuhandfirmen etc.). Von der Befragung ausgeschlossen wurden Gebührenadressaten im Ausland und solche, bei denen die Gebührenrechnung reine Dienstleistungen wie Bestellungen von Handelsregisterauszügen und Registeraktenkopien oder Vorprüfungen beinhaltete oder aus amtlichen Zwangsverfahren wegen Organisations- und Domizilmängeln und dergleichen resultierten. Obwohl offensichtliche Adressdubletten ausgeschlossen wurden, ist es insbesondere bei Rechtsvertretungen möglich, dass eine Personen mehrere Fragebogen erhalten hat. Andererseits dürfte durch die Rechnungsadresse nicht immer jene Person angeschrieben worden sein, die tatsächlich in Kontakt mit dem Handelsregisteramt stand. Gerade bei grösseren Firmen ist es möglich, dass die Angeschriebenen nicht wussten, an welche Person der Fragebogen weitergeleitet werden sollte.

Mitte Juli 2017 wurden insgesamt 1 215 Institutionen per Post angeschrieben. Der beigelegte zweiseitige Fragebogen enthält sechs geschlossene sowie eine offene Frage zu Verbesserungsmöglichkeiten oder sonstigen Anmerkungen. 26 Anschreiben fanden ihren Adressaten nicht und wurden von der Post retourniert. Insgesamt wurden 351 ausgefüllte Fragebogen ans Statistische Amt zurückgeschickt. Da fünf Fragebogen offensichtlich von derselben Person ausgefüllt wurden, sind vier davon ausgeschlossen worden. Somit konnten 347 Fragebogen für die Auswertungen verwendet werden. Unter Berücksichtigung der retournierten Anschreiben sowie der mehrfach Angeschriebenen ergibt sich somit eine Rücklaufquote von 29,3%.

## 2 Antwortende und allgemeine Einschätzung

Bei 67% der Antwortenden handelt es sich um Mitarbeitende oder die Inhaber des betroffenen Betriebes. 57% dieser Betriebe beschäftigen weniger als zehn Angestellte. Mit 85,9% zeigt sich die überwiegende Mehrheit zufrieden mit den Dienstleistungen des Handelsregisteramts

### Zusammensetzung der Befragten

67,4% der Antwortenden hatten bzw. haben den Kontakt zum Handelsregisteramt in der Funktion als Mitarbeitende oder als Inhaber bzw. Inhaberin des vom Handelsregistereintrag betroffenen Betriebs. Bei 31,4% der Antwortenden handelt es sich um eine Rechtsvertretung. 1,5% haben nicht angegeben, in welcher Funktion sie mit dem Handelsregisteramt zu tun hatten (vgl. Abb. 2-1).

Mit 57,1% weisen mehr als die Hälfte aller vom Handelsregistereintrag betroffenen Betriebe weniger als 10 Mitarbeitende auf. 21,9% der Betriebe haben zwischen 10 und 49 Angestellte. In 9,2% respektive 8,9% der Betriebe sind zwischen 50 und 249 Personen bzw. über 249 Personen beschäftigt (vgl. Abb. 2-2).

### Allgemeine Zufriedenheit mit den Dienstleistungen des Handelsregisteramts

35,4% der Antwortenden geben an, «sehr zufrieden» mit den Dienstleistungen des Handelsregisteramts zu sein. «Zufrieden» sind insgesamt 41,2%, während 9,2% angeben «eher zufrieden» zu sein. Der Anteil an Antwortenden, die «sehr zufrieden», «zufrieden» oder «eher zufrieden» sind, beläuft sich somit auf 85,9%. 4,6% zeigen sich «eher unzufrieden» oder «unzufrieden». Rechtsvertretungen weisen einen leicht höheren Anteil an «sehr zufrieden» und «zufrieden» auf. Allerdings handelt es sich hierbei um einen statistisch nicht signifikanten Unterschied. Ein Kreuz bei «sehr unzufrieden» haben 8,3% respektive 32 Befragte gesetzt (vgl. Abb. 2-3). Die Plausibilisierung der Antworten zeigt, dass eine befragte Person die «sehr unzufrieden» angekreuzt hat, sich bei der offenen Frage explizit positiv zum Handelsregisteramt geäußert hat. Bei sieben Befragten (2,0%) gibt es aufgrund der Antworten in der offenen Frage keinen Zweifel über deren Unzufriedenheit. Bei den restlichen 19 Befragten können keine eindeutigen Schlüsse gezogen werden. Die Aussagen in Frage 1 wurden von diesen zwar durchwegs positiv bewertet; trotzdem kann nicht ausgeschlossen werden, dass andere Faktoren zu der schlechten Gesamtbewertung geführt haben könnten.

### Nutzung der Webseite

4,6% der Antwortenden besuchen die Webseite des Handelsregisteramts täglich und 14,4% wöchentlich. Insgesamt 18,2% benutzen die Webseite monatlich. Somit besuchen 37,2% die Webseite des Handelsregisteramts mindestens einmal im Monat. Über die Hälfte der Antwortenden (53,6%) besucht die Webseite seltener, während 8,4% diese nie nutzen. Rechtsvertretungen sind deutlich häufiger auf der Internetseite des Handelsregisteramts, 45,9% von ihnen sind mindestens einmal pro Woche auf ebendieser (vgl. Abb. 2-4).

Frage 6: «In welche Form haben/hatten Sie Kontakt mit dem Handelsregisteramt?» (N=347)

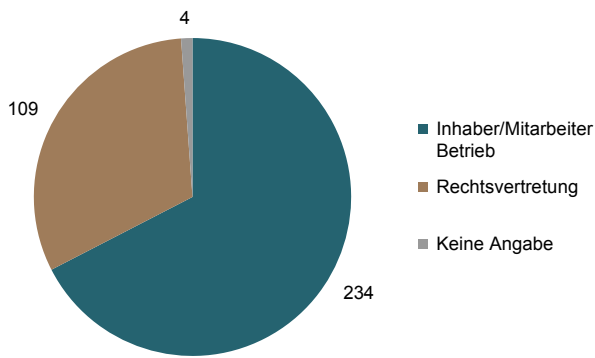


Abb. 2-1

Frage 7: «Wie viele Personen sind im betroffenen Betrieb angestellt?» (N=347)

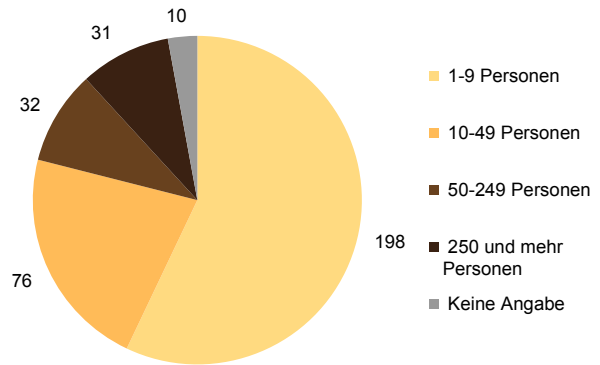


Abb. 2-2

Frage 3: «Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Dienstleistungen des Handelsregisteramts?»

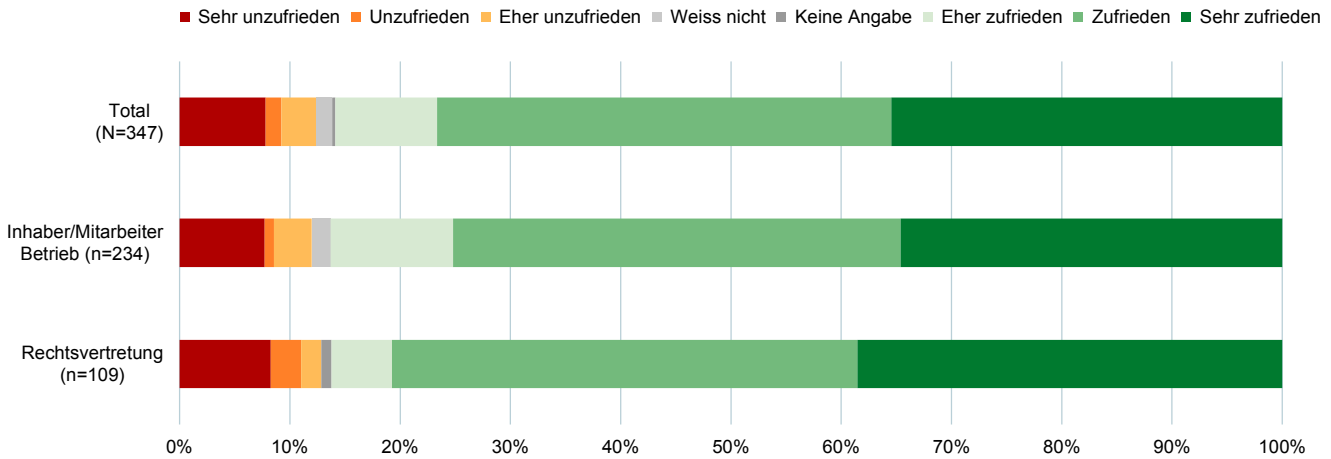


Abb. 2-3

Bemerkung: Siehe Text oben bezüglich Einschätzung des Anteils «Sehr unzufrieden».

Frage 4: «Wie oft besuchen Sie die Webseite des Handelsregisteramts?»

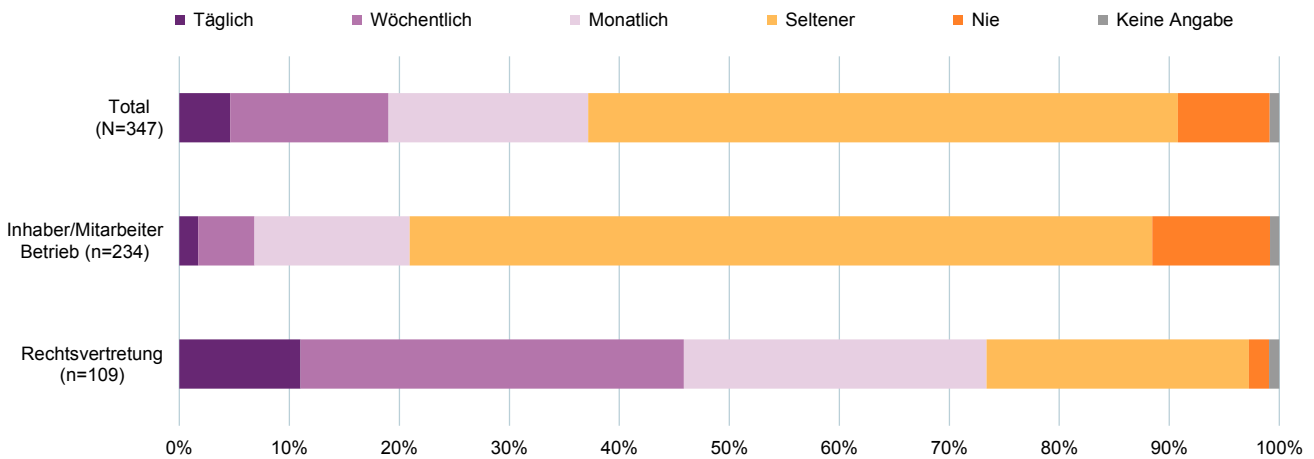


Abb. 2-4

### 3 Faktoren der Zusammenarbeit

Die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden wird von rund 80% positiv erlebt. Die Benutzerfreundlichkeit der Webseite bewerten 12% der Antwortenden negativ. Besonders wichtig ist den Antwortenden die Fachkompetenz und die Verständlichkeit der Informationen.

#### **Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden des Handelsregisteramtes**

Die Aussage «Die Mitarbeitenden gehen schnell auf Bedürfnisse ein.» erachten 286 Befragte respektive 82,4% als zutreffend («völlig zutreffend», «zutreffend» oder «eher zutreffend»). «Die Mitarbeitenden sind fachlich kompetent.» halten 83,3% für eine zutreffende Aussage. Mit der Aussage «Die Mitarbeitenden sind stets freundlich.» zeigen sich 82,4% einverstanden. 81,8% erachten die Aussage «Die Mitarbeitenden informieren auf verständliche Weise.» für zutreffend und 79,3% bewerten die Aussage «Die Mitarbeitenden sind immer hilfsbereit.» positiv. Die Aussage «Die Mitarbeitenden gehen schnell auf Bedürfnisse ein.» wird mit 24 Nennungen bzw. 6,9% am häufigsten als unzutreffend bewertet (vgl. Abb. 3-1).

#### **Zufriedenheit mit der Webseite und der Dauer bis zur Eintragung**

87,0% der Befragten stimmen der Aussage «In der Regel erfolgen die Eintragungen rasch.» zu. Die Aussage «Die Webseite enthält die für mich notwendigen Informationen.» halten 82,4% für zutreffend. Mit 74,9% wird die Aussage «Die Webseite ist benutzerfreundlich.» am wenigsten positiv bewertet. 12,1% sind mit diesem Befund nicht einverstanden (vgl. Abb. 3-2).

#### **Welche Faktoren sind den Befragten besonders wichtig?**

Jeweils rund 97% der Befragten erachten die Reaktionszeit, die Freundlichkeit sowie die Fachkompetenz für wichtig («eher wichtig», «wichtig», «sehr wichtig») für die Zusammenarbeit mit dem Handelsregisteramt. Die Dauer bis zur Eintragung erachten 95,7% als wichtig, während 89,0% die Webseite als relevant empfinden. Die Verständlichkeit der Information respektive die Fachkompetenz der Mitarbeitenden wird von 74,4% respektive 75,8% als «sehr wichtig» bewertet. Keiner der abgefragten Faktoren wurde als «sehr unwichtig» bewertet. Nur die Webseite wurde von einer befragten Person als «unwichtig» erachtet. Insgesamt haben 5,8% die Webseite als eher unwichtig für die Zusammenarbeit mit dem Handelsregisteramt eingestuft (vgl. Abb. 3-3).

Frage 1: «Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?» – Aussagen zu Mitarbeitenden (N=347)

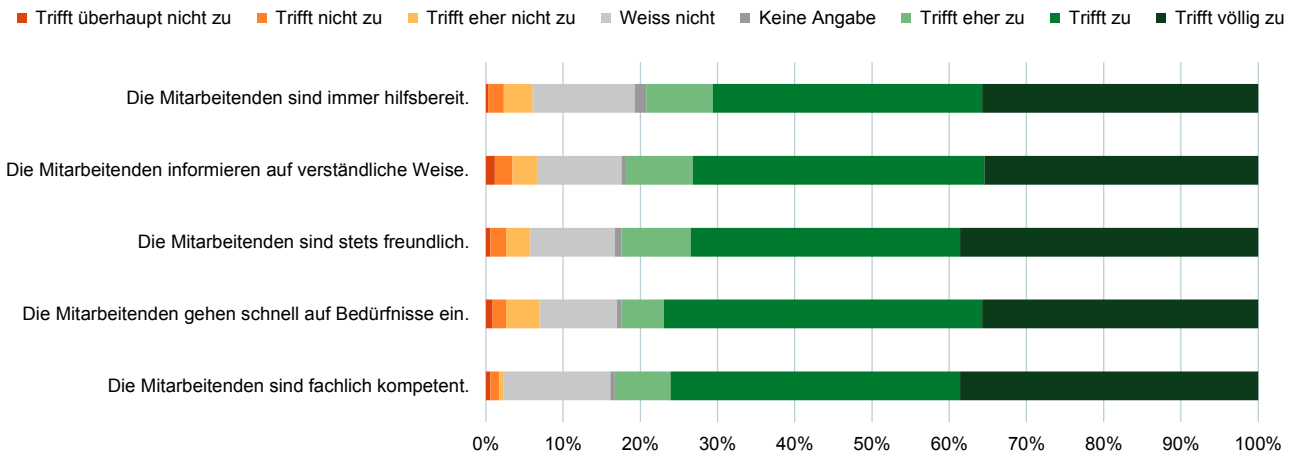


Abb. 3-1

Frage 1: «Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?» – Aussagen zu Webseite und Eintragung (N=347)

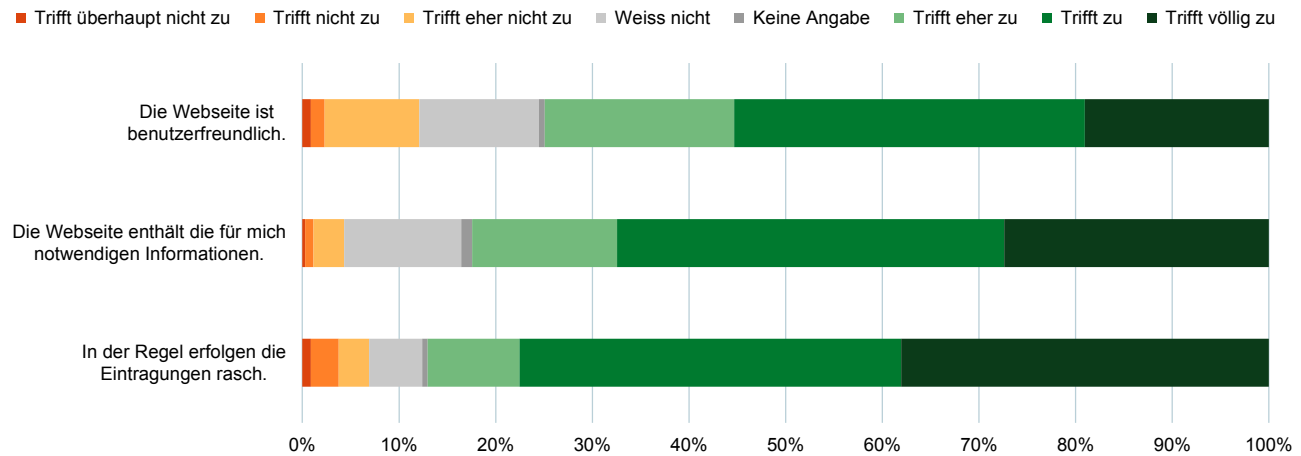


Abb. 3-2

Frage 2: «Was ist Ihrer Meinung nach für die Zusammenarbeit mit dem Handelsregisteramt wichtig?» (N=347)

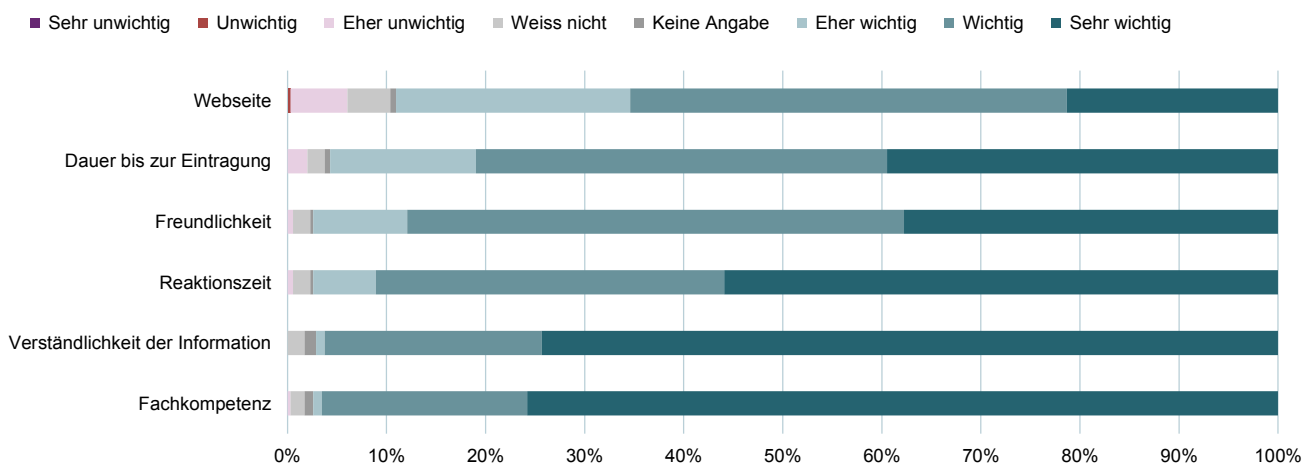


Abb. 3-3

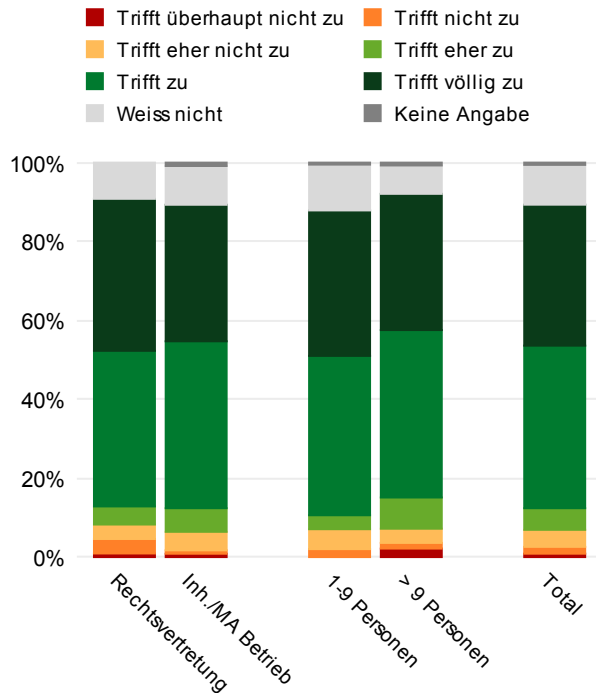
## 4 Anhang

### 4.1 Grundausswertung

**Frage 1a:**

**Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?**

**Die Mitarbeitenden gehen schnell auf meine Bedürfnisse ein.**



**F1a: Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?**

**Die Mitarbeitenden gehen schnell auf meine Bedürfnisse ein.**

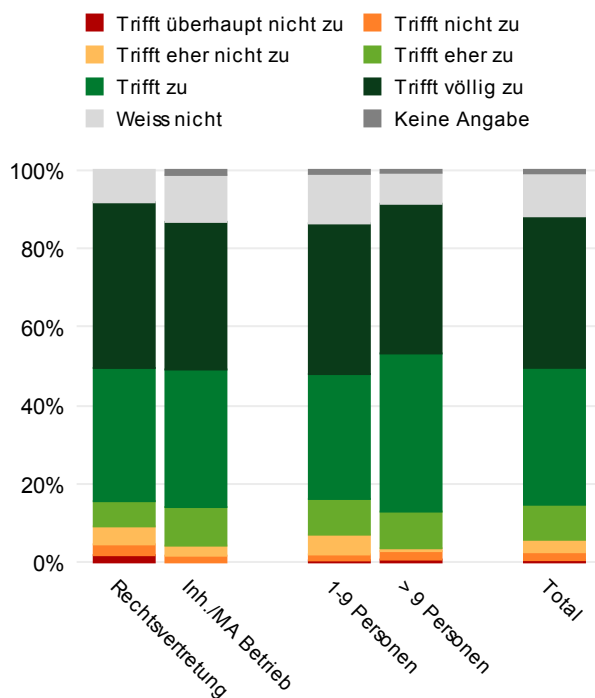
Antwort in % je Gruppe	Funktion		Betriebsgrösse		Total
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	
Trifft überhaupt nicht zu	0,9	0,9	–	2,2	0,9
Trifft nicht zu	3,7	0,9	2,0	1,4	1,7
Trifft eher nicht zu	3,7	4,7	5,1	3,6	4,3
Trifft eher zu	4,6	6,0	3,5	7,9	5,5
Trifft zu	39,4	42,3	40,4	42,4	41,2
Trifft völlig zu	38,5	34,6	36,9	34,5	35,7
Weiss nicht	9,2	9,8	11,6	7,2	10,1
Keine Angabe	–	0,9	0,5	0,7	0,6
<b>Anzahl Befragte</b>	<b>109</b>	<b>234</b>	<b>198</b>	<b>139</b>	<b>347</b>



**Frage 1b:**

**Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?**

**Die Mitarbeitenden sind stets freundlich.**



**F1b: Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?**

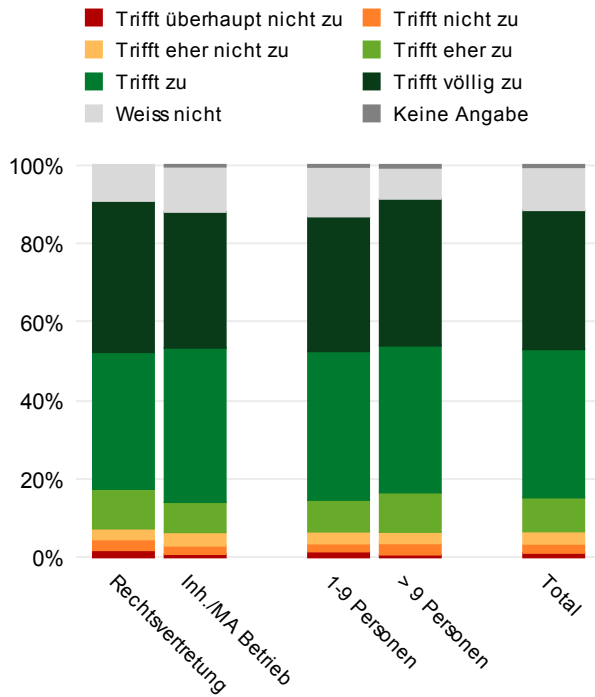
**Die Mitarbeitenden sind stets freundlich.**

Antwort in % je Gruppe	Funktion		Betriebsgrösse		Total
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	
Trifft überhaupt nicht zu	1,8	–	0,5	0,7	0,6
Trifft nicht zu	2,8	1,7	1,5	2,2	2,0
Trifft eher nicht zu	4,6	2,6	5,1	0,7	3,2
Trifft eher zu	6,4	9,8	9,1	9,4	8,9
Trifft zu	33,9	35,0	31,8	40,3	34,9
Trifft völlig zu	42,2	37,6	38,4	38,1	38,6
Weiss nicht	8,3	12,0	12,6	7,9	11,0
Keine Angabe	–	1,3	1,0	0,7	0,9
<b>Anzahl Befragte</b>	<b>109</b>	<b>234</b>	<b>198</b>	<b>139</b>	<b>347</b>

**Frage 1c:**

**Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?**

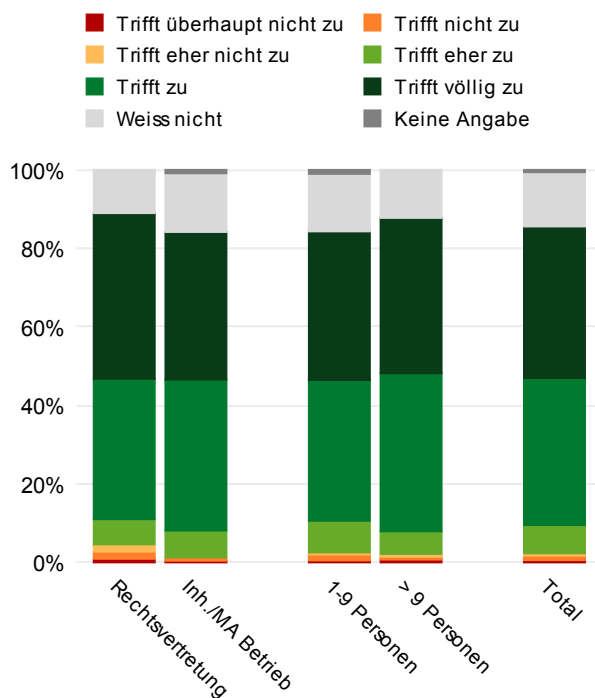
**Die Mitarbeitenden informieren auf verständliche Weise.**



**F1c: Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?**

**Die Mitarbeitenden informieren auf verständliche Weise.**

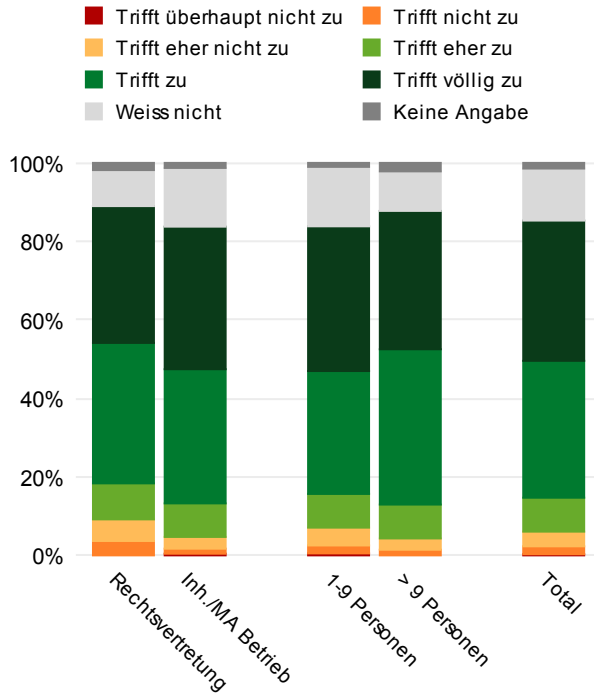
Antwort in % je Gruppe	Funktion		Betriebsgrösse		Total
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	
Trifft überhaupt nicht zu	1,8	0,9	1,5	0,7	1,2
Trifft nicht zu	2,8	2,1	2,0	2,9	2,3
Trifft eher nicht zu	2,8	3,4	3,0	2,9	3,2
Trifft eher zu	10,1	7,7	8,1	10,1	8,6
Trifft zu	34,9	39,3	37,9	37,4	37,8
Trifft völlig zu	38,5	34,6	34,3	37,4	35,4
Weiss nicht	9,2	11,5	12,6	7,9	11,0
Keine Angabe	–	0,4	0,5	0,7	0,6
<b>Anzahl Befragte</b>	<b>109</b>	<b>234</b>	<b>198</b>	<b>139</b>	<b>347</b>

**Frage 1d:****Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?****Die Mitarbeitenden sind fachlich kompetent.****F1d: Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?****Die Mitarbeitenden sind fachlich kompetent.**

Antwort in % je Gruppe	Funktion		Betriebsgrösse		Total
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	
Trifft überhaupt nicht zu	0,9	0,4	0,5	0,7	0,6
Trifft nicht zu	1,8	0,9	1,5	0,7	1,2
Trifft eher nicht zu	1,8	–	0,5	0,7	0,6
Trifft eher zu	6,4	6,8	8,1	5,8	7,2
Trifft zu	35,8	38,5	35,9	40,3	37,5
Trifft völlig zu	42,2	37,6	37,9	39,6	38,6
Weiss nicht	11,0	15,0	14,6	12,2	13,8
Keine Angabe	–	0,9	1,0	–	0,6
<b>Anzahl Befragte</b>	<b>109</b>	<b>234</b>	<b>198</b>	<b>139</b>	<b>347</b>

**Frage 1e:**

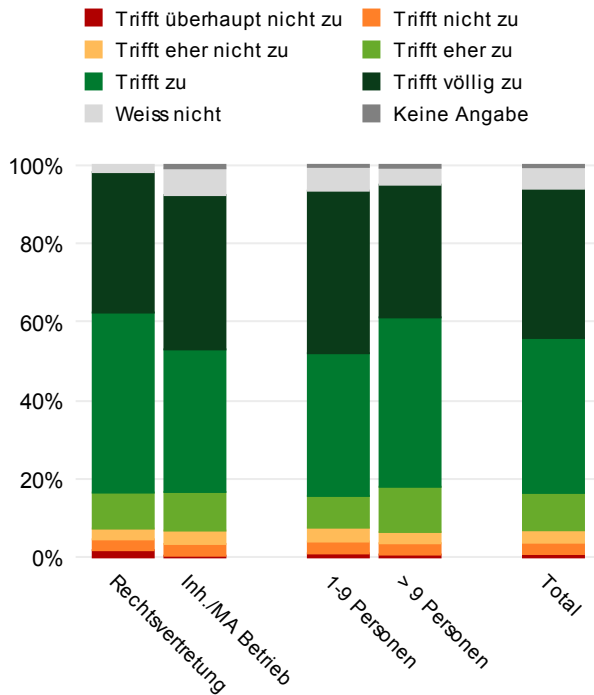
**Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?  
Die Mitarbeitenden sind immer hilfsbereit.**



**F1e: Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?**

**Die Mitarbeitenden sind immer hilfsbereit.**

Antwort in % je Gruppe	Funktion		Betriebsgrösse		Total
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	
Trifft überhaupt nicht zu	–	0,4	0,5	–	0,3
Trifft nicht zu	3,7	1,3	2,0	1,4	2,0
Trifft eher nicht zu	5,5	3,0	4,5	2,9	3,7
Trifft eher zu	9,2	8,5	8,6	8,6	8,6
Trifft zu	35,8	34,2	31,3	39,6	34,9
Trifft völlig zu	34,9	36,3	36,9	35,3	35,7
Weiss nicht	9,2	15,0	15,2	10,1	13,3
Keine Angabe	1,8	1,3	1,0	2,2	1,4
<b>Anzahl Befragte</b>	<b>109</b>	<b>234</b>	<b>198</b>	<b>139</b>	<b>347</b>

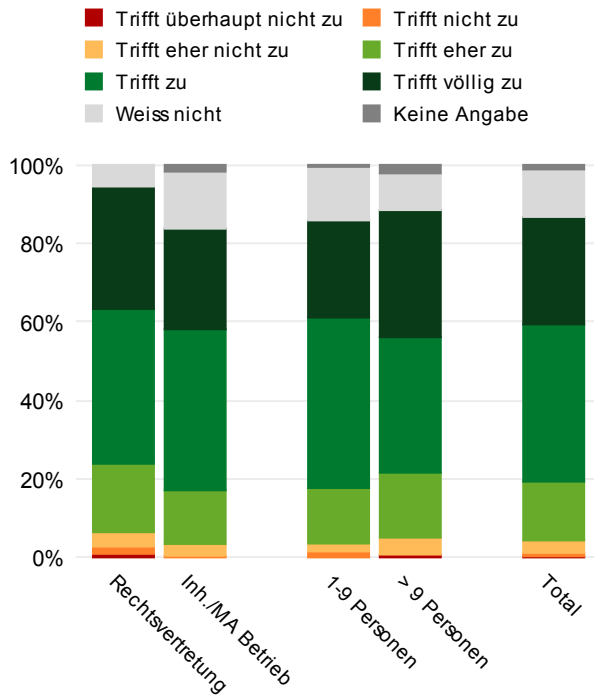
**Frage 1f:****Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?*****In der Regel erfolgen die Eintragungen rasch.*****F1f: Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?*****In der Regel erfolgen die Eintragungen rasch.***

Antwort in % je Gruppe	Funktion		Betriebsgrösse		Total
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	
Trifft überhaupt nicht zu	1,8	0,4	1,0	0,7	0,9
Trifft nicht zu	2,8	3,0	3,0	2,9	2,9
Trifft eher nicht zu	2,8	3,4	3,5	2,9	3,2
Trifft eher zu	9,2	9,8	8,1	11,5	9,5
Trifft zu	45,9	36,3	36,4	43,2	39,5
Trifft völlig zu	35,8	39,3	41,4	33,8	38,0
Weiss nicht	1,8	6,8	6,1	4,3	5,5
Keine Angabe	—	0,9	0,5	0,7	0,6
<b>Anzahl Befragte</b>	<b>109</b>	<b>234</b>	<b>198</b>	<b>139</b>	<b>347</b>

**Frage 1g:**

**Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?**

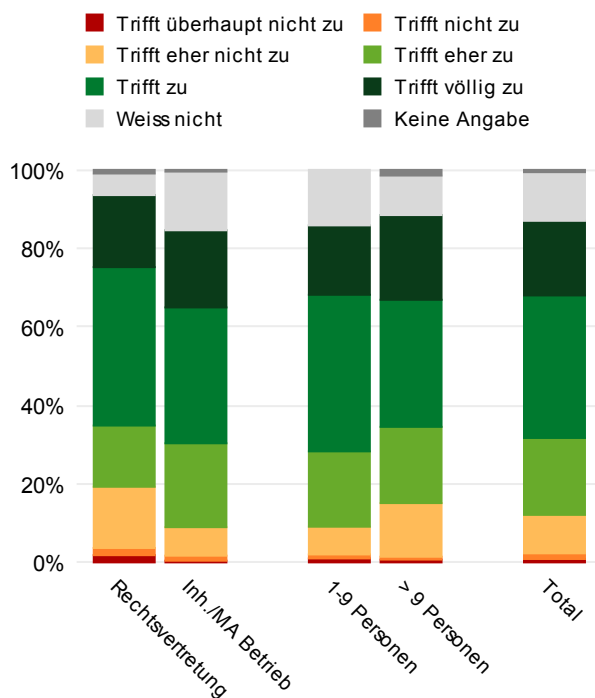
**Die Webseite des Handelsregisteramts enthält die für mich notwendigen Informationen.**



**F1g: Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?**

**Die Webseite des Handelsregisteramts enthält die für mich notwendigen Informationen.**

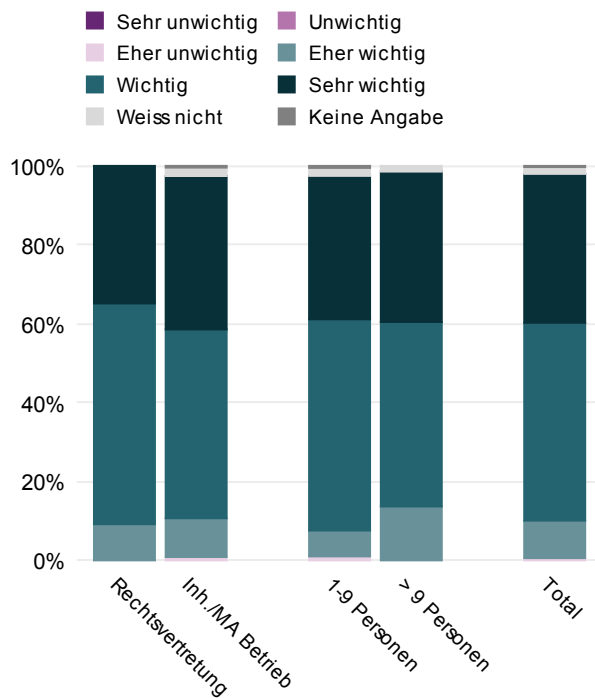
Antwort in % je Gruppe	Funktion		Betriebsgrösse		Total
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	
Trifft überhaupt nicht zu	0,9	—	—	0,7	0,3
Trifft nicht zu	1,8	0,4	1,5	—	0,9
Trifft eher nicht zu	3,7	3,0	2,0	4,3	3,2
Trifft eher zu	17,4	13,7	14,1	16,5	15,0
Trifft zu	39,4	41,0	43,4	34,5	40,1
Trifft völlig zu	31,2	25,6	24,7	32,4	27,4
Weiss nicht	5,5	14,5	13,6	9,4	12,1
Keine Angabe	—	1,7	0,5	2,2	1,2
<b>Anzahl Befragte</b>	<b>109</b>	<b>234</b>	<b>198</b>	<b>139</b>	<b>347</b>

**Frage 1h:****Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?****Die Webseite des Handelsregisteramts ist benutzerfreundlich.****F1h: Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?****Die Webseite des Handelsregisteramts ist benutzerfreundlich.**

Antwort in % je Gruppe	Funktion		Betriebsgrösse		Total
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	
Trifft überhaupt nicht zu	1,8	0,4	1,0	0,7	0,9
Trifft nicht zu	1,8	1,3	1,0	0,7	1,4
Trifft eher nicht zu	15,6	7,3	7,1	13,7	9,8
Trifft eher zu	15,6	21,4	19,2	19,4	19,6
Trifft zu	40,4	34,6	39,9	32,4	36,3
Trifft völlig zu	18,3	19,7	17,7	21,6	19,0
Weiss nicht	5,5	15,0	14,1	10,1	12,4
Keine Angabe	0,9	0,4	–	1,4	0,6
<b>Anzahl Befragte</b>	<b>109</b>	<b>234</b>	<b>198</b>	<b>139</b>	<b>347</b>

**Frage 2b:**

**Was ist Ihrer Meinung nach für die Zusammenarbeit mit dem Handelsregisteramt wichtig?  
Freundlichkeit der Mitarbeitenden**



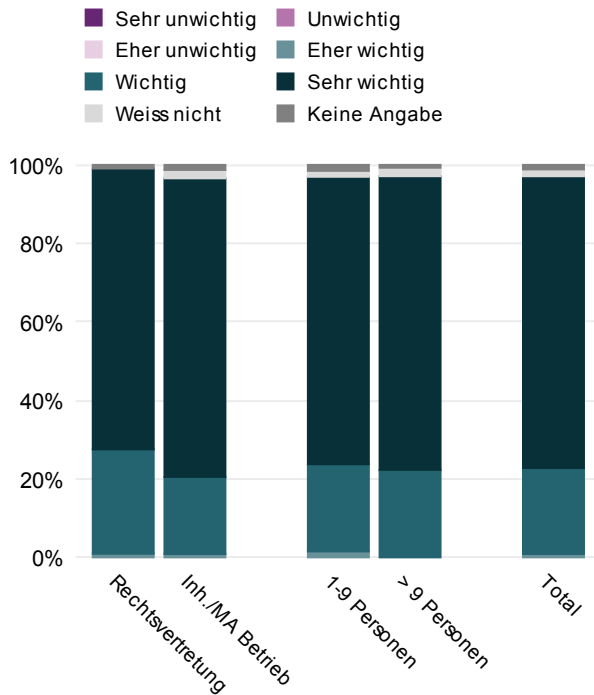
**F2b: Was ist Ihrer Meinung nach für die Zusammenarbeit mit dem Handelsregisteramt wichtig?  
Freundlichkeit der Mitarbeitenden**

Antwort in % je Gruppe	Funktion		Betriebsgrösse		Total
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	
Sehr unwichtig	–	–	–	–	–
Unwichtig	–	–	–	–	–
Eher unwichtig	–	0,9	1,0	–	0,6
Eher wichtig	9,2	9,8	6,6	13,7	9,5
Wichtig	56,0	47,9	53,5	46,8	50,1
Sehr wichtig	34,9	38,9	36,4	38,1	37,8
Weiss nicht	–	2,1	2,0	1,4	1,7
Keine Angabe	–	0,4	0,5	–	0,3
<b>Anzahl Befragte</b>	<b>109</b>	<b>234</b>	<b>198</b>	<b>139</b>	<b>347</b>



**Frage 2c:**

**Was ist Ihrer Meinung nach für die Zusammenarbeit mit dem Handelsregisteramt wichtig?  
Verständlichkeit der Information**

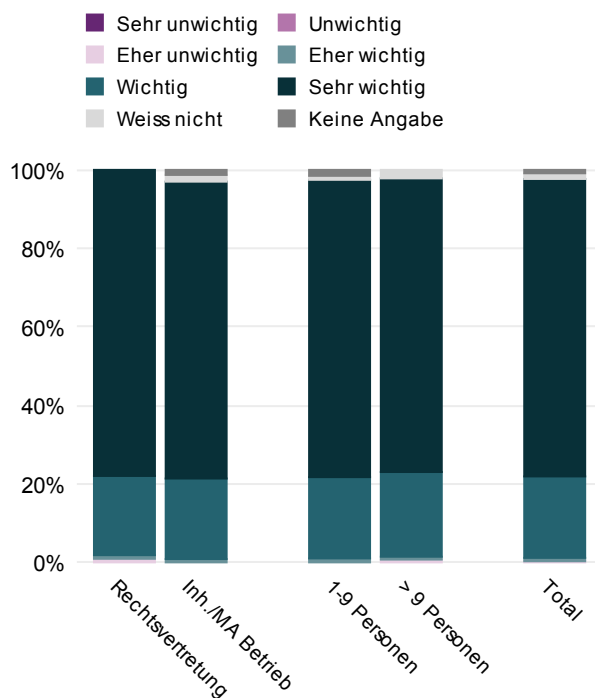


**F2c: Was ist Ihrer Meinung nach für die Zusammenarbeit mit dem Handelsregisteramt wichtig?  
Verständlichkeit der Information**

Antwort in % je Gruppe	Funktion		Betriebsgrösse		Total
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	
Sehr unwichtig	–	–	–	–	–
Unwichtig	–	–	–	–	–
Eher unwichtig	–	–	–	–	–
Eher wichtig	0,9	0,9	1,5	–	0,9
Wichtig	26,6	19,7	22,2	22,3	21,9
Sehr wichtig	71,6	76,1	73,2	74,8	74,4
Weiss nicht	–	2,1	1,5	2,2	1,7
Keine Angabe	0,9	1,3	1,5	0,7	1,2
<b>Anzahl Befragte</b>	<b>109</b>	<b>234</b>	<b>198</b>	<b>139</b>	<b>347</b>

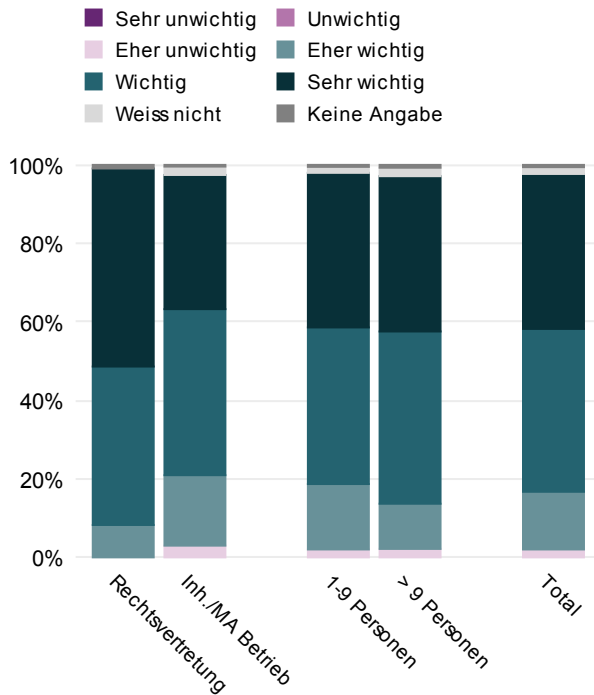
**Frage 2d:**

**Was ist Ihrer Meinung nach für die Zusammenarbeit mit dem Handelsregisteramt wichtig?  
Fachkompetenz**



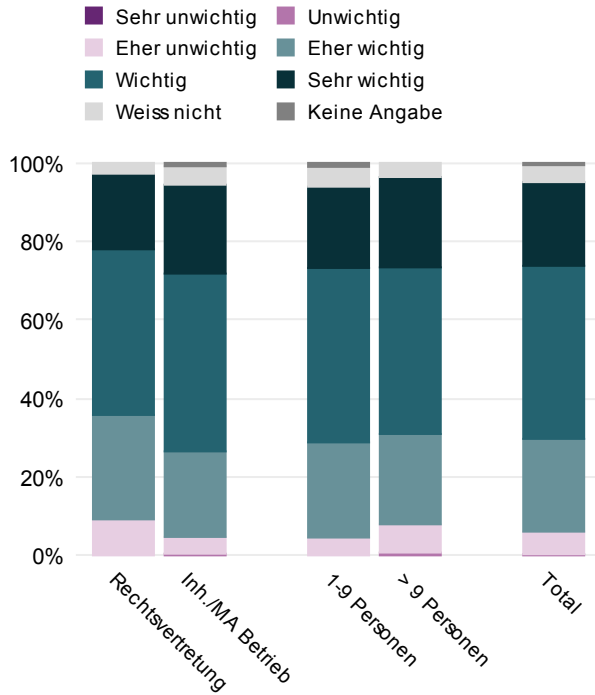
**F2d: Was ist Ihrer Meinung nach für die Zusammenarbeit mit dem Handelsregisteramt wichtig?  
Fachkompetenz**

Antwort in % je Gruppe	Funktion		Betriebsgrösse		Total
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	
Sehr unwichtig	–	–	–	–	–
Unwichtig	–	–	–	–	–
Eher unwichtig	0,9	–	–	0,7	0,3
Eher wichtig	0,9	0,9	1,0	0,7	0,9
Wichtig	20,2	20,5	20,7	21,6	20,7
Sehr wichtig	78,0	75,6	75,8	74,8	75,8
Weiss nicht	–	1,7	1,0	2,2	1,4
Keine Angabe	–	1,3	1,5	–	0,9
<b>Anzahl Befragte</b>	<b>109</b>	<b>234</b>	<b>198</b>	<b>139</b>	<b>347</b>

**Frage 2e:****Was ist Ihrer Meinung nach für die Zusammenarbeit mit dem Handelsregisteramt wichtig?****Dauer bis zur Eintragung****F2e: Was ist Ihrer Meinung nach für die Zusammenarbeit mit dem Handelsregisteramt wichtig?****Dauer bis zur Eintragung**

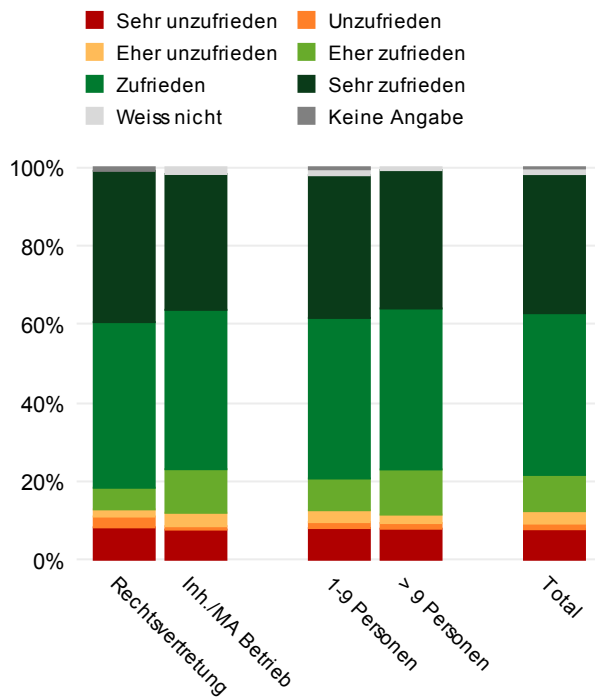
Antwort in % je Gruppe	Funktion		Betriebsgrösse		Total
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	
Sehr unwichtig	–	–	–	–	–
Unwichtig	–	–	–	–	–
Eher unwichtig	–	3,0	2,0	2,2	2,0
Eher wichtig	8,3	17,9	16,7	11,5	14,7
Wichtig	40,4	42,3	39,9	43,9	41,5
Sehr wichtig	50,5	34,2	39,4	39,6	39,5
Weiss nicht	–	2,1	1,5	2,2	1,7
Keine Angabe	0,9	0,4	0,5	0,7	0,6
<b>Anzahl Befragte</b>	<b>109</b>	<b>234</b>	<b>198</b>	<b>139</b>	<b>347</b>

**Frage 2f:**  
**Was ist Ihrer Meinung nach für die Zusammenarbeit mit dem Handelsregisteramt wichtig?**  
**Webseite**

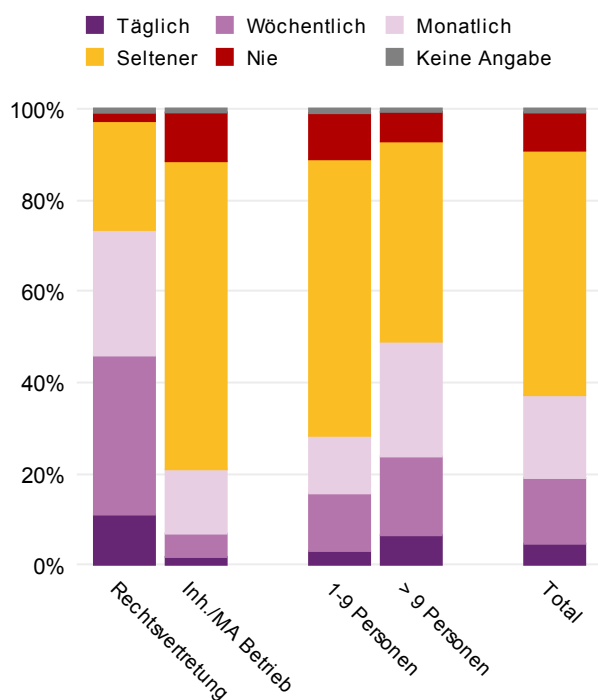


**F2f: Was ist Ihrer Meinung nach für die Zusammenarbeit mit dem Handelsregisteramt wichtig?**  
**Webseite**

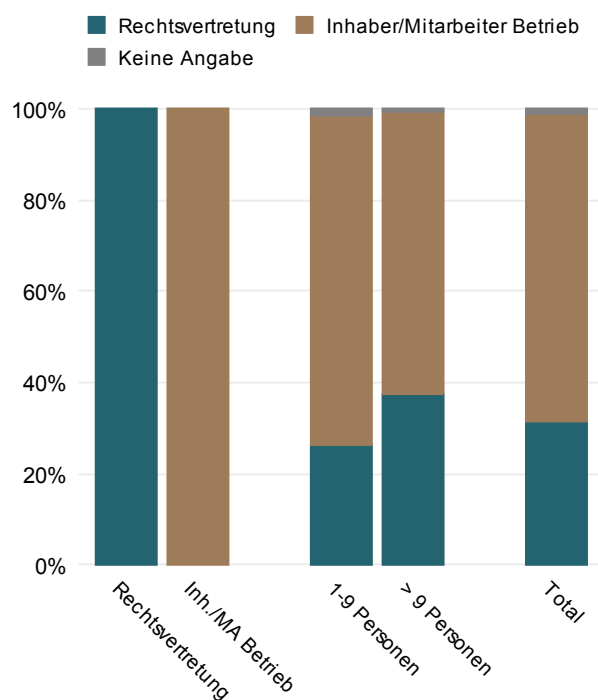
Antwort in % je Gruppe	Funktion		Betriebsgrösse		Total
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	
Sehr unwichtig	-	-	-	-	-
Unwichtig	-	0,4	-	0,7	0,3
Eher unwichtig	9,2	4,3	4,5	7,2	5,8
Eher wichtig	26,6	21,8	24,2	23,0	23,6
Wichtig	42,2	45,3	44,4	42,4	44,1
Sehr wichtig	19,3	22,6	20,7	23,0	21,3
Weiss nicht	2,8	4,7	5,1	3,6	4,3
Keine Angabe	-	0,9	1,0	-	0,6
<b>Anzahl Befragte</b>	<b>109</b>	<b>234</b>	<b>198</b>	<b>139</b>	<b>347</b>

**Frage 3:****Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Dienstleistungen des Handelsregisteramts?****F3: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Dienstleistungen des Handelsregisteramts?**

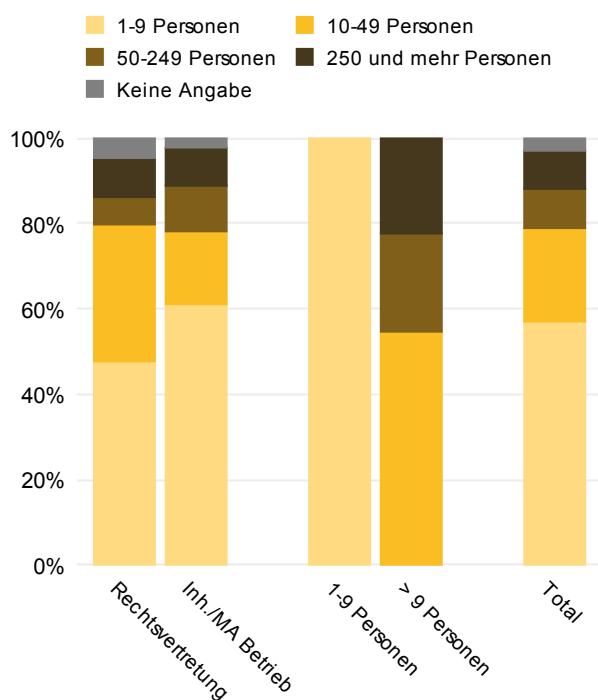
Antwort in % je Gruppe	Funktion		Betriebsgrösse		Total
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	
Sehr unzufrieden	8,3	7,7	8,1	7,9	7,8
Unzufrieden	2,8	0,9	1,5	1,4	1,4
Eher unzufrieden	1,8	3,4	3,0	2,2	3,2
Eher zufrieden	5,5	11,1	8,1	11,5	9,2
Zufrieden	42,2	40,6	40,9	41,0	41,2
Sehr zufrieden	38,5	34,6	36,4	35,3	35,4
Weiss nicht	–	1,7	1,5	0,7	1,4
Keine Angabe	0,9	–	0,5	–	0,3
<b>Anzahl Befragte</b>	<b>109</b>	<b>234</b>	<b>198</b>	<b>139</b>	<b>347</b>

**Frage 4:****Wie oft besuchen Sie die Webseite des Handelsregisteramts?****F4: Wie oft besuchen Sie die Webseite des Handelsregisteramts?**

Antwort in % je Gruppe	Funktion		Betriebsgrösse		Total
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	
Täglich	11,0	1,7	3,0	6,5	4,6
Wöchentlich	34,9	5,1	12,6	17,3	14,4
Monatlich	27,5	14,1	12,6	25,2	18,2
Seltener	23,9	67,5	60,6	43,9	53,6
Nie	1,8	10,7	10,1	6,5	8,4
Keine Angabe	0,9	0,9	1,0	0,7	0,9
<b>Anzahl Befragte</b>	<b>109</b>	<b>234</b>	<b>198</b>	<b>139</b>	<b>347</b>

**Frage 6:****In welcher Funktion haben/hatten Sie Kontakt mit dem Handelsregisteramt?****F6: In welcher Funktion haben/hatten Sie Kontakt mit dem Handelsregisteramt?**

Antwort in % je Gruppe	Funktion		Betriebsgrösse		Total
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	
Rechtsvertretung	100,0	–	26,3	37,4	31,4
Inhaber/Mitarbeiter Betrieb	–	100,0	72,2	61,9	67,4
Keine Angabe	–	–	1,5	0,7	1,2
<b>Anzahl Befragte</b>	<b>109</b>	<b>234</b>	<b>198</b>	<b>139</b>	<b>347</b>

**Frage 7:****Wie viele Personen sind im betroffenen Betrieb angestellt?****F7: Wie viele Personen sind im betroffenen Betrieb angestellt?**

Antwort in % je Gruppe	Funktion		Betriebsgrösse		Total
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	
1-9 Personen	47,7	61,1	100,0	–	57,1
10-49 Personen	32,1	17,1	–	54,7	21,9
50-249 Personen	6,4	10,7	–	23,0	9,2
250 und mehr Personen	9,2	9,0	–	22,3	8,9
Keine Angabe	4,6	2,1	–	–	2,9
<b>Anzahl Befragte</b>	<b>109</b>	<b>234</b>	<b>198</b>	<b>139</b>	<b>347</b>



## 4.2 Signifikanzen

### P-Werte<sup>1</sup> des Fisher Exact Tests

Frage	Funktion	Betriebsgrösse
F1a	0,750	0,598
F1b	0,449	0,449
F1c	0,402	0,949
F1d	0,295	0,958
F1e	0,895	0,787
F1f	0,598	0,958
F1g	0,177	0,385
F1h	0,153	0,177
F2b	0,402	0,470
F2c	0,301	0,945
F2d	0,177	0,895
F2e	0,032	0,958
F2f	0,470	0,945
F3	0,177	0,524
F4	0,000	0,130
F6	...	0,295
F7	0,177	...

<sup>1</sup>Mittels Monte-Carlo Simulation von 50 000 Durchläufen geschätzter P-Wert. Werte sind korrigiert für multiples Testing nach BH-FDR. P-Werte < 0.05, welche als signifikant eingestuft werden können, sind gelb hervorgehoben.

### 4.3 Fragebogen



Präsidialdepartement des Kantons Basel-Stadt  
**Statistisches Amt**



#### Kundenbefragung Handelsregisteramt Basel-Stadt

##### Wichtige Hinweise zum Ausfüllen des Fragebogens

- ▶ Beantworten Sie die Fragen bitte in der vorgegebenen Reihenfolge und vollständig.  
Lesen Sie dazu bitte jede Frage sorgfältig durch.
- ▶ Grundsätzlich soll pro Frage oder pro Aussage nur ein Kreuz gemacht werden.
- ▶ Bei manchen Fragen können Sie selbst entweder etwas in Stichworten schreiben  
[z. B. anderes, nämlich:  ] oder ausführlichere Aussagen auf mehreren Linien machen.

##### Einige Fragen zum letzten Kontakt mit dem Handelsregisteramt

**1** Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt? *Bitte in jeder Zeile ein Kreuz machen.*

	trifft überhaupt nicht zu	trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft zu	trifft völlig zu	weiss nicht
Die Mitarbeitenden gehen schnell auf meine Bedürfnisse ein.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Mitarbeitenden sind stets freundlich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Mitarbeitenden informieren auf verständliche Weise.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Mitarbeitenden sind fachlich kompetent.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Mitarbeitenden sind immer hilfsbereit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In der Regel erfolgen die Eintragungen rasch.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Webseite des Handelsregisteramts enthält die für mich notwendigen Informationen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Webseite des Handelsregisteramts ist benutzerfreundlich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**2** Was ist Ihrer Meinung nach für die Zusammenarbeit mit dem Handelsregisteramt wichtig?

*Bitte in jeder Zeile ein Kreuz machen.*

	sehr unwichtig	un- wichtig	eher unwichtig	eher wichtig	wichtig	sehr wichtig	weiss nicht
Reaktionszeit der Mitarbeitenden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verständlichkeit der Information	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fachkompetenz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dauer bis zur Eintragung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Webseite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

# kunden| befragung

2

2

**3** Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Dienstleistungen des Handelsregisteramts?

- sehr unzufrieden    unzufrieden    eher unzufrieden  
 eher zufrieden    zufrieden    sehr zufrieden    weiss nicht

**4** Wie oft besuchen Sie die Webseite des Handelsregisteramts?

- täglich    wöchentlich    monatlich    seltener    nie

**5** Haben Sie sonstige Anregungen oder Verbesserungsvorschläge?

---

---

---

---

---

---

---

---

## Fragen zum Betrieb

**6** In welcher Funktion haben/hatten Sie Kontakt mit dem Handelsregisteramt?

- Rechtsvertretung (Rechtsanwaltskanzlei, Treuhand, etc.)    Inhaber/Mitarbeiter des betroffenen Betriebs

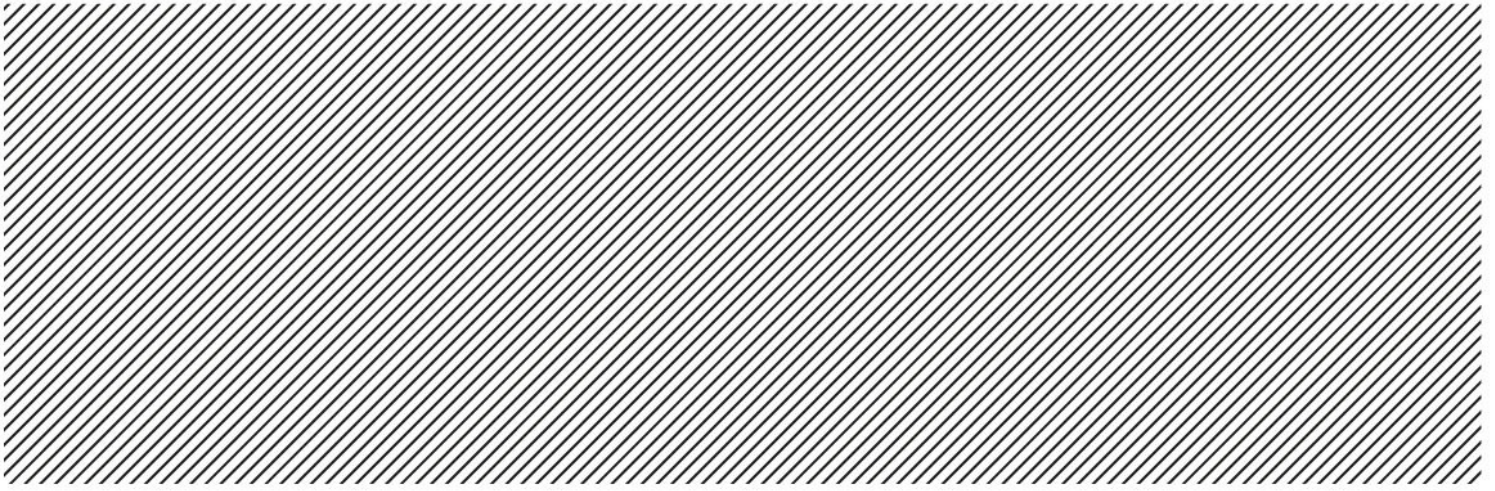
**7** Wie viele Personen sind im betroffenen Betrieb angestellt?

- 1-9 Personen    10-49 Personen    50-249 Personen    250 und mehr Personen

**Danke, dass Sie an der Befragung teilgenommen haben.**

Statistisches Amt des Kantons Basel-Stadt  
Binningerstrasse 6, Postfach, 4001 Basel  
www.statistik.bs.ch

Tel: 061 267 87 27  
Fax: 061 267 87 37  
E-Mail: stata@bs.ch



Statistisches Amt des Kantons Basel-Stadt  
Binningerstr. 6, Postfach, 4001 Basel  
[www.statistik.bs.ch](http://www.statistik.bs.ch)

Tel: 061 267 87 27  
Fax: 061 267 87 37  
E-Mail: [stata@bs.ch](mailto:stata@bs.ch)

**Besuchen Sie uns auch im Internet: [www.statistik.bs.ch](http://www.statistik.bs.ch)**