

# Präsentation der Untersuchungsergebnisse 2016

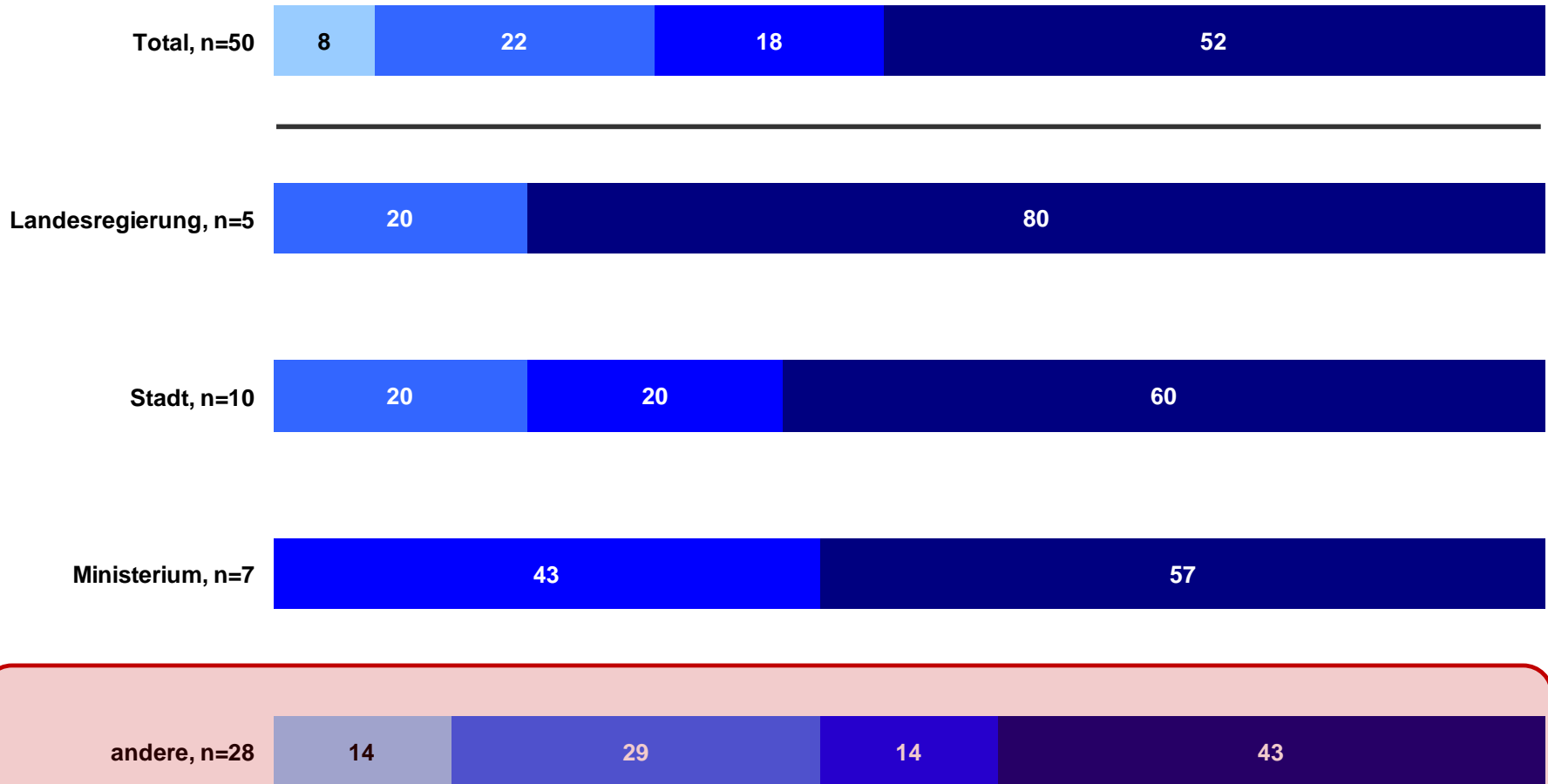
Kurt Waldherr  
Geschäftsführer aforms2web

# 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

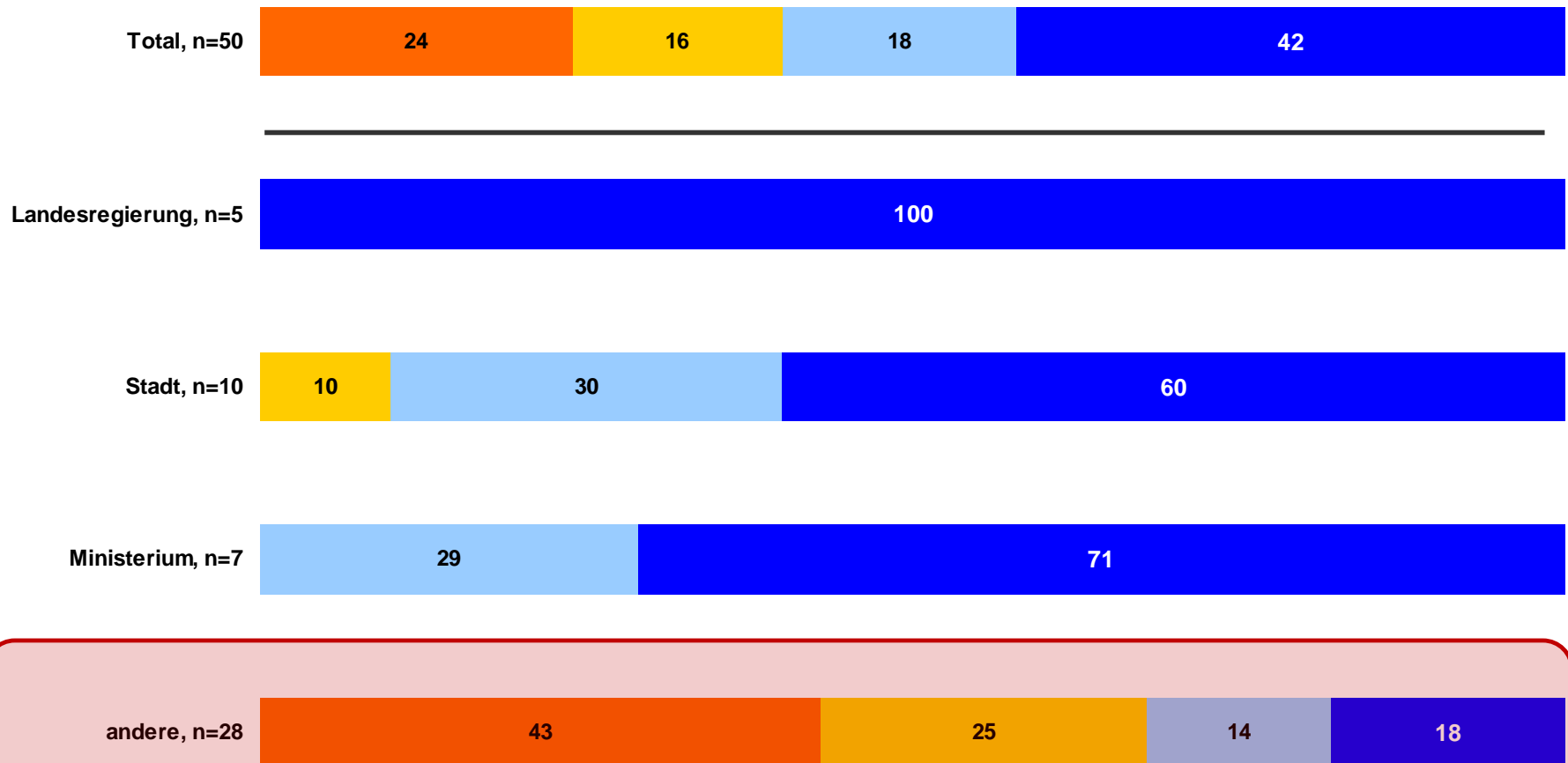


# Gallup-Umfrage in 2014

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/ausgegliederte Organisationen + nachgeordnete Dienststellen des Bundes\*

- 82 Organisationen 2014
- 83 Organisationen 2015
- 96 Organisationen 2016

\* [https://www.oeffentlicherdienst.gv.at/fakten/organisation/ressorts/ministerien\\_und\\_nachgeordnete\\_dienststellen.html](https://www.oeffentlicherdienst.gv.at/fakten/organisation/ressorts/ministerien_und_nachgeordnete_dienststellen.html)

## Vorgangsweise

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

Insgesamt maximal 1,5h pro Organisation

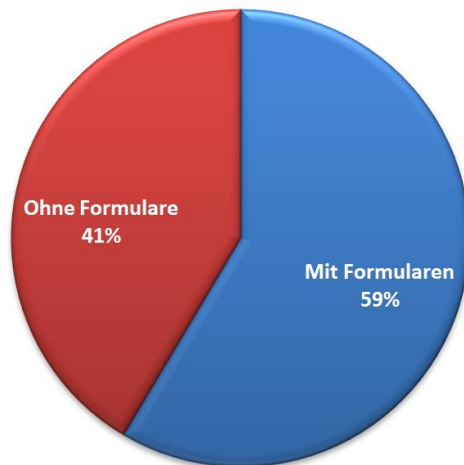
## Mögliche Lücken

- Begrenztes Zeitkontingent pro Organisation
- Schlechte Auffindbarkeit
- Eingeschränkter Zugang durch Login
- Unterschiedliche Sichtweise (8 Personen)

# Quantitative Veränderungen – I

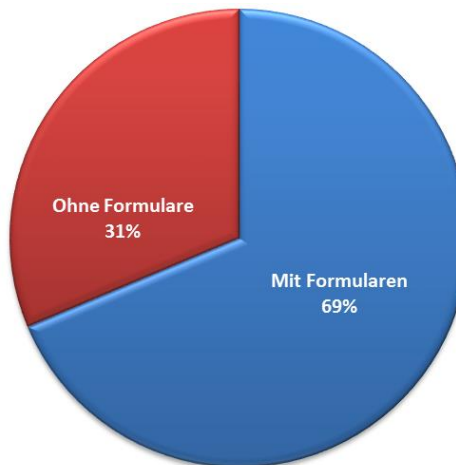
2014

82 Organisationen  
1.087 Formulare



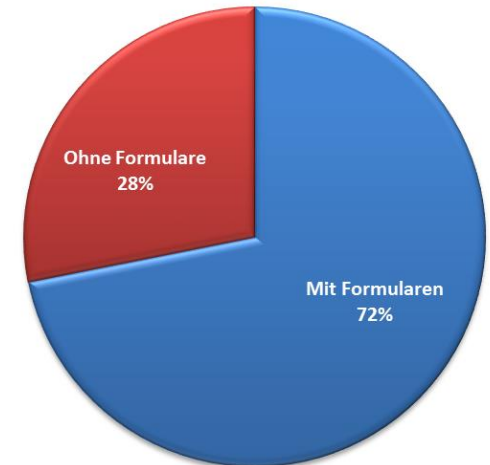
2015

83 Organisationen  
1.028 Formulare



2016

96 Organisationen  
1.364 Formulare

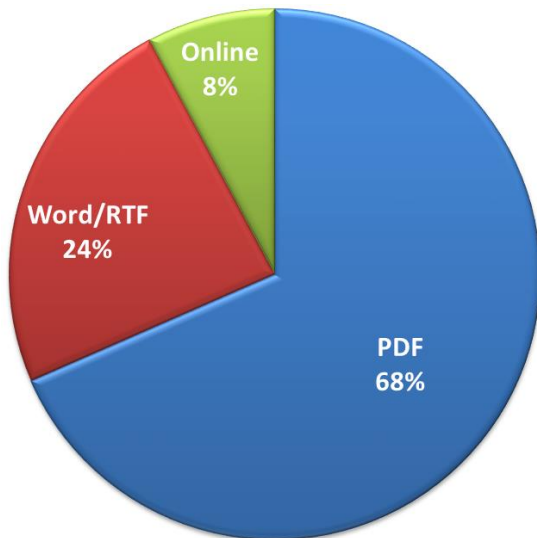


43% ohne Formulare laut  
Gallup-Umfrage Anfang 2014

# Quantitative Veränderungen – II

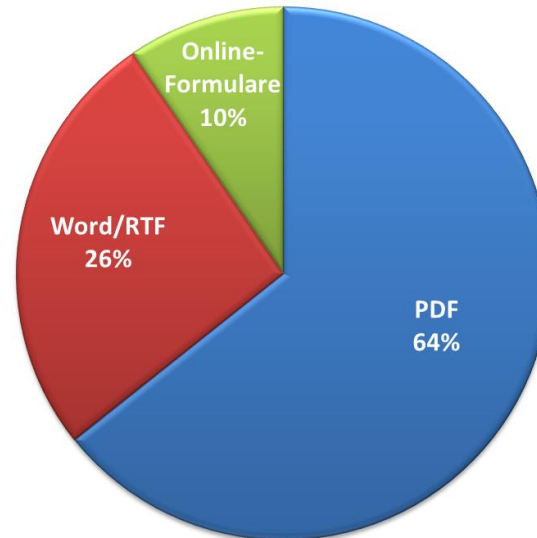
2014

1.087 Formulare  
85 Online  
258 Word/RTF  
744 PDF



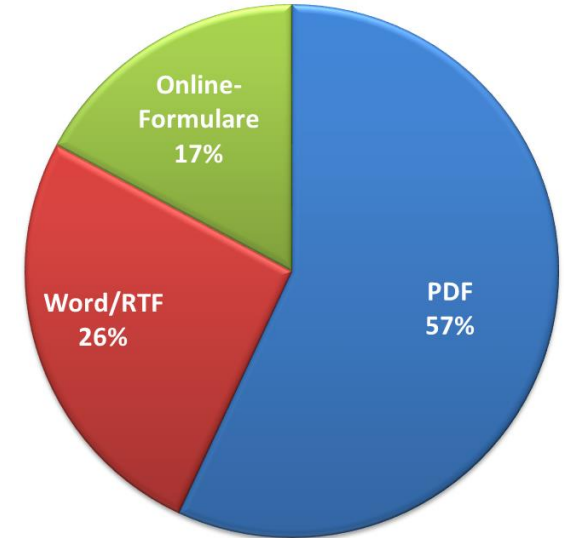
2015

1.028 Formulare  
98 Online  
269 Word/RTF  
661 PDF



2016

1.364 Formulare  
234 Online  
353 Word/RTF/etc.  
777 PDF



# 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
<b>Übersichtlichkeit</b>		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
	<b>Verständlichkeit</b>	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	<b>Formularkopf (Startseite) entspricht dem Styleguide</b>		<b>3,2</b>			
	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
<b>Mengen</b>	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	<b>Formularfuß (Startseite) entspricht dem Styleguide</b>		<b>5,0</b>			
5	Anzahl Or	<b>VORDRUCKE</b>					
	Links au	PDF, Word, Excel, RTF, etc - ÖNORM A1021					
	PDF, W	35	Die Steuerungsleiste entspricht dem Styleguide	5,0	5	5	5
	<a href="https://www">https://www</a>	36	Formularkennung entspricht dem Styleguide	5,0	5	5	5
	<a href="https://www">https://www</a>	37	<b>Formularabschluss</b>	<b>4,7</b>			
	Vordr	38	Formular enthält Kontroll- und Abschlusseite	4,3	3	5	5
	HTML-f	39	Kontrollseite entspricht dem Styleguide	5,0	5		
	<a href="https://www.rtr.at/de/rttr/informationservice">https://www.rtr.at/de/rttr/informationservice</a>	40	Abschlusseite entspricht dem Styleguide	0,0			
	<a href="https://www.rtr.at/de/tk/mwd_beschwerde">https://www.rtr.at/de/tk/mwd_beschwerde</a>	<b>Formularblöcke und Felder</b>		<b>1,7</b>			
		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 (Unabhängig von der Art/Technologie des Formulars)		2014	2015	2016
	<b>Übersichtlichkeit</b>	<b>2,3</b>	<b>2,2</b>	<b>2,0</b>
1	Formulartitel ist kurz und aussagekräftig	1,8	1,7	1,7
2	Formular ist klar strukturiert	1,8	1,6	1,5
3	Einheitliche Fluchtlinien	2,9	<b>3,0</b>	2,3
4	Zusammengehörende Felder sind in Blöcken gruppiert	2,8	2,6	2,6
	<b>Verständlichkeit</b>	<b>2,4</b>	<b>2,3</b>	<b>2,2</b>
5	Kurze und aussagekräftige Sätze	1,9	1,6	1,5
6	Aktive Formulierung	2,1	2,0	2,1
7	Umgangssprachliche Formulierungen	1,9	1,4	1,3
8	Geschlechtergerechte Formulierungen	2,8	2,8	1,8
9	Blöcke enthalten eine kurze aussagekräftige Überschrift	2,4	2,3	2,7
10	Leittexte sind einheitlich (bei mehreren Formularen)	<b>3,1</b>	<b>3,2</b>	<b>3,2</b>
11	Leittexte sind kurz	1,9	1,6	2,0
12	Leittexte enthalten keine Abkürzungen	1,7	1,4	1,4
13	Leittexte enthalten optionale Pflichtfeldkennzeichnungen (*)	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>	<b>3,7</b>

## ÖNORM A1021

„Formulare

Grundsätze für die formale und inhaltliche Gestaltung“

VORDRUCKE		2014	2015	2016
PDF, Word, Excel, RTF, etc - ÖNORM A1021		3,9	4,0	4,4
14	Schriften entsprechen (im Verhältnis zueinander) ÖNORM	2,8	2,6	3,9
15	Formularkopf samt Anschriftenfeld gemäß ÖNORM	4,0	4,1	4,3
16	Formular enthält Fußzeile gemäß ÖNORM	4,1	4,3	4,5
17	Formular enthält Ausfüllhinweis gemäß ÖNORM	4,4	4,6	4,6
18	Blockdarstellung entspricht ÖNORM	4,1	4,3	4,5

# Erhebung aforms2web – Online

Online-Formulare - Styleguide (Version sg-stg 2 1 1 2010-06.24)		2014	2015	2016
		2,8	2,9	3,2
	<b>Formularkopf (Startseite) entspricht dem Styleguide</b>	<b>3,0</b>	<b>2,9</b>	<b>3,7</b>
29	Empfänger	3,3	3,4	4,5
30	E-Government Schriftzug (Logo)	4,1	4,4	4,8
31	Formulartitel	1,6	1,2	1,7
32	Kurzbeschreibung	2,5	2,5	2,7
33	Bedienungshinweise	3,4	3,5	4,4
34	Fehlerauszeichnung	2,9	2,5	4,1
	<b>Formularfuß (Startseite) entspricht dem Styleguide</b>	<b>3,9</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>
35	Die Steuerungsleiste entspricht dem Styleguide	3,7	3,9	3,5
36	Formularkennung entspricht dem Styleguide	4,1	4,3	4,8
	<b>Formularabschluss</b>	<b>3,3</b>	<b>3,6</b>	<b>3,4</b>
37	Formular enthält Kontroll- und Abschlusseite	3,7	4,0	3,5
38	Kontrollseite entspricht dem Styleguide	3,0	3,2	3,0
39	Abschlusseite entspricht dem Styleguide	3,3	3,5	3,8
	<b>Formularblöcke und Felder</b>	<b>2,8</b>	<b>2,6</b>	<b>3,2</b>
40	Aufbau und Platzierung der Elemente entsprechen der	2,3	2,3	3,4
41	Darstellung von Fehlerhinweisen und Info "i" --"-----	3,6	3,3	4,1
42	Leittexte enthalten optionale Strukturangaben	2,4	2,2	2,2



- Mehr Organisationen bieten mehr Formulare
- 28% d. Organisationen bieten keine Formulare  
(2015 31%, 2014 41%)
- Anteil PDF schrumpft auf 57%  
(2015 64%, 2014 68%)
- Office Formulare stagnieren
- Anteil Online-Formulare steigt auf 17%  
(2015 10%, 2014 8%)

## Mehr Formulare mit besserer Qualität?

- Verständlichkeit/Übersichtlichkeit vielleicht
- Es wird mehr gegendert
- Barrierefreiheit nur in Ausnahmefällen
- Normen/Standards/Empfehlungen werden ignoriert oder sind unbekannt

- 5 von 46 Organisationen bieten barrierefreie (online) Formulare
- 41 Organisationen erfüllen nicht WCAG A
- E-Government-Gesetz §1 – Barrierefreiheit
- Behindertengleichstellungsgesetz – Diskriminierung

- Es tut sich was – aber  
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. MBA.  
Geschäftsführer aforms2web