

# Untersuchung 2018

Ergebnisse der Erhebung 2018 und Vergleich mit Vorjahren

04.10.2018

---

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

andere, n=28



## Erhebungen durch aforms2web

Ausgelagerte/ausgegliederte Organisationen +  
nachgeordnete Dienststellen des Bundes\*

- 82 Organisationen 2014
- 83 Organisationen 2015
- 96 Organisationen 2016
- 98 Organisationen 2017
- 97 Organisationen 2018

\* [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)

---

## Erhebungen durch aforms2web

### Vorgangsweise

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

Insgesamt maximal 1,5h pro Organisation

### Mögliche Lücken

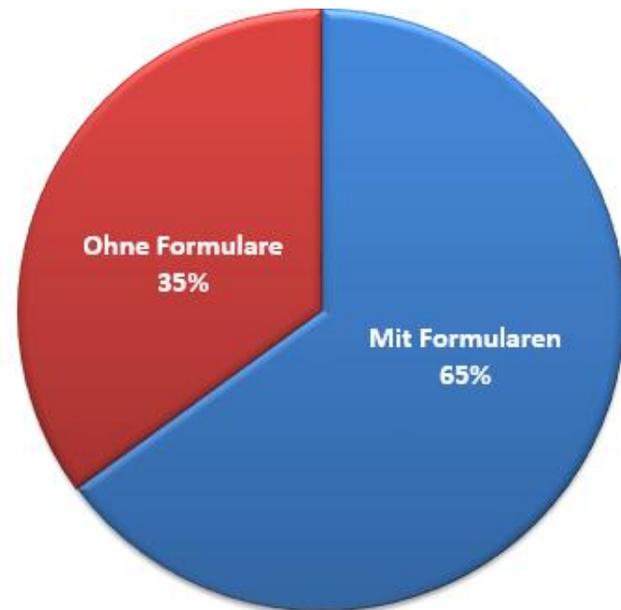
- Begrenztes Zeitkontingent pro Organisation
  - Schlechte Auffindbarkeit
  - Eingeschränkter Zugang durch Login
  - Unterschiedliche Sichtweise (8 Personen haben erhoben)
-

## Quantitative Veränderungen - I

2018

97 Organisationen

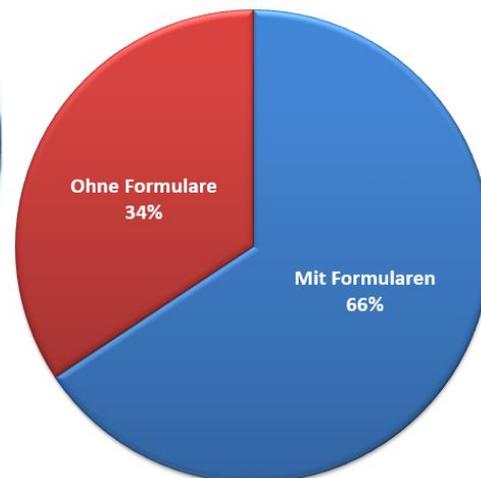
1.903 Formulare\*



2017

98 Organisationen

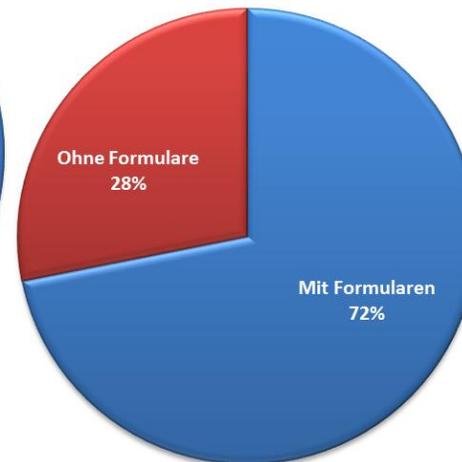
1.384 Formulare\*



2016

96 Organisationen

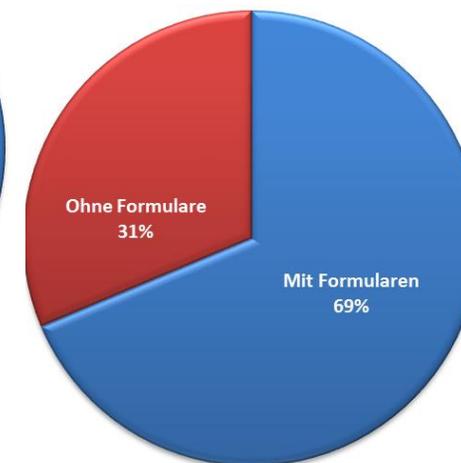
1.364 Formulare



2015

83 Organisationen

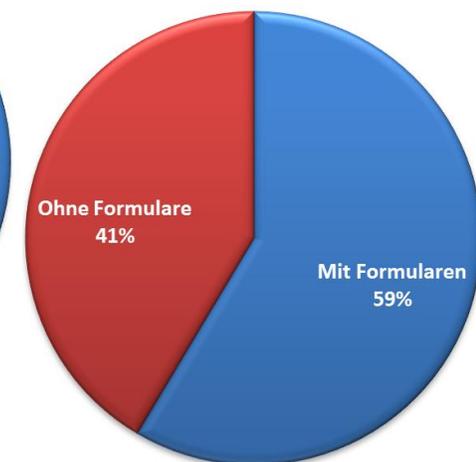
1.028 Formulare



2014

82 Organisationen

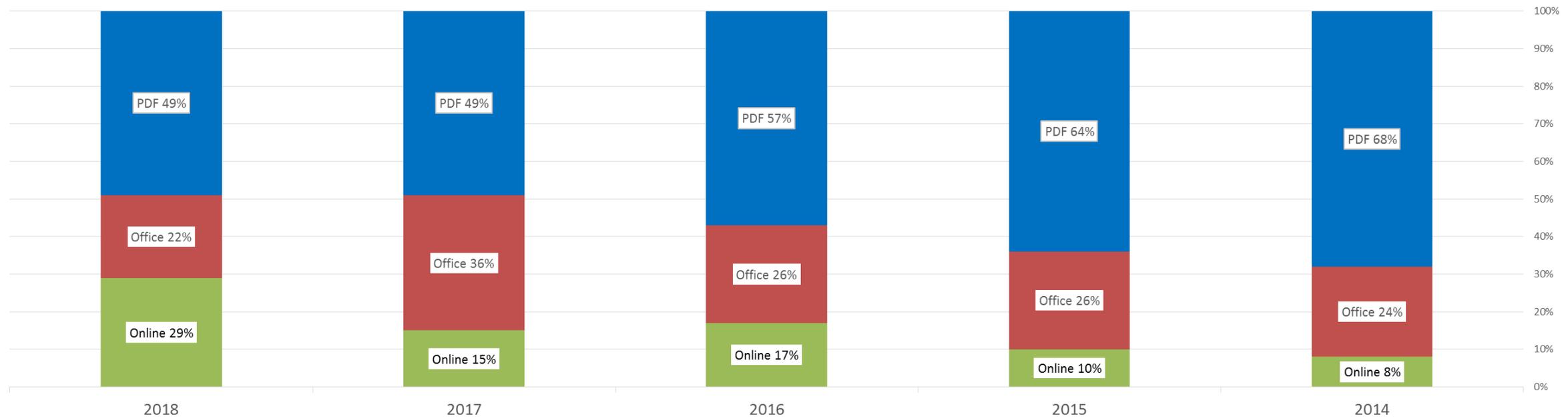
1.087 Formulare



\* ohne  
Kontaktformulare

## Quantitative Veränderungen - II

2018	2017	2016	2015	2014
1.903 Formulare	1.384 Formulare	1.364 Formulare	1.028 Formulare	1.087 Formulare
545 Online	206 Online	234 Online	98 Online	85 Online
422 Word/RTF/etc.	493 Word/RTF/etc.	353 Word/RTF/etc.	269 Word/RTF	258 Word/RTF
936 PDF	685 PDF	777 PDF	661 PDF	744 PDF



## Qualitative Veränderungen I – allgemeine Beurteilung\*

Allgemeine Beurteilung der Formulare (Unabhängig von der Art/Technologie des Formulars)	2018	2017	2016	2015	2014
<b>Übersichtlichkeit</b>	<b>1,6</b>	<b>1,6</b>	<b>2,0</b>	<b>2,2</b>	<b>2,3</b>
Formulartitel ist kurz und aussagekräftig	1,9	1,9	1,7	1,7	1,8
Formular ist klar strukturiert	1,4	1,3	1,5	1,6	1,8
Einheitliche Fluchtlinien	1,4	1,6	2,3	<b>3,0</b>	2,9
Zusammengehörende Felder sind in Blöcken gruppiert	1,9	1,5	2,6	2,6	2,8
<b>Verständlichkeit</b>	<b>1,6</b>	<b>1,4</b>	<b>2,2</b>	<b>2,3</b>	<b>2,4</b>
Kurze und aussagekräftige Sätze	1,5	1,2	1,5	1,6	1,9
Aktive Formulierung	1,5	1,5	2,1	2,0	2,1
Umgangssprachliche Formulierungen	1,3	1,1	1,3	1,4	1,9
Geschlechtergerechte Formulierungen	1,6	1,3	1,8	2,8	2,8
Blöcke enthalten eine kurze aussagekräftige Überschrift	2,2	2,0	2,7	2,3	2,4
Leittexte sind einheitlich (bei mehreren Formularen)	1,5	1,7	<b>3,2</b>	<b>3,2</b>	<b>3,1</b>
Leittexte sind kurz	1,5	1,3	2,0	1,6	1,9
Leittexte enthalten keine Abkürzungen	1,4	1,3	1,4	1,4	1,7
Leittexte enthalten optionale Pflichtfeldkennzeichnungen (*)	1,5	1,5	<b>3,7</b>	<b>4,0</b>	<b>4,1</b>

\* ausschließlich Online-Formulare

## Qualitative Veränderungen II – Online Formulare / Styleguide

Online-Formulare - Styleguide (Version sg-stg_2_1_1_2010-06.24)	2018	2017	2016	2015	2014
Formularkopf (Startseite) entspricht dem Styleguide	3,1	3,2	3,7	2,9	3,0
Formularfuß (Startseite) entspricht dem Styleguide	3,8	3,9	4,1	4,1	3,9
Formularabschluss	2,9	2,6	3,4	3,6	3,3
Formularblöcke und Felder	2,5	3,0	3,2	2,6	2,8

## Zusammenfassung/Schlussfolgerungen

- Anzahl Organisationen bleibt im hohen zweistelligen Bereich stabil
  - Anzahl der Formulare steigt von 1384 auf 1903
  - Organisationen ohne Formulare sinkt leicht auf 35% (2014 41%)
  - Anteil Office Formulare stabil bei 22% (2014 24%)
  - Anteil PDF sinkt 49% (2014 68%)
  - Anteil Online-Formulare steigt 29% (2014 8%)
-

## Zusammenfassung/Schlussfolgerungen

- Normen/Standards/Empfehlungen werden zum Teil ignoriert oder sind unbekannt
  - Nur 4 Organisationen bieten WAI-A konform / 29 sind nicht barrierefrei!  
E-Government-Gesetz §1 – Barrierefreiheit  
Behindertengleichstellungsgesetz - Diskriminierung
-

# Schlussfolgerungen

Online-Formulare lösen langsam PDF-Formular ab  
Barrierefreiheit scheint wenig Bedeutung zu haben  
Standards sowieso...

---

## Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Was ist offen geblieben?  
Ihr Feedback bitte...