

# Präsentation der Untersuchungsergebnisse



11.2013 bis 01.2014 – Gallup

08.2014 bis 10.2014 – aforms2web

08.2015 bis 09.2015 – aforms2web

Kurt Waldherr

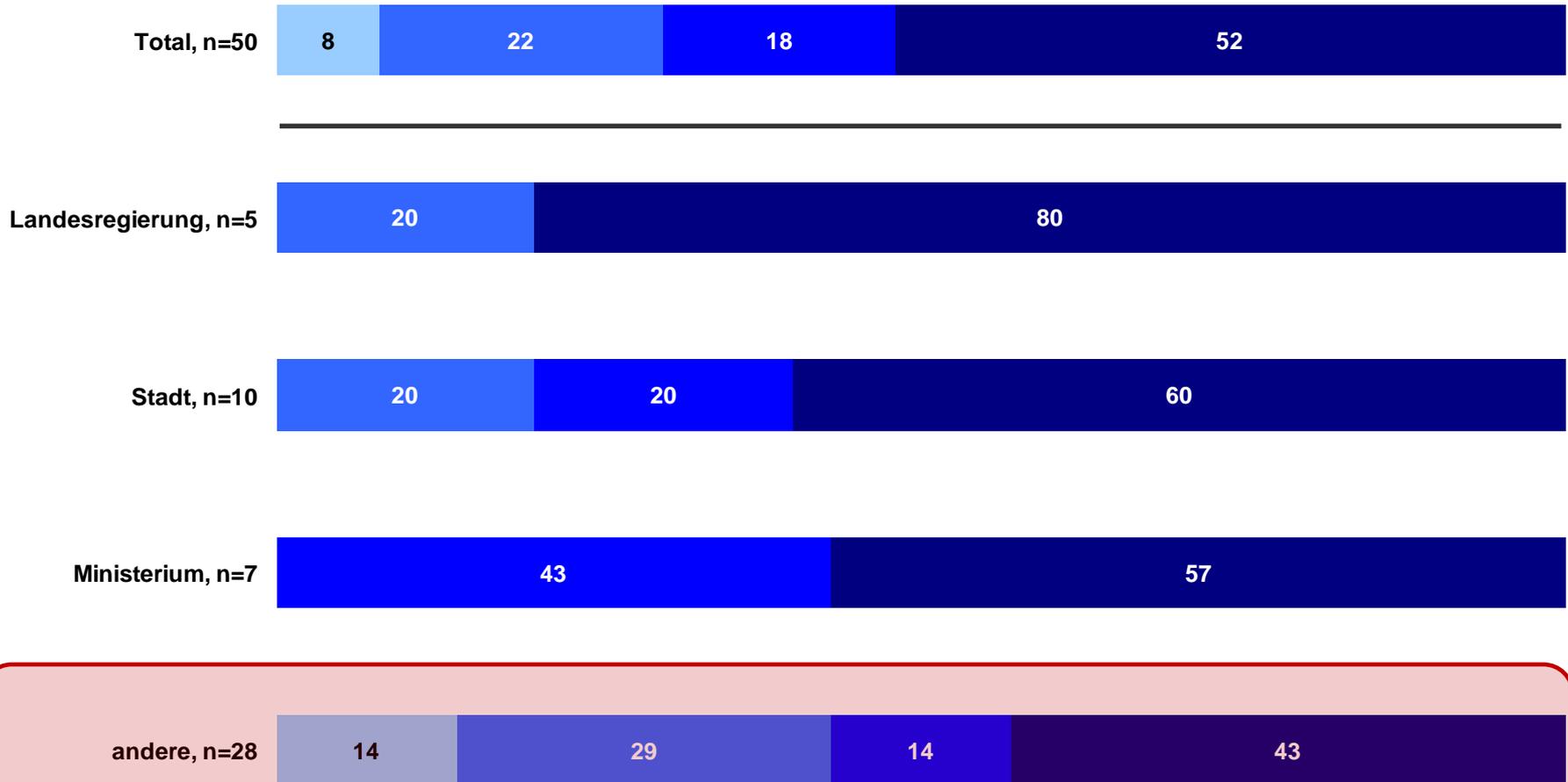
Geschäftsführer aforms2web

# 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

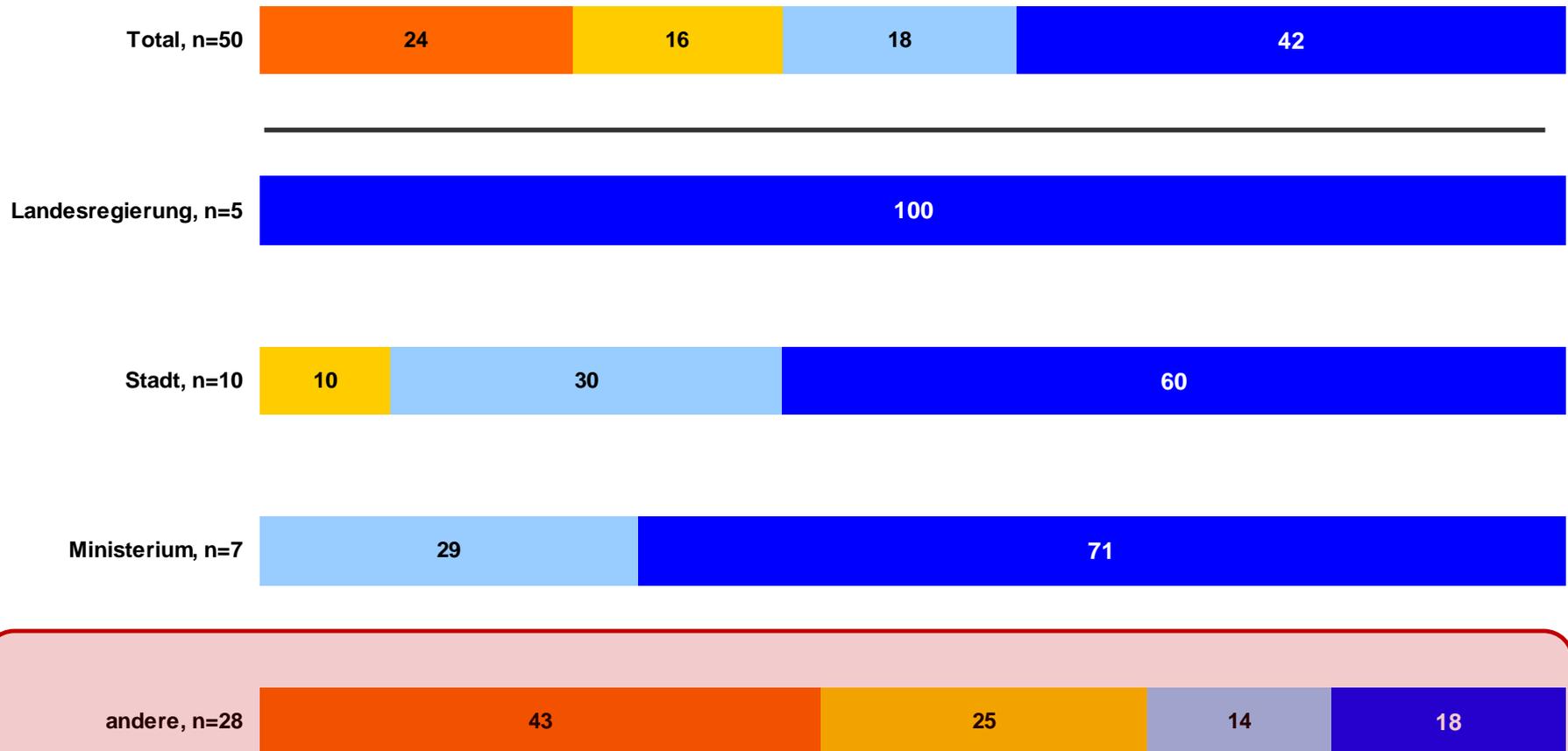


# Gallup-Umfrage in 2014

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

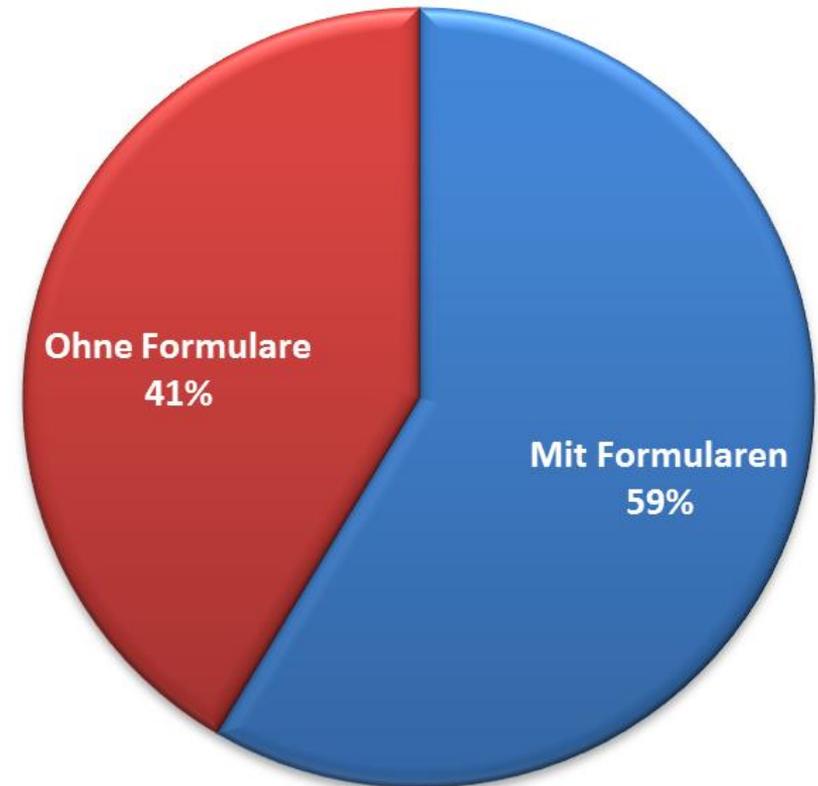
- 82 Organisationen 2014
- 83 Organisationen 2015
- Quantitativ
- Qualitativ

## Vorgangsweise

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

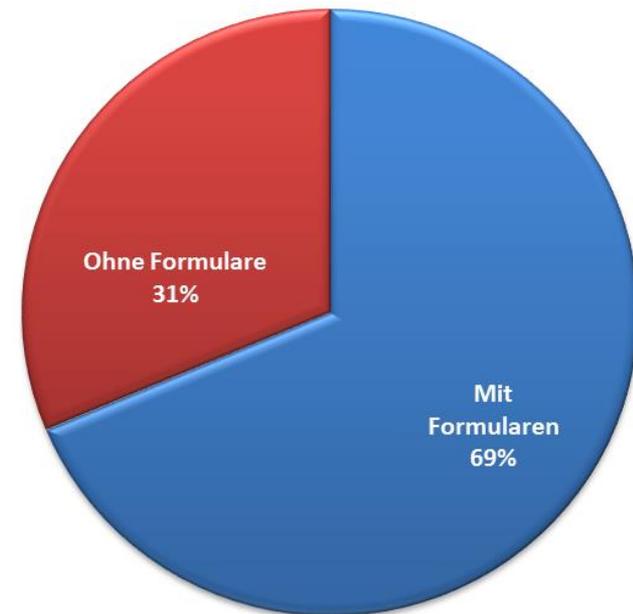
- 82 Organisationen mit 1.087 Formularen
- 34 Organisationen bieten keine Formulare

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

# Erhebung aforms2web – Allgemein

<b>Allgemeine Beurteilung der Formulare</b>		<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>(Unabhängig von der Art/Technologie des Formulars)</b>		<b>2,4</b>	<b>2,3</b>
	<b>Übersichtlichkeit</b>	<b>2,3</b>	<b>2,2</b>
1	Formulartitel ist kurz und aussagekräftig	1,8	1,7
2	Formular ist klar strukturiert	1,8	1,6
3	Einheitliche Fluchtlinien	2,9	<b>3,0</b>
4	Zusammengehörende Felder sind in Blöcken gruppiert	2,8	2,6
	<b>Verständlichkeit</b>	<b>2,4</b>	<b>2,3</b>
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)	<b>3,1</b>	<b>3,2</b>
11	Leittexte sind kurz	1,9	1,6
12	Leittexte enthalten keine Abkürzungen	1,7	1,4
13	Leittexte enthalten optionale Pflichtfeldkennzeichnungen (*)	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>

## 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

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