

ZeGo – Zufriedenheit im eGovernment 2011

Messung der Zufriedenheit mit den 26 Kantonsportalen der Schweiz

August 2011

Silvia Heinz
Klaus Opwis

Institut für Psychologie
Universität Basel
Missionsstrasse 62a
CH-4055 Basel

www.zego-study.ch



Inhaltsverzeichnis

| | |
|---------------------------------------|----|
| Zusammenfassung | 3 |
| Über ZeGo | 3 |
| Der Fragebogen | 4 |
| Durchführung der Umfrage | 5 |
| Demografie und Portalverwendung | 6 |
| Häufigste Verwendungsgründe | 11 |
| Zufriedenheit | 12 |
| Problembereiche | 15 |
| Suchmaschine und Navigation | 19 |
| Glaubwürdigkeit | 21 |
| Danksagung | 22 |
| Anhang | 22 |

Zusammenfassung

Dieser Bericht dokumentiert die Resultate von «ZeGo», einer Online-Umfrage welche auf den Internet-Portalen aller 26 Schweizer Kantone von April bis Juli 2011 durchgeführt wurde.

Hauptziele waren die Messung der Zufriedenheit der BenutzerInnen mit den Portalen und die Sammlung von Rückmeldungen zu Problembereichen, um diese in zukünftige Entwicklungen einfließen lassen zu können. Eine vergleichbare Umfrage wurde erstmals im Jahre 2006 durchgeführt und im Jahre 2008 wiederholt.

Insgesamt wurden 10316 gültige Rückmeldungen registriert. Dies entspricht im Vergleich zu 2008 einer Zunahme von nahezu 60%. Wie auch schon in den Vorjahren variierten dabei die Teilnehmerzahlen zwischen den Kantonen stark: Die höchste Teilnehmerzahl wurde im Kanton Tessin gemessen (1963), die niedrigste im Kanton Obwalden (33).

Die TeilnehmerInnen zeigen insgesamt hohe Zufriedenheitswerte: Auf einer 5-er Skala ist der durchschnittliche Wert über alle Kantone hinweg 3.9. Dies entspricht im Vergleich zu 2008 einer Zunahme um 0.1 Skaleneinheiten. Den höchsten Wert erreicht Appenzell Innerrhoden (4.4), gefolgt von Baselland, Schaffhausen, Uri und St. Gallen (alle 4.1). Im Vergleich zu 2008 konnten 21 Kantone eine höhere Zufriedenheit erreichen. Die Kantone Wallis, Aargau, Glarus und Bern (je +0.3), sowie Appenzell Innerrhoden, Jura, Thurgau und das Tessin (je

+0.2) erzielten dabei den grössten Zufriedenheitszuwachs. Drei Kantone (BL, ZH, NE) schneiden praktisch unverändert ab und bei zwei Kantonen (FR, OW) ist eine leicht geringere Zufriedenheit (-0.1 und -0.2) festzustellen.

Insgesamt geben 53% aller TeilnehmerInnen an, während der Interaktion mit den Kantonsportalen auf Probleme gestossen zu sein. Der grösste Teil der Probleme (58%) hat wie schon in früheren Jahren mit der Informationssuche zu tun (2006: 80%; 2008: 77%): Die Suchmaschinen und Navigationen werden trotz ständiger Verbesserungen immer noch als verbesserungsfähig eingeschätzt. Zwar stellen die Kantone die gesuchten Informationen zur Verfügung, doch der rasche und einfache Zugriff auf diese Informationen weist weiterhin einige Hürden auf. In allen Kantonen zeigen Personen, welche auf Probleme gestossen sind, auch weniger hohe Zufriedenheitswerte als Personen, deren Besuch auf der Website problemlos verlief.

Die Glaubwürdigkeit der zur Verfügung gestellten Informationen wird mit einem mittleren Wert von 4.5 (2008: 4.4) generell als sehr hoch eingeschätzt. Personen welche die Portale aus geschäftlichen Gründen besuchen, zeigen meist weniger hohe Zufriedenheitswerte mit den Informationen und Dienstleistungen der Kantone und dies, obwohl sie die Seiten viel häufiger verwenden. Sie geben auch häufiger an, auf Interaktionsproblemen gestossen zu sein.

Vorbemerkung: Über ZeGo

Dieser Bericht enthält die konsolidierten Befunde der im Rahmen des Forschungsprojekts «ZeGo» (Zufriedenheit im eGovernment in der Schweiz) in 2011 durchgeführten Umfrage. ZeGo ist ein Forschungsprojekt, das 2006 von Dr. Javier A. Bargas-Avila am Institut für Psychologie der Universität Basel initiiert wurde und im 2011 erstmals von Silvia Heinz betreut wird.

ZeGo verfolgt das Ziel, die Zufriedenheit der EinwohnerInnen mit ihrem jeweiligen Kantonsportal in mehrjährigen Intervallen zu erfassen. Nach 2006 und 2008 ist dies die dritte Umfrage mit dem ZeGo Fragebogen. Die

Zufriedenheit wird mittels einer elektronischen Umfrage erfasst, welche auf den Startseiten der Kantonsportale verlinkt wurde. Die Umfrage wurde von April bis Juni 2011 durchgeführt. Es resultiert eine nationale Bewertungs- und Vergleichsstudie, die den Kantonen Anhaltspunkte für eine wissenschaftlich fundierte Weiterentwicklung ihrer Portale liefert. Der Bericht zu ZeGo wird kostenlos im Internet zur Verfügung gestellt. Um die Vergleichbarkeit zu gewährleisten und zu erleichtern, orientieren sich der Aufbau und die Struktur dieses Berichts an den Berichten der Jahre 2006 und 2008.

Der Fragebogen

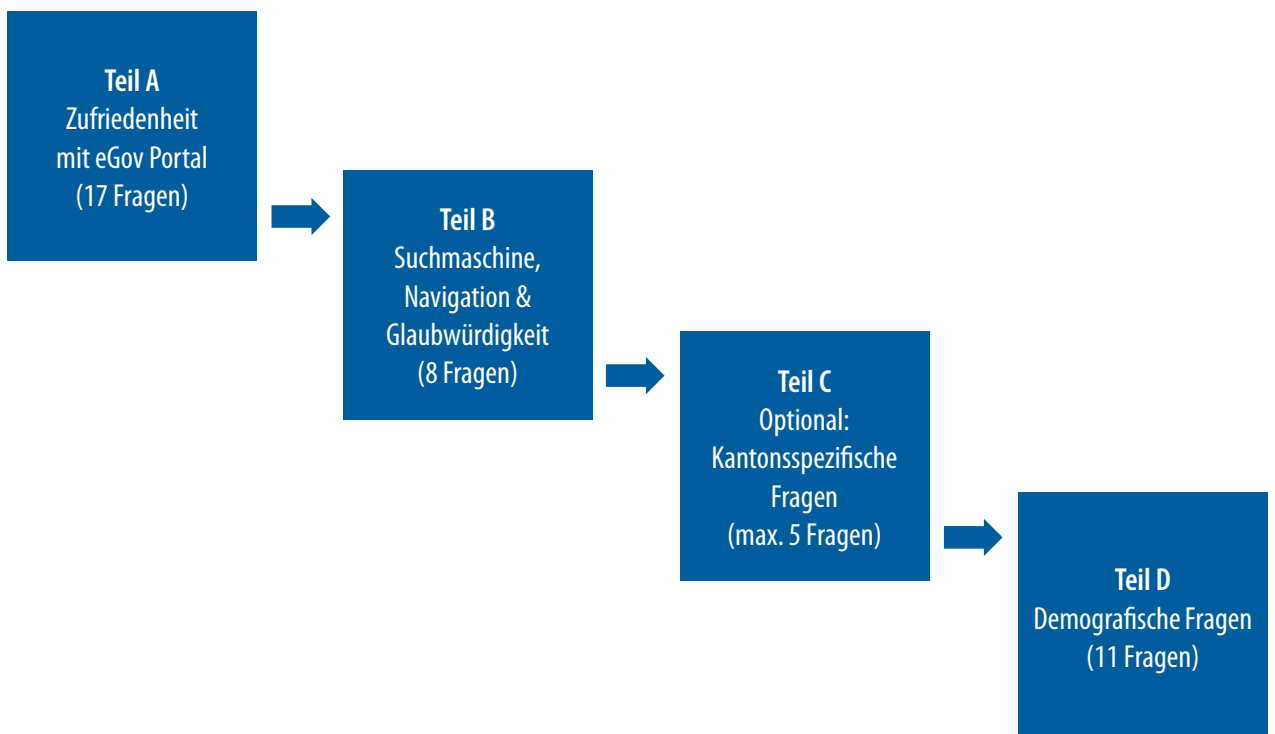
Kernelement von ZeGo ist ein Fragebogen mit 17 Fragen (Teil A), welcher konzipiert wurde, um die Zufriedenheit mit E-Government Portalen zu messen¹. Aufgrund der Mehrsprachigkeit in der Schweiz wurde der Fragebogen in fünf Sprachen übersetzt: Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch und Rätoromanisch. Die Umfrage kann auf www.zego-study.ch eingesehen werden und Abbildung 1 veranschaulicht den Aufbau der Umfrage.

Hinzu kommen 8 Fragen zur Suchmaschine und/oder Navigation sowie zur Glaubwürdigkeit der Informationen (Teil B). Diese Fragen waren bereits in 2008 Teil des Fragebogens, so dass die detaillierte Bewertung dieser Bereiche auch einen Vergleich mit früheren Auswertungen ermöglicht.

Infolge der föderalistischen Struktur der Schweiz war zu erwarten, dass einige Kantone individuelle Bedürfnisse haben, die über kantonspezifische Fragen abgedeckt werden müssen. Deshalb wurde den Kantonen die Option gegeben, maximal fünf eigene Fragen zu platzieren (Teil C). Die Resultate dieser Fragen sind nicht Teil dieses Berichts.

Die Umfrage endete mit 11 demografischen Fragen (Teil D).

Abbildung 1. Die ZeGo Umfrage enthält 36–41 Fragen



¹ Bargas-Avila, J., Orsini, S., de Vito M. & Opwis, K. (2010). ZeGo: Development and Validation of a Questionnaire to Measure User Satisfaction with e-Government Portals. *Advances in Human Computer Interaction*. Article ID 487163.

Durchführung der Umfrage

Die ZeGo Umfrage wurde von April bis Juni 2011 durchgeführt. Alle 26 Kantone der Schweiz nahmen daran teil. Es war geplant, die Datenerhebung in allen Kantonen während 12 Wochen durchzuführen. Infolge unterschiedlicher Gründe variierte die Umfragedauer aber kantonsabhängig zwischen 11 und 12 Wochen.

Um die Umfrage zu bewerben, schalteten die Kantone Text- und/oder Bannerlinks auf die Startseiten der Portale. Dabei waren den Kantonen die Platzierung, Grösse, Farbe und Art der Werbung freigestellt. ZeGo stellte den Kantonen ein Musterbanner zur Verfügung, welches von vielen Kantonen auch verwendet wurde. Einige Kantone ergriffen weitere Werbemassnahmen wie Newsletterversand und/oder Medienmitteilungen. Zusätzlich wurden die TeilnehmerInnen der letzten Jahre, die Interesse an einer erneuten Teilnahme angegeben hatten, per E-Mail

angeschrieben und zur Teilnahme an ZeGo 2011 eingeladen.

Die Umfrage wurde in allen Kantonen fünfsprachig durchgeführt. Die Kantone hatten die Möglichkeit ihre Standardsprache zu definieren (19 Kantone wählten Deutsch, 6 Französisch und einer Italienisch). Abbildung 2 zeigt die Startseite der Umfrage.

ZeGo wurde auf einem Server der Universität Basel umgesetzt. Die Kantone stellten hierzu ihre Logos zur Verfügung. Drei Kantone beschlossen kantonspezifische Fragen in die Umfrage einzubauen (Teil C).

Es konnte auch dieses Jahr wieder eine einheitliche Verlosung angeboten werden.

Zwischen allen TeilnehmerInnen der ZeGo Umfrage wurden zentral ein iPhone, sowie zehn MP3 Player der Marke Apple iPod Shuffle als Belohnung verlost.



Abbildung 2. Startseite der ZeGo Umfrage auf Deutsch

Demografie und Portalverwendung

Infolge divergierender Populationsgrössen, Technologisierungsstände und Werbemassnahmen zwischen den Kantonen war zu erwarten, dass die Teilnehmerzahl bei ZeGo über die Kantone hinweg stark schwanken würde.

Abbildung 3 zeigt die Anzahl gültiger Rückmeldungen, die mit ZeGo erhoben wurden. TeilnehmerInnen, die keine Fragen beantworteten (üblicherweise Personen die lediglich an der Verlosung teilnehmen wollten) oder alle Fragen mit dem gleichen Wert ausfüllten, wurden für die Analyse ausgeschlossen. Nach dieser Datensäuberung verblieben 10'316 TeilnehmerInnen für die Auswertungen von ZeGo 2011. Dies entspricht einer Steigerung um 57% im Vergleich zur Umfrage von 2008 (ZeGo 2008: 6536 TeilnehmerInnen) beziehungsweise um 177% gegenüber 2006 (3713 TeilnehmerInnen).

Wie schon in ZeGo 2008 haben auch dieses Mal nicht die Kantone mit den grössten Städten am meisten TeilnehmerInnen verzeichnet. Die Kantone Tessin (1963), St. Gallen (1097), Luzern (861), Wallis (799) und Uri (736) registrierten die grösste Teilnehmerzahl.

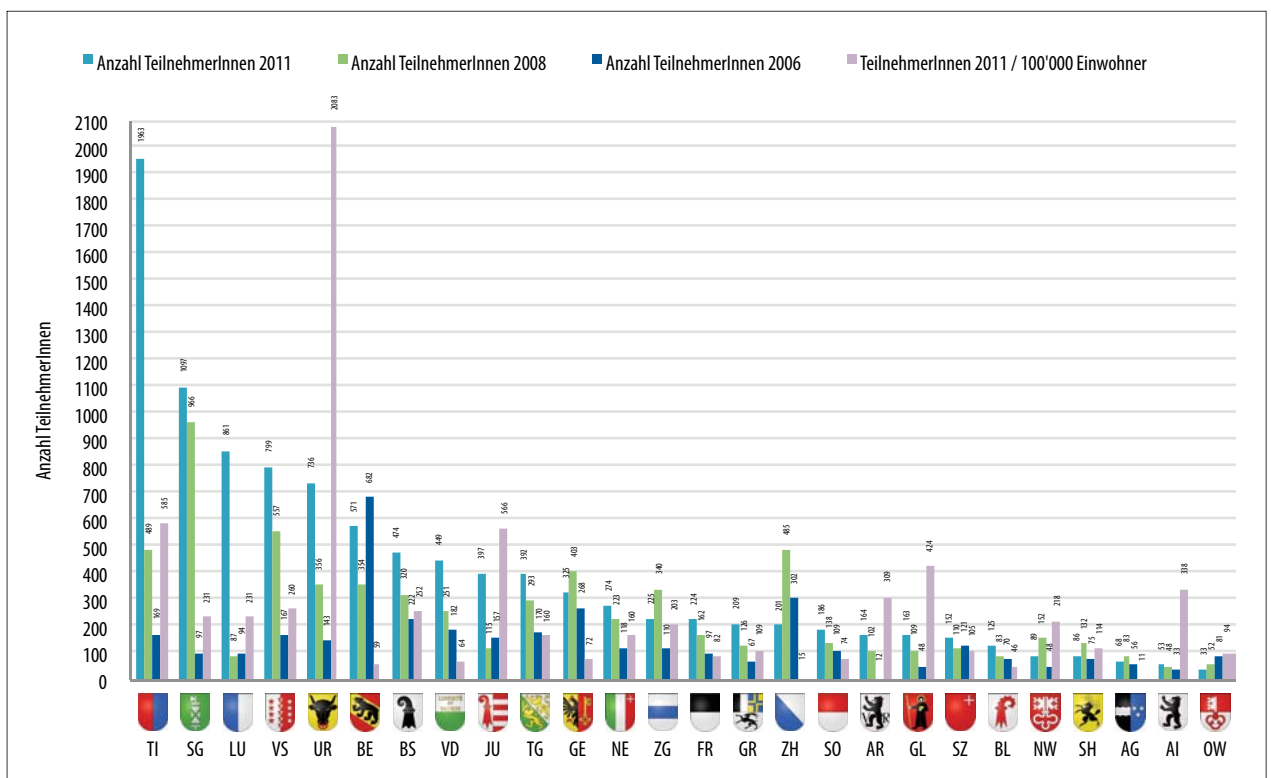
In Anbetracht der Tatsache, dass die absoluten Einwohnerzahlen der Kantone sehr unterschiedlich sind,

wurden die Teilnahmequoten pro 100'000 EinwohnerInnen berechnet². Die jeweiligen rechten Balken (violett) verdeutlichen, dass Kantone mit wenig BürgerInnen oft trotzdem eine gute Quote erreicht haben: Hier belegen die Kantone Uri (2082), Tessin (584) und Jura (566) die ersten drei Ränge. Um mit bescheidenen Kriterien eine repräsentative Stichprobe zu erreichen³, benötigen die Kantone eine minimale Teilnahmequote von 195. Mehr als die Hälfte der Kantone haben dieses Kriterium erreicht (16 von 26 Kantonen).

In ZeGo 2011 waren 36% der TeilnehmerInnen Frauen und 64% Männer (2008: 36% Frauen und 64% Männer; 2006: 30% Frauen, 70% Männer). Damit sind Männer weiterhin etwas übervertreten⁴ im Vergleich zu der Verteilung in der Schweizer Bevölkerung.

Die Altersverteilung war auch in diesem Jahr in allen Kantonen relativ ähnlich (siehe Abbildung 4). Insgesamt lag das Durchschnittsalter bei 40 Jahren, mit einer Standardabweichung von 13 Jahren, und fällt damit ähnlich aus wie schon in 2006 und in 2008. Im Vergleich zu 2008 war die Altersgruppe 64+ in diesem Jahr tendenziell weniger häufig vertreten (vgl. dazu ZeGo Bericht 2008).

Abbildung 3.
Anzahl TeilnehmerInnen für ZeGo 2011, 2008 und 2006



² Grundlage für die Einwohnerzahl: Bundesamt für Statistik, 2009

³ Konfidenzlevel: 95% und Konfidenzintervall 7

⁴ Bundesamt für Statistik, 2010: 47% der Internetnutzer sind Frauen, 53% Männer

Abbildung 4.
Altersverteilung
in ZeGo 2011

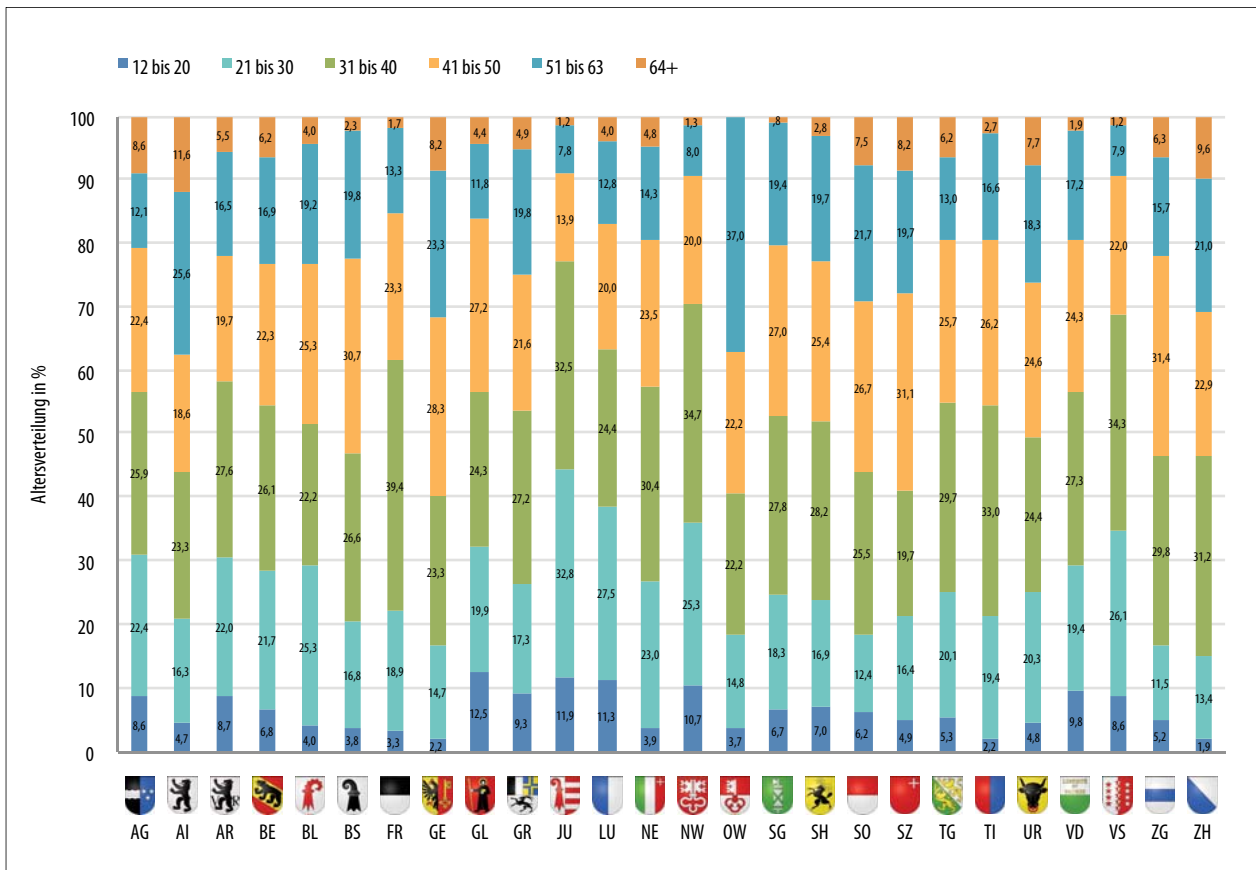


Abbildung 5.
Sprachverteilung
der Schweiz und
von ZeGo 2011

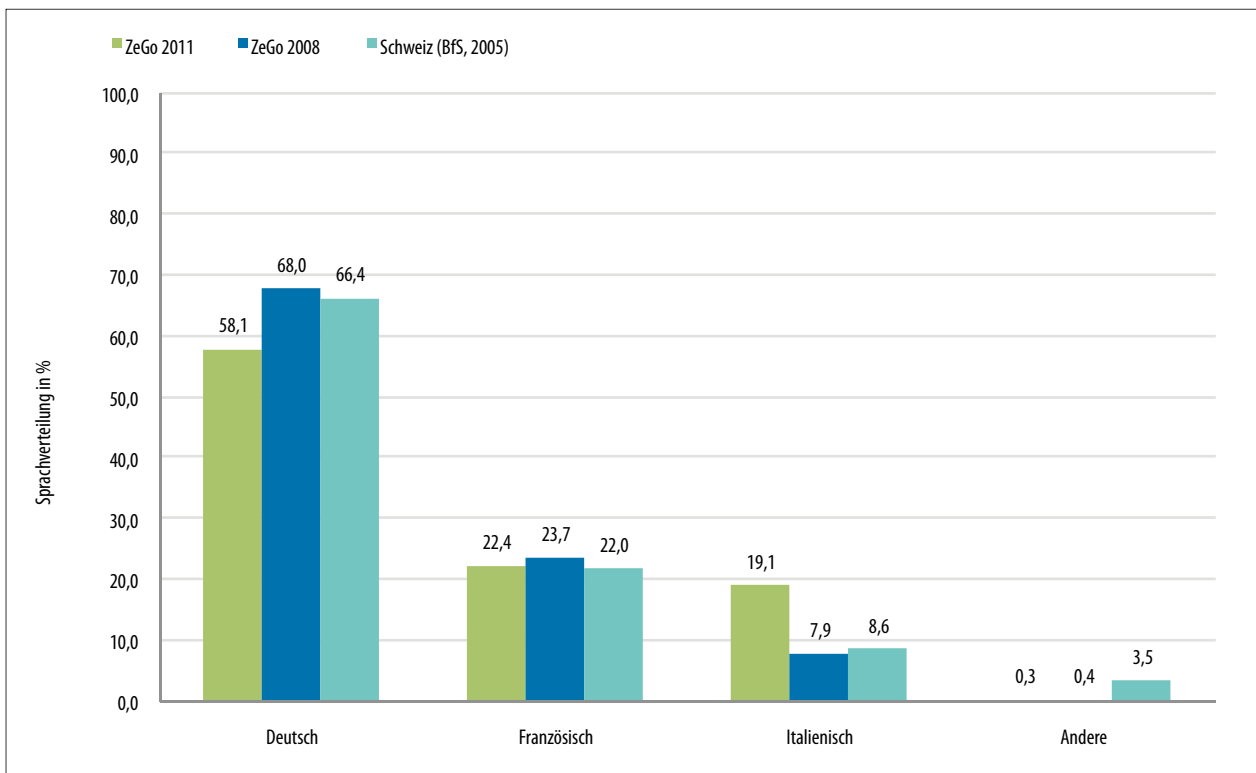


Abbildung 5 zeigt die Sprachverteilung von ZeGo 2011 im Vergleich zu Erhebung von 2008 sowie zur Bevölkerung der Schweiz (Zahlen 2005). Die Sprachverteilung der Schweiz wurde insgesamt erneut gut abgebildet. Bei der diesjährigen Durchführung konnte eine starke Zunahme der TeilnehmerInnen mit italienischer Sprache verzeichnet werden. Ein wichtiger Grund dafür ist sicherlich, dass während der Laufzeit der Umfrage im Kanton Tessin die Resultate der kantonalen Wahlen auf dem Kantonsportal publiziert wurden.

Basierend auf den Daten von 2006 wurden zwei grundlegende Benutzerprofile erstellt: kantonsangestellte Personen und nicht kantonsangestellte Personen. Der Anteil der TeilnehmerInnen, welche beim Kanton beschäftigt sind, schwankt über die Kantone hinweg stark von einem Minimum von 14% bis zu 74% im Maximum (2008: 10% im Minimum, 66% im Maximum). Abbildung 6 veranschaulicht die genaue Verteilung pro Kanton.

Es hat sich bewährt, die weiteren Berechnungen mit der Unterscheidung hinsichtlich des Nutzungsgrund für den Portalbesuch (privat oder geschäftlich) zu machen, da dies eine wichtige Einflussgrösse darstellt. Abbildung 7 zeigt einen zusammenfassenden Überblick über den Nutzungsgrund zum Zeitpunkt der Umfrage. In den Kantonen Tessin, Appenzell Ausserrhoden, Jura, Appenzell Innerrhoden und Aargau haben rund 60% der TeilnehmerInnen das Kantonsportal zum Zeitpunkt der Umfrage aus privaten Gründen aufgerufen. In den Kan-

tonen St.Gallen und Nidwalden waren es dagegen nur rund 20% der BenutzerInnen, die das kantonale Webportal aus privaten Gründen aufgerufen haben.

Ein erster – sehr deutlicher – Unterschied zwischen privaten und geschäftlichen Nutzern wird in der Nutzungshäufigkeit der Kantonsportale deutlich (siehe Abbildung 8). Wie schon im Jahre 2008 zeigt sich eine Tendenz, dass Personen, die das Portal aus einem geschäftlichen Grund nutzen, die Webseite sehr viel häufiger besuchen. Diese Beobachtung aus dem Jahre 2008 konnte auch mit den Daten aus 2011 für alle Kantone bestätigt werden. Die Unterschiede, welche bei der letzten Umfrage bereits ausgeprägt waren, haben sich noch mehr verdeutlicht. Das heisst, diejenigen TeilnehmerInnen, die Kantonsportale aus geschäftlichen Gründen besuchen, besuchen die Portale mit zunehmender Tendenz häufiger und kennen sie somit auch besser.

Diese höhere Besuchsfrequenz der Gruppe «Geschäftlich» lässt sich nicht dadurch erklären, dass diese TeilnehmerInnen häufiger im Internet sind. In Abbildung 9 ist zu sehen, dass die Gruppe «Geschäftlich» insgesamt deutlich weniger Zeit im Internet verbringt als die Gruppe «Privat». Wie schon 2008 festgestellt, dürfte die Ursache für die höhere Besuchsfrequenz der geschäftlichen BenutzerInnen damit erklärt werden, dass diese TeilnehmerInnen mehr resp. spezifischere Informationen vom Kanton brauchen als private BenutzerInnen.

Abbildung 10 zeigt die berufliche Situation der StudienteilnehmerInnen.

Abbildung 6.
Anteil kantonsangestellter TeilnehmerInnen in ZeGo 2011

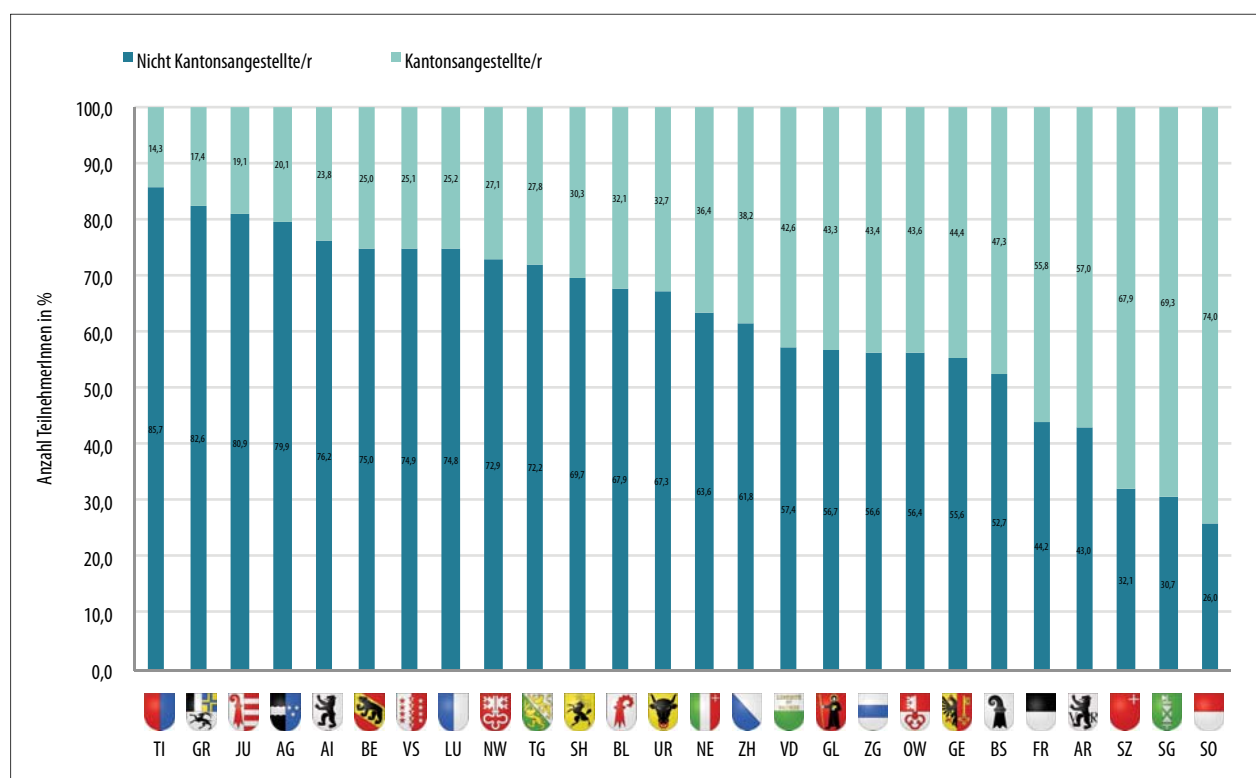


Abbildung 7.
Nutzungsgrund
der Teilneh-
merInnen in
ZeGo 2011

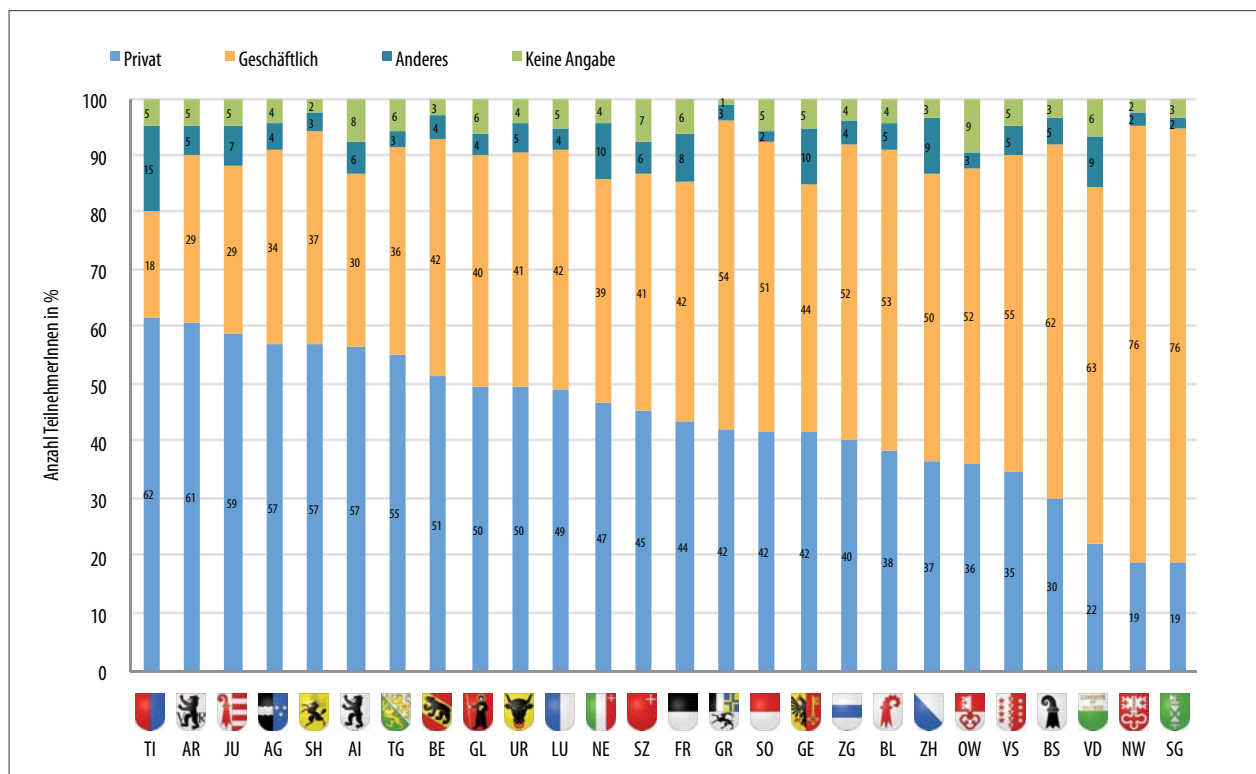


Abbildung 8.
Durchschnittliche
Nutzungshäufig-
keit der Kan-
tonsportale 2011

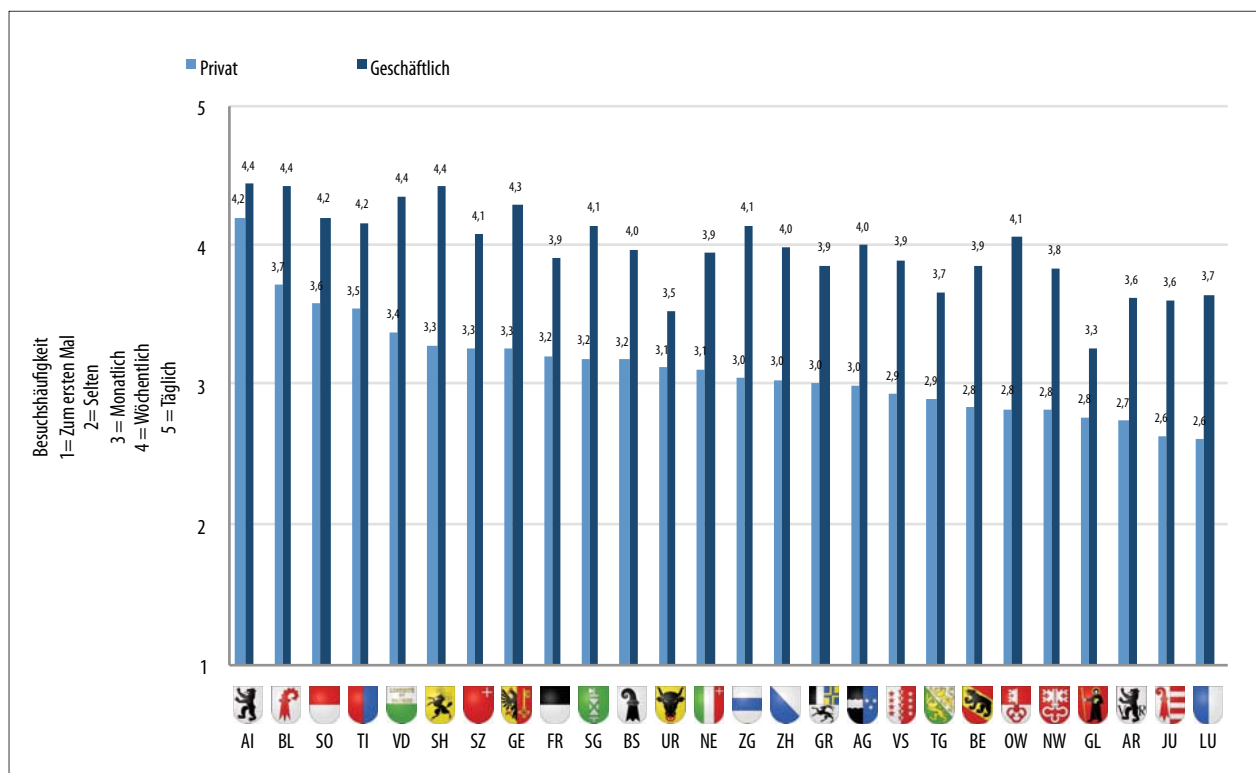


Abbildung 9.
Durchschnittliche
Anzahl Stunden
im Internet pro
Woche 2011

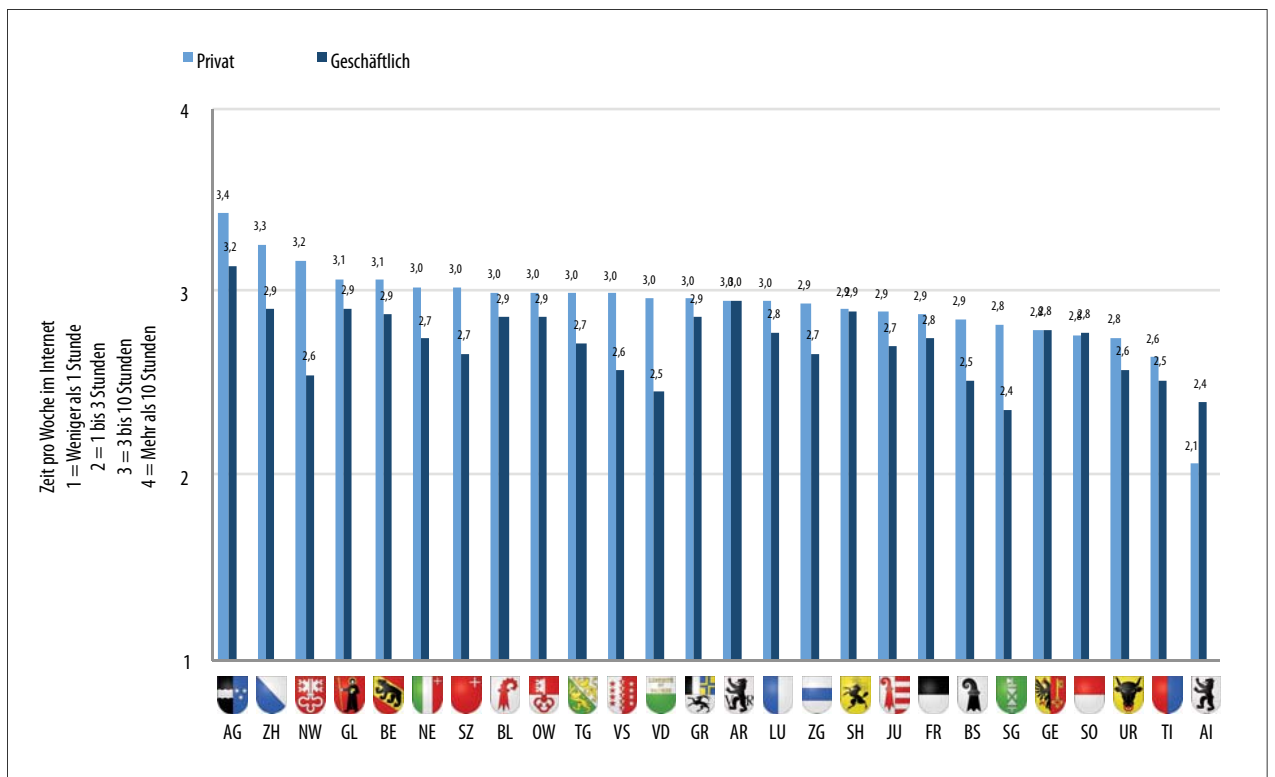
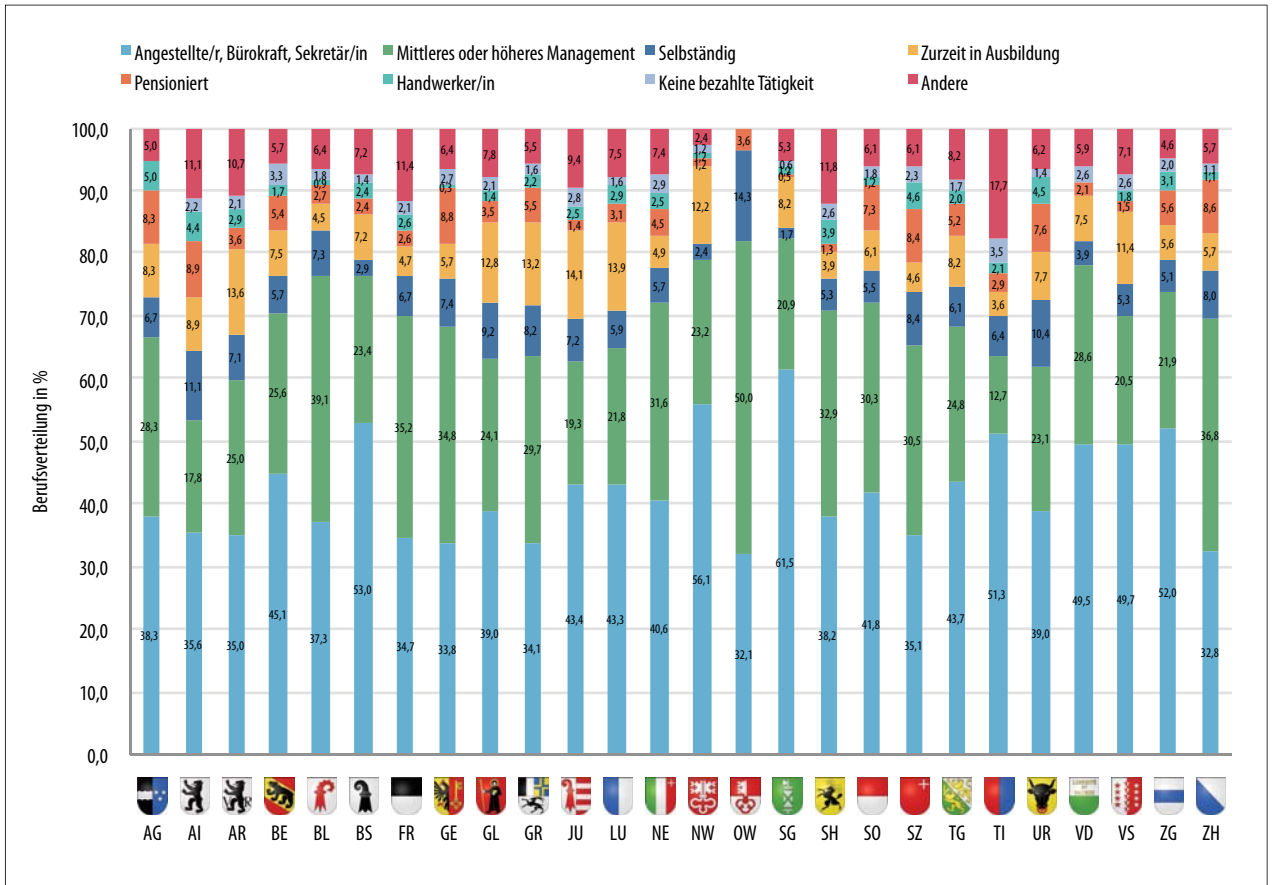


Abbildung 10.
Berufliche
Situation der
TeilnehmerInnen
von ZeGo 2011



Häufigste Verwendungsgründe

Kantonsportale sind komplexe Gebilde mit einer Vielzahl von Informationen und Dienstleistungen unterschiedlicher Ämter und staatspolitischer Organe. Die BesucherInnen der Portale verfolgen die unterschiedlichsten Ziele. Diese Ziele bestimmen massgeblich Inhalt und den Verlauf der Interaktion mit der Webseite. Aus diesem Grund ist es für die Portalverantwortlichen wichtig, etwas über die Ziele ihrer BesucherInnen zu erfahren.

Die Verwendungsgründe wurden auch in ZeGo 2011 erhoben und ausgewertet. Dabei wurden in diesem Jahr erstmals keine offenen Fragen gestellt, sondern vorgegebene Antwortkategorien präsentiert, mit der Möglichkeit von

Mehrfachantworten. Diese basieren auf den Angaben der beiden früheren Umfragen. Diese Veränderung des Antwortmodus (freies Textfeld vs. Mehrfachauswahl) hat dazu geführt, dass ein grösserer Anteil der TeilnehmerInnen den Grund für ihren aktuellen Besuch auf dem Kantonsportal angeben. Insgesamt gaben 10'305 Personen an, wofür sie auf das Portal gekommen waren (2008: 6211 Personen). Dies entspricht einer sehr hohen Rate von über 95% aller StudienteilnehmerInnen. Abbildung 11 zeigt die Anzahl Nennungen. Die Anzahl der auswertbaren Rückmeldungen (25'410) zeigt, dass die Mehrheit der TeilnehmerInnen mehr als einen Verwendungszweck angaben.

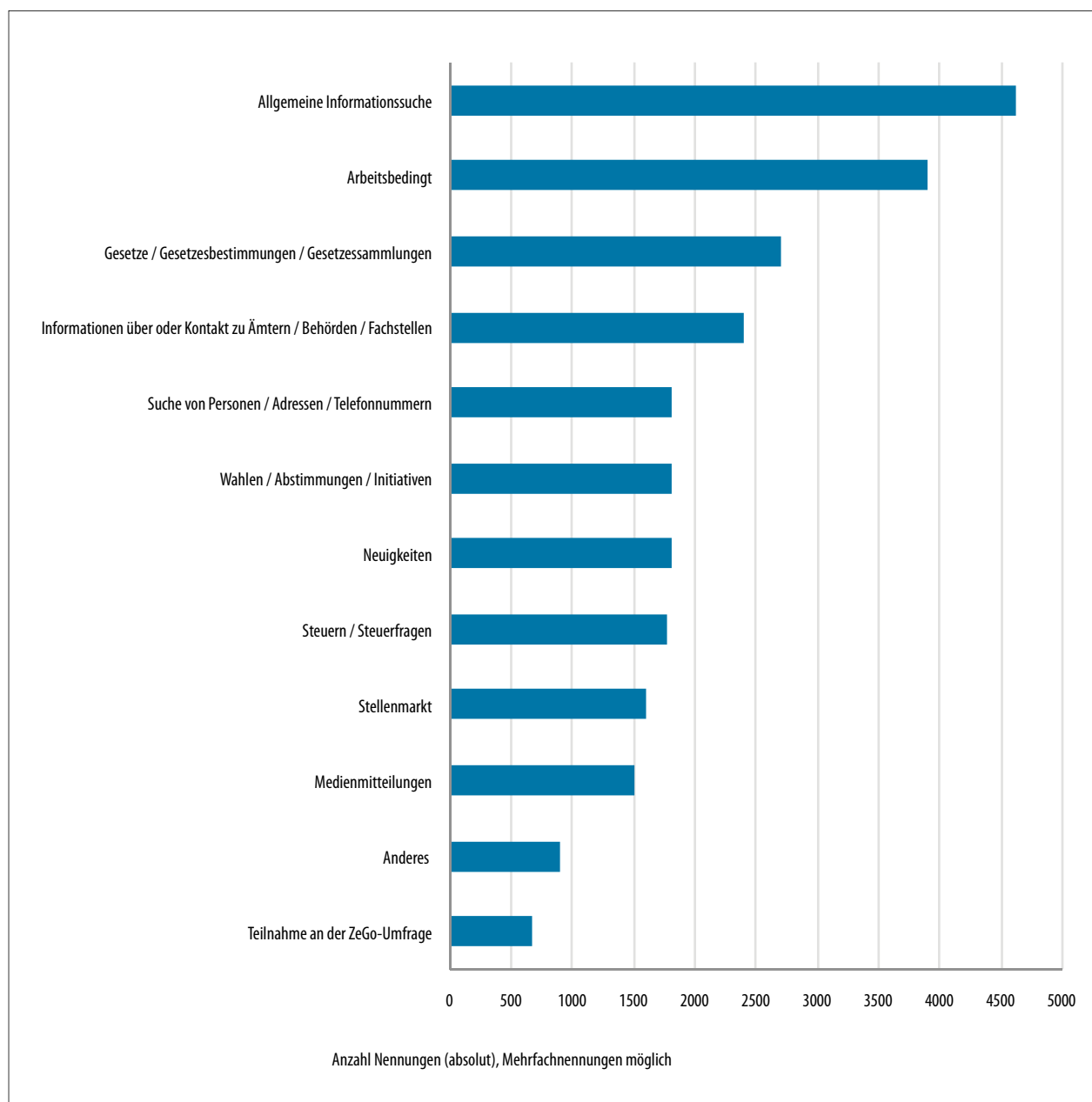


Abbildung 11. Häufigste Verwendungsgründe der Portale (Mehrfachnennungen waren möglich, Werte über alle Kantone)

Zufriedenheit

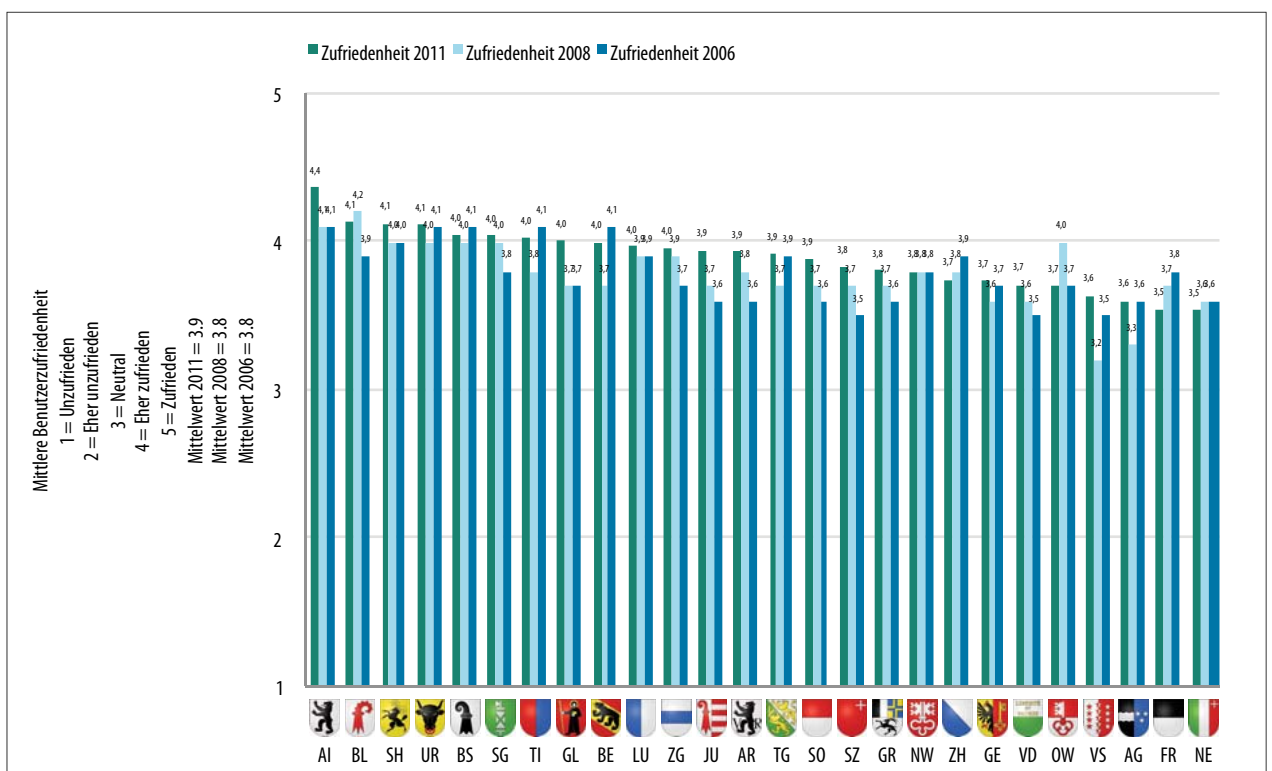
Dieses Kapitel enthält ein zentrales Ergebnis der ZeGo Studie: Die mittlere Zufriedenheit der TeilnehmerInnen mit ihren jeweiligen Kantonsportalen. Die gemittelte Zufriedenheit wurde als Durchschnittswert der Beantwortung vom 10 Fragen berechnet (Seiten 3–10 und 12–13, siehe Tabellen 1 und 2). Niedrige Werte bedeuten eine niedrige, und hohe eine hohe Zufriedenheit. Da ZeGo zum dritten Mal durchgeführt wurde, werden – wo es sinnvoll ist – auch die Werte von ZeGo 2006 und 2008 integriert um die zeitliche Entwicklung abzubilden.

Abbildung 12 zeigt die gemittelten Zufriedenheitswerte für jeden Kanton über alle TeilnehmerInnen, wobei hier noch nicht bezüglich des Nutzungszwecks (privat vs. geschäftlich) unterschieden wurde. Die durchschnittliche Zufriedenheit über alle Schweizer Kantone hat seit 2008 leicht zugenommen und beträgt heute im Schnitt 3.9. Im 2006 und 2008 lagen die Werte um 0.1 Skalenpunkte tiefer bei 3.8. Die kantonalen Werte variieren zwischen 3.5 und 4.4. Die Rangfolge der Kantone

hat sich gegenüber 2008 nur gering verändert. An der Spitze haben die Kantone Appenzell Innerrhoden (4.4) und Baselland (4.1) die Plätze getauscht. Es folgen die Kantone Schaffhausen, Uri und St.Gallen mit einem Wert von je 4.1. Unterdurchschnittliche Werte zeigen sich bei den Kantonen Aargau, Wallis (je 3.6) sowie Fribourg und Neuenburg (je 3.5). Die stärksten Verbesserungen in der Zufriedenheit konnten die Kantone Wallis, Aargau und Glarus (je +0.4) verzeichnen. Auf der anderen Seite zeigen sich die BenutzerInnen des Kantons Fribourg und die BenutzerInnen des Kantons Obwalden weniger zufrieden (Reduktion der Zufriedenheit um 0.1 resp. 0.2 Skalenpunkte).

Analog zu ZeGo 2008 fällt auf, dass die (teil-)franco-phonon Kantone eher weniger zufriedene BenutzerInnen aufweisen. Eine mögliche Erklärung könnte sein, dass die weniger zufriedenen BenutzerInnen während ihrer Interaktion häufiger auf Probleme stossen. Aus früheren Umfragen ist bekannt, dass dies in der Regel auch zu tief-

Abbildung 12. Mittlere Zufriedenheit der TeilnehmerInnen (Werte für 2011, 2008 und 2006)



eren Zufriedenheitswerten führt. Wir werden auf diesen möglichen Zusammenhang bei der Analyse der Rückmeldungen zu erlebten Problemen und Schwierigkeiten zurückkommen.

Das Portal eines Kantons besteht aus tausenden von Seiten und hunderten von Dienstleistungen verschiedener Departemente und Ämter. Häufig weisen die unterschiedlichen Anbieter innerhalb des Portals auch stark variierende Navigationsdesigns, Strukturen, Funktionalitäten und Sprachen aus. Die mit ZeGo erhobenen Daten lassen deshalb keine Kausalitätsaussagen zu: Die genauen Ursachen für eine hohe oder niedrige Zufriedenheit müssen mit weiteren Studien im Detail ermittelt werden.

Die Analyse nach Nutzungsgrund zeigt ein interessantes Bild: BenutzerInnen, welche aus geschäftlichen Gründen das Portal benutzen – also häufiger auf der Webseite sind – zeigen sich tendenziell weniger zufrieden. Die Stärke der Unterschiede hat sich aber im Vergleich mit 2008 verringert. Nur beim Kanton Aargau (kleine

TeilnehmerInnenzahl) kann ein Unterschied von mehr als 0.2 Skalenpunkten bemerkt werden. Die Kantone Baselland, Zürich, Genf und Appenzell Ausserrhoden weisen noch einen Unterschied von mehr als 0.1 Skalenpunkten auf. Jedoch hat es neu verschiedene Kantone, in welchen die Zufriedenheit der Gruppe «Geschäftlich» höher ausgeprägt ist. Dies sind die Kantone Nidwalden, Neuenburg, Schaffhausen und Obwalden (Abweichung um mind. 0.1 Skalenpunkte). Wie schon erwähnt sollte das Ziel eines Portals sein, die regelmässigen BenutzerInnen zufrieden zu stellen.

Das Konstrukt «Zufriedenheit» besteht aus der Zusammenfassung von 10 Fragen, die auf einer 5er Likert-Skala (1 = trifft gar nicht zu, 5 = trifft vollständig zu) beantwortet wurden. Die einzelnen Fragen enthalten wertvolle Rückmeldungen für die Kantone. Um weitere Analysen und Rückschlüsse zu ermöglichen, werden die Ergebnisse auf der Ebene der einzelnen Fragen in den Tabellen 1 und 2 detailliert dokumentiert.

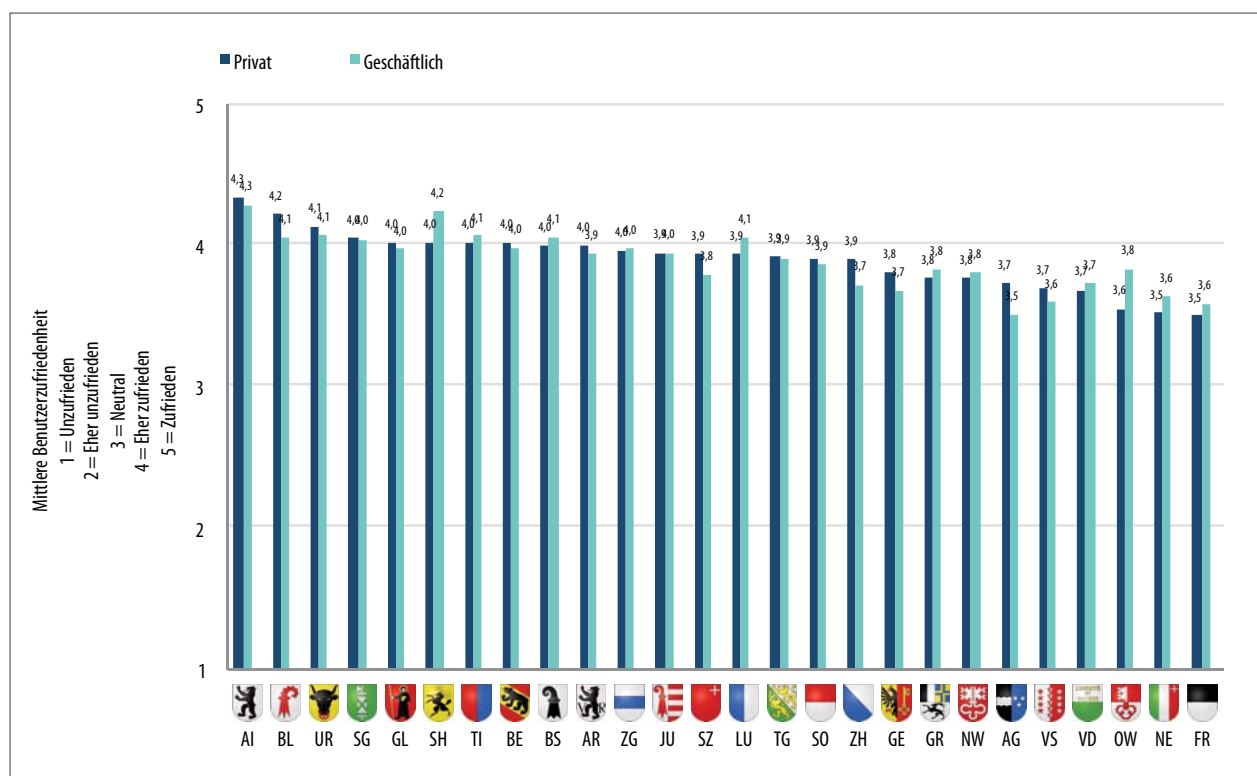


Abbildung 13. Mittlere Zufriedenheit ZeGo 2011 aufgeteilt nach Nutzungsgrund

Tabelle 1.
Seiten 3–7 der
ZeGo Umfrage
2011
(1=trifft gar nicht
zu, 5 = trifft
vollständig zu)

| | Ich werde www.kanton.ch zukünftig wieder benutzen, um ähnliche Aufgaben zu erledigen. | | Ich werde www.kanton.ch weiter empfehlen. | | Ich komme auf www.kanton.ch schnell zum Ziel | | Ich empfinde den Besuch auf www.kanton.ch als angenehm. | | Das Design und die Farben von www.kanton.ch sind ansprechend. | |
|----|---|--------------|---|--------------|--|--------------|---|--------------|---|--------------|
| | privat | geschäftlich | privat | geschäftlich | privat | geschäftlich | privat | geschäftlich | privat | geschäftlich |
| AG | 4.6 | 4.7 | 3.8 | 3.5 | 3.2 | 2.8 | 3.4 | 3.1 | 3.1 | 2.6 |
| AI | 4.8 | 4.9 | 4.2 | 4.4 | 4.1 | 4.1 | 4.3 | 4.3 | 4.1 | 3.9 |
| AR | 4.5 | 4.5 | 3.9 | 3.9 | 3.8 | 3.6 | 4.0 | 3.8 | 3.8 | 3.6 |
| BE | 4.4 | 4.7 | 4.1 | 4.1 | 3.8 | 3.7 | 4.0 | 3.8 | 3.8 | 3.7 |
| BL | 4.6 | 4.8 | 4.4 | 4.2 | 4.0 | 3.8 | 4.1 | 3.8 | 3.7 | 3.3 |
| BS | 4.4 | 4.7 | 4.0 | 4.1 | 3.8 | 3.8 | 3.8 | 3.9 | 3.5 | 3.4 |
| FR | 4.2 | 4.5 | 3.7 | 3.8 | 3.0 | 3.0 | 3.2 | 3.2 | 3.2 | 3.1 |
| GE | 4.5 | 4.6 | 4.2 | 4.2 | 3.4 | 3.0 | 3.6 | 3.2 | 3.5 | 3.2 |
| GL | 4.4 | 4.5 | 3.9 | 3.6 | 3.8 | 3.8 | 4.2 | 4.0 | 4.1 | 4.2 |
| GR | 4.3 | 4.6 | 3.9 | 3.9 | 3.2 | 3.3 | 3.6 | 3.6 | 3.6 | 3.7 |
| JU | 4.3 | 4.5 | 4.1 | 4.3 | 3.7 | 3.6 | 3.9 | 3.8 | 3.7 | 3.7 |
| LU | 4.4 | 4.7 | 3.8 | 4.0 | 3.8 | 3.7 | 3.9 | 3.9 | 3.8 | 3.9 |
| NE | 4.2 | 4.5 | 3.8 | 4.0 | 3.2 | 3.1 | 3.1 | 3.1 | 3.0 | 3.0 |
| NW | 4.7 | 4.5 | 3.6 | 3.7 | 3.2 | 3.4 | 3.6 | 3.8 | 3.1 | 3.4 |
| OW | 4.2 | 4.8 | 3.5 | 3.8 | 3.4 | 3.4 | 3.6 | 3.6 | 3.2 | 3.2 |
| SG | 4.5 | 4.7 | 4.1 | 4.0 | 3.7 | 3.7 | 4.0 | 4.0 | 3.8 | 3.8 |
| SH | 4.5 | 5.0 | 3.9 | 4.6 | 3.8 | 3.9 | 3.9 | 4.0 | 4.0 | 4.1 |
| SO | 4.5 | 4.7 | 3.8 | 3.7 | 3.6 | 3.4 | 3.9 | 3.6 | 3.7 | 3.5 |
| SZ | 4.7 | 4.7 | 3.8 | 3.8 | 3.6 | 3.3 | 3.9 | 3.4 | 3.9 | 3.7 |
| TG | 4.4 | 4.6 | 3.8 | 3.9 | 3.6 | 3.6 | 3.8 | 3.7 | 3.5 | 3.4 |
| TI | 4.5 | 4.6 | 4.2 | 4.3 | 3.7 | 3.7 | 3.8 | 3.9 | 3.8 | 3.7 |
| UR | 4.6 | 4.6 | 4.1 | 4.1 | 3.9 | 3.7 | 4.1 | 3.9 | 4.1 | 4.1 |
| VD | 4.2 | 4.4 | 3.9 | 4.1 | 3.1 | 3.2 | 3.5 | 3.4 | 3.6 | 3.4 |
| VS | 4.2 | 4.3 | 3.9 | 3.8 | 3.1 | 3.0 | 3.5 | 3.3 | 3.7 | 3.6 |
| ZG | 4.5 | 4.6 | 3.8 | 4.0 | 3.6 | 3.5 | 3.9 | 3.8 | 4.0 | 3.9 |
| ZH | 4.4 | 4.6 | 3.8 | 3.7 | 3.4 | 3.2 | 3.6 | 3.5 | 4.0 | 3.5 |

Tabelle 2.
Seiten 8–10 und
12–13 der ZeGo
Umfrage 2011
(1=trifft gar nicht
zu, 5 = trifft
vollständig zu)

| | Das Angebot von www.kanton.ch ist nützlich. | | Der Inhalt von www.kanton.ch ist verständlich geschrieben. | | Ich bin sehr zufrieden mit dem Inhalt von www.kanton.ch. | | Ich weiss welche Inhalte ich auf www.kanton.ch erwarten kann. | | Im Vergleich zu anderen Webseiten ist www.kanton.ch gut. | |
|----|---|--------------|--|--------------|--|--------------|---|--------------|--|--------------|
| | privat | geschäftlich | privat | geschäftlich | privat | geschäftlich | privat | geschäftlich | privat | geschäftlich |
| AG | 4.1 | 4.0 | 3.9 | 3.7 | 3.9 | 3.4 | 3.6 | 3.8 | 3.3 | 3.2 |
| AI | 4.5 | 4.6 | 4.4 | 4.1 | 4.1 | 4.1 | 4.5 | 4.3 | 3.9 | 4.4 |
| AR | 4.3 | 3.9 | 4.2 | 4.2 | 4.0 | 3.9 | 3.9 | 4.0 | 3.6 | 3.6 |
| BE | 4.3 | 4.3 | 4.1 | 4.0 | 4.0 | 3.8 | 3.8 | 3.8 | 3.8 | 3.6 |
| BL | 4.6 | 4.4 | 4.3 | 4.2 | 4.1 | 3.9 | 4.1 | 4.0 | 4.1 | 3.7 |
| BS | 4.4 | 4.4 | 4.1 | 4.2 | 4.1 | 4.0 | 3.8 | 3.9 | 3.9 | 3.8 |
| FR | 4.1 | 4.1 | 3.5 | 3.5 | 3.3 | 3.4 | 3.4 | 3.7 | 3.2 | 3.3 |
| GE | 4.3 | 4.2 | 3.6 | 3.5 | 3.6 | 3.5 | 3.5 | 3.7 | 3.7 | 3.3 |
| GL | 4.0 | 4.1 | 4.1 | 4.2 | 4.0 | 3.9 | 3.7 | 3.7 | 3.7 | 3.7 |
| GR | 4.0 | 4.1 | 4.0 | 3.8 | 3.7 | 3.6 | 3.7 | 3.8 | 3.5 | 3.4 |
| JU | 4.2 | 4.3 | 4.0 | 3.8 | 3.9 | 3.8 | 3.7 | 3.7 | 3.9 | 3.8 |
| LU | 4.2 | 4.3 | 4.1 | 4.1 | 3.9 | 4.0 | 3.7 | 3.9 | 3.8 | 3.8 |
| NE | 4.1 | 4.3 | 3.4 | 3.6 | 3.5 | 3.6 | 3.5 | 3.8 | 3.3 | 3.2 |
| NW | 4.2 | 4.1 | 4.0 | 4.1 | 3.5 | 3.6 | 3.9 | 3.8 | 3.2 | 3.4 |
| OW | 3.8 | 4.1 | 3.6 | 4.1 | 3.3 | 3.6 | 3.7 | 4.1 | 3.0 | 3.3 |
| SG | 4.3 | 4.2 | 4.1 | 4.2 | 4.0 | 4.0 | 3.9 | 3.9 | 3.9 | 3.8 |
| SH | 4.3 | 4.4 | 3.9 | 4.2 | 4.0 | 4.1 | 3.8 | 4.0 | 3.7 | 4.2 |
| SO | 4.2 | 4.2 | 3.8 | 4.0 | 3.9 | 3.8 | 3.8 | 3.9 | 3.6 | 3.4 |
| SZ | 4.2 | 4.1 | 3.9 | 4.0 | 3.8 | 3.7 | 3.8 | 3.6 | 3.6 | 3.4 |
| TG | 4.2 | 4.2 | 4.2 | 4.0 | 3.9 | 3.9 | 3.8 | 3.9 | 3.5 | 3.4 |
| TI | 4.3 | 4.4 | 3.9 | 3.9 | 3.9 | 3.9 | 4.0 | 4.1 | 4.0 | 4.0 |
| UR | 4.3 | 4.3 | 4.2 | 4.2 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 3.9 | 3.9 | 3.8 |
| VD | 4.2 | 4.2 | 3.5 | 3.6 | 3.4 | 3.6 | 3.5 | 3.6 | 3.4 | 3.6 |
| VS | 4.1 | 4.0 | 3.6 | 3.4 | 3.6 | 3.4 | 3.5 | 3.5 | 3.4 | 3.1 |
| ZG | 4.1 | 4.2 | 4.1 | 4.1 | 3.9 | 3.9 | 3.8 | 3.9 | 3.6 | 3.6 |
| ZH | 4.2 | 4.1 | 4.0 | 3.9 | 3.8 | 3.6 | 3.6 | 3.6 | 3.7 | 3.3 |

Problembereiche

Wenn BenutzerInnen während der Interaktion auf einer Webseite auf Probleme stossen, führt dies in der Regel auch zu tieferen Zufriedenheitswerten. Um diesen Zusammenhang zu untersuchen, wurden die TeilnehmerInnen gefragt, ob sie während der Aufgabenerfüllung auf Probleme gestossen sind. Den TeilnehmerInnen wurden dieses Jahr die am häufigsten aufgetretenen Probleme der Vorjahre als Antwortkategorien vorgegeben. Diese gestützte Erinnerung, im Gegensatz zur freien Erinnerung in den Vorjahren hat dazu geführt, dass die Anzahl der Rückmeldungen deutlich zugenommen hat.

Abbildung 14 zeigt, dass 2011 im Durchschnitt rund die Hälfte der Personenangaben, während ihres Besuchs auf solche Hindernisse gestossen sind. In ZeGo 2006 und 2008 haben über alle Kantone hinweg gesehen 73% der TeilnehmerInnen keine Probleme bei der Interaktion bekundet. Die unterschiedliche Antwortmöglichkeit (offenes Textfeld vs. Mehrfachauswahl), lässt aber keine direkten Vergleiche zwischen den Jahren zu und es kann somit nicht zuverlässig gesagt werden, ob tatsächlich die Häufigkeit von Interaktionsproblemen zugenommen hat. Zwischen den Kantonen variiert der Anteil an Problemfällen jedoch immer noch stark. Währenddem in Appenzell Innerrhoden nur gerade 15% der BenutzerInnen über Probleme klagen, sind es im Kanton Fribourg 66%.

Aufgeteilt nach Nutzungszweck (privat versus geschäftlich) zeigt sich in diesem Jahr erneut das Bild der früheren Umfragen, dass Personen, die geschäftlichen Zielen nach-

gehen, auf den Portalen mehr Probleme antreffen und Ihre Ziele weniger leicht und/oder gut erreichen können. Nur in den Kantonen Appenzell Innerrhoden, Nidwalden, Obwalden und Waadt gaben die TeilnehmerInnen, die aus privaten Gründen das Portal aufgerufen hatten an, dass sie auf mehr Probleme gestossen sind (Unterschied von bis 10%). Die Befunde zu den Problemen stimmen auch weiterhin mit den Zufriedenheitswerten für die Nutzungsgründe überein (siehe Abbildung 13). Offenbar stehen BenutzerInnen aus der Geschäftswelt öfters vor Problemen, was sich in der Konsequenz in einer tieferen Zufriedenheit äussert.

Erwartungsgemäss zeigt sich auch in den Resultaten der Umfrage 2011, dass die angetroffenen Probleme zu einer erheblich tieferen Zufriedenheit führen und zwar in allen Kantonen. In 18 Kantonen zeigen TeilnehmerInnen, die auf Probleme gestossen sind, eine um 0.5 Skalenpunkte tiefere Zufriedenheit. Dies unterstreicht die Wichtigkeit, vorhandene Problembereiche zu ermitteln und zu beheben.

In Anbetracht dessen, dass viele TeilnehmerInnen über Probleme berichtet haben, und dass diese Probleme zu einer tieferen Zufriedenheit führen, ist es wichtig zu ermitteln, welche Art von Problemen auftauchen. Um diesen Aspekt etwas näher zu durchleuchten, wurden die Personen wiederum gefragt, auf welche Hürde(n) sie gestossen sind. Die Personen konnten angeben, ob sie während der Interaktion mit der Website auf folgende Probleme gestossen sind (Abbildung 17).

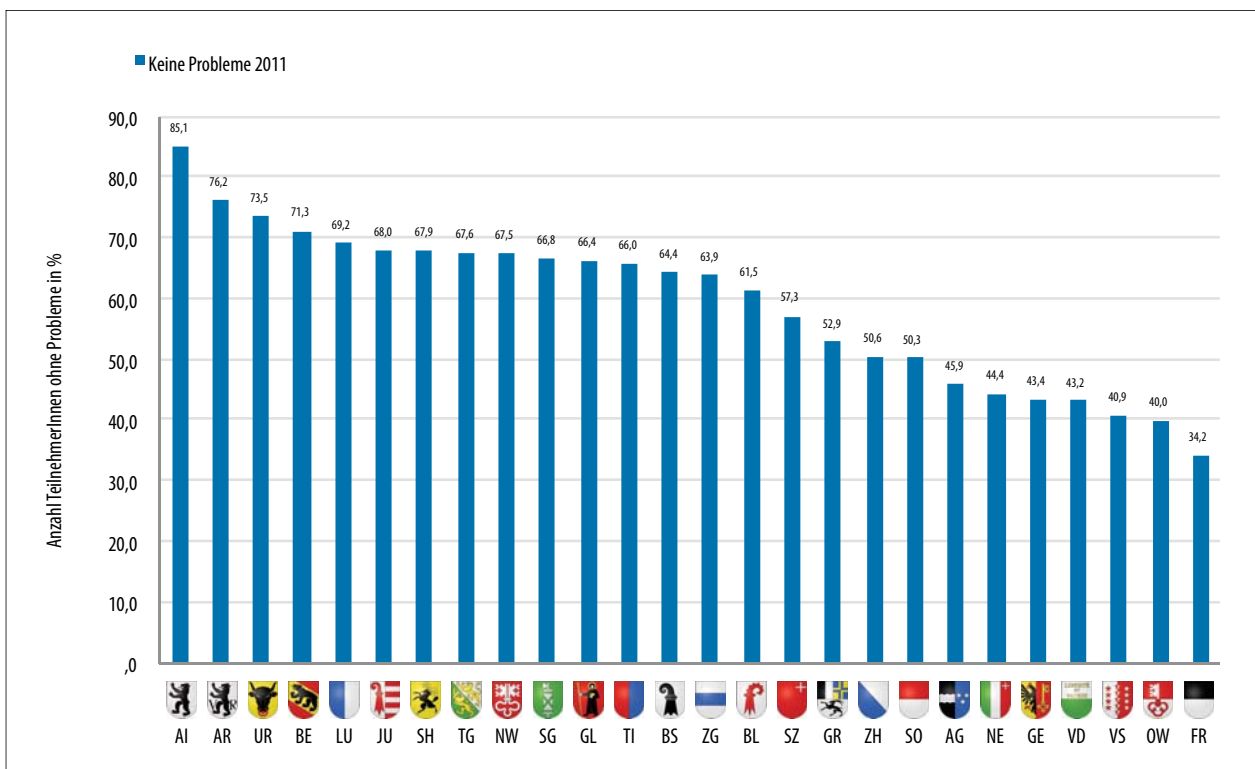


Abbildung 14. Anzahl TeilnehmerInnen, die 2011 während der Interaktion mit dem Portal auf kein Problem gestossen sind

Abbildung 17 zeigt für das Jahr 2011 die Auswertung der vorgegebenen Antwortmöglichkeiten. Es waren Mehrfachantworten möglich, was in insgesamt 9'933 auswertbaren Rückmeldungen resultierte. Im Vergleich dazu bestand die Analyse in ZeGo 2008 aus 1'593 offenen Kommentaren und 2006 aus 599 offenen Kommentaren. Unter Berücksichtigung der Anzahl TeilnehmerInnen (2008: 6536, 2006: 3713) entspricht dies einer deutlichen Steigerung der Kommentarrate von 52%. In ZeGo 2011 wurde häufiger und bereitwilliger Rückmeldung zu Problemen gegeben, was sicherlich durch die Art und Weise der Antwortmöglichkeiten begünstigt wurde.

Im Gegensatz zu der Umfrage 2008 liegt die Angabe, dass die gewünschte Information auf der Seite nicht gefunden werden konnte, an der Spitze der Rückmeldungen (18%). Dicht darauf folgen die Problembereiche Suchmaschine und Suchapplikation (17%), sowie Navigation und Struktur (16%). Die TeilnehmerInnen konnten in einer Frage direkt angeben, ob sie die gesuchte Information gefunden hatten. Diese Frage beantworteten 85% der TeilnehmerInnen mit Ja. Möglicherweise fanden die TeilnehmerInnen zum Zeitpunkt der Umfrage die Information nach der sie gesucht hatten, haben aber generell Schwierigkeiten die gesuchte Information auf den Kantonsportalen zu finden, da der Weg zu dieser suboptimal ist und viel Zeit beansprucht.

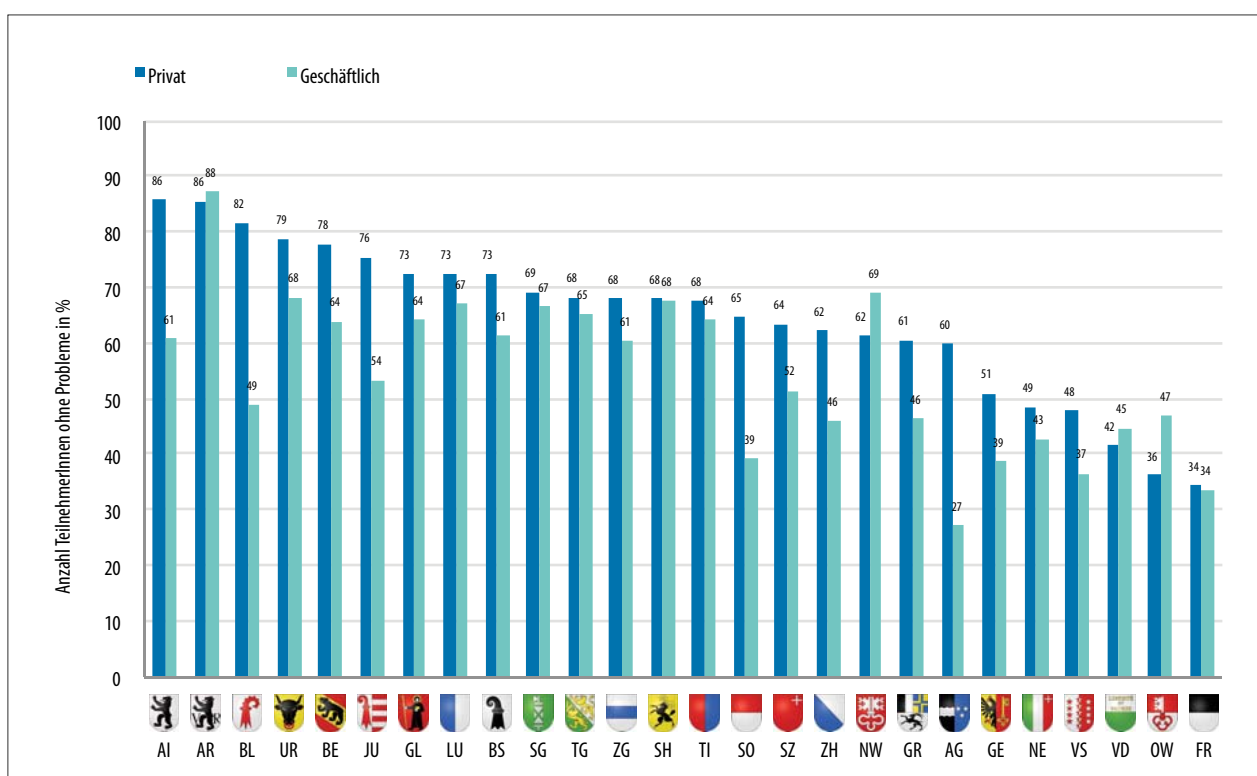
Die Problembereiche wurden auch dieses Jahr zu übergeordneten Bereichen zusammengefasst (siehe Abbildung 18). Die prozentuale Verteilung auf die Bereiche Design, Inhalt, Technische Probleme, Probleme bei der Informationssuche hat sich gegenüber 2008 verändert. Ein Vergleich mit den

Resultaten von 2008 zeigt, dass die Anzahl der Probleme, welche der Informationssuche zugeordnet werden können, von 77% auf 58% sanken. Die Bereiche Design (13%) sowie Inhalt (16%) verzeichnen eine Zunahme, wogegen der Anteil an Rückmeldungen zu technischen Problemen leicht abgenommen hat (2008: 6%, 2006: 2%). Die Zunahme der Nennungen im Bereich Inhalt kann vor allem mit der Zunahme im Bereich Aktualität der Informationen und mangelhafter, fehlerhafter oder unvollständiger Information erklärt werden. Der neue Antwortmodus, der zu einer Zunahme der absoluten Anzahl berichteter Probleme geführt hat, kann auch ein Grund für die veränderte Verteilung der Probleme sein.

Damit ist die Herausforderung für die Kantone innerhalb der letzten fünf Jahre grundsätzlich unverändert geblieben, da die Portale die gewünschten und nötigen Informationen zur Verfügung stellen. Trotz Verbesserungen im Bereich der Navigation und Menüstruktur, bleibt der Weg zu diesen Informationen jedoch für viele BenutzerInnen weiterhin suboptimal. Die BesucherInnen benötigen zu viel Zeit, zu viele Klicks und zu viele Entscheidungen um bei den korrekten Seiten zu landen. In den kommenden Jahren sollte der Fokus der Ressourcen weiterhin auf die Navigation, Struktur und Suchmaschine gelegt werden, um diesen Problemen entgegen zu treten. Hier könnten allenfalls detaillierte Fallstudien von Benutzerverhalten wichtige Hinweise und Anregungen geben.

Viele der zusammen getragenen Problembereiche treffen nicht für alle Kantone im gleichen Masse zu. Um eine transparente Analyse zu ermöglichen, werden in Tabelle 3 die kantonsspezifischen Zahlen aufgelistet.

Abbildung 15. Anzahl TeilnehmerInnen die auf kein Problem gestossen sind, aufgeteilt nach Nutzungsgrund



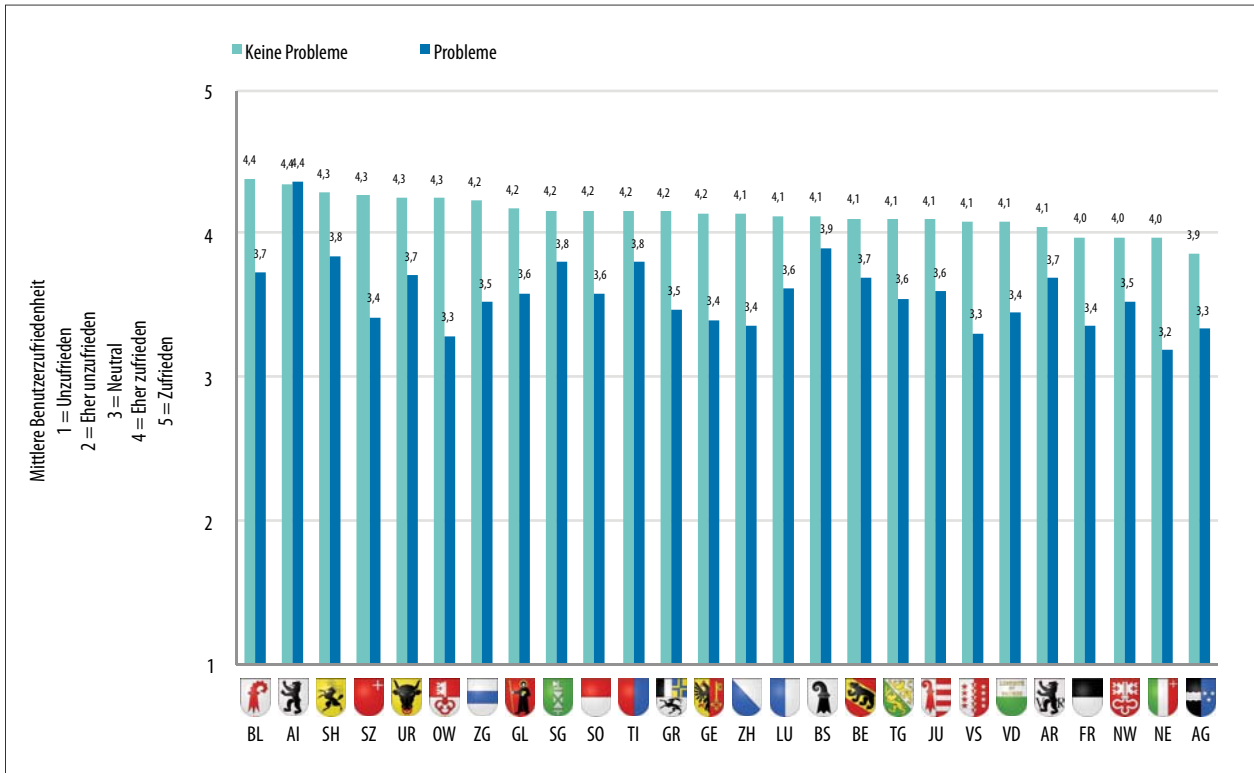


Abbildung 16. Einfluss der Probleme auf die durchschnittliche Zufriedenheit der ZeGo TeilnehmerInnen 2011

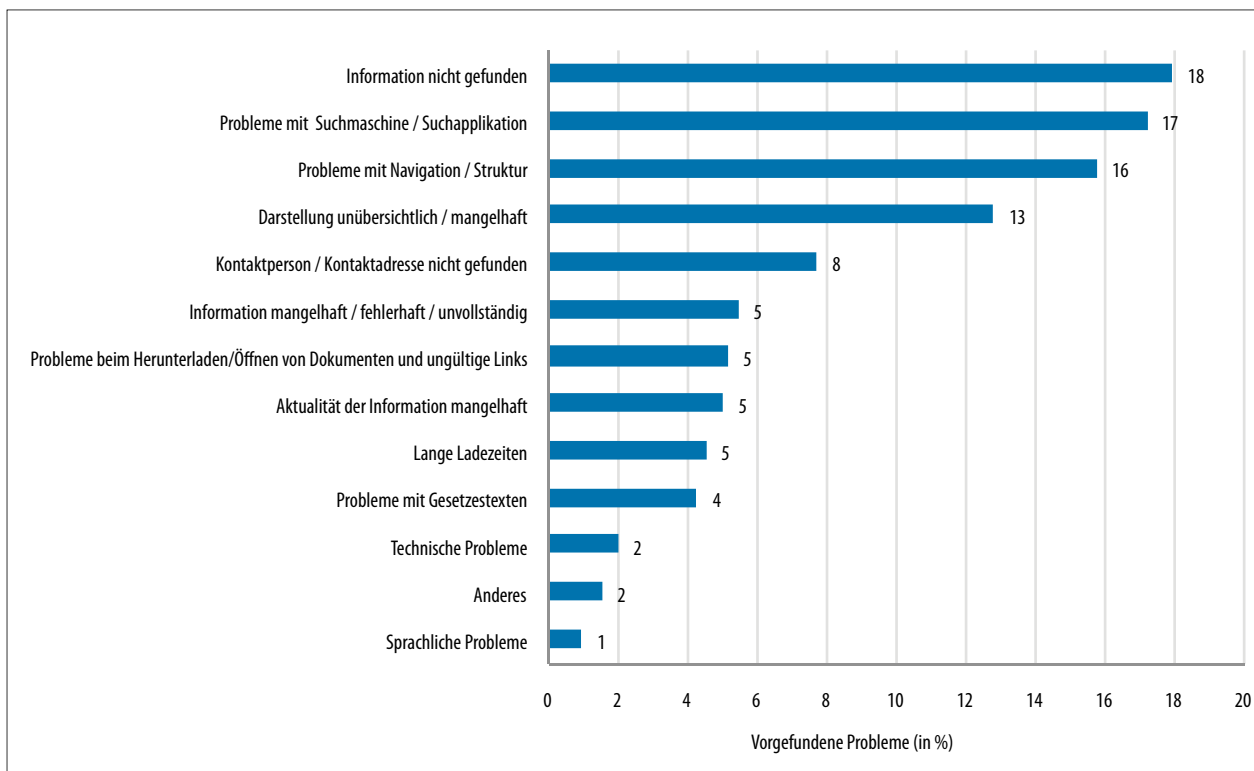


Abbildung 17. Vorgefundene Probleme bei der Benutzung des Portals 2011

Abbildung 18.
Kategorisierung
der gefundenen
Probleme

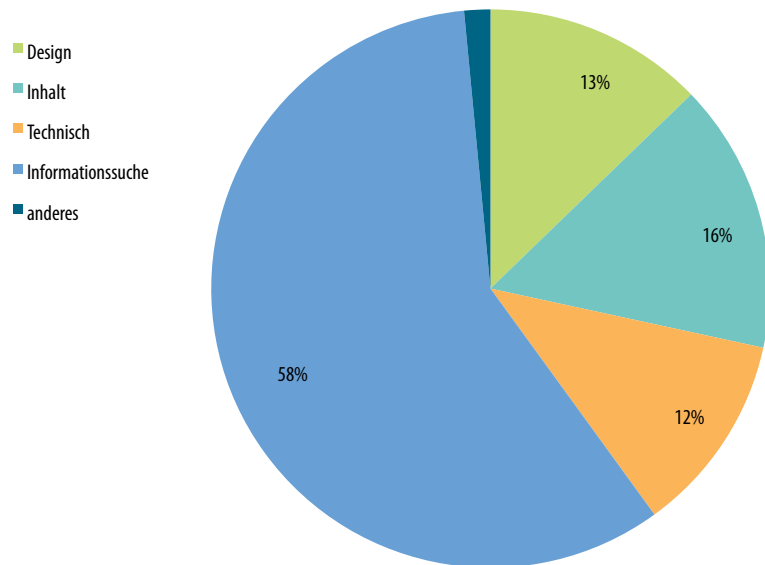


Tabelle 3.
Probleme bei der
Benutzung des
Kantonsportals
2011 pro Kanton

| | AG | AI | AR | BE | BL | BS | FR | GE | GL | GR | JU | LU | NE | NW | OW | SG | SH | SO | SZ | TG | TI | UR | VD | VS | ZG | ZH | alle Kantone |
|---|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|-----|----|-----|-----|-----|------|-----|-----|------|-----|-----|--------------|
| Information nicht gefunden | 14 | 1 | 18 | 70 | 16 | 58 | 61 | 110 | 25 | 44 | 50 | 100 | 69 | 12 | 10 | 177 | 12 | 41 | 31 | 43 | 278 | 110 | 109 | 234 | 43 | 42 | 1778 |
| Probleme mit Suchmaschine / Suchapplikation | 17 | 3 | 11 | 65 | 35 | 64 | 44 | 101 | 20 | 32 | 41 | 89 | 87 | 10 | 2 | 179 | 8 | 37 | 25 | 37 | 266 | 90 | 136 | 215 | 49 | 41 | 1704 |
| Probleme mit Navigation / Struktur | 18 | 2 | 17 | 63 | 16 | 63 | 59 | 82 | 12 | 37 | 42 | 78 | 83 | 11 | 7 | 144 | 8 | 33 | 26 | 52 | 253 | 70 | 98 | 202 | 33 | 53 | 1562 |
| Darstellung unübersichtlich / mangelhaft | 18 | 1 | 12 | 60 | 18 | 65 | 61 | 53 | 11 | 44 | 32 | 73 | 55 | 16 | 11 | 127 | 10 | 42 | 24 | 46 | 134 | 55 | 58 | 161 | 38 | 43 | 1268 |
| Kontaktperson / Kontaktadresse nicht gefunden | 5 | 2 | 7 | 35 | 5 | 50 | 30 | 52 | 6 | 18 | 25 | 41 | 27 | 6 | 2 | 63 | 7 | 25 | 16 | 21 | 127 | 46 | 46 | 70 | 11 | 22 | 765 |
| Information mangelhaft / fehlerhaft / unvollständig | 3 | 2 | 9 | 15 | 7 | 15 | 24 | 50 | 13 | 11 | 30 | 24 | 32 | 6 | 1 | 26 | 0 | 12 | 12 | 8 | 80 | 20 | 49 | 65 | 7 | 19 | 540 |
| Probleme beim Herunterladen/Öffnen von Dokumenten und ungültige Links | 5 | 3 | 3 | 14 | 4 | 22 | 29 | 36 | 3 | 5 | 25 | 16 | 26 | 4 | 3 | 24 | 3 | 11 | 5 | 12 | 76 | 31 | 45 | 90 | 6 | 9 | 510 |
| Aktualität der Information | 3 | 2 | 10 | 19 | 8 | 25 | 17 | 39 | 4 | 18 | 16 | 30 | 23 | 4 | 3 | 39 | 6 | 19 | 16 | 18 | 76 | 21 | 33 | 30 | 9 | 9 | 497 |
| Lange Ladezeiten | 3 | 0 | 4 | 25 | 1 | 31 | 8 | 18 | 3 | 9 | 32 | 36 | 14 | 1 | 0 | 59 | 6 | 8 | 5 | 9 | 44 | 12 | 27 | 76 | 11 | 5 | 447 |
| Probleme mit Gesetzstexten | 2 | 1 | 3 | 23 | 6 | 16 | 14 | 25 | 9 | 10 | 16 | 13 | 26 | 4 | 2 | 39 | 1 | 10 | 3 | 5 | 110 | 9 | 37 | 27 | 4 | 8 | 423 |
| Technische Probleme | 0 | 1 | 1 | 7 | 2 | 12 | 17 | 18 | 2 | 3 | 15 | 16 | 11 | 0 | 1 | 5 | 1 | 1 | 4 | 5 | 17 | 5 | 15 | 25 | 6 | 6 | 196 |
| Anderes | 0 | 0 | 2 | 7 | 2 | 9 | 10 | 13 | 0 | 2 | 9 | 11 | 6 | 1 | 0 | 9 | 0 | 4 | 1 | 4 | 26 | 2 | 11 | 18 | 2 | 1 | 150 |
| Sprachliche Probleme | 1 | 0 | 1 | 7 | 0 | 1 | 6 | 7 | 0 | 9 | 4 | 7 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 8 | 3 | 6 | 22 | 2 | 2 | 93 |
| Gesamt | 89 | 18 | 98 | 410 | 120 | 431 | 380 | 604 | 108 | 242 | 337 | 534 | 461 | 75 | 42 | 891 | 62 | 247 | 169 | 260 | 1495 | 474 | 670 | 1235 | 221 | 260 | 9933 |

Suchmaschine und Navigation

ZeGo 2006 hatte gezeigt, dass sowohl die Benutzung der Suchmaschine als auch der Navigation oft zu Problemen geführt hat. Aus diesem Grund wurden in ZeGo 2008 neue Fragen zur detaillierten Bewertung dieser beiden Funktionen plaziert und diese Fragen auch im 2011 wieder abgefragt. Dies ermöglicht den direkten Vergleich zwischen 2008 und 2011.

Abbildung 19 zeigt die Bewertungen der Suchmaschine. Hierbei wird deutlich, dass die Personen wie schon im 2008 die Funktionalität (Hilfestellung) der Suchmaschine schätzen und immer am besten bewerten. Alle anderen Aspekte (Auffindbarkeit, Flexibilität und Qualität der Trefferanzeige) werden immer noch tiefer bewertet, es konnte aber gegenüber 2008 eine leichte Steigerung über alle Kantone hinweg festgestellt werden. Dies verdeutlicht die Vermutung, dass die Funktionalität der Suchmaschine von den Besuchern der Portale für die Informationssuche benötigt und beansprucht wird, die Umsetzung jedoch noch immer Verbesserungspotential hat. Es fällt ebenfalls auf, dass Kantone mit niedrigen Zufriedenheitswerten auch bei der Bewertung der Suchmaschine im unteren Bereich abschneiden: Wer mit der Suche nicht zufrieden ist, überträgt diese Unzufriedenheit auf das ganze Portal.

Ein ähnliches Bild zeigen die Bewertungen zur Navigation (siehe Abbildung 20). Die Werte sind tendenziell etwas besser als bei der Suchmaschine, obwohl die Navigation auch häufig als Problem genannt wurde (vgl. Abb.17). Die Kluft zwischen der Bewertung der Hilfestellung und der einzelnen Aspekte der Navigation ist bei den meisten Kantonen weniger deutlich als bei der Suche. Ein Aspekt, welcher schon 2008 aufgegriffen wurde, ist die Aussage, dass die Navigation insgesamt besser bewertet wurde als die Suchmaschine, trotz gegensätzlichen Resultaten in der Problemanalyse. In der diesjährigen Umfrage haben sich die Problemhäufigkeit von Suche (17%) und Navigation (16%) angeglichen, die Bewertungen der Navigation sind über alle Kantone hinweg jedoch immer noch etwas besser. Im Vergleich zu 2008 haben sich die Bewertungen über alle Fragen zu Suche und Navigation verbessert. Abbildung 21 fasst alle Bewertungen der Kantone zusammen. Es wird deutlich, dass die Bewertungen der Suchmaschine insgesamt immer noch tief sind und die Navigation etwas besser abschneidet.

Zusammen mit der Problemanalyse verdeutlicht dies erneut, dass die grössten Herausforderungen in Zukunft auch weiterhin bei der Informationssuche liegen.

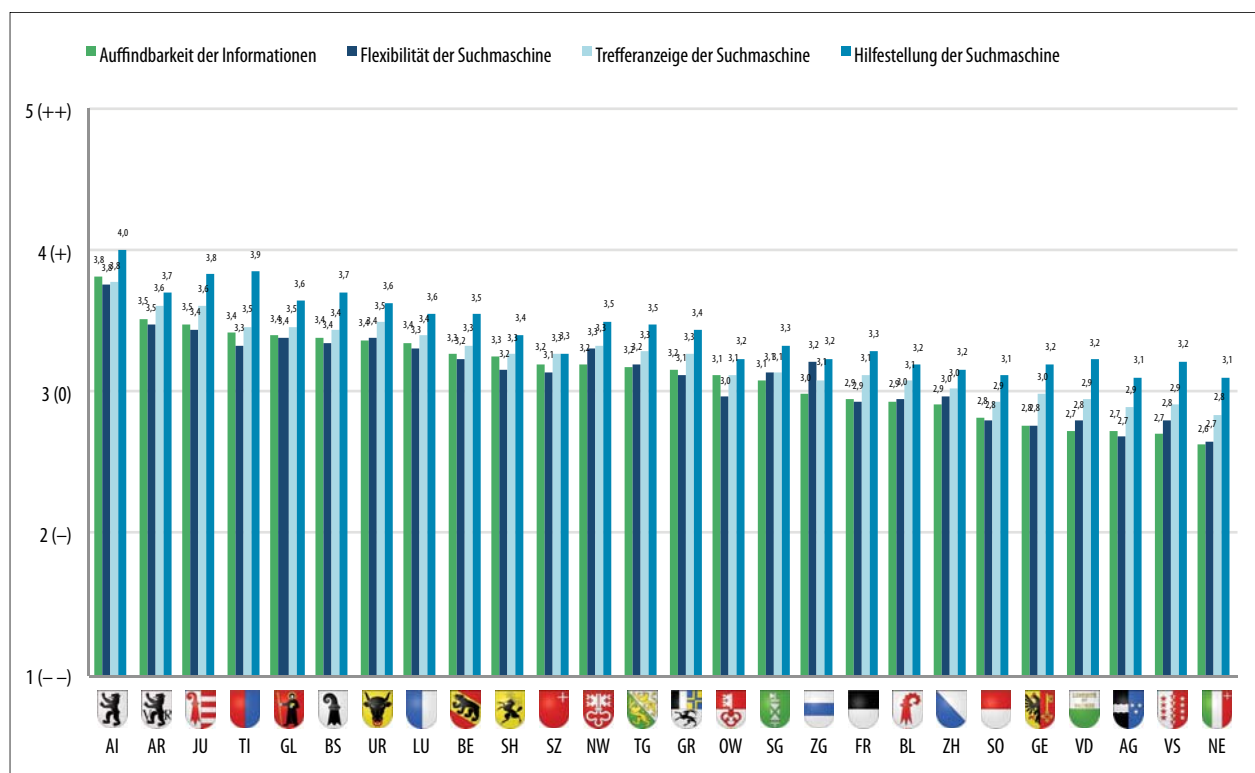


Abbildung 19. Detaillierte Bewertungen der Suchmaschine in ZeGo 2011

Abbildung 20.
Detaillierte
Bewertungen
der Navigation in
ZeGo 2011

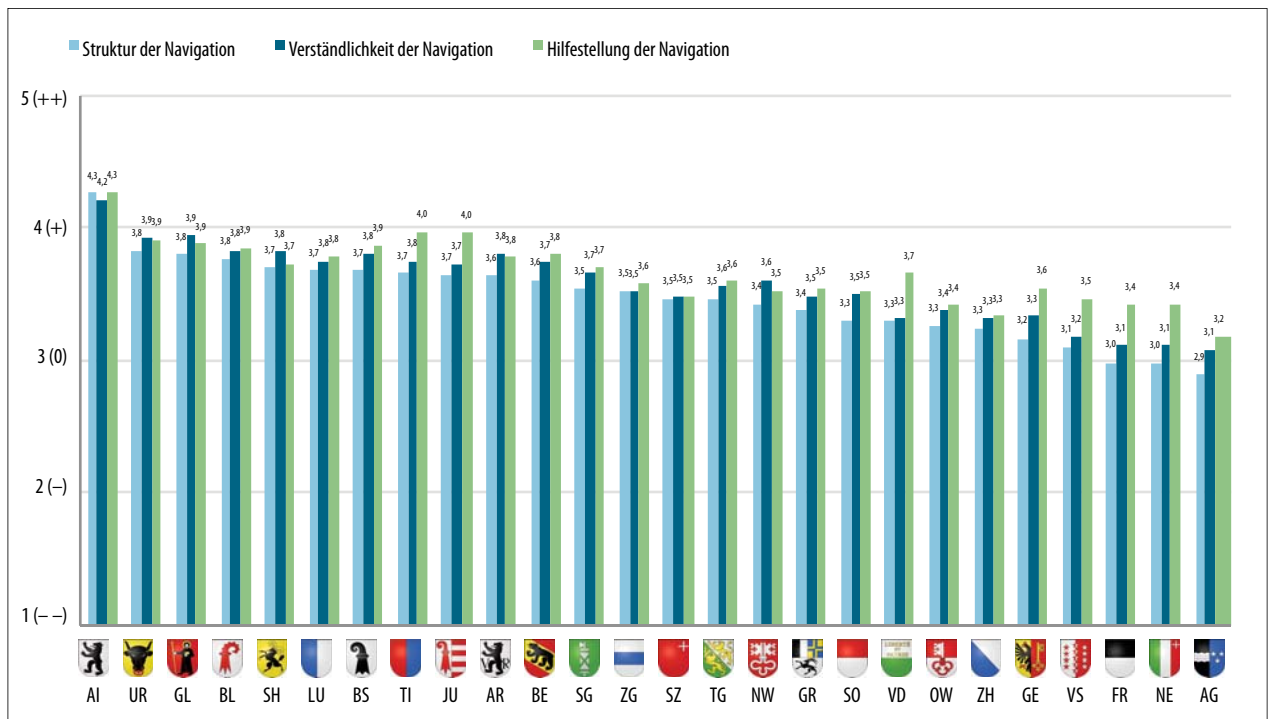
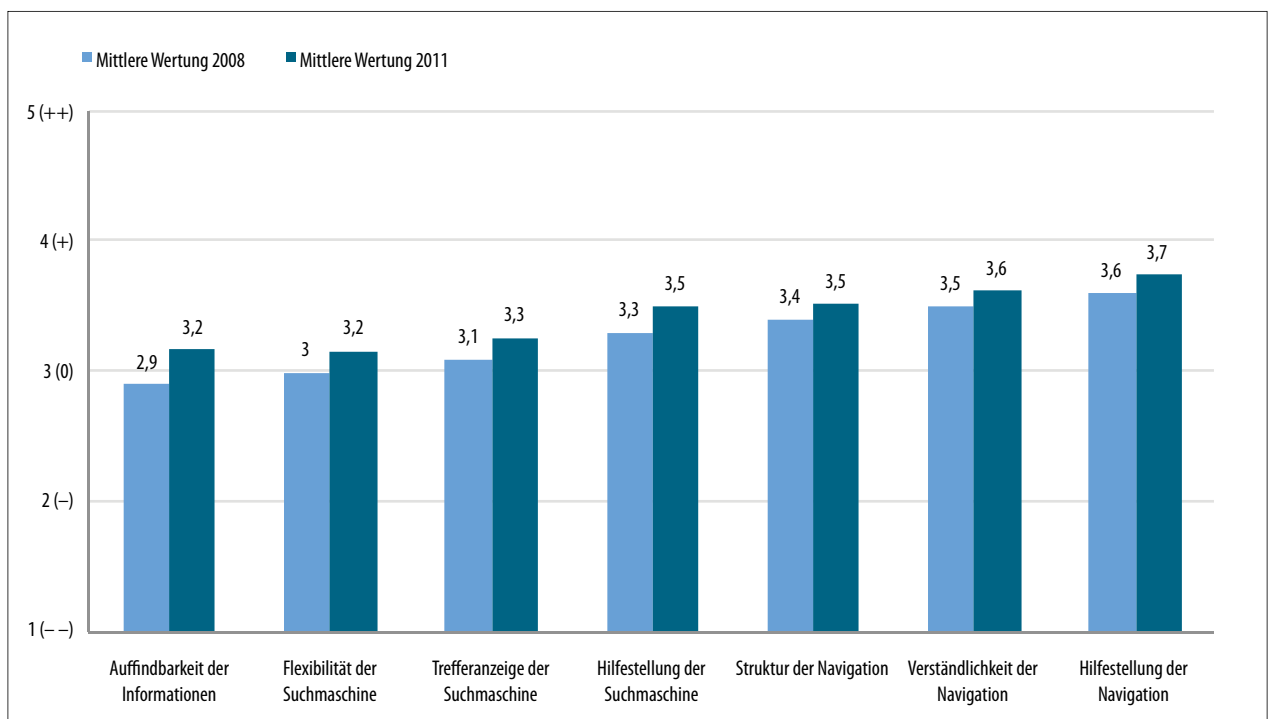


Abbildung 21.
Bewertungen der
Suchmaschine
und Navigation
(über alle Kan-
tone gemittelt)



Glaubwürdigkeit

Für die Betreiber eines Kantonsportals ist es zentral, dass ihre BürgerInnen die Informationen des Systems als glaubwürdig wahrnehmen. Nur wenn dies zutrifft, werden die BesucherInnen die benötigten Informationen auch verwenden wollen.

Die Abbildungen 22 und 23 zeigen, dass die Glaub-

würdigkeit der Informationen, analog zu ZeGo 2006 und 2008, als sehr hoch eingestuft wird (Mittelwert über alle: 4.5). TeilnehmerInnen, die auf Probleme gestossen sind zeigen in der Regel etwas weniger Vertrauen in die Informationen, wobei die Werte auch in diesen Fällen sehr hoch liegen (Mittelwert: 4.4).

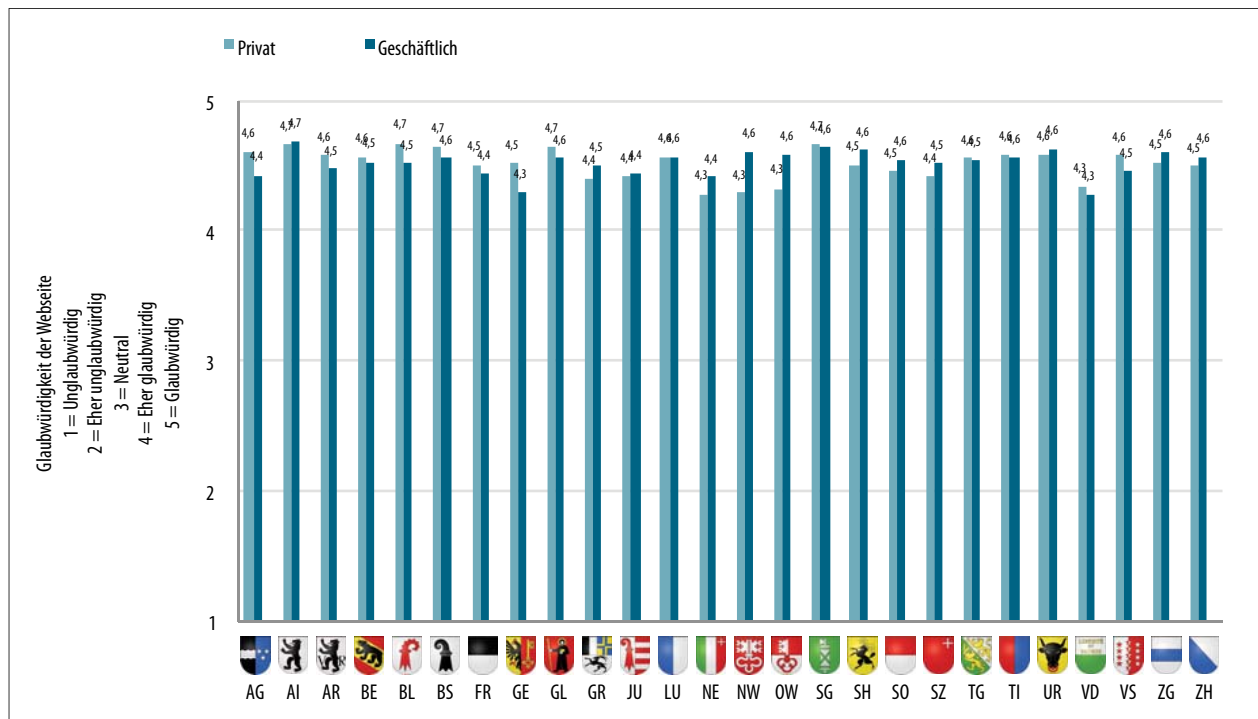


Abbildung 22. Glaubwürdigkeit der Informationen, nach Nutzungsgrund.

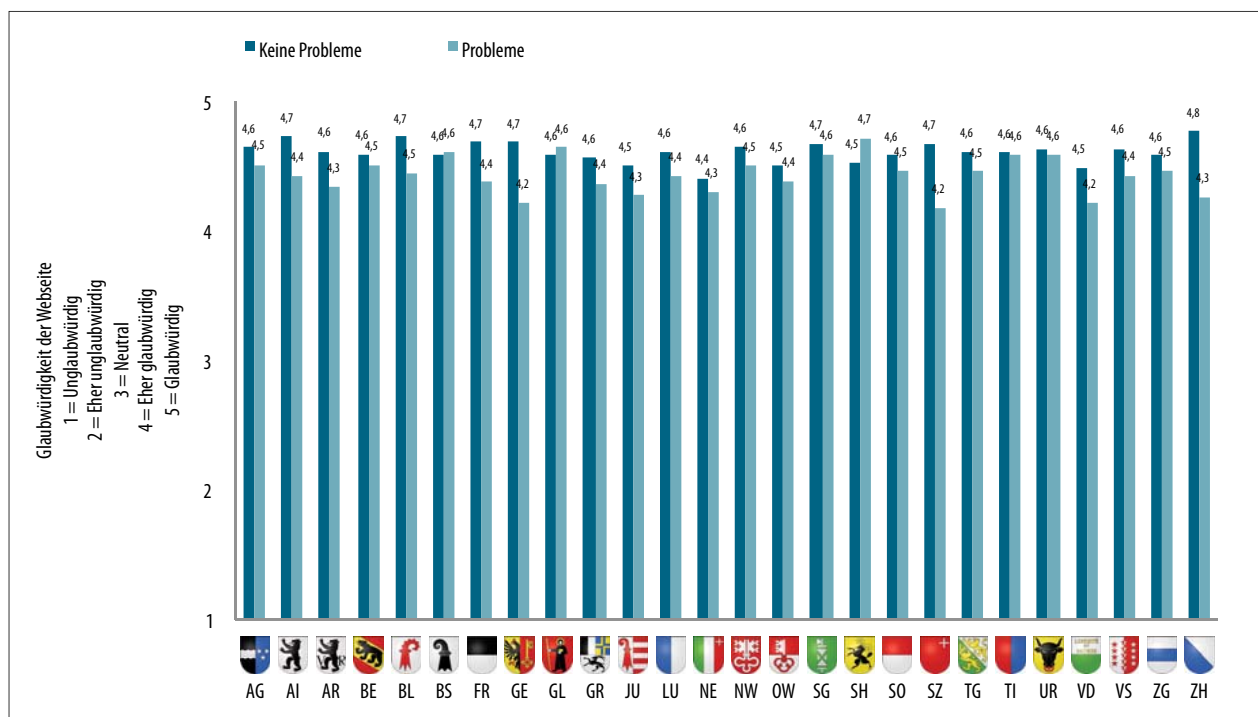


Abbildung 23. Einfluss der Probleme auf die Glaubwürdigkeit.

An dieser Stelle möchten wir uns bei allen Kantonen, deren StaatsschreiberInnen und Webteams bedanken. Nur dank ihrer effizienten Kooperation wurde diese Studie ermöglicht. Weiter möchten wir uns bei Lars Frasseck bedanken, für die Unterstützung in der technischen Umsetzung der Umfrage. Alexandre Tuch möchten wir für seine statistische Hilfe danken. Die Übersetzungen wurden von Interserv gemacht. Das grafische Design wurde von Catherina Reimer umgesetzt. Ihnen allen ein grosses Dankeschön!

Seite 1: Einführung

Seite 2: Ich habe www.kanton.ch soeben für folgendes verwendet:

- Allgemeine Informationssuche
- Arbeitsbedingt
- Gesetze / Gesetzesbestimmungen / Gesetzessammlungen
- Informationen über oder Kontakt zu Ämtern / Behörden / Fachstellen
- Medienmitteilungen
- Neuigkeiten / Pressemitteilungen
- Stellenmarkt
- Steuern / Steuerfragen
- Suche von Personen / Adressen / Telefonnummern
- Teilnahme an der ZeGo-Umfrage
- Wahlen / Abstimmungen / Initiativen
- Anderes

Seite 3: Ich werde www.kanton.ch zukünftig wieder benutzen, um ähnliche Aufgaben zu erledigen.¹

Seite 4: Ich werde www.kanton.ch weiter empfehlen.¹

Seite 5: Ich komme auf www.kanton.ch schnell zum Ziel.¹

Seite 6: Ich empfinde den Besuch auf www.kanton.ch als angenehm.¹

Seite 7: Das Design und die Farben von www.kanton.ch sind ansprechend.¹

Seite 8: Das Angebot von www.kanton.ch ist nützlich.¹

Seite 9: Der Inhalt von www.kanton.ch ist verständlich geschrieben.¹

Seite 10: Ich bin sehr zufrieden mit dem Inhalt von www.kanton.ch.¹

Seite 11: Die Informationen auf der Webseite www.kanton.ch sind glaubwürdig.¹

Seite 12: Ich weiss welche Inhalte ich auf www.kanton.ch erwarten kann.¹

Seite 13: Im Vergleich zu anderen Webseiten ist www.kanton.ch gut.¹

Seite 14: Was kann Ihrer Meinung nach auf www.kanton.ch verbessert werden? Fehlt etwas auf www.kanton.ch? [freies Textfeld]

Seite 15: Sind Sie bei Ihrem Besuch auf www.kanton.ch auf Schwierigkeiten gestossen?²

- Aktualität der Information
- Darstellung unübersichtlich / mangelhaft
- Information mangelhaft / fehlerhaft / unvollständig
- Information nicht gefunden
- Kontaktperson / Kontaktadresse nicht gefunden
- Ladezeit
- Navigation / Struktur
- Probleme beim Herunterladen/Öffnen von Dokumenten und ungültige Links
- Probleme mit Gesetzestexten
- Sprache
- Suchmaschine / Suchapplikation
- Technische Probleme
- Anderes

Seite 16: Aus welchem Grund haben Sie www.kanton.ch verwendet?³

Seite 17: Haben Sie auf www.kanton.ch gefunden, wonach Sie gesucht haben?² Falls nein, was haben Sie gesucht? [freies Textfeld]

Seite 18: Haben Sie durch die Benutzung von www.kanton.ch Zeit gespart?² Falls nein, weshalb nicht? [freies Textfeld]

Seite 19: Wie bewerten Sie die Suchmaschine von www.kanton.ch?

- Informationen schwer auffindbar – Informationen leicht auffindbar⁴
- Unflexibel / starr – Flexibel⁴
- Zeigt keine guten Treffer – Zeigt gute Treffer⁴
- Nicht hilfreich – Hilfreich⁴

Seite 20: Wie beurteilen Sie die Menüführung/Navigation von www.kanton.ch:

- Unklar strukturiert – Einfach strukturiert⁴
- Schwer verständlich – Einfach verständlich⁴
- Nicht hilfreich – Hilfreich⁴

Seite 21: Bei der online Abwicklung von Behördengeschäften mache ich mir Sorgen über die Sicherheit bezüglich meiner persönlichen Daten.¹

Seite 22: Wie oft nutzen Sie das Angebot www.kanton.ch?⁵

Seite 23: Wie viel Zeit verbringen Sie pro Woche im Internet?⁶

Seite 24: Benutzen Sie E-Banking?²

Seite 25: Kaufen Sie im Internet ein?²

Seite 26: Benutzen Sie Ihre Kreditkarte im Internet?²

Seite 27: Sind Sie Mitarbeiter des Kantons XY?²

Seite 28: Ich bin in folgendem Bereich tätig:

- Zurzeit in Ausbildung
- Andere
- Mittleres oder höheres Management
- Angestellte/r, Bürokraft, Sekretär/in
- Selbständig
- Handwerker/in
- Keine bezahlte Tätigkeit
- Pensioniert

Seite 29: Bitte geben Sie Ihr Alter an:

Seite 30: Bitte geben Sie Ihr Geschlecht an:

Seite 31: Nationalität

Seite 32: Muttersprache

Seite 33: Verlosung

Seite 34: Abschluss

¹ 5-Punkt Likert Skala (1 = Trifft gar nicht zu; 5 = Trifft vollständig zu)

² Ja/Nein

³ Privat/Geschäftlich/Anderes

⁴ 5-Punkt Likert Skala

⁵ 5-Punkt Likert Skala (1 = Zum ersten Mal; 5 = Täglich)

⁶ 4-Punkt Likert Skala (1 = Weniger als 1 Stunde; 5 = Mehr als 10 Stunden)