

Untersuchung 2019

Ergebnisse der Erhebung 2019 und Vergleich mit Vorjahren

7.11.2019

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
- 97 Organisationen 2019

* 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

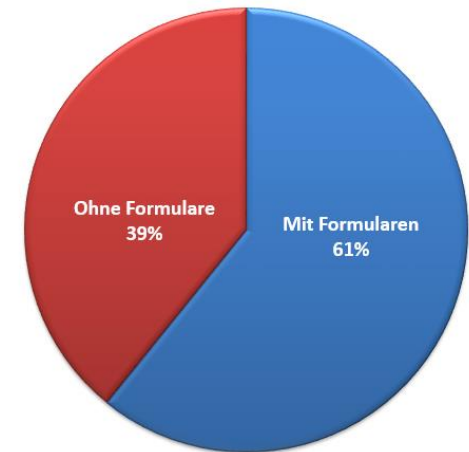
Mögliche Lücken

- Begrenztes Zeitkontingent pro Organisation
 - Schlechte Auffindbarkeit
 - Eingeschränkter Zugang durch Login
 - Unterschiedliche Sichtweise (10 Personen haben erhoben)
-

Quantitative Veränderungen - I

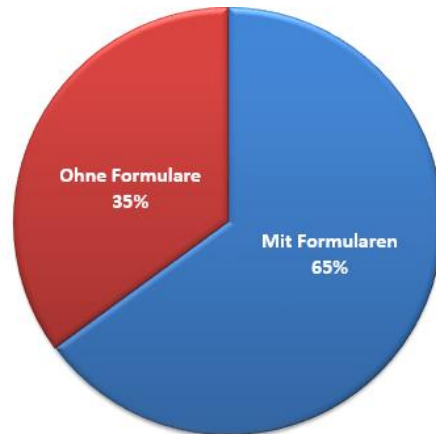
2019

97 Organisationen
1.990 Formulare



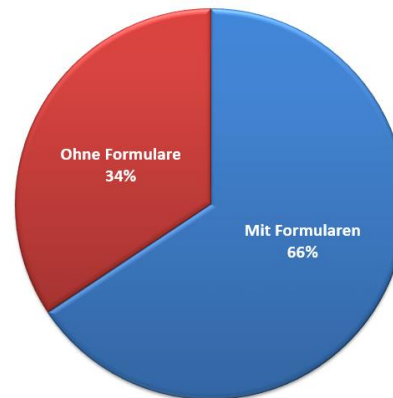
2018

97 Organisationen
1.903 Formulare



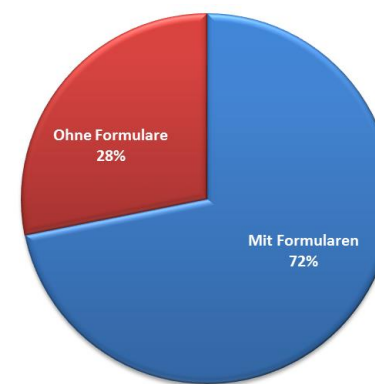
2017

98 Organisationen
1.384 Formulare



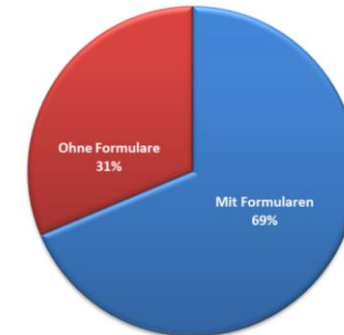
2016

96 Organisationen
1.364 Formulare



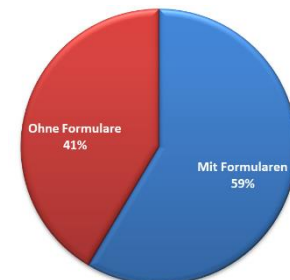
2015

83 Organisationen
1.028 Formulare



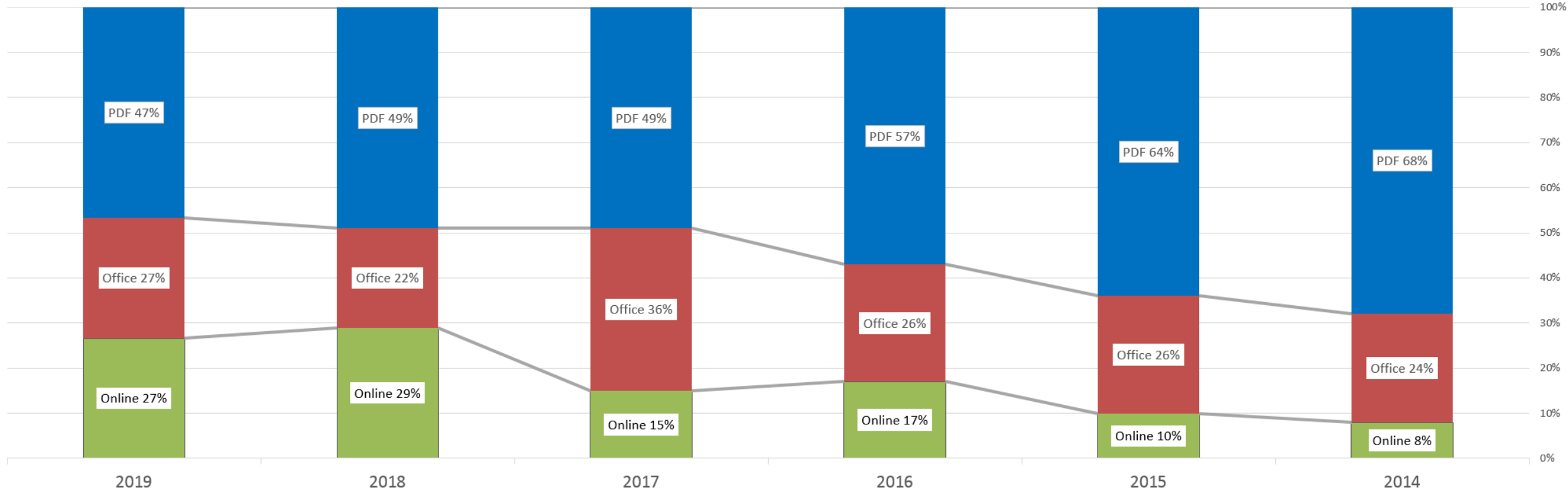
2014

82 Organisationen
1.087 Formulare



Quantitative Veränderungen - II

2019 1.990 Formulare 2018 1.903 Formulare 2017 1.384 Formulare 2016 1.364 Formulare 2015 1.028 Formulare 2014 1.087 Formulare



Qualitative Veränderungen I – allgemeine Beurteilung*

Allgemeine Beurteilung der Formulare (Unabhängig von der Art/Technologie des Formulars)	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Übersichtlichkeit	1,7	1,6	1,6	2,0	2,2	2,3
Formulartitel ist kurz und aussagekräftig	1,8	1,9	1,9	1,7	1,7	1,8
Formular ist klar strukturiert	1,6	1,4	1,3	1,5	1,6	1,8
Einheitliche Fluchtlinien	1,5	1,4	1,6	2,3	3,0	2,9
Zusammengehörende Felder sind in Blöcken gruppiert	1,7	1,9	1,5	2,6	2,6	2,8
Verständlichkeit	1,8	1,6	1,4	2,2	2,3	2,4
Kurze und aussagekräftige Sätze	1,9	1,5	1,2	1,5	1,6	1,9
Aktive Formulierung	1,5	1,5	1,5	2,1	2,0	2,1
Umgangssprachliche Formulierungen	1,9	1,3	1,1	1,3	1,4	1,9
Geschlechtergerechte Formulierungen	1,8	1,6	1,3	1,8	2,8	2,8
Blöcke enthalten eine kurze aussagekräftige Überschrift	2,5	2,2	2,0	2,7	2,3	2,4
Leittexte sind einheitlich (bei mehreren Formularen)	1,6	1,5	1,7	3,2	3,2	3,1
Leittexte sind kurz	2,1	1,5	1,3	2,0	1,6	1,9
Leittexte enthalten keine Abkürzungen	1,3	1,4	1,3	1,4	1,4	1,7
Leittexte enthalten optionale Pflichtfeldkennzeichnungen (*)	1,9	1,5	1,5	3,7	4,0	4,1

* ausschließlich Online-Formulare

Qualitative Veränderungen II – Online Formulare / Styleguide

Online-Formulare - Styleguide (Version sg-stg_2_1_1_2010-06.24)	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Formularkopf (Startseite) entspricht dem Styleguide	3,0	3,1	3,2	3,7	2,9	3,0
Formularfuß (Startseite) entspricht dem Styleguide	3,6	3,8	3,9	4,1	4,1	3,9
Formularabschluss	3,1	2,9	2,6	3,4	3,6	3,3
Formularblöcke und Felder	2,5	2,5	3,0	3,2	2,6	2,8

Zusammenfassung/Schlussfolgerungen

- Anzahl Organisationen bleibt stabil
 - Anzahl der Formulare steigt jedes Jahr
 - Seit 2016 steigt die auch die Anzahl der Organisationen ohne Formulare
 - PDF Anteil sinkt langsam aber kontinuierlich
 - Office Anteil scheint nicht zu sinken
 - Online-Formulare nach wie vor < 30%
-

Zusammenfassung/Schlussfolgerungen

- Nur 6 Organisationen bieten WAI-A konform / 27 sind nicht barrierefrei!
E-Government-Gesetz §1 – Barrierefreiheit
Behindertengleichstellungsgesetz – Diskriminierung
 - Standards und Normen werden mehrheitlich nicht beachtet
-

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit