

Präsentation der Untersuchungsergebnisse



11.2013 bis 01.2014 – Gallup

08.2014 bis 10.2014 – aforms2web

08.2015 bis 09.2015 – aforms2web

Kurt Waldherr

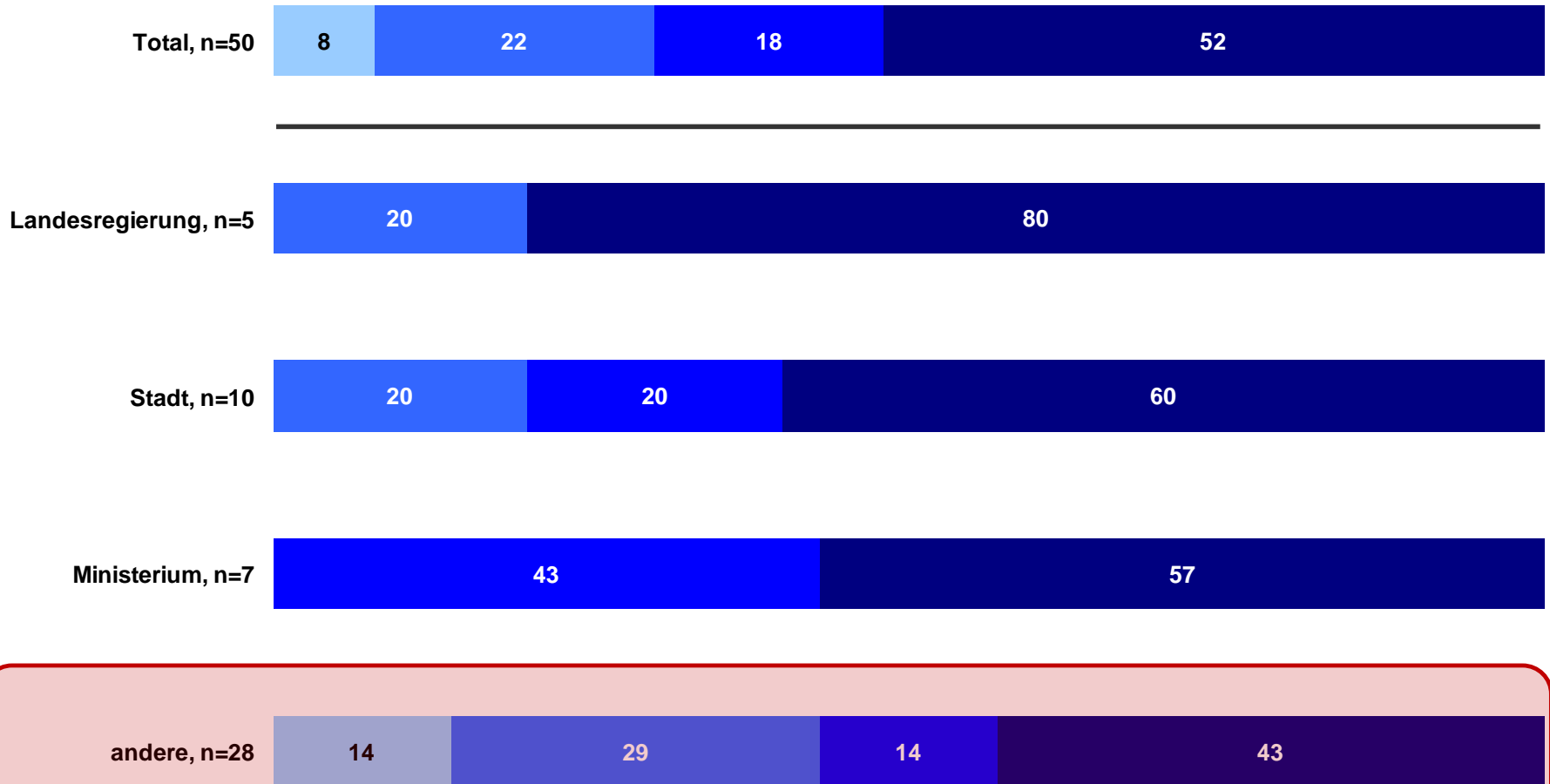
Geschäftsführer aforms2web

Gallup-Umfrage in 2014

Frage 1
Angaben in %

Wie weit ist die Online-Abwicklung Ihrer Dienstleistungen möglich?

■ noch keine Schritte gesetzt ■ in der Planungsphase ■ im Aufbau ■ eine bereits ausgereifte Lösung

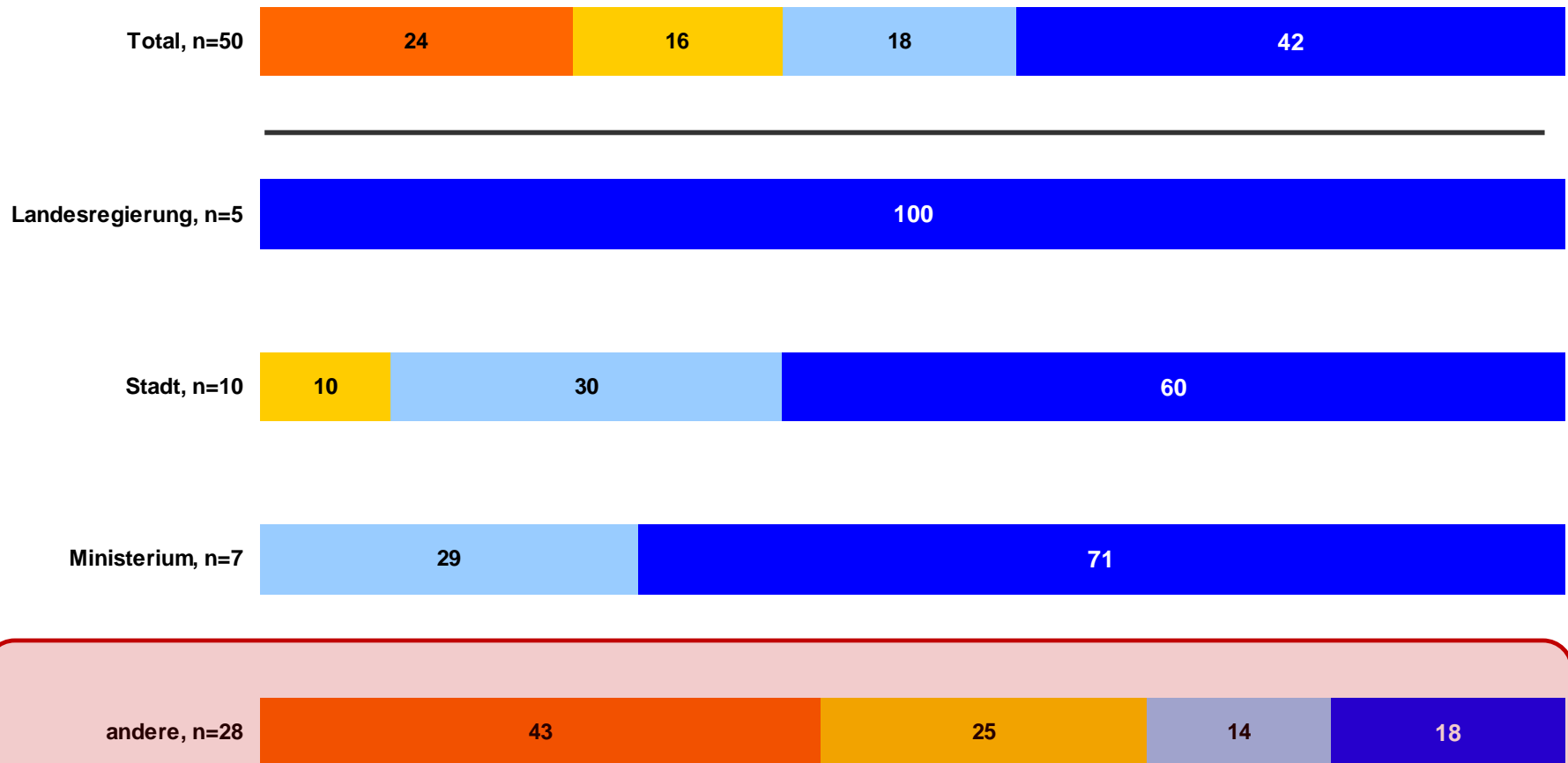


Gallup-Umfrage in 2014

Frage 4d
Angaben in %

Welche Aussage trifft hinsichtlich Online-Dienstleistung auf Ihre Institution zu?

- wir bieten keine Online-Dienstleistungen, aber Informationen auf unserer Website
- wir bieten Formulare zum Download auf unserer Website, ohne Möglichkeit zum Online-Ausfüllen
- wir bieten auf der Website Formulare zum Online-Ausfüllen an, die an uns geschickt werden
- wir bieten auf der Website Formulare zum Online-Ausfüllen, deren Daten unmittelbar in unsere internen Prozesse einfließen



Ausgelagerte und nachgeordnete Dienststellen

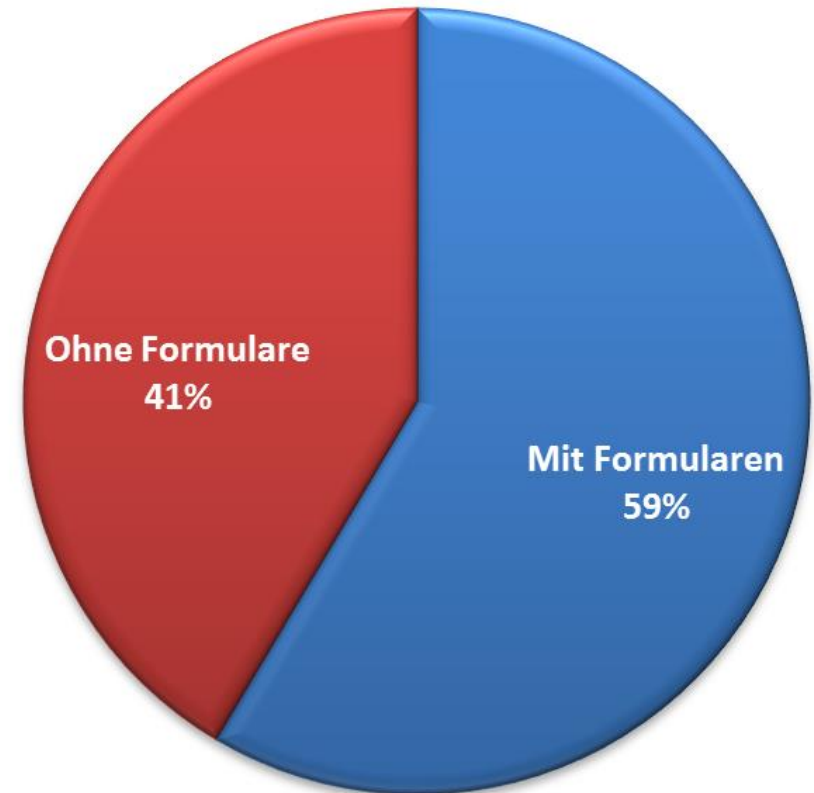
- 82 Organisationen 2014
- 83 Organisationen 2015
- Quantitativ
- Qualitativ

Vorgangsweise

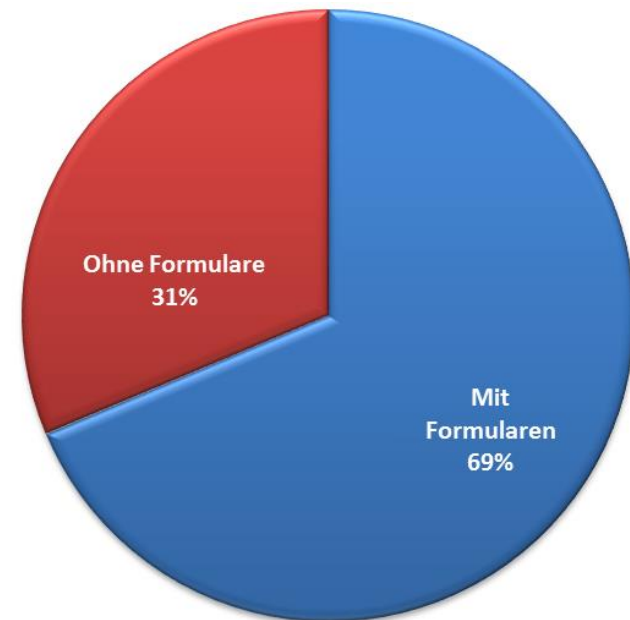
- 20 Minuten Suche + quantitative Erhebung
- 3 Vordrucke + 3 Online-Formulare je Org.
- Kriterienkatalog zur Bewertung (42 Kriterien)

- 82 Organisationen mit 1.087 Formularen
- 34 Organisationen bieten keine Formulare

43% ohne Formulare laut
Gallup-Umfrage



- 83 Organisationen mit 1.028 Formularen
(2014 82 Organisationen mit 1.087 Formularen)
- 26 Organisationen bieten keine Formulare
(2014 34 Organisationen)



Veränderung zu 2014
+ 10% mehr Anbieter
= 8 Organisationen

1.028 Formulare, davon:

- 64% PDF + 26 % Word/Office (2014 68% + 24%)
- 10% Online-Formulare (2014 8%)

Von 83 Organisationen haben: (2014 82)

- 42 PDF (51%) (2014 44%)
- 28 Word/Office (34%) (2014 28%)
- 23 Online-Formulare (28%) (2014 21%)
- 26 keine Formulare (2014 34)

Erhebung aforms2web – qualitativ

Zur Organisation							
Bezeichnung der Organisation		Bundesfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (BTR-GmbH)					
Logo der Organisation							
Allgemeine Beurteilung der Formulare (Unabhängig von der Art/Technologie des Formulars)		Online-Formulare - Styleguide (Version sg-stg_2_1_1_2010-06.24)		3,4	Online 1	Online 2	Online 3
Übersichtlichkeit		19	Wiederkehrende Bausteine (Blöcke) sind immer gleich gestaltet				
URL des Web	Formulartitel ist kurz und aussagekräftig	20	Erläuterungen und Hilfen werden nur auf Abruf bereit gestellt	5,0	5	5	5
Datum der U	Formular ist klar strukturiert	21	Falls Identifikation via Bürgerkarte - die Daten gesperrt	0,0			
Kurzbeschr	Einheitliche Fluchtlinien	22	WCAG-A wird erfüllt	5,0	5	5	5
	Zusammengehörende Felder sind in Blöcken gr	23	Formular verfügt über eine semantische Gliederung	5,0	5	5	5
	Verständlichkeit	24	Formular nur mit Tastatur bedienbar	3,0		1	5
	Kurze und aussagekräftige Sätze	25	Trennung zwischen Inhalt und Layout (HTML/CSS)	1,0	1	1	1
	Aktive Formulierung	26	Formatierung erfolgt nicht mit Tabellen	1,0	1	1	1
	Umgangssprachliche Formulierungen	27	Formulare funktionieren auch bei deaktiviertem JavaScript	2,3	1	1	5
	Geschlechtergerechte Formulierungen	28	Formular besteht aus validem HTML/XHTML	5,0	5	5	5
	Blöcke enthalten eine kurze aussagekräftige Üb	Formularkopf (Startseite) entspricht dem Styleguide		3,2			
	Leittexte sind einheitlich (bei mehreren Formular	29	Empfänger	5,0	5	5	5
	Leittexte sind kurz	30	E-Government Schriftzug (Logo)	5,0	5	5	5
	Leittexte enthalten keine Abkürzungen	31	Formulartitel	1,0	1	1	1
Mengen	Leittexte enthalten optionale Pflichtfeldkennzeich	32	Kurzbeschreibung	2,3	5	1	1
1	Anzahl Fo	33	Bedienungshinweise	5,0	5	5	5
2	Anzahl PD	34	Fehlerauszeichnung	1,0	1	1	1
4	Anzahl W	Formularfuß (Startseite) entspricht dem Styleguide		5,0			
5	Anzahl Or	VORDRUCKE					
	Links au	PDF, Word, Excel, RTF, etc - ÖNORM A1021					
	PDF, W	35	Die Steuerungsleiste entspricht dem Styleguide	5,0	5	5	5
	https://www	36	Formularkopf samt Anschriftenfeld gemäß ÖNORM	5,0	5	5	5
	https://www	37	Formular enthält Fußzeile gemäß ÖNORM	4,7			
	Vordr	38	Formular enthält Kontroll- und Abschlusseite	4,3	3	5	5
	HTML-f	39	Kontrollseite entspricht dem Styleguide	5,0	5		
	https://www.rtr.at/de/rr/informationservice	40	Abschlusseite entspricht dem Styleguide	0,0			
	https://www.rtr.at/de/tk/mwd_beschwerde	Formularblöcke und Felder		1,7			
		41	Aufbau und Platzierung der Elemente entsprechen der Vorgabe	1,7	1	3	1
		42	Darstellung von Fehlerhinweisen und Info "!" --"-----	2,3	3	3	1
			Leittexte enthalten optionale Strukturangaben	1,0	1		1

Erhebung aforms2web – Allgemein

Allgemeine Beurteilung der Formulare		2014	2015
(Unabhängig von der Art/Technologie des Formulars)		2,4	2,3
	Übersichtlichkeit	2,3	2,2
1	Formulartitel ist kurz und aussagekräftig	1,8	1,7
2	Formular ist klar strukturiert	1,8	1,6
3	Einheitliche Fluchtlinien	2,9	3,0
4	Zusammengehörende Felder sind in Blöcken gruppiert	2,8	2,6
	Verständlichkeit	2,4	2,3
5	Kurze und aussagekräftige Sätze	1,9	1,6
6	Aktive Formulierung	2,1	2,0
7	Umgangssprachliche Formulierungen	1,9	1,4
8	Geschlechtergerechte Formulierungen	2,8	2,8
9	Blöcke enthalten eine kurze aussagekräftige Überschrift	2,4	2,3
10	Leittexte sind einheitlich (bei mehreren Formularen)	3,1	3,2
11	Leittexte sind kurz	1,9	1,6
12	Leittexte enthalten keine Abkürzungen	1,7	1,4
13	Leittexte enthalten optionale Pflichtfeldkennzeichnungen (*)	4,1	4,0

ÖNORM A1021

„Formulare

Grundsätze für die formale und inhaltliche Gestaltung“

VORDRUCKE		2014	2015
PDF, Word, Excel, RTF, etc - ÖNORM A1021		3,9	4,0
14	Schriften entsprechen (im Verhältnis zueinander) ÖNORM	2,8	2,6
15	Formularkopf samt Anschriftenfeld gemäß ÖNORM	4,0	4,1
16	Formular enthält Fußzeile gemäß ÖNORM	4,1	4,3
17	Formular enthält Ausfüllhinweis gemäß ÖNORM	4,4	4,6
18	Blockdarstellung entspricht ÖNORM	4,1	4,3

Erhebung aforms2web – Online

Online-Formulare - Styleguide (Version sg-stg_2_1_1_2010-06.24)		2014	2015
		2,8	2,9
	Formularkopf (Startseite) entspricht dem Styleguide	3,0	2,9
29	Empfänger	3,3	3,4
30	E-Government Schriftzug (Logo)	4,1	4,4
31	Formulartitel	1,6	1,2
32	Kurzbeschreibung	2,5	2,5
33	Bedienungshinweise	3,4	3,5
34	Fehlerauszeichnung	2,9	2,5
	Formularfuß (Startseite) entspricht dem Styleguide	3,9	4,1
35	Die Steuerungsleiste entspricht dem Styleguide	3,7	3,9
36	Formularkennung entspricht dem Styleguide	4,1	4,3
	Formularabschluss	3,3	3,6
37	Formular enthält Kontroll- und Abschlusseite	3,7	4,0
38	Kontrollseite entspricht dem Styleguide	3,0	3,2
39	Abschlusseite entspricht dem Styleguide	3,3	3,5
	Formularblöcke und Felder	2,8	2,6
40	Aufbau und Platzierung der Elemente entsprechen der	2,3	2,3
41	Darstellung von Fehlerhinweisen und Info "i" --"----	3,6	3,3
42	Leittexte enthalten optionale Strukturangaben	2,4	2,2

- Mehr Organisationen bieten Formulare (8)
- 31% d. Organisationen bieten keine Formulare (2014 41%)
- Etwas weniger PDF, etwas mehr Word/Online
- Qualitativ keine wesentlichen Veränderungen

- Großer Überhang von PDF und Office-Formularen (wie 2014)
- Übersichtlichkeit der Formulare akzeptabel
- Verständlichkeit der Formulare akzeptabel
- ÖNORM A1021 ist unbekannt
- Styleguide wird kaum berücksichtigt
- Standards werden häufig ignoriert
 - nicht valides HTML
 - keine Barrierefreiheit (WCAG-A)

5 von 23 Organisationen (mit Online-Formularen)
bieten barrierefreie Formulare (2014 4 von 17)

E-Government-Gesetz §1 – Barrierefreiheit

Behindertengleichstellungsgesetz –
Diskriminierung

- Es gäbe großes Verbesserungspotential
- zum Nutzen der Kunden
 - zum Nutzen der Verwaltung
 - und um gesetzliche Vorgaben zu erfüllen

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!**



**Mag. Kurt Waldherr MSc.
Geschäftsführer aforms2web**