



Präsidiatdepartement des Kantons Basel-Stadt

Statistisches Amt

Ergebnisse

Kundenbefragung Handelsregisteramt

Herausgeber Statistisches Amt des Kantons Basel-Stadt

Auftraggeber Handelsregisteramt des Kantons Basel-Stadt



Inhaltsverzeichnis

	Seite
1 Einleitung	4
2 Antwortende und allgemeine Einschätzung	5
3 Faktoren der Zusammenarbeit	7
4 Anhang	9

Impressum

Herausgeber

Statistisches Amt des Kantons Basel-Stadt
Binningerstrasse 6, Postfach, 4001 Basel
Telefon 061 267 87 27
stata@bs.ch
www.statistik.bs.ch | data.bs.ch

Kontakt

Fabienne Hofer, Projektleitung (061 267 87 47, fabienne.hofer@bs.ch)

1 Einleitung

Zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit wurden 1 221 Gebührenadressaten des Handelsregisteramtes ein Fragebogen zugesandt. Insgesamt haben 404 Personen an der Befragung teilgenommen. Dies entspricht einem Rücklauf von 33%.

Zweite Kundenbefragung durch Statistisches Amt

Im Auftrag des Handelsregisteramtes des Kantons Basel-Stadt hat das Statistische Amt des Kantons Basel-Stadt zum zweiten Mal nach 2017 eine Kundenbefragung durchgeführt. Für die Befragung wurde wie 2017 ein schriftlicher Fragebogen verwendet. Der Inhalt des Fragebogens blieb unverändert, so dass die Befragungsergebnisse der beiden Umfragen verglichen werden können.

Ziel und Inhalt 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 Handelsregisteramtes, telefonisch oder online erfolgen. Im Zentrum steht, wie die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden des Handelsregisteramtes empfunden wurde, die Zufriedenheit mit der Dauer, bis die gewünschten Dienstleistungen erfolgt sind sowie die Beurteilung der Benutzerfreundlichkeit der Webseite des Handelsregisteramtes. Ausserdem erhielten die Befragten Gelegenheit, verschiedene Faktoren der Zusammenarbeit zu beurteilen.

Ablauf der Befragung

Da keine Kundenkartei zur Verfügung steht, wurden Gebührenadressaten zur Teilnahme an der Kundenbefragung eingeladen, auf welche zuletzt eine Rechnung für eine *freiwillig angemeldete* Dienstleistung ausgestellt worden ist. Berücksichtigt wurden Gebührenadressaten, bei denen zwischen Mitte März 2022 und Ende Juni 2022 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, deren 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 Person mehrere Fragebogen erhalten hat. Andererseits dürfte in der 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.

Guter Rücklauf von 33%

Ende Oktober 2022 wurden insgesamt 1 258 Institutionen per Post angeschrieben. 35 Anschreiben wurden von der Post retourniert, weil die Adressaten nicht ermittelbar waren oder weggezogen sind. Mindestens zwei Personen wurden doppelt angeschrieben. Insgesamt wurden 404 ausgefüllte Fragebogen ans Statistische Amt zurückgeschickt und für die Auswertungen verwendet. Unter Berücksichtigung der retournierten Anschreiben sowie der mehrfach Angeschriebenen ergeben sich insgesamt 1 221 angeschriebene Personen. Die Rücklaufquote lag bei 33,1%. Im Vergleich zur Befragung 2017, als der Rücklauf bei 29,3% lag, ist die Rücklaufquote um 3,8 Prozentpunkte höher.

Im Zeitraum vom 31.10.2022 bis 11.11.2022 wurden bereits 259 Fragebogen und damit 63,6% der bei der Auswertung berücksichtigten Fragebogen zurückgeschickt. Bis 02.12.2022 wurden 386 Fragebogen zurückgeschickt, was 95,5% der berücksichtigten Fragebogen entspricht. Die in der vollständigen Gesamtauswertung berücksichtigten 404 Fragebogen wurden im Zeitraum vom 31.10.2022 bis 30.12.2022 von den Rechtsvertretungen oder den Inhabern und Mitarbeitenden der befragten Unternehmen an das Statistische Amt zurückgesendet.

2 Antwortende und allgemeine Einschätzung

Bei 69% der Antwortenden handelt es sich um Mitarbeitende oder Inhaber des betroffenen Betriebes. 60% der befragten Betriebe beschäftigen weniger als zehn Angestellte. Mit 88% zeigt sich die überwiegende Mehrheit zufrieden mit den Dienstleistungen des Handelsregisteramts.

Zusammensetzung der Befragten

69,1% der Antwortenden haben den Kontakt zum Handelsregisteramt in der Funktion als Mitarbeitende oder als Inhaber bzw. Inhaberin des Betriebes. Bei 25,7% der Antwortenden handelt es sich um eine Rechtsvertretung. 5,2% haben nicht angegeben, in welcher Funktion sie mit dem Handelsregisteramt zu tun hatten (vgl. Abb. 2-1).

Mit 59,9% weisen mehr als die Hälfte aller Betriebe weniger als 10 Mitarbeitende auf. 18,6% der Betriebe haben zwischen 10 und 49 Angestellte. In 11,4% respektive 7,2% der Betriebe sind zwischen 50 und 249 Personen bzw. über 249 Personen beschäftigt (vgl. Abb. 2-2).

Allgemeine Zufriedenheit mit den Dienstleistungen des Handelsregisteramts nimmt zu

41,6% der Antwortenden geben an, «sehr zufrieden» mit den Dienstleistungen des Handelsregisteramts zu sein. «Zufrieden» sind insgesamt 38,4%, während 7,7% angeben «eher zufrieden» zu sein. Der Anteil an Antwortenden, die «sehr zufrieden», «zufrieden» oder «eher zufrieden» sind, beläuft sich auf 87,6%. Mitarbeitende und Inhaber der Betriebe weisen einen leicht höheren Anteil an «sehr zufrieden» und «zufrieden» auf als Rechtsvertretungen. 2,7% zeigen sich «eher unzufrieden» oder «unzufrieden». Ein Kreuz bei «sehr unzufrieden» haben 7,4% respektive 30 Antwortende gesetzt (vgl. Abb. 2-3).

Die befragten Betriebe konnten neben den im Fragebogen vorgegebenen Antwortmöglichkeiten auch individuelle Rückmeldungen ausformulieren. Bei diesen offenen Rückmeldungen wurden insbesondere das schnelle und einfache Finden von Lösungen im Allgemeinen, die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden und die speditiv Arbeitsweise des Handelsregisteramts positiv erwähnt. Verbesserungswünsche wurden auch geäußert, beispielsweise sind die Verbesserung der Webseite mit verständlicheren Beschreibungen, die Ermöglichung von ausschliesslich digitalen Abläufen und die Modernisierung der bestehenden Formulare mehrfach genannt worden. Vereinzelt wurde Kritik geäußert, welche die Auffindbarkeit des Handelsregisteramts, die Höhe der Bearbeitungskosten und die Vereinfachung von Prozessabläufen betrifft. Die offenen Rückmeldungen sind jedoch mehrheitlich positiv oder äussern wenige Kritikpunkte.

Im Vergleich mit den Ergebnissen aus dem Jahr 2017 zeigen die neuen Befragungsergebnisse, dass der Anteil der befragten Betriebe, welche insgesamt «sehr zufrieden» mit den Dienstleistungen des Handelsregisteramts sind von 35,4% auf 41,6% gestiegen ist, was eine Erhöhung um 6,1 Prozentpunkte darstellt. Der Anteil der befragten Betriebe, welche «sehr unzufrieden», «unzufrieden» oder «eher unzufrieden» mit den Dienstleistungen des Handelsregisteramtes sind, ist von 12,4% auf 10,1% gesunken, was einem Rückgang um 2,2 Prozentpunkte entspricht. Es lässt sich festhalten, dass im Vergleich zur Befragung im Jahr 2017 die befragten Unternehmen zufriedener mit den Dienstleistungen des Handelsregisteramts sind.

Nutzung der Webseite eher selten

5,0% der Antwortenden besuchen die Webseite des Handelsregisteramtes täglich und 10,6% wöchentlich. Insgesamt 15,8% benutzen die Webseite monatlich. Somit besuchen 31,4% die Webseite des Handelsregisteramtes mindestens einmal im Monat. Über die Hälfte der Antwortenden (60,1%) besucht die Webseite seltener, während 7,2% diese nie nutzen. Rechtsvertretungen sind deutlich häufiger auf der Internetseite des Handelsregisteramtes, 40,4% von ihnen sind mindestens einmal pro Woche auf ebendieser.

Im Vergleich zum Jahr 2017, als 4,6% die Webseite des Handelsregisteramtes täglich nutzten, ist der Anteil fast gleichgeblieben. Gleichzeitig verzeichnet die seltenere Nutzung der Webseite ebenfalls einen höheren Anteil, der um 6,5 Prozentpunkte gegenüber 2017 gestiegen ist. Die Anteile der wöchentlichen oder monatlichen Nutzung haben im Vergleich zu 2017 um 3,8 beziehungsweise 2,3 Prozentpunkte abgenommen (vgl. Abb. 2-4).

Frage 6: «In welcher Form haben/hatten Sie Kontakt mit dem Handelsregisteramt?» (N=404)

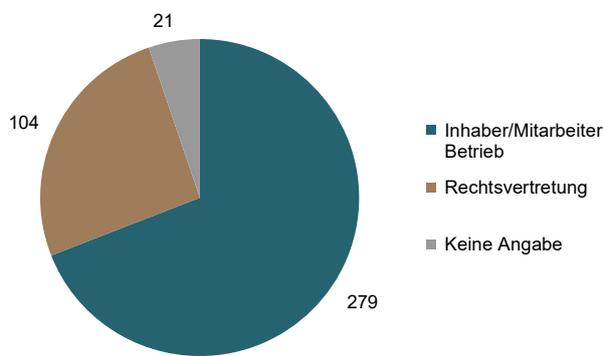


Abb. 2-1

Frage 7: «Wie viele Personen sind im betroffenen Betrieb angestellt?» (N=404)

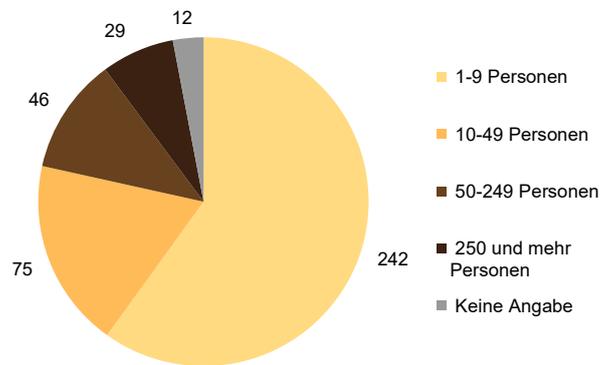


Abb. 2-2

Frage 3: «Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Dienstleistungen des Handelsregisteramts?» – Nach Jahr und Funktion

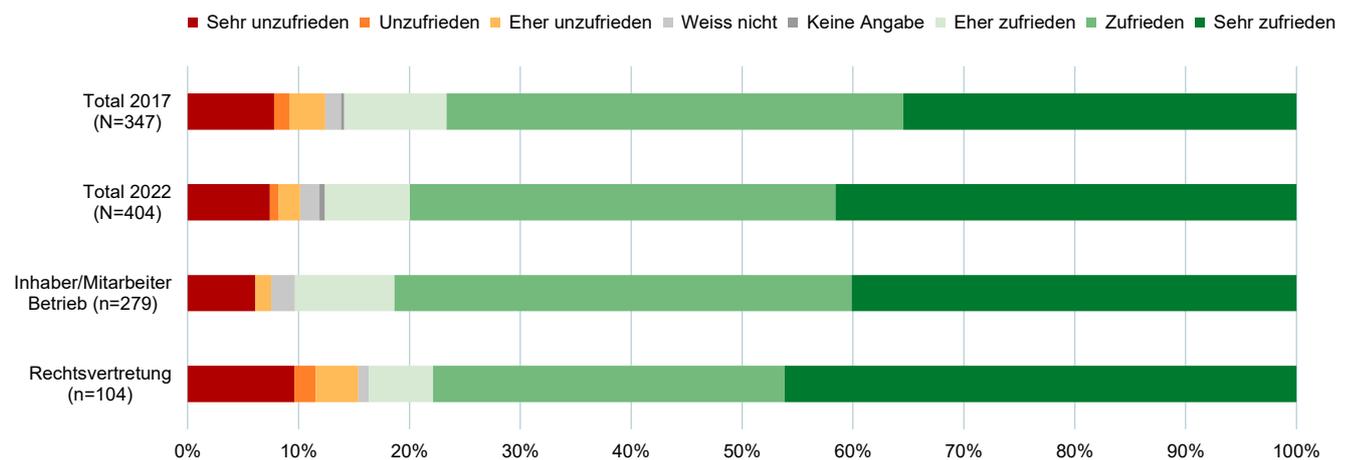


Abb. 2-3

Frage 4: «Wie oft besuchen Sie die Webseite des Handelsregisteramts?» – Nach Jahr und Funktion

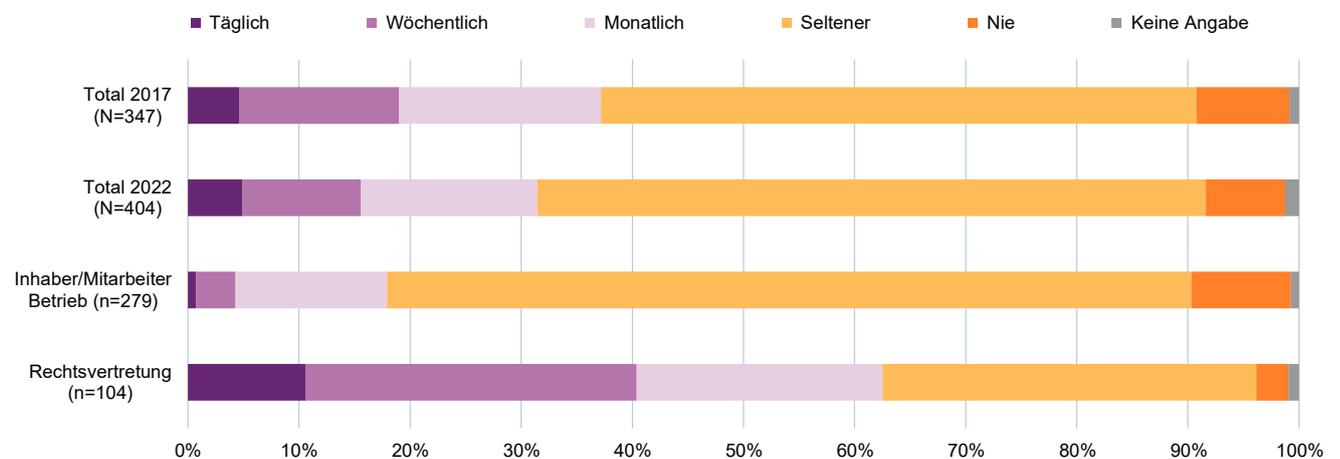


Abb. 2-4

3 Bewertung der Zusammenarbeit

Die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden des Handelsregisteramtes wird von rund 87% positiv erlebt. 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 86,6% der befragten Unternehmen als zutreffend («völlig zutreffend», «zutreffend» oder «eher zutreffend»), was im Vergleich mit dem Jahr 2017 einer Zunahme um 3,3 Prozentpunkte entspricht. «Die Mitarbeitenden sind fachlich kompetent.» halten 83,7% für eine zutreffende Aussage. Mit der Aussage «Die Mitarbeitenden sind stets freundlich.» zeigen sich 86,6% einverstanden. Dieser Wert liegt um 4,2 Prozentpunkte höher gegenüber dem Vergleichswert. Ebenfalls 86,6% erachten die Aussage «Die Mitarbeitenden informieren auf verständliche Weise.» für zutreffend, was einer Zunahme um 4,2 Prozentpunkte entspricht und 82,4% bewerten die Aussage «Die Mitarbeitenden sind immer hilfsbereit.» positiv. Dieser Wert ist gegenüber 2017 um 3,2 Prozentpunkte höher. Die Aussage «Die Mitarbeitenden gehen schnell auf Bedürfnisse ein.» wird mit 3,5% am häufigsten als unzutreffend bewertet (vgl. Abb. 3-1). Der Wert lag im Jahr 2017 bei 6,9%, was bedeutet, dass sich die Geschwindigkeit mit der die Mitarbeitenden auf die Bedürfnisse der Unternehmen eingehen, um 3,2 Prozentpunkte verbessert hat.

Zufriedenheit mit der Webseite und der Dauer bis zur Eintragung

90,1% der Befragten stimmen der Aussage «In der Regel erfolgen die Eintragungen rasch.» zu, was gegenüber 2017 einer Zunahme um 3,1 Prozentpunkte entspricht. Die Aussage «Die Webseite enthält die für mich notwendigen Informationen.» halten 83,4% für zutreffend, was einer leichten Zunahme um 1,0 Prozentpunkte gegenüber dem Vergleichswert entspricht. 78,7% beurteilen die Benutzerfreundlichkeit der Webseite als positiv. 9,7% sind mit diesem Befund nicht einverstanden (vgl. Abb. 3-2). Der Vergleichswert von 12,1% im Jahr 2017 zeigt, dass die Webseite als benutzerfreundlicher wahrgenommen wird, da eine Reduktion um 2,5 Prozentpunkte bei dieser Beurteilung festgestellt werden kann.

Welche Faktoren sind den Befragten besonders wichtig?

Jeweils mehr als 95% 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 95,8% als wichtig, während 88,9% die Webseite als relevant empfinden. Diese Werte sind relativ nahe an den Vergleichswerten aus dem Jahr 2017. Die Verständlichkeit der Information respektive die Fachkompetenz der Mitarbeitenden wird von 71,3% respektive 75,0% als «sehr wichtig» bewertet. Keiner der abgefragten Faktoren wurde als «sehr unwichtig» bewertet. Insgesamt haben 6,2% die Webseite als eher unwichtig für die Zusammenarbeit mit dem Handelsregisteramt eingestuft (vgl. Abb. 3-3).

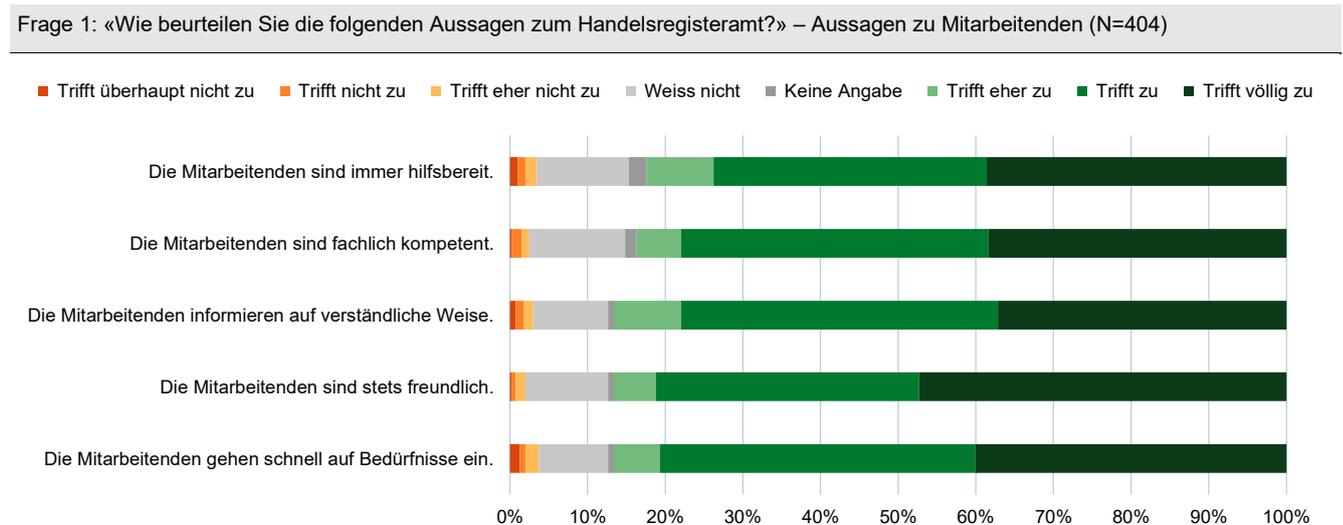


Abb. 3-1

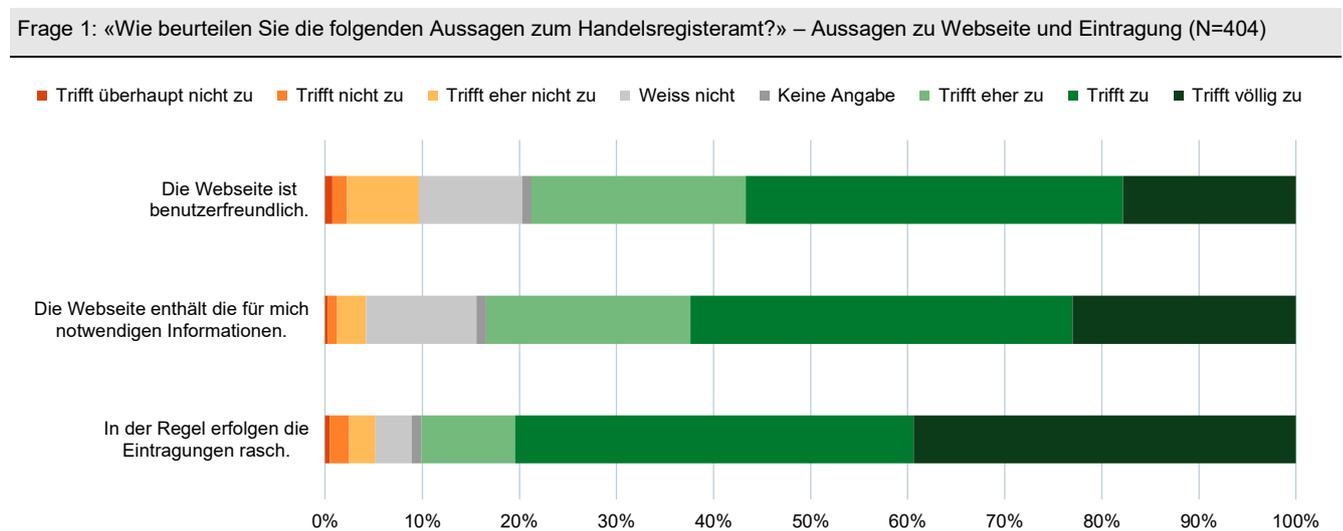


Abb. 3-2

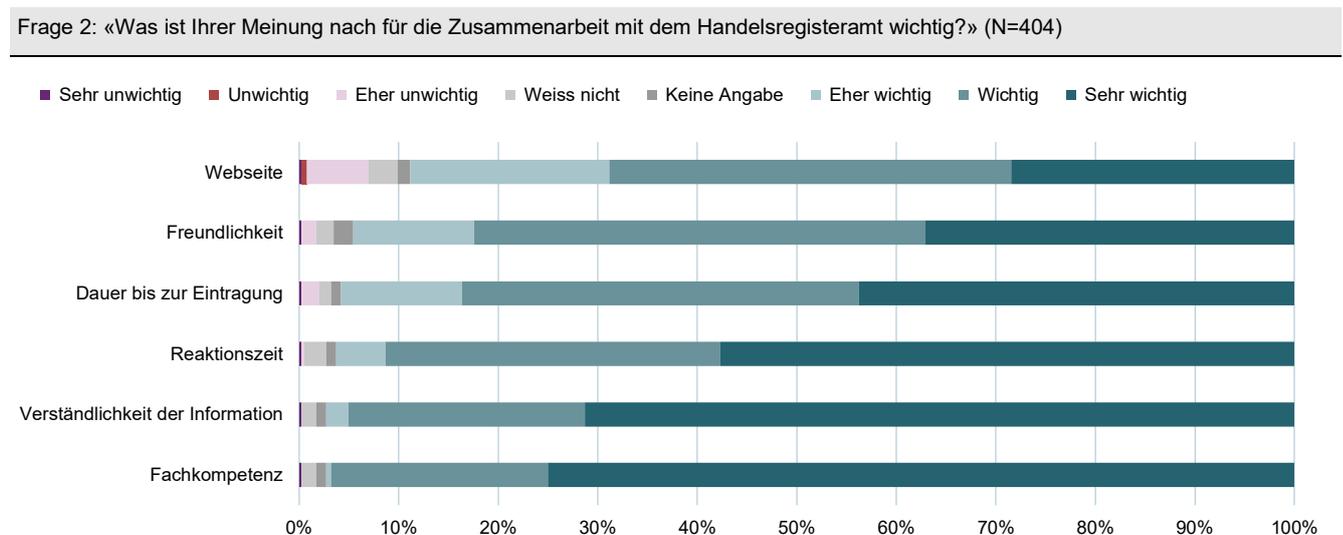


Abb. 3-3

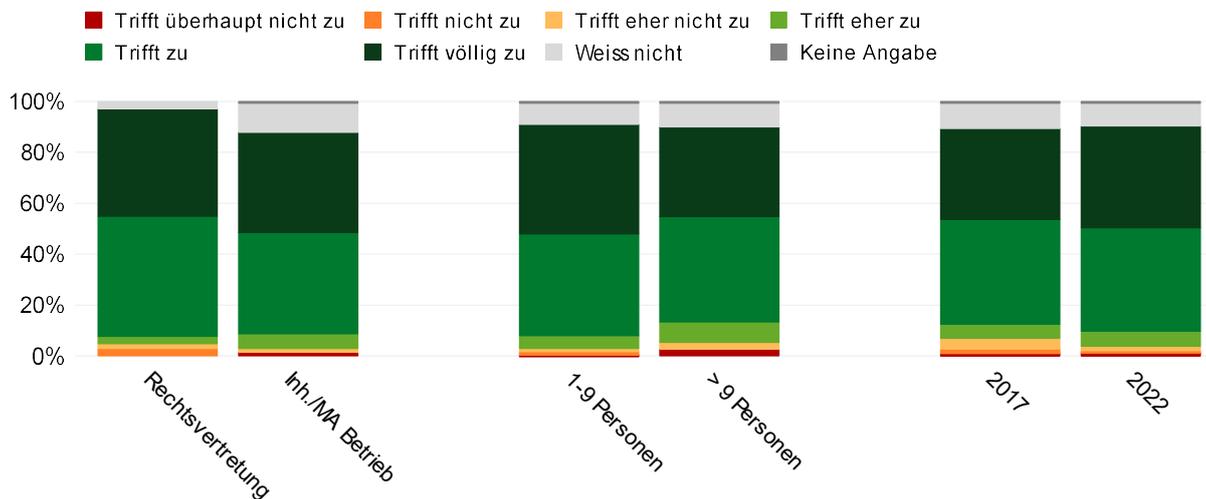
4 Anhang

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?

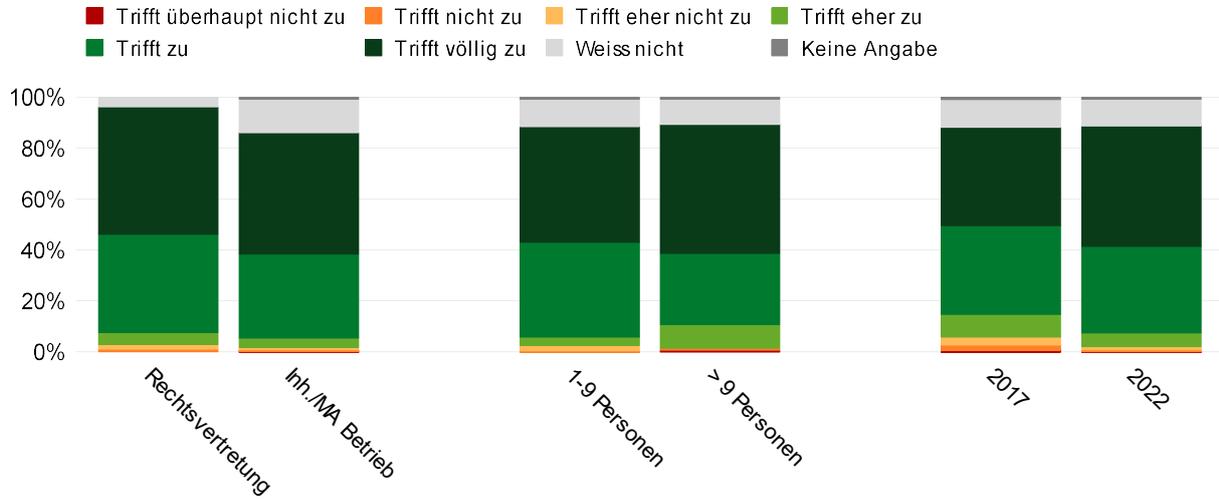
Die Mitarbeitenden gehen schnell auf meine Bedürfnisse ein.

Antwort	Funktion		Betriebsgrösse		Total		Δ 17-22
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	2017	2022	
Trifft überhaupt nicht zu	–	1,4	0,4	2,7	0,9	1,2	0,4
Trifft nicht zu	2,9	–	1,2	–	1,7	0,7	-1,0
Trifft eher nicht zu	1,9	1,4	1,2	2,7	4,3	1,7	-2,6
Trifft eher zu	2,9	5,7	5,0	8,0	5,5	5,9	0,5
Trifft zu	47,1	39,8	40,1	41,3	41,2	40,6	-0,6
Trifft völlig zu	42,3	39,4	43,0	35,3	35,7	40,1	4,4
Weiss nicht	2,9	11,5	8,7	9,3	10,1	8,9	-1,2
Keine Angabe	–	0,7	0,4	0,7	0,6	0,7	0,2
Anzahl Befragte	104	279	242	150	347	404	

Frage 1b:

Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?

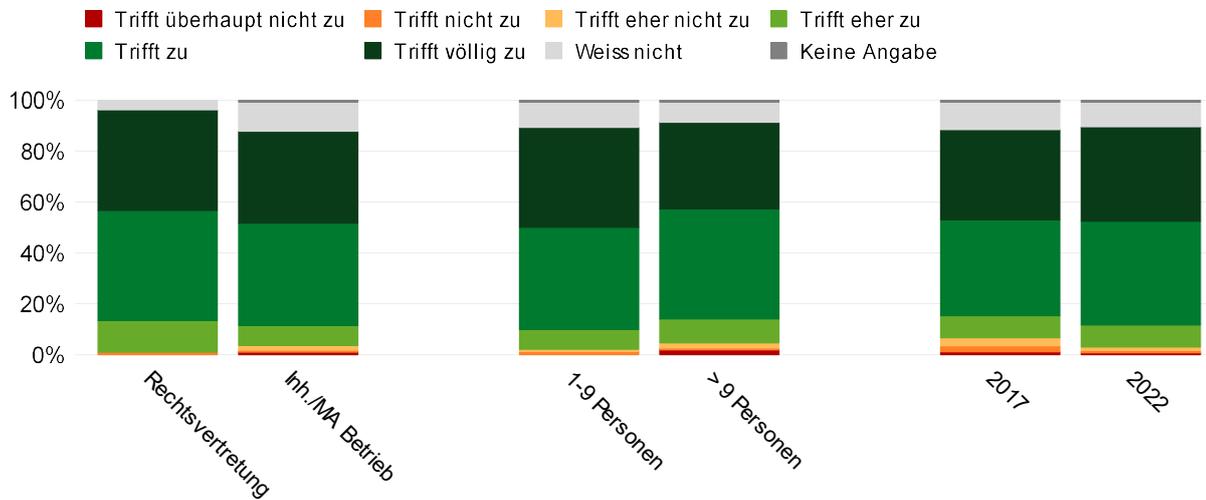
Die Mitarbeitenden sind stets freundlich.



F1b: Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?

Die Mitarbeitenden sind stets freundlich.

Antwort	Funktion		Betriebsgrösse		Total		Δ 17-22
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	2017	2022	
Trifft überhaupt nicht zu	–	0,4	–	0,7	0,6	0,2	-0,3
Trifft nicht zu	1,0	0,4	0,4	0,7	2,0	0,5	-1,5
Trifft eher nicht zu	1,9	1,1	2,1	–	3,2	1,2	-1,9
Trifft eher zu	4,8	3,6	3,3	9,3	8,9	5,4	-3,5
Trifft zu	38,5	33,0	37,2	28,0	34,9	33,9	-1,0
Trifft völlig zu	50,0	47,7	45,5	50,7	38,6	47,3	8,7
Weiss nicht	3,8	13,3	11,2	10,0	11,0	10,6	-0,3
Keine Angabe	–	0,7	0,4	0,7	0,9	0,7	-0,1
Anzahl Befragte	104	279	242	150	347	404	

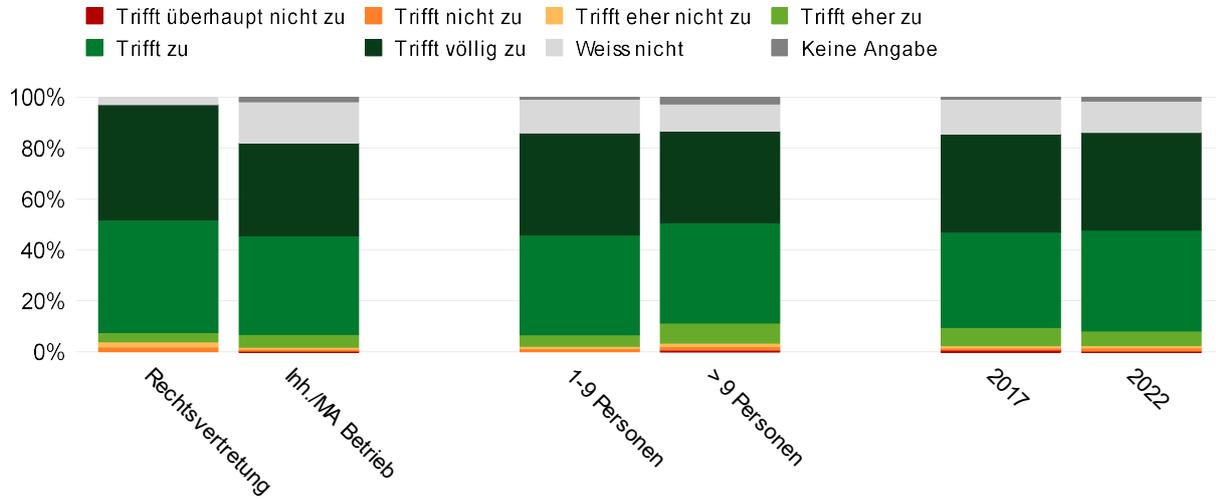
Frage 1c:**Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?****Die Mitarbeitenden informieren auf verständliche Weise.****F1c: Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?****Die Mitarbeitenden informieren auf verständliche Weise.**

Antwort	Funktion		Betriebsgrösse		Total		Δ 17-22
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	2017	2022	
Trifft überhaupt nicht zu	–	1,1	–	2,0	1,2	0,7	-0,4
Trifft nicht zu	1,0	0,7	1,2	0,7	2,3	1,0	-1,3
Trifft eher nicht zu	–	1,8	0,8	2,0	3,2	1,2	-1,9
Trifft eher zu	12,5	7,9	7,9	9,3	8,6	8,7	0,0
Trifft zu	43,3	40,1	40,1	43,3	37,8	40,8	3,1
Trifft völlig zu	39,4	36,2	39,3	34,0	35,4	37,1	1,7
Weiss nicht	3,8	11,5	10,3	8,0	11,0	9,7	-1,3
Keine Angabe	–	0,7	0,4	0,7	0,6	0,7	0,2
Anzahl Befragte	104	279	242	150	347	404	

Frage 1d:

Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?

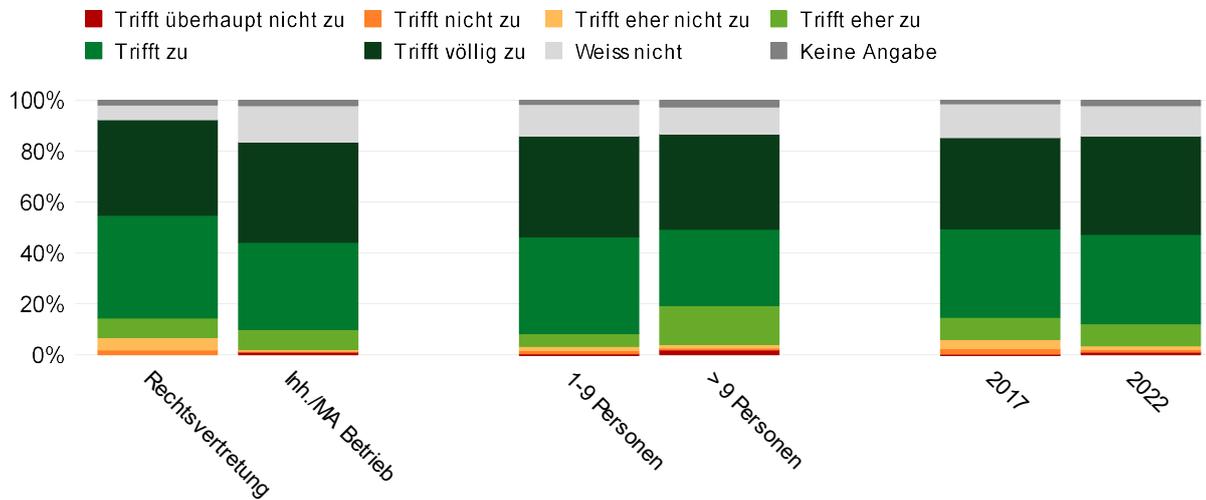
Die Mitarbeitenden sind fachlich kompetent.



F1d: Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?

Die Mitarbeitenden sind fachlich kompetent.

Antwort	Funktion		Betriebsgrösse		Total		Δ 17-22
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	2017	2022	
Trifft überhaupt nicht zu	–	0,4	–	0,7	0,6	0,2	-0,3
Trifft nicht zu	1,9	0,7	1,2	1,3	1,2	1,2	0,1
Trifft eher nicht zu	1,9	0,7	0,8	1,3	0,6	1,0	0,4
Trifft eher zu	3,8	5,0	4,5	8,0	7,2	5,7	-1,5
Trifft zu	44,2	38,7	39,3	39,3	37,5	39,6	2,1
Trifft völlig zu	45,2	36,6	40,1	36,0	38,6	38,4	-0,3
Weiss nicht	2,9	16,1	13,6	10,7	13,8	12,4	-1,5
Keine Angabe	–	1,8	0,4	2,7	0,6	1,5	0,9
Anzahl Befragte	104	279	242	150	347	404	

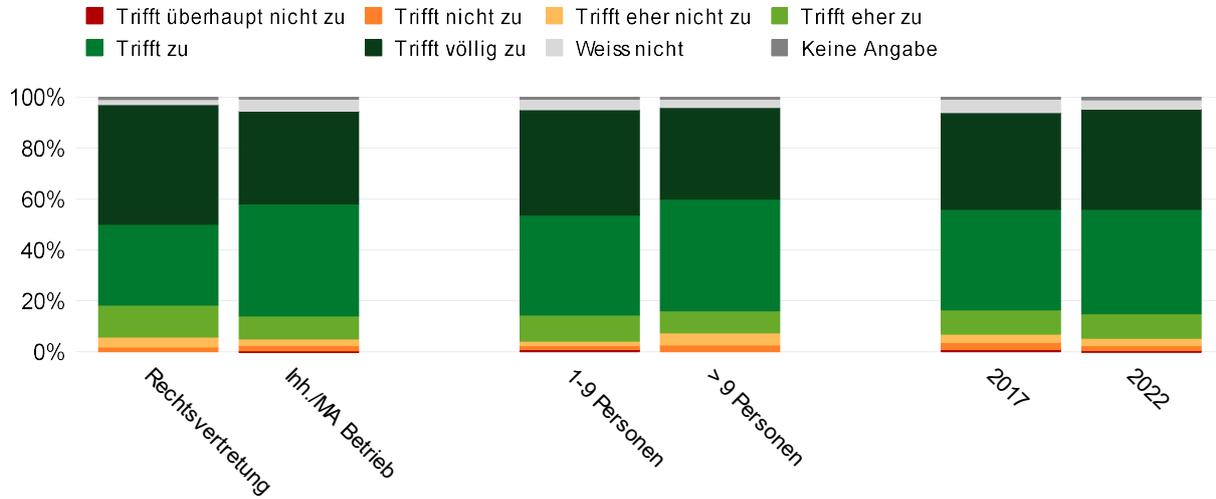
Frage 1e:**Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?****Die Mitarbeitenden sind immer hilfsbereit.****F1e: Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?****Die Mitarbeitenden sind immer hilfsbereit.**

Antwort	Funktion		Betriebsgrösse		Total		Δ 17-22
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	2017	2022	
Trifft überhaupt nicht zu	–	1,1	0,4	2,0	0,3	1,0	0,7
Trifft nicht zu	1,9	0,7	1,2	0,7	2,0	1,0	-1,0
Trifft eher nicht zu	4,8	0,4	1,7	1,3	3,7	1,5	-2,3
Trifft eher zu	7,7	7,9	5,0	15,3	8,6	8,7	0,0
Trifft zu	40,4	34,1	38,0	30,0	34,9	35,1	0,3
Trifft völlig zu	37,5	39,4	39,7	37,3	35,7	38,6	2,9
Weiss nicht	5,8	14,3	12,4	10,7	13,3	11,9	-1,4
Keine Angabe	1,9	2,2	1,7	2,7	1,4	2,2	0,8
Anzahl Befragte	104	279	242	150	347	404	

Frage 1f:

Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?

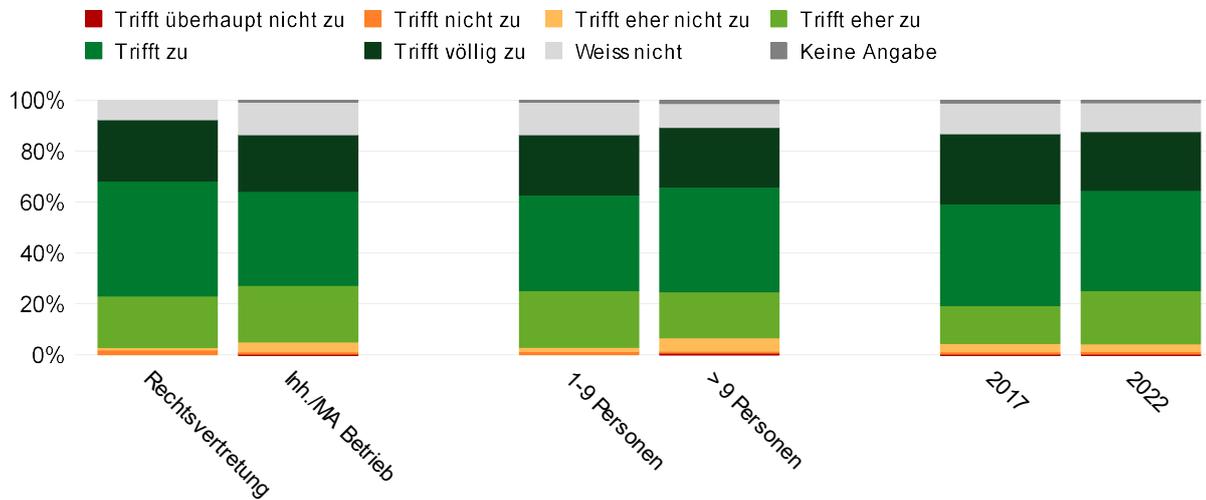
In der Regel erfolgen die Eintragungen rasch.



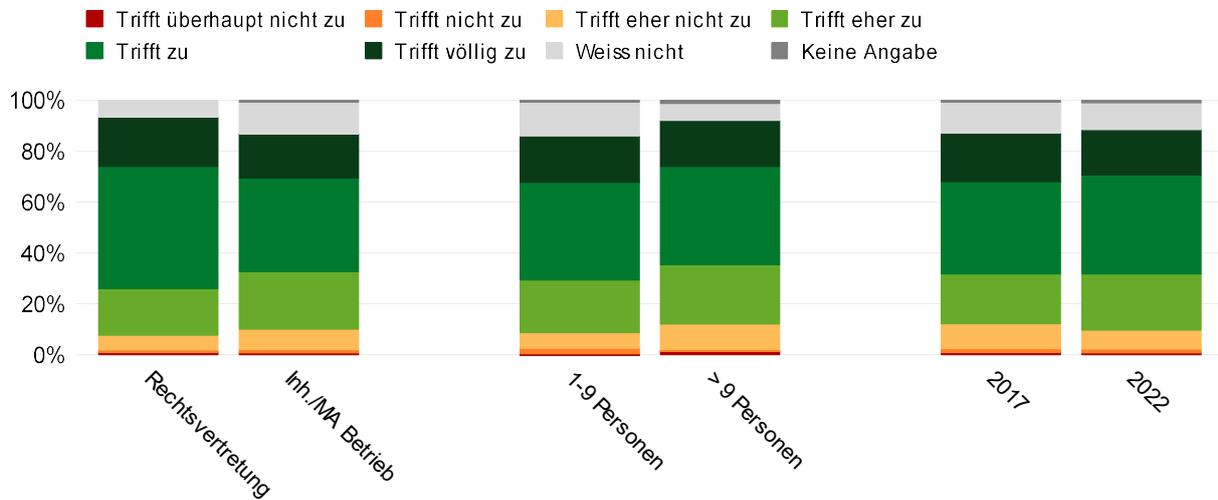
F1f: Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen zum Handelsregisteramt?

In der Regel erfolgen die Eintragungen rasch.

Antwort	Funktion		Betriebsgrösse		Total		Δ 17-22
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	2017	2022	
Trifft überhaupt nicht zu	–	0,4	0,8	–	0,9	0,5	-0,4
Trifft nicht zu	1,9	2,2	1,7	2,7	2,9	2,0	-0,9
Trifft eher nicht zu	3,8	2,5	1,7	4,7	3,2	2,7	-0,4
Trifft eher zu	12,5	9,0	10,3	8,7	9,5	9,7	0,1
Trifft zu	31,7	44,1	39,3	44,0	39,5	41,1	1,6
Trifft völlig zu	47,1	36,6	41,3	36,0	38,0	39,4	1,3
Weiss nicht	1,9	4,7	4,1	3,3	5,5	3,7	-1,8
Keine Angabe	1,0	0,7	0,8	0,7	0,6	1,0	0,4
Anzahl Befragte	104	279	242	150	347	404	

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.**

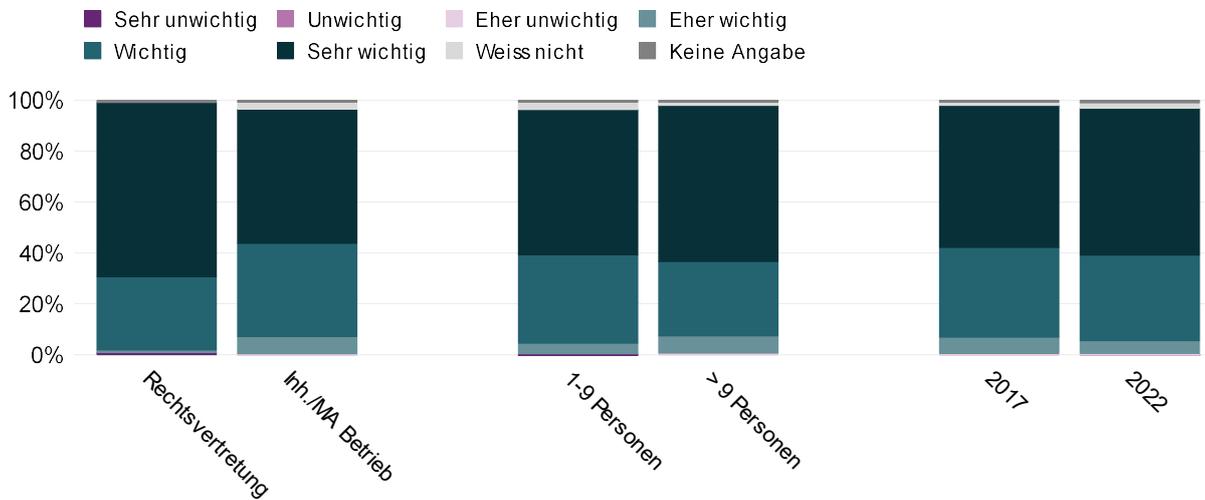
Antwort	Funktion		Betriebsgrösse		Total		Δ 17-22
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	2017	2022	
Trifft überhaupt nicht zu	–	0,4	–	0,7	0,3	0,2	-0,0
Trifft nicht zu	1,9	0,7	1,2	0,7	0,9	1,0	0,1
Trifft eher nicht zu	1,0	3,9	1,7	5,3	3,2	3,0	-0,2
Trifft eher zu	20,2	22,2	22,3	18,0	15,0	21,0	6,1
Trifft zu	45,2	36,9	37,6	41,3	40,1	39,4	-0,7
Trifft völlig zu	24,0	22,2	23,6	23,3	27,4	23,0	-4,4
Weiss nicht	7,7	12,9	13,2	9,3	12,1	11,4	-0,7
Keine Angabe	–	0,7	0,4	1,3	1,2	1,0	-0,2
Anzahl Befragte	104	279	242	150	347	404	

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	Funktion		Betriebsgrösse		Total		Δ 17-22
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	2017	2022	
Trifft überhaupt nicht zu	1,0	0,7	0,4	1,3	0,9	0,7	-0,1
Trifft nicht zu	1,0	1,4	2,1	0,7	1,4	1,5	0,0
Trifft eher nicht zu	5,8	7,9	6,2	10,0	9,8	7,4	-2,4
Trifft eher zu	18,3	22,6	20,7	23,3	19,6	22,0	2,4
Trifft zu	48,1	36,9	38,4	38,7	36,3	38,9	2,6
Trifft völlig zu	19,2	17,2	18,2	18,0	19,0	17,8	-1,2
Weiss nicht	6,7	12,5	13,6	6,7	12,4	10,6	-1,7
Keine Angabe	–	0,7	0,4	1,3	0,6	1,0	0,4
Anzahl Befragte	104	279	242	150	347	404	

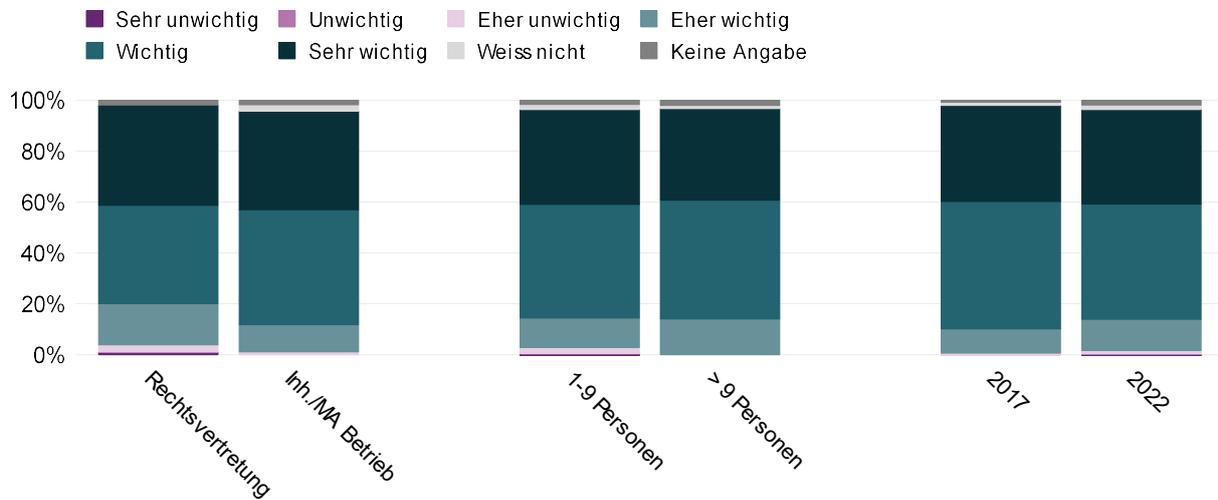
Frage 2a:

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



**F2a: Was ist Ihrer Meinung nach für die Zusammenarbeit mit dem Handelsregisteramt wichtig?
Reaktionszeit der Mitarbeitenden**

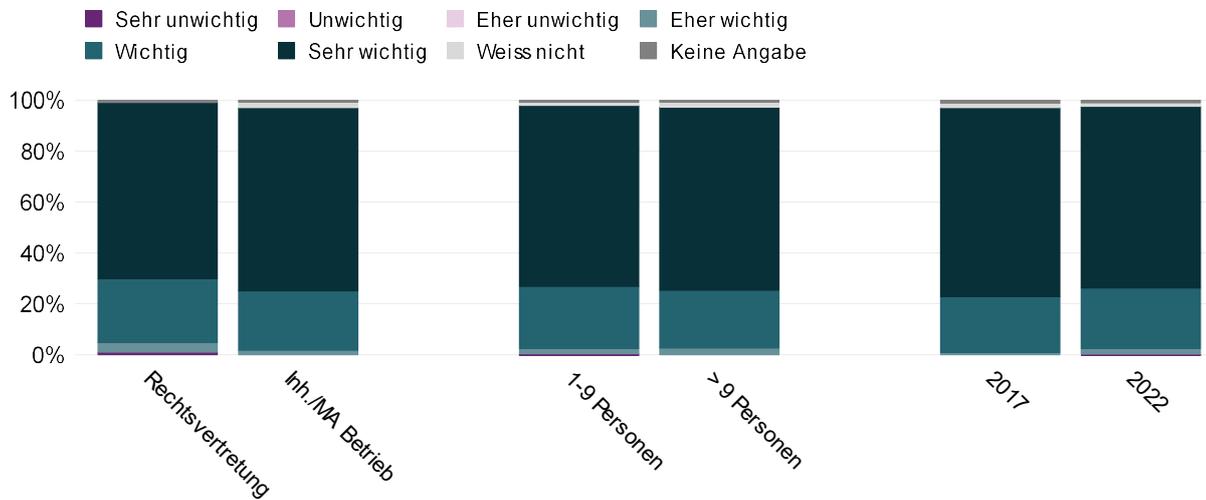
Antwort	Funktion		Betriebsgrösse		Total		Δ 17-22
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	2017	2022	
Sehr unwichtig	1,0	–	0,4	–	–	0,2	0,2
Unwichtig	–	–	–	–	–	–	–
Eher unwichtig	–	0,4	–	0,7	0,6	0,2	-0,3
Eher wichtig	1,0	6,8	4,1	6,7	6,3	5,0	-1,4
Wichtig	28,8	36,6	34,7	29,3	35,2	33,7	-1,5
Sehr wichtig	68,3	52,7	57,0	61,3	55,9	57,7	1,8
Weiss nicht	–	2,9	2,9	1,3	1,7	2,2	0,5
Keine Angabe	1,0	0,7	0,8	0,7	0,3	1,0	0,7
Anzahl Befragte	104	279	242	150	347	404	

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	Funktion		Betriebsgrösse		Total		Δ 17-22
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	2017	2022	
Sehr unwichtig	1,0	–	0,4	–	–	0,2	0,2
Unwichtig	–	–	–	–	–	–	–
Eher unwichtig	2,9	1,1	2,5	–	0,6	1,5	0,9
Eher wichtig	16,3	10,8	11,6	14,0	9,5	12,1	2,6
Wichtig	38,5	45,2	44,6	46,7	50,1	45,3	-4,8
Sehr wichtig	39,4	38,7	37,2	36,0	37,8	37,1	-0,6
Weiss nicht	–	2,5	2,1	1,3	1,7	1,7	0,0
Keine Angabe	1,9	1,8	1,7	2,0	0,3	2,0	1,7
Anzahl Befragte	104	279	242	150	347	404	

Frage 2c:

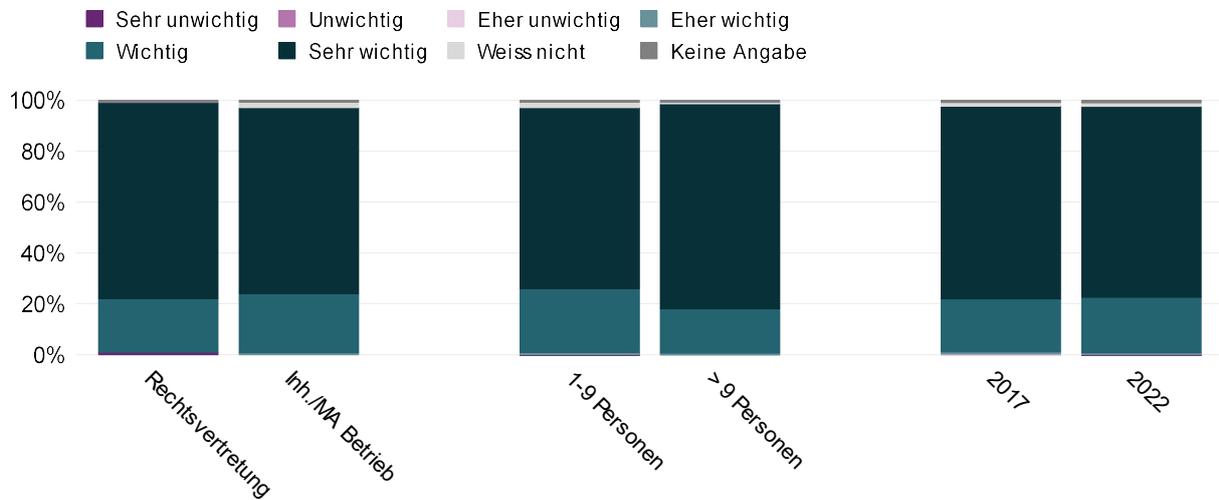
**Was ist Ihrer Meinung nach für die Zusammenarbeit mit dem Handelsregisteramt wichtig?
Verständlichkeit der Information**



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

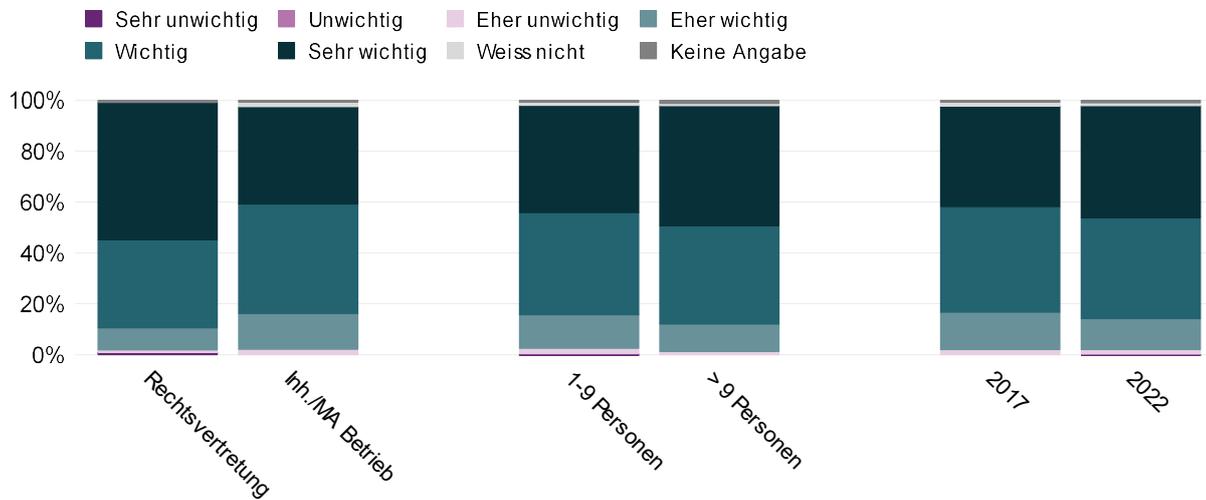
Antwort	Funktion		Betriebsgrösse		Total		Δ 17-22
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	2017	2022	
Sehr unwichtig	1,0	–	0,4	–	–	0,2	0,2
Unwichtig	–	–	–	–	–	–	–
Eher unwichtig	–	–	–	–	–	–	–
Eher wichtig	3,8	1,8	2,1	2,7	0,9	2,2	1,4
Wichtig	25,0	23,3	24,4	22,7	21,9	23,8	1,9
Sehr wichtig	69,2	72,0	71,1	72,0	74,4	71,3	-3,1
Weiss nicht	–	2,2	1,2	2,0	1,7	1,5	-0,2
Keine Angabe	1,0	0,7	0,8	0,7	1,2	1,0	-0,2
Anzahl Befragte	104	279	242	150	347	404	

Frage 2d:
Was ist Ihrer Meinung nach für die Zusammenarbeit mit dem Handelsregisteramt wichtig?
Fachkompetenz



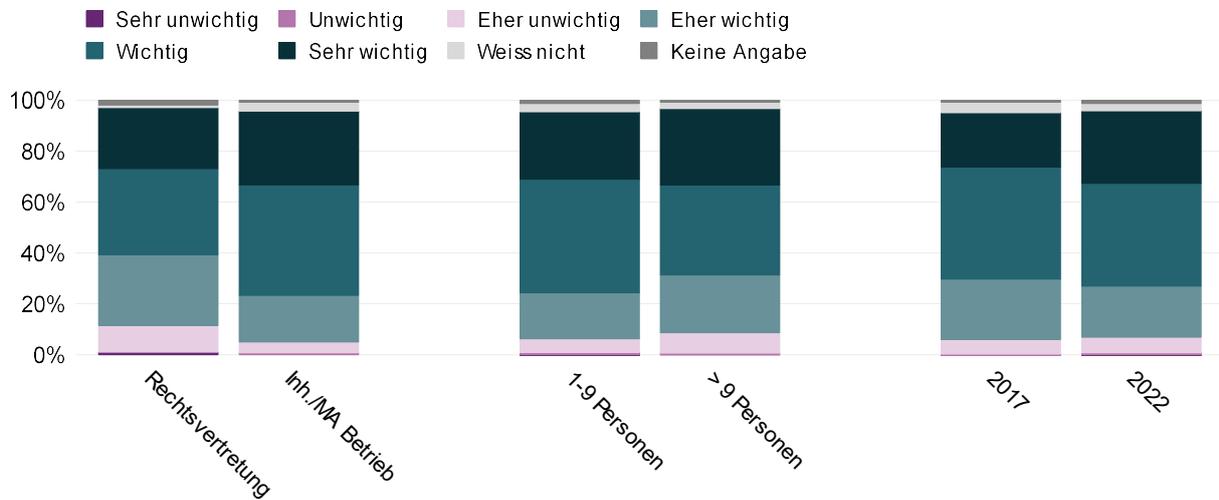
F2d: Was ist Ihrer Meinung nach für die Zusammenarbeit mit dem Handelsregisteramt wichtig?
Fachkompetenz

Antwort	Funktion		Betriebsgrösse		Total		Δ 17-22
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	2017	2022	
Sehr unwichtig	1,0	–	0,4	–	–	0,2	0,2
Unwichtig	–	–	–	–	–	–	–
Eher unwichtig	–	–	–	–	0,3	–	-0,3
Eher wichtig	–	0,7	0,4	0,7	0,9	0,5	-0,4
Wichtig	21,2	23,3	25,2	17,3	20,7	21,8	1,0
Sehr wichtig	76,9	73,1	71,1	80,7	75,8	75,0	-0,8
Weiss nicht	–	2,2	2,1	0,7	1,4	1,5	0,0
Keine Angabe	1,0	0,7	0,8	0,7	0,9	1,0	0,1
Anzahl Befragte	104	279	242	150	347	404	

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**

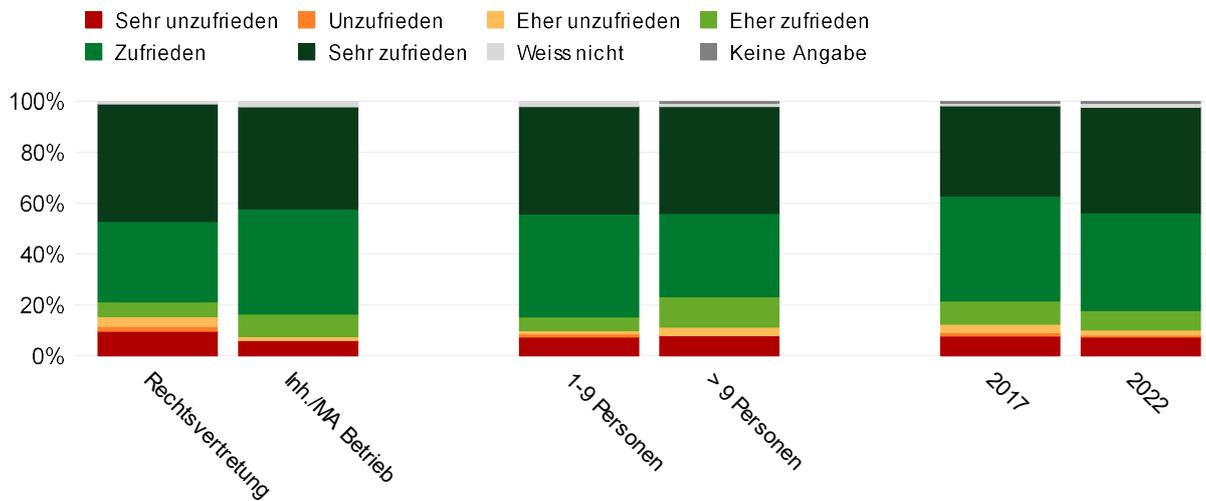
Antwort	Funktion		Betriebsgrösse		Total		Δ 17-22
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	2017	2022	
Sehr unwichtig	1,0	–	0,4	–	–	0,2	0,2
Unwichtig	–	–	–	–	–	–	–
Eher unwichtig	1,0	2,2	2,1	1,3	2,0	1,7	-0,3
Eher wichtig	8,7	14,0	13,2	10,7	14,7	12,1	-2,6
Wichtig	34,6	43,0	40,1	38,7	41,5	39,9	-1,6
Sehr wichtig	53,8	38,4	42,1	47,3	39,5	43,8	4,3
Weiss nicht	–	1,8	1,7	0,7	1,7	1,2	-0,5
Keine Angabe	1,0	0,7	0,4	1,3	0,6	1,0	0,4
Anzahl Befragte	104	279	242	150	347	404	

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

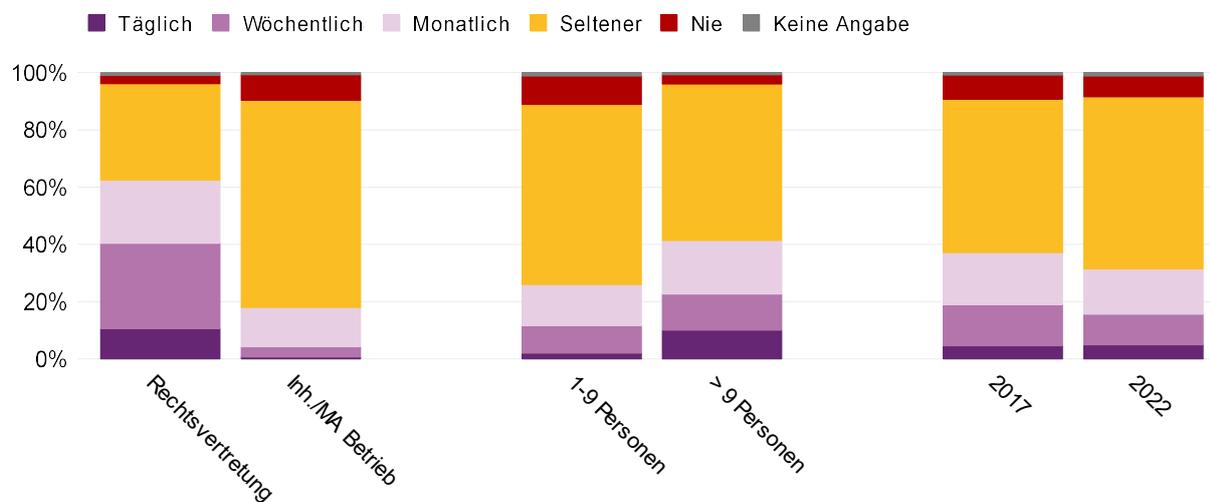


F2f: Was ist Ihrer Meinung nach für die Zusammenarbeit mit dem Handelsregisteramt wichtig?
Webseite

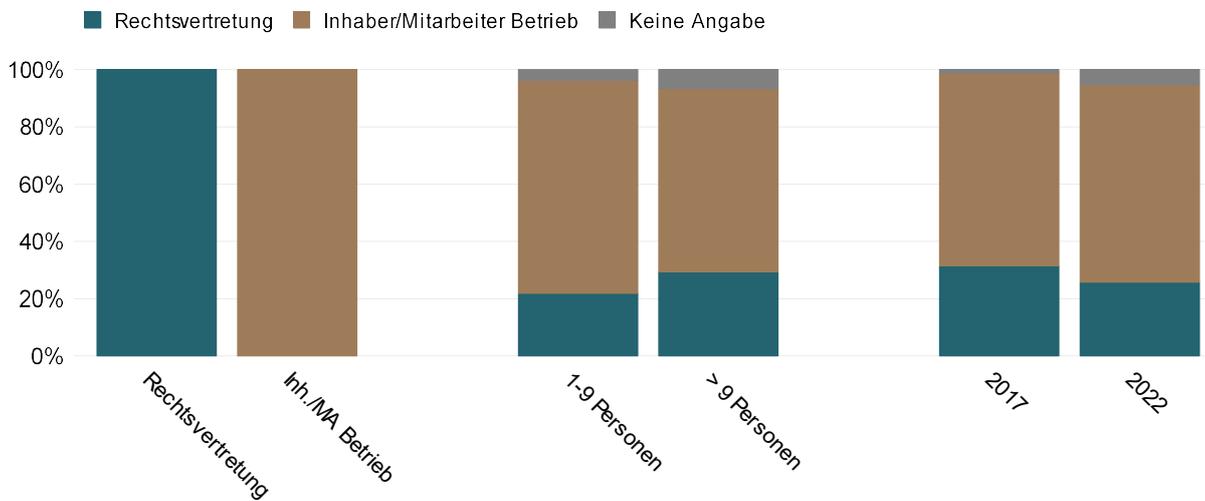
Antwort	Funktion		Betriebsgrösse		Total		Δ 17-22
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	2017	2022	
Sehr unwichtig	1,0	–	0,4	–	–	0,2	0,2
Unwichtig	–	0,7	0,4	0,7	0,3	0,5	0,2
Eher unwichtig	10,6	4,3	5,4	8,0	5,8	6,2	0,4
Eher wichtig	27,9	18,3	18,2	22,7	23,6	20,0	-3,6
Wichtig	33,7	43,4	44,6	35,3	44,1	40,3	-3,7
Sehr wichtig	24,0	29,0	26,4	30,0	21,3	28,5	7,1
Weiss nicht	1,0	3,9	3,3	2,7	4,3	3,0	-1,4
Keine Angabe	1,9	0,4	1,2	0,7	0,6	1,2	0,7
Anzahl Befragte	104	279	242	150	347	404	

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

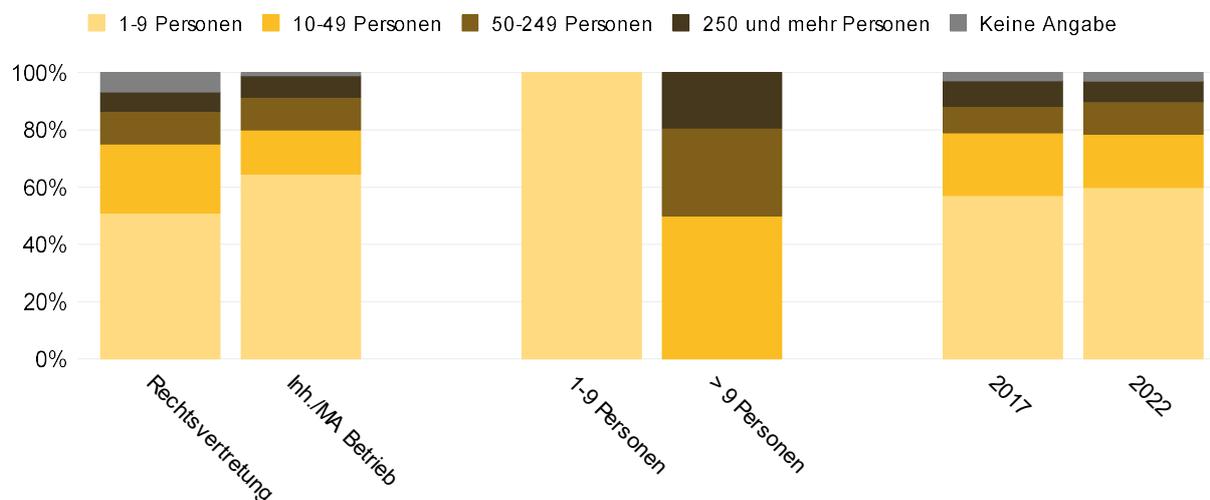
Antwort	Funktion		Betriebsgrösse		Total		Δ 17-22
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	2017	2022	
Sehr unzufrieden	9,6	6,1	7,4	8,0	7,8	7,4	-0,4
Unzufrieden	1,9	–	1,2	–	1,4	0,7	-0,7
Eher unzufrieden	3,8	1,4	1,2	3,3	3,2	2,0	-1,2
Eher zufrieden	5,8	9,0	5,4	12,0	9,2	7,7	-1,5
Zufrieden	31,7	41,2	40,5	32,7	41,2	38,4	-2,8
Sehr zufrieden	46,2	40,1	42,1	42,0	35,4	41,6	6,1
Weiss nicht	1,0	2,2	2,1	1,3	1,4	1,7	0,3
Keine Angabe	–	–	–	0,7	0,3	0,5	0,2
Anzahl Befragte	104	279	242	150	347	404	

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

Antwort	Funktion		Betriebsgrösse		Total		
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	2017	2022	Δ 17-22
Täglich	10,6	0,7	2,1	10,0	4,6	5,0	0,3
Wöchentlich	29,8	3,6	9,5	12,7	14,4	10,6	-3,8
Monatlich	22,1	13,6	14,5	18,7	18,2	15,8	-2,3
Seltener	33,7	72,4	62,8	54,7	53,6	60,1	6,5
Nie	2,9	9,0	9,9	3,3	8,4	7,2	-1,2
Keine Angabe	1,0	0,7	1,2	0,7	0,9	1,2	0,4
Anzahl Befragte	104	279	242	150	347	404	

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

Antwort	Funktion		Betriebsgrösse		Total		
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	2017	2022	Δ 17-22
Rechtsvertretung	100,0	–	21,9	29,3	31,4	25,7	-5,7
Inhaber/Mitarbeiter Betrieb	–	100,0	74,4	64,0	67,4	69,1	1,6
Keine Angabe	–	–	3,7	6,7	1,2	5,2	4,0
Anzahl Befragte	104	279	242	150	347	404	

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

Antwort	Funktion		Betriebsgrösse		Total		
	Rechtsvertretung	Inhaber, Mitarbeiter Betrieb	1-9 Personen	10 und mehr Personen	2017	2022	Δ 17-22
1-9 Personen	51,0	64,5	100,0	–	57,1	59,9	2,8
10-49 Personen	24,0	15,4	–	50,0	21,9	18,6	-3,3
50-249 Personen	11,5	11,5	–	30,7	9,2	11,4	2,2
250 und mehr Personen	6,7	7,5	–	19,3	8,9	7,2	-1,8
Keine Angabe	6,7	1,1	–	–	2,9	3,0	0,1
Anzahl Befragte	104	279	242	150	347	404	

4.2 Signifikanzen

P-Werte¹ des Fisher Exact Tests

Frage	Funktion	Betriebsgrösse	Befragungsjahr
F1a	0,003	0,439	0,551
F1b	0,004	0,150	0,132
F1c	0,222	0,337	0,632
F1d	0,005	0,551	0,898
F1e	0,038	0,178	0,551
F1f	0,332	0,714	0,903
F1g	0,325	0,313	0,714
F1h	0,155	0,332	0,902
F2a	0,025	0,193	0,830
F2b	0,022	0,637	0,325
F2c	0,539	0,772	0,728
F2d	0,306	0,331	0,965
F2e	0,117	0,714	0,830
F2f	0,011	0,457	0,439
F3	0,014	0,143	0,758
F4	0,000	0,014	0,609
F6	...	0,010	0,014
F7	0,024	...	0,714

¹Mittels Monte-Carlo Simulation von 50000 Durchläufen geschätzter P-Wert. Werte sind korrigiert für multiples Testing nach BH-FDR. P-Werte < 0.05 sind gelb hervorgehoben.

4.3 Fragebogen



Präsidioldepartement 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"/>						
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	<input type="radio"/>						
Verständlichkeit der Information	<input type="radio"/>						
Fachkompetenz	<input type="radio"/>						
Dauer bis zur Eintragung	<input type="radio"/>						
Webseite	<input type="radio"/>						

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

Tel: 061 267 87 10
 E-Mail: befragungen@bs.ch

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

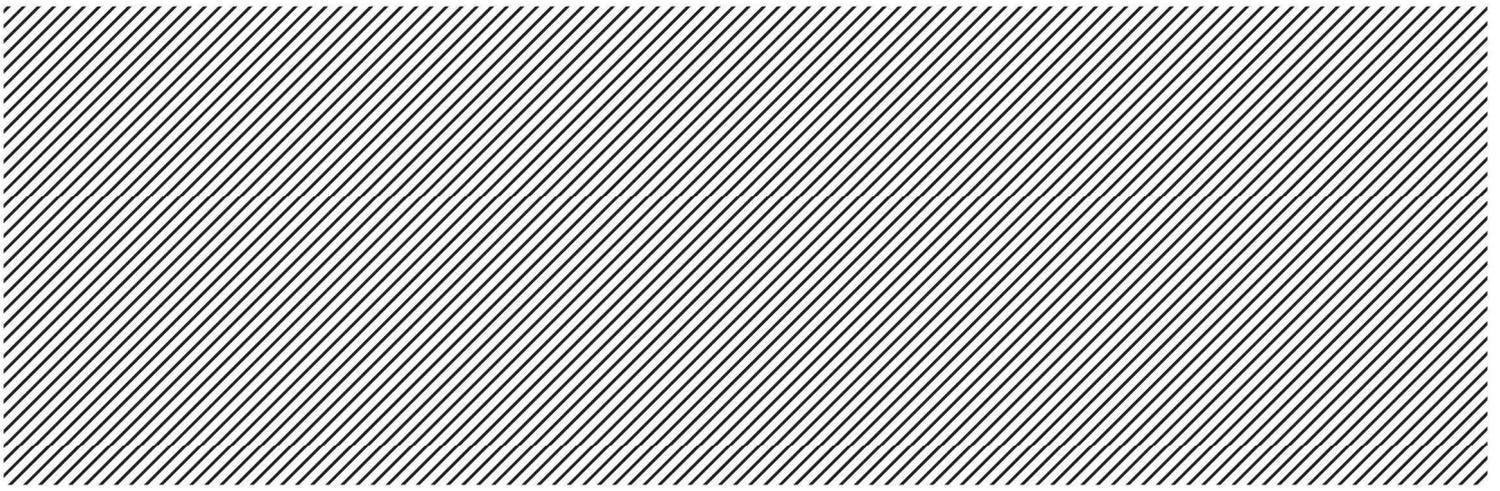
7 Wie viele Personen sind im betroffenen Betrieb angestellt?

- 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
Binnigerstrasse 6, Postfach, 4001 Basel
www.statistik.bs.ch

Tel: 061 267 87 10
E-Mail: befragungen@bs.ch



Statistisches Amt des Kantons Basel-Stadt
Binningerstrasse 6, Postfach, 4001 Basel

Telefon: 061 267 87 27
E-Mail: stata@bs.ch

Besuchen Sie uns unter www.statistik.bs.ch und data.bs.ch