

ZeGo – Zufriedenheit im eGovernment 2008

Messung der Zufriedenheit mit 26 Kantonsportalen der Schweiz

April 2009

Javier A. Bargas-Avila
Sandra C. Cortesi
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
Verbesserungswünsche	22
Danksagung	24
Anhang	24

Zusammenfassung

Dieser Bericht dokumentiert die Resultate von „ZeGo“, einer Online-Umfrage welche auf den Internet-Portalen aller 26 Schweizer Kantone von Oktober bis Dezember 2008 durchgeführt wurde. Hauptziele waren die Messung der Zufriedenheit der Benutzer mit den Portalen und die Sammlung von Rückmeldungen zu Problembereichen und Verbesserungswünschen, um diese in zukünftige Entwicklungen einfließen lassen zu können. Eine ähnliche Umfrage wurde erstmals im Jahre 2006 durchgeführt.

Insgesamt wurden 6536 gültige Rückmeldungen registriert. Die Teilnehmerzahlen zwischen den Kantonen variierte stark: Die höchste Rate wurde im Kanton St. Gallen gemessen (966), die niedrigste im Kanton Appenzell Innerrhoden (48). Die TeilnehmerInnen zeigten insgesamt relativ hohe Zufriedenheitswerte: Auf einer 5-er Skala war der durchschnittliche Wert über alle Kantone 3.8 (unverändert zu 2006). Der höchste Wert weist Baselland auf (4.2), gefolgt von Appenzell Innerrhoden (4.1) und Uri, Schaffhausen, St. Gallen, Baselstadt und Obwalden (je 4.0). Im Vergleich zu 2006 verzeichneten die Kantone Baselland und Obwalden (je +0.3), sowie St. Gallen, Zug und Appenzell Ausserrhoden (je +0.2) den grössten Zufriedenheitszuwachs.

27% aller TeilnehmerInnen berichten davon, während der Interaktion mit den Webseiten auf Probleme ges-

tossen zu sein. In allen Kantonen zeigen diese Personen auch weniger hohe Zufriedenheitswerte. Der grösste Teil dieser Probleme (77%) hat mit der Informationssuche zu tun (2006: 80%): Die Suchmaschinen und Navigationen werden als suboptimal empfunden. Einerseits stellen die Kantone die gesuchten Informationen zur Verfügung, doch der rasche und einfache Zugriff auf diese Informationen weist weiterhin einige Hürden auf. Die Glaubwürdigkeit der zur Verfügung gestellten Informationen wird dabei generell als sehr hoch eingeschätzt (mittlerer Wert von 4.4).

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 berichten auch häufiger von Interaktionsproblemen mit den Portalen.

Die meisten BesucherInnen wünschen sich vor allem – gleich wie im Jahre 2006 – Verbesserungen der Suchmöglichkeiten (Suchmaschine, Navigation, Übersichtlichkeit, etc.) und der Darstellung. Die Wünsche entsprechen den Problembereichen und unterstreichen die Wichtigkeit der Implementierung einer optimierten Informationssuche und benutzerzentrierten Informationsarchitektur (Navigation und Struktur).

Über ZeGo

Dieser Bericht enthält die konsolidierten Befunde des Forschungsprojekts „ZeGo“ (Zufriedenheit im eGovernment in der Schweiz). ZeGo verfolgt das Ziel, die Zufriedenheit der BürgerInnen mit ihrem jeweiligen Kantonsportal in zweijährigen Intervallen zu erfassen. Dieses nationale Bewertungs- und Vergleichssystem liefert den Kantonen eine wissenschaftlich fundierte Grundlage zur Weiterentwicklung ihrer Portale. Dies ist nach 2006 die

zweite Messung mit ZeGo. Die Zufriedenheit wurde mittels einer elektronischen Umfrage erfasst, welche auf den Startseiten der Kantonsportale verlinkt war. Die Umfrage wurde von Oktober bis Dezember 2008 durchgeführt.

ZeGo ist ein Forschungsprojekt, das von Javier A. Bargas-Avila am Institut für Psychologie der Universität Basel geleitet wird. Der Bericht zu ZeGo wird kostenlos im Internet zur Verfügung gestellt.

Der Fragebogen

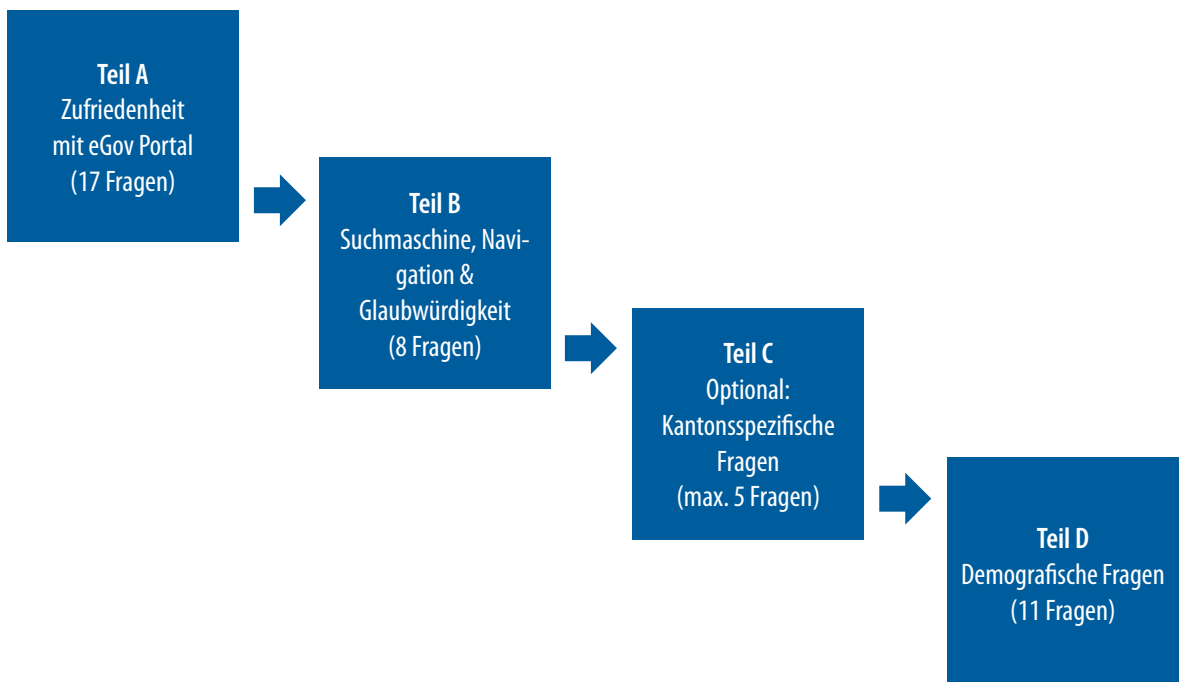
Kernelement von ZeGo ist ein Fragebogen mit 17 Fragen (Teil A), welcher konzipiert wurde um die Zufriedenheit mit eGovernment Portalen zu messen¹. Aufgrund der mehrsprachigen Situation in der Schweiz, wurde der Fragebogen in fünf Sprachen übersetzt: Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch und Rätoromanisch.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

ZeGo 2006 hat gezeigt, dass die häufigsten Probleme der BürgerInnen mit der Suchmaschine und/oder Navigation zu tun hatten. Um diesem Phänomen gerecht zu werden, wurden neu 8 Fragen zur Bewertung der Suchmaschine und Navigation, sowie zur Glaubwürdigkeit der Informationen gestellt (Teil B). Ziel hierbei war es, detaillierte Bewertungen dieser Bereiche zu erfassen.

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

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

Abbildung 1. Die ZeGo Umfrage enthält 39–44 Fragen



¹ Bargas-Avila, J., Orsini, S., de Vito, M. & Opwis, K. ZeGo: Development and Validation of a Questionnaire to Measure User Satisfaction with e-Government Portals. [submitted]

Durchführung der Umfrage

Die ZeGo Umfrage wurde von Oktober bis Dezember 2008 durchgeführt. Alle 26 Kantone der Schweiz nahmen daran teil. Ursprünglich war geplant, die Datenerhebung in allen Kantonen während 15 Wochen durchzuführen. Infolge unterschiedlicher Umstände (andere Umfragen, Neubesetzung von Stellen etc.) variierte die Umfragedauer kantonsabhängig zwischen 11 und 15 Wochen.

Um die Umfrage zu bewerben, schalteten die Kantone Text- und/oder Bannerlinks auf die Startseiten der Portale. Dabei waren Platzierung, Grösse, Farbe und Art der Werbung den Kantonen freigestellt. ZeGo stellte den Kantonen ein Musterbanner zur Verfügung, welches von vielen Kantonen verwendet wurde. Einige Kantone ergriffen weitere Werbemassnahmen wie einen Newsletterversand und/oder Medienmitteilungen. Bei ZeGo 2006 hatten die TeilnehmerInnen die Möglichkeit anzugeben, ob sie an einer weiteren Umfrage teilnehmen möchten. Diese Personen wurden per E-Mail angeschrieben und zur erneuten Teilnahme eingeladen.

Die Umfrage wurde in allen Kantonen fünfssprachig

durchgeführt. Die Kantone hatten die Möglichkeit ihre Standardsprache zu definieren (19 Kantone wählten Deutsch, 6 Französisch und einer Italienisch).

ZeGo wurde auf einem Server der Universität Basel umgesetzt. Die Kantone stellten hierzu ihre Logos zur Verfügung. Zwei Kantone beschlossen, kantonspezifische Fragen in die Umfrage einzubauen (Teil C). Die Resultate dieser Fragen sind nicht Teil dieses Berichts.

Unter allen TeilnehmerInnen der ZeGo Umfrage wurden zentral zehn MP3 Player der Marke Apple iPod Shuffle als Belohnung verlost. Diese Verlosung wurde in allen Kantonen angeboten.

Im Vergleich zu ZeGo 2006 ist es in diesem Jahr gelungen, dass alle Kantone eine einheitliche Belohnung angeboten haben. Leider war es erneut nicht möglich, die Umfrage in allen Kantonen über einen einheitlichen Zeitraum durchzuführen. Ebenso haben nicht alle Kantone einen einheitlichen Aufruf (Banner) verwendet. Es gilt zu prüfen, ob diese Punkte für ZeGo 2010 behoben werden können.



Abbildung 2.
Startseite der
ZeGo Umfrage
auf Deutsch

Demografie und Portalverwendung

Infolge divergierender Populationsgrössen, Technologisierungszustände und Werbemassnahmen zwischen den Kantonen war zu erwarten, dass die Teilnehmerzahl bei ZeGo 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 6536 Personen für ZeGo 2008. Im Vergleich zur Erhebung 2006 (3713 TeilnehmerInnen) entspricht dies einer Steigerung von 77%.

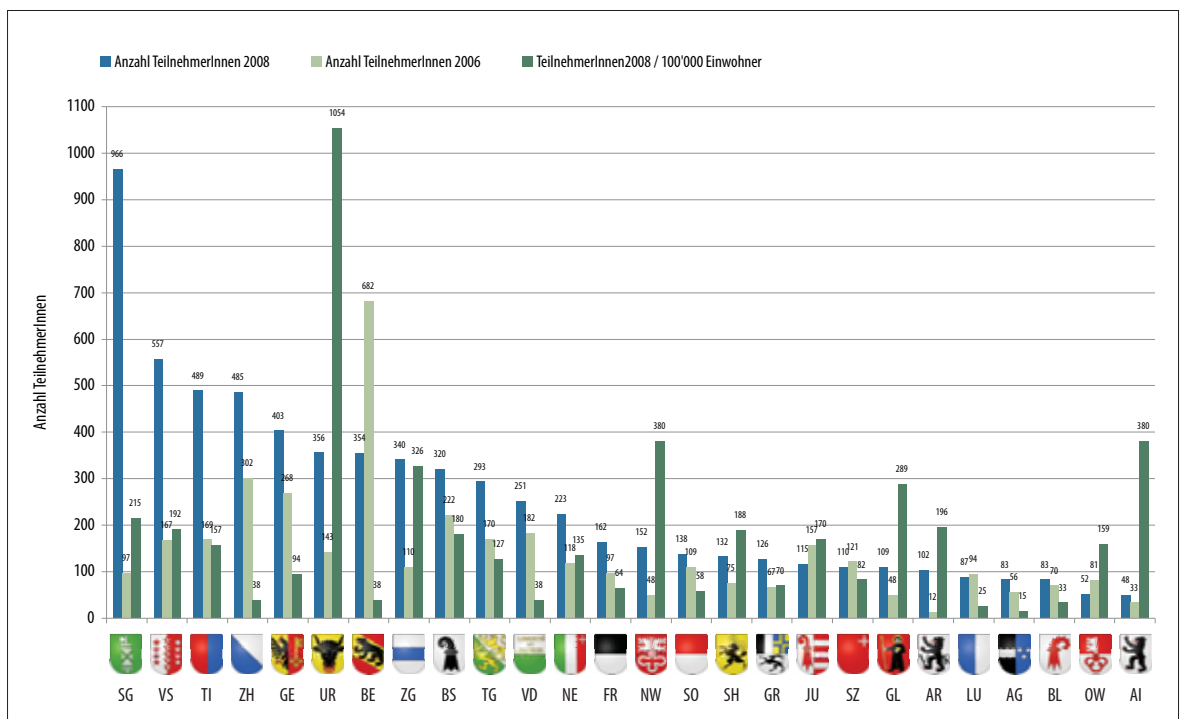
Im Gegensatz zu ZeGo 2006 haben dieses Mal nicht die Kantone mit den grössten Städten am meisten TeilnehmerInnen verzeichnet. Die Kantone St. Gallen (966), Wallis (557) und Tessin (489) belegen die Ränge 1 bis 3. In Anbetracht der Tatsache, dass die absoluten Einwoh-

nerzahlen der Kantone sehr unterschiedlich sind, wurden die Teilnahmequoten pro 100'000 EinwohnerInnen berechnet². So wird deutlich, dass kleine Kantone mit wenig BürgerInnen oft trotzdem eine gute Quote erreicht haben: Hier belegen die Kantone Uri (1054), Nidwalden (380) und Appenzell Innerrhoden (380) die ersten drei Ränge. Um mit bescheidenen Kriterien eine repräsentative Stichprobe zu erreichen³, benötigen die Kantone eine minimale Teilnahmequote von 195. Rund die Hälfte der Kantone haben dieses Kriterium erreicht.

In ZeGo 2008 haben 36% Frauen und 64% Männer teilgenommen (2006: 30% Frauen und 70% Männer). Damit sind Männer weiterhin etwas übervertreten⁴, auch wenn sich das Verhältnis angenähert hat.

Die Altersverteilung war in allen Kantonen relativ ähnlich (siehe Abbildung 4). Insgesamt war das Durchschnittsalter gleich wie bei ZeGo 2006 (40 Jahre), mit einer Standardabweichung von 13 Jahren.

Abbildung 3.
Anzahl TeilnehmerInnen für ZeGo 2006 und 2008



² Grundlage für die Einwohnerzahl: Bundesamt für Statistik, 2005

³ Konfidenzlevel: 95% und Konfidenzintervall 7

⁴ Bundesamt für Statistik, 2006: 43% der Internetnutzer sind Frauen, 57% Männer

Abbildung 4.
Altersverteilung
in ZeGo 2008

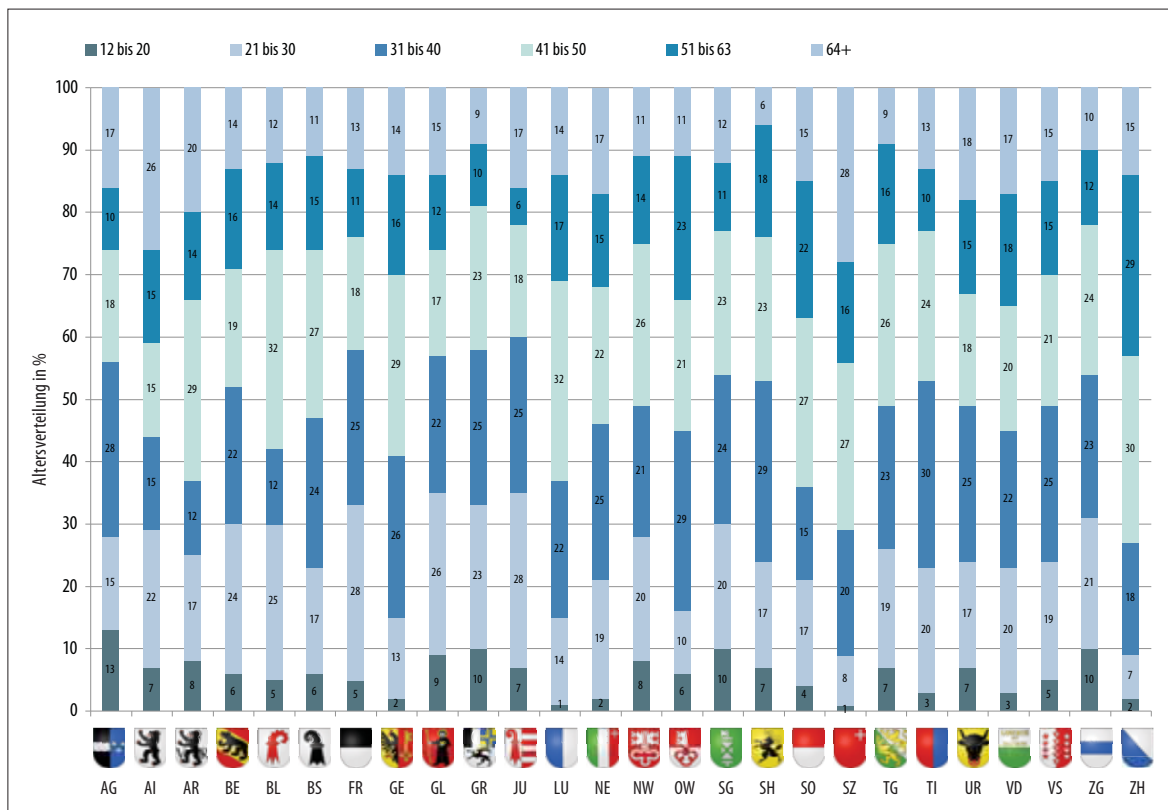


Abbildung 5.
Sprachverteilung
der Schweiz und
von ZeGo 2008

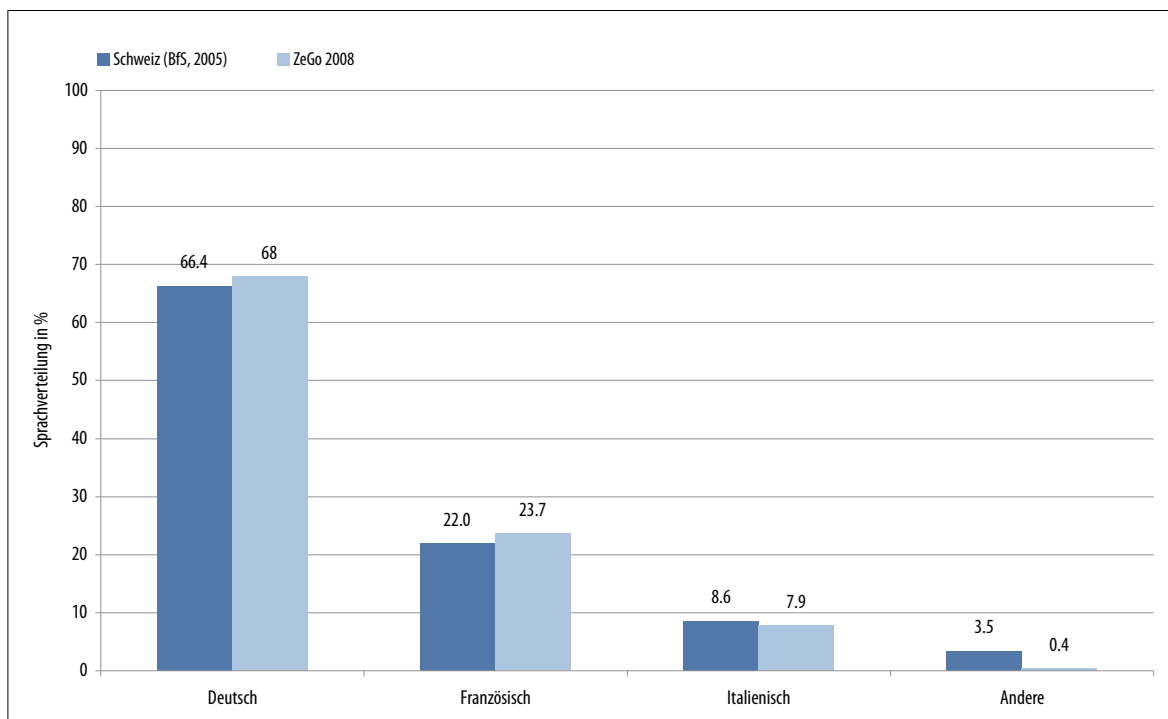


Abbildung 5 zeigt die Sprachverteilung von ZeGo 2008 im Vergleich zur Bevölkerung der Schweiz. Erneut sind die Verhältnisse sehr gut abgebildet, wobei Deutsch und Französisch bei ZeGo etwas übervertreten sind, da andere Sprachen (z.B. Türkisch, Albanisch etc.) mit ZeGo nicht erfasst werden.

Abbildung 6 zeigt auf, dass der Anteil kantonsangestellter Personen, welche an der Umfrage teilgenommen haben, zwischen Kantonen stark variiert (von 10% im Minimum bis zu 66% im Maximum). Die Verteilung von Abbildung 7 zeigt, dass dies auch für den Nutzungsgrund (privat oder geschäftlich) zutrifft. In den Kantonen Appenzell Innerrhoden und Nidwalden sind über 70% der TeilnehmerInnen aus privaten Gründen auf dem Portal, wohingegen in den Kantonen Luzern, Wallis, Zürich, Genf und Waadt weniger als 30% privaten Zielen nachgehen.

In ZeGo 2006 wurden als grundlegende Benutzerprofile die Kategorien „Bürger“ und „Staatsangestellte“ verwendet. Diverse Rückmeldungen der Kantone haben jedoch gezeigt, dass eine Unterscheidung anhand des Nutzungsgrundes bevorzugt wird. Aus diesem Grund wurden für ZeGo 2008 die Kategorien „Privat“ und „Geschäftlich“ verwendet (siehe Abbildung 7). Ein erster – sehr deutlicher – Unterschied dieser beiden Benutzergruppen wird in der

Nutzungshäufigkeit der Kantonsportale deutlich (siehe Abbildung 8). Wer das Portal aus einem geschäftlichen Grund nutzt, besucht die Webseite sehr viel häufiger. Dies trifft für alle Kantone ausser Appenzell Innerrhoden zu. Hier dürfte allerdings die niedrige Anzahl an UmfrageteilnehmerInnen (48, wovon nur 10 zur Gruppe „Geschäftlich“ gehören) das Resultat verzerrt haben. Auffallend ist auch, dass die Unterschiede meist sehr ausgeprägt sind (einen Skalenpunkt oder mehr): Die Gruppe „Geschäftlich“ besucht die Kantonsportale viel häufiger und kennt sie demnach auch sehr viel besser als die Gruppe „Privat“.

Die höhere Besuchsfrequenz der Gruppe „Geschäftlich“ lässt sich nicht etwa dadurch erklären, dass diese Benutzer häufiger im Internet sind. Abbildung 9 zeigt, dass eben diese Gruppe deutlich weniger Zeit im Internet verbringt als die Gruppe „Privat“. Dieses Phänomen trifft für alle Kantone ausser dem Kanton Schwyz und Appenzell Ausserrhoden zu. Hier könnte erneut die niedrige Anzahl Umfrageteilnehmer für das Phänomen verantwortlich sein. Der Grund für die höhere Besuchsfrequenz der Gruppe „Geschäftlich“ liegt demnach in der Aufgabenart: Diese Benutzergruppe benötigt schlicht mehr Informationen vom Kanton als andere.

Abbildung 10 zeigt zur Vollständigkeit die berufliche Situation der StudienteilnehmerInnen.

Abbildung 6.
Anteil Kantonsangestellter
Personen in ZeGo
2008

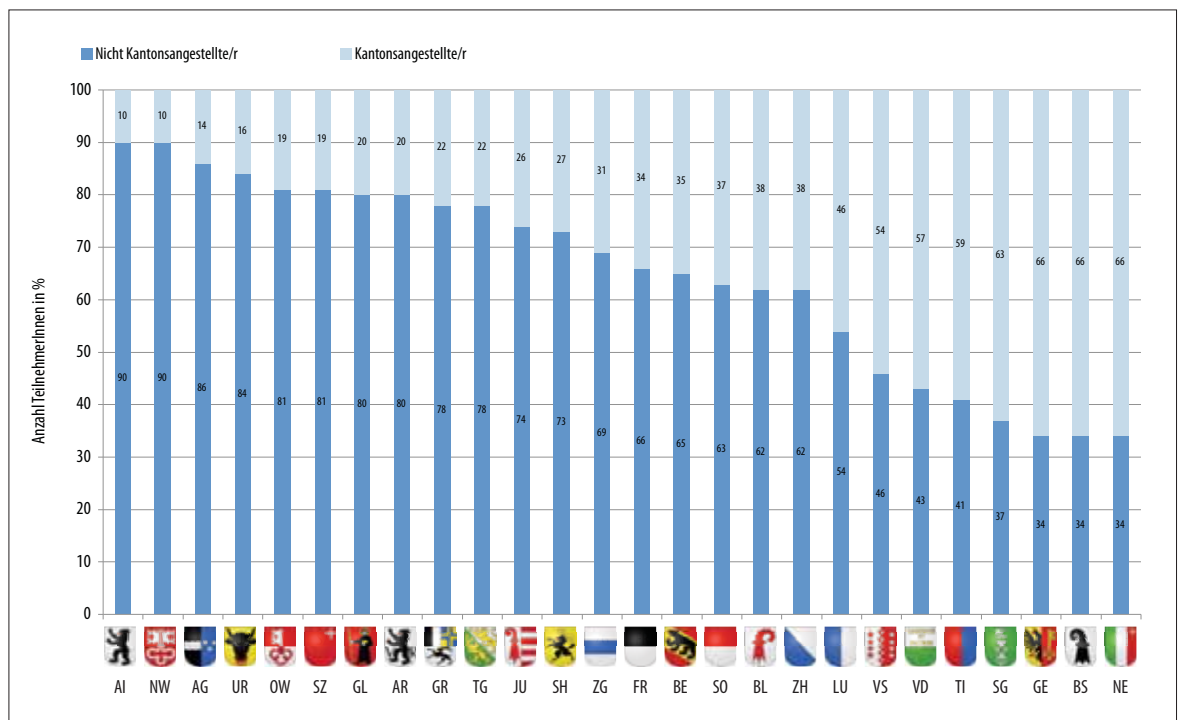


Abbildung 7.
Nutzungsgrund
der Teilneh-
merInnen in
ZeGo 2008

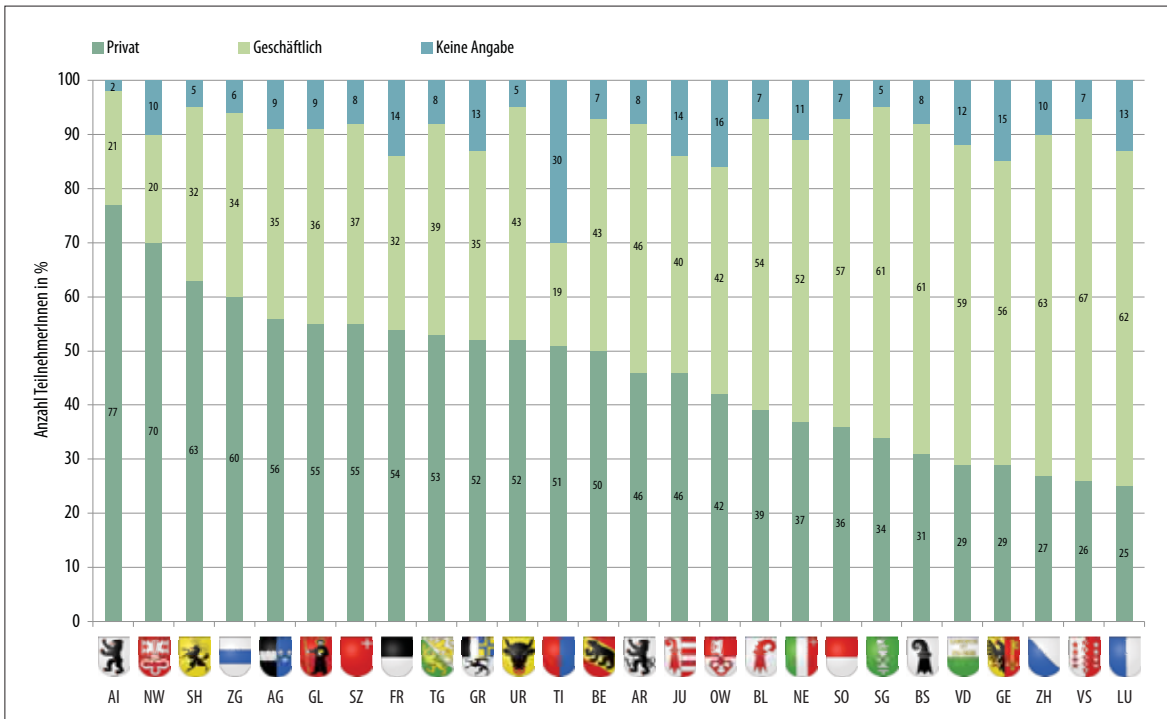


Abbildung 8.
Nutzungshäufig-
keit der Kan-
tonsportale

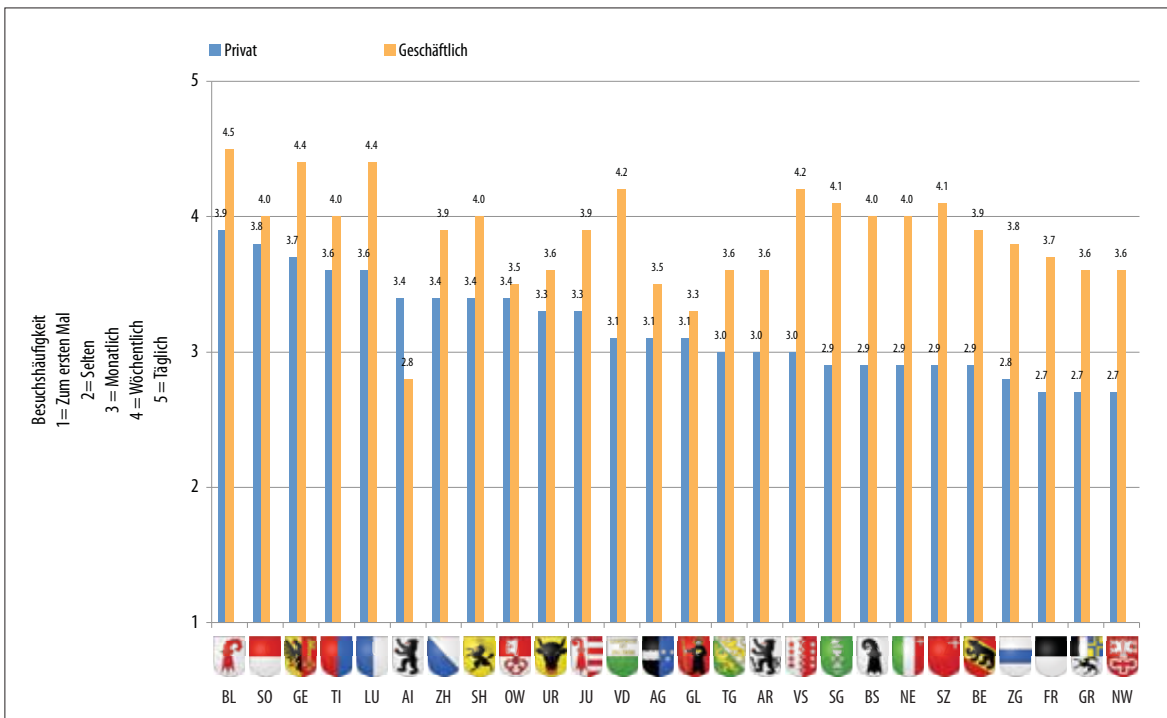


Abbildung 9.
Durchschnittliche
Anzahl Stunden
im Internet pro
Woche

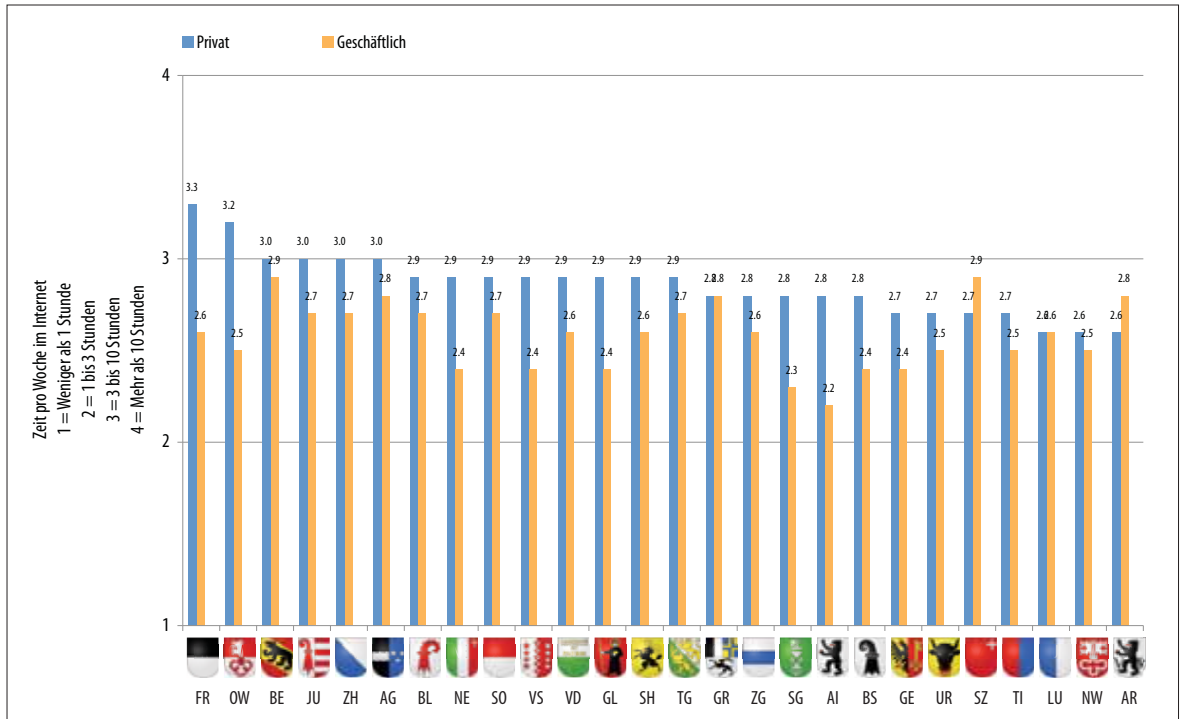
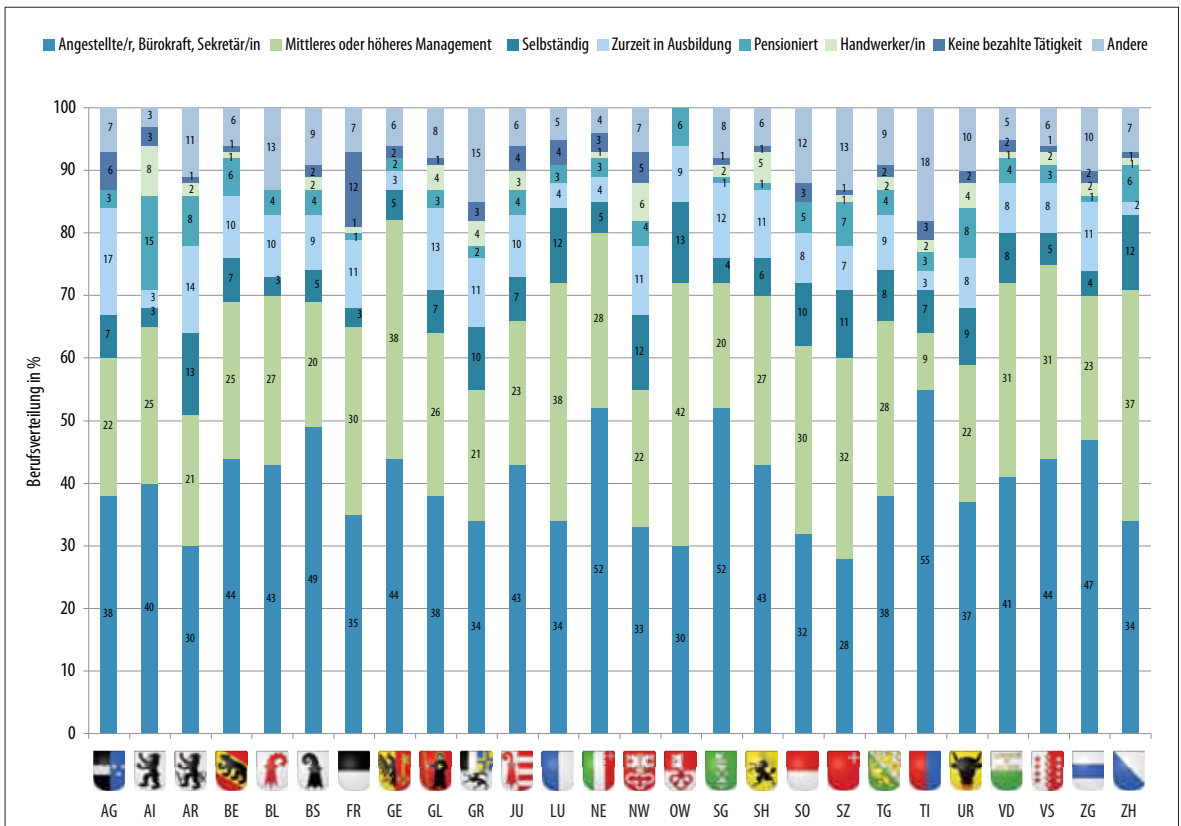


Abbildung 10.
Berufliche
Situation der
TeilnehmerInnen
von ZeGo 2008



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, ob die Interaktion mit der Webseite positiv verläuft oder Probleme auftauchen. Aus diesem Grund ist es für die Portalverantwortlichen wichtig, etwas über die Ziele ihrer BesucherInnen zu erfahren.

Die Ziele wurden in ZeGo 2008 erhoben und ausgewertet. Da keine empirisch ermittelten Kategorien gefunden werden konnten, welche für die Schweiz anwendbar waren, wurde den Personen die Möglichkeit gegeben ihr Ziel in ein

Freitextfeld einzugeben. Diese Angaben wurden anschliessend qualitativ analysiert und kategorisiert. In zukünftigen Umfragen können diese Kategorien wiederverwendet werden.

Insgesamt gaben 6211 Personen an, wofür sie auf das Portal gekommen waren. Dies entspricht einer sehr hohen Rate von 95% aller StudienteilnehmerInnen. Diese Ziele wurden nach bestem Wissen und Gewissen kategorisiert. Dabei liess es sich nicht verhindern, dass Ziele, die nur selten genannt wurden, in einem Restbehälter „Anderes“ zusammengefasst wurden. Abbildung 11 zeigt die ermittelten Zielkategorien.

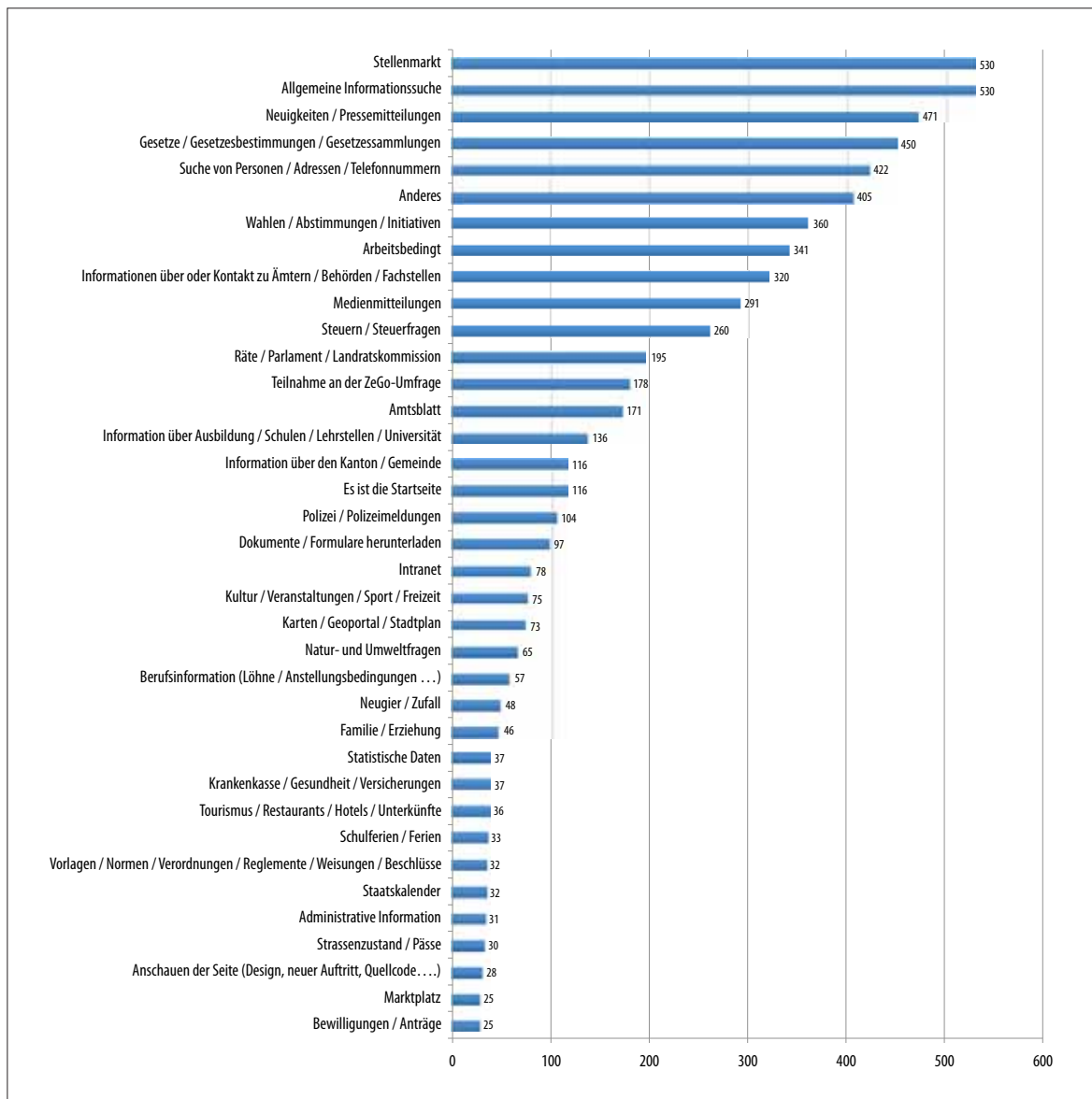


Abbildung 11. Häufigste Verwendungsgründe der Portale (über alle Kantone; Ziele ab 25 Zählungen berücksichtigt)

Zufriedenheit

Dieses Kapitel enthält den Kern der ZeGo Studie: Die mittlere Zufriedenheit der Benutzer mit ihren jeweiligen Kantonsportalen. Die gemittelte Zufriedenheit wurde anhand von 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 bereits zum zweiten Mal durchgeführt wird, werden – wo sinnvoll – auch die Werte von ZeGo 2006 integriert, um die zeitliche Entwicklung abzubilden.

Abbildung 12 zeigt die gemittelten Zufriedenheitswerte für jeden Kanton. Hierbei wurde noch nicht zwischen den Gruppen „Privat“ und „Geschäftlich“ unterschieden. Es wird deutlich, dass sich die durchschnittliche Zufriedenheit über alle Schweizer Kantone von 2006 bis 2008 nicht verändert hat (Schnitt: 3.8). Innerhalb der Kantone fanden jedoch deutliche Veränderungen statt: Neu weist der Kanton Baselland (4.2) den höchsten Wert auf, gefolgt von Appenzell Innerrhoden (4.1), Uri, Schaffhausen, St. Gallen, Baselstadt und Obwalden (je 4.0). Die Kantone Wallis (3.2), Aargau (3.5), Waadt, Neuenburg und Genf (je 3.6) weisen die kritischsten Benutzer aus.

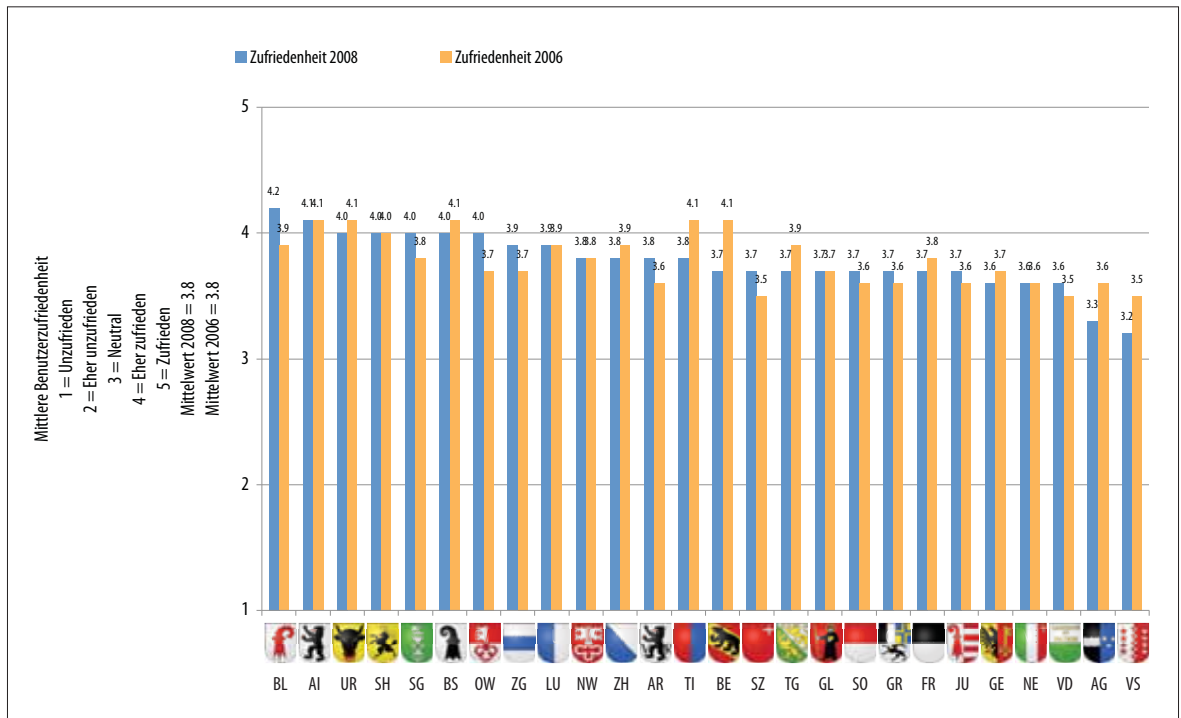
Im Vergleich zu 2006 weisen die Kantone Baselland, St. Gallen, Obwalden, Zug, Appenzell Ausserrhoden und

Schwyz eine verbesserte Zufriedenheit aus (Erhöhung der Zufriedenheit um mindestens 0.2 Skalenpunkte). Auf der anderen Seite zeigen sich die Benutzer der Kantone Wallis, Aargau, Thurgau, Bern und Tessin deutlich weniger zufrieden (Absenkung der Zufriedenheit um mindestens 0.2 Skalenpunkte).

Analog zu ZeGo 2006 fällt auf, dass die (teil-)französischen Kantone eher unzufriedene BenutzerInnen aufweisen. Da nicht davon auszugehen ist, dass im französischen Teil der Schweiz per se suboptimale Portale gebaut werden, ist zu vermuten, dass es sich hierbei um ein kulturelles Phänomen handelt. Der französische Teil der Schweiz scheint anspruchsvoller und/oder kritikfreudiger zu sein, was sich in tieferen Zufriedenheitswerten niederschlägt. Dies wurde auch in anderen Punkten deutlich: TeilnehmerInnen welche nicht deutschsprachig waren, gaben häufiger und bereitwilliger schriftliche Rückmeldungen in Textfeldern.

Das Portal eines Kantons besteht aus tausenden von Seiten und hunderten von Dienstleistungen verschiedener Departemente und Ämter. Häufig weisen die unterschiedlichen Anbieter auch stark variierende Navigationsdesigns, Strukturen, Funktionalitäten und Sprachen aus. Die mit ZeGo erhobenen Daten lassen deshalb keine

Abbildung 12. Mittlere Zufriedenheit der Benutzer für 2006 und 2008



Kausalitätsaussagen zu: Die genauen Ursachen für eine hohe oder niedrige Zufriedenheit muss mit weiteren Studien im Detail ermittelt werden.

Die Analyse nach Benutzergruppen zeigt ein interessantes Bild: Benutzer, welche aus geschäftlichen Gründen das Portal benutzen – also häufiger auf der Webseite sind – zeigen sich tendenziell weniger zufrieden. Besonders ausgeprägt ist dies in den Kantonen Baselland, Appenzell Innerrhoden, Appenzell Ausserrhoden, Jura und Aargau (Abweichung um mindestens 0.2 Skalenpunkte). Lediglich im Kanton Neuenburg zeigt sich die Gruppe „Geschäftlich“ zufriedener. Dieses Phänomen sollte unbedingt angegangen werden. Ziel sollte es sein, dass regelmässige Benutzer (also Mitarbeiter von Unternehmen die aus geschäftlichen Gründen das Portal verwenden) zufriedengestellt werden.

Das Konstrukt „Zufriedenheit“ besteht summarisch 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.

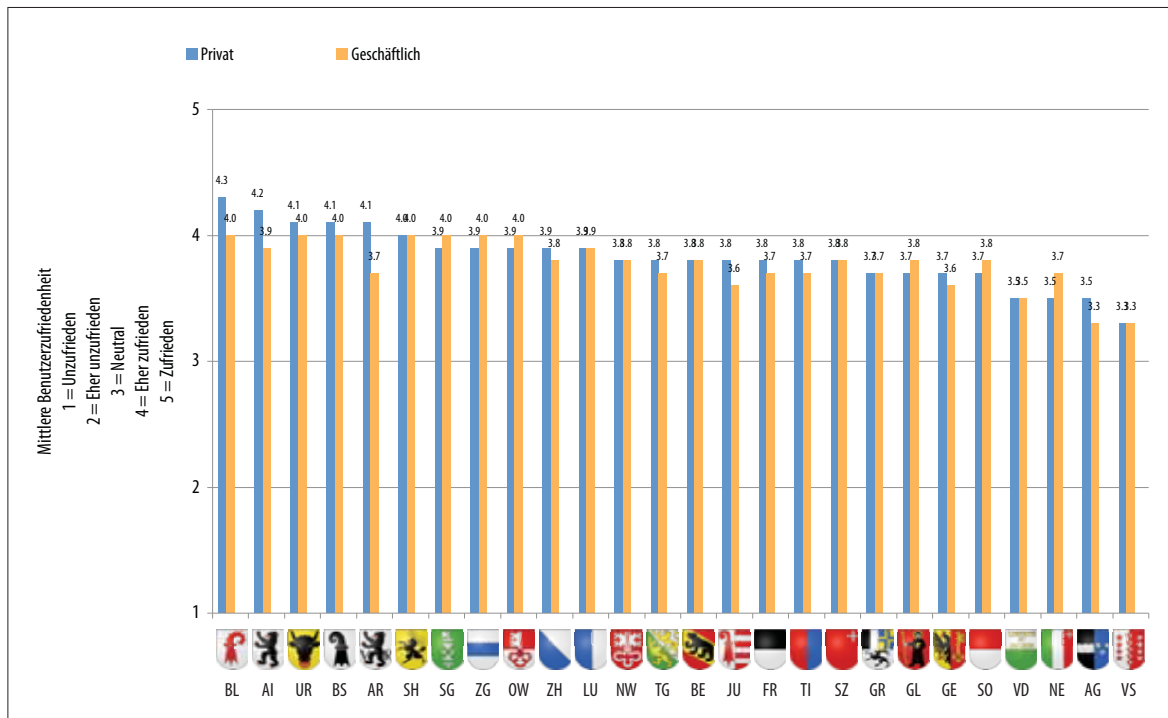


Abbildung 13. Mittlere Zufriedenheit nach Benutzergruppen

Tabelle 1. Seiten 3–7 der ZeGo Umfrage

	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	4.3	4.2	3.5	3.3	2.8	2.4	3.3	2.8	2.9	3.2
AI	4.6	4.6	3.8	4.0	4.2	3.6	4.2	4.0	4.1	3.7
AR	4.6	4.2	3.8	3.7	3.9	3.4	4.1	3.6	3.9	3.5
BE	4.3	4.6	3.8	3.9	3.6	3.5	3.7	3.6	3.4	3.4
BL	4.9	4.9	4.4	4.1	4.1	3.7	4.1	3.8	4.0	3.5
BS	4.5	4.6	4.0	4.1	3.8	3.8	4.1	4.0	3.6	3.4
FR	4.3	4.7	4.1	4.1	3.6	3.5	3.6	3.2	3.3	3.1
GE	4.3	4.5	4.1	4.2	3.2	3.2	3.4	3.2	3.6	3.3
GL	4.4	4.4	3.7	3.6	3.3	3.5	3.8	3.9	3.5	3.7
GR	4.3	4.4	3.6	3.8	3.5	3.4	3.7	3.6	3.4	3.1
JU	4.4	4.5	4.1	4.1	3.5	3.1	3.5	3.4	3.5	3.5
LU	4.7	4.7	3.4	3.8	3.4	3.6	3.9	3.9	3.9	3.8
NE	4.4	4.5	4.0	4.1	2.9	3.1	3.0	3.3	3.1	3.3
NW	4.1	4.5	3.9	3.9	3.6	3.8	3.8	3.9	3.4	3.4
OW	4.1	4.8	3.9	4.0	3.7	3.2	3.9	3.8	3.8	3.8
SG	4.4	4.7	3.8	4.0	3.6	3.7	3.9	4.0	3.9	3.8
SH	4.6	4.6	4.0	4.2	3.9	3.7	4.0	4.0	4.0	3.9
SO	4.6	4.5	3.9	3.9	3.2	3.5	3.6	3.7	3.5	3.7
SZ	4.3	4.5	3.7	3.8	3.6	3.3	3.7	3.7	3.8	4.2
TG	4.5	4.5	3.9	3.7	3.5	3.4	3.7	3.6	3.4	3.4
TI	4.3	4.4	4.0	3.8	3.4	3.5	3.5	3.4	3.5	3.5
UR	4.5	4.5	4.0	4.0	3.9	3.8	4.2	4.0	4.0	4.2
VD	4.3	4.3	3.9	3.9	3.1	3.1	3.3	3.2	3.4	3.2
VS	3.9	4.3	3.5	3.6	2.8	2.7	3.0	2.9	3.2	3.3
ZG	4.4	4.5	3.8	3.9	3.6	3.5	3.9	3.9	4.0	4.1
ZH	4.4	4.6	3.8	3.8	3.5	3.4	3.8	3.6	3.7	3.6

Tabelle 2. Seiten 8–10 und 12–13 der ZeGo Umfrage

	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	3.9	4.0	3.8	3.7	3.5	3.1	3.6	3.2	3.0	2.8
AI	4.2	4.1	4.4	4.2	4.0	3.3	4.3	3.4	4.1	3.8
AR	4.3	4.0	4.1	4.1	3.9	3.5	4.1	3.7	3.9	3.5
BE	4.2	4.1	4.0	4.0	3.7	3.7	3.7	3.8	3.5	3.4
BL	4.6	4.6	4.4	4.0	4.3	3.9	4.3	4.2	3.8	3.6
BS	4.5	4.3	4.3	4.1	4.0	3.9	3.8	3.8	3.9	3.7
FR	4.2	4.0	3.9	3.5	3.8	3.6	3.7	3.6	3.6	3.7
GE	4.2	4.2	3.5	3.5	3.5	3.5	3.4	3.4	3.6	3.4
GL	3.9	4.1	3.9	4.1	3.5	3.5	3.5	3.7	3.3	3.4
GR	4.1	4.0	4.0	3.9	3.4	3.6	3.7	4.0	3.3	3.3
JU	4.2	4.0	3.8	3.6	3.8	3.6	3.6	3.5	3.5	3.5
LU	4.1	4.2	3.9	4.0	3.7	3.7	4.2	4.0	3.8	3.6
NE	4.2	4.4	3.2	3.5	3.3	3.7	3.4	3.5	3.3	3.4
NW	4.2	4.2	4.3	4.0	3.8	3.6	3.7	3.8	3.6	3.4
OW	4.2	4.4	4.0	4.3	3.7	3.9	3.7	3.9	3.7	3.5
SG	4.2	4.3	4.2	4.2	3.9	3.9	3.7	3.8	3.7	3.8
SH	4.3	4.4	4.2	4.0	3.9	3.9	3.8	3.8	3.8	3.9
SO	3.9	4.1	3.8	4.0	3.5	3.7	3.6	3.9	3.2	3.6
SZ	4.0	3.9	3.9	3.7	3.6	3.6	3.6	3.6	3.4	3.5
TG	4.2	4.1	4.0	3.9	3.8	3.7	3.6	3.8	3.5	3.3
TI	4.2	4.1	4.0	3.8	3.6	3.6	3.9	3.7	3.7	3.6
UR	4.3	4.3	4.2	4.2	4.1	3.9	3.8	3.8	3.9	3.8
VD	4.1	4.1	3.6	3.5	3.5	3.4	3.1	3.5	3.2	3.3
VS	3.9	3.9	3.3	3.1	3.2	3.1	3.2	3.2	2.9	2.8
ZG	4.2	4.3	4.2	4.1	3.9	3.9	3.7	3.6	3.8	3.8
ZH	4.3	4.2	4.1	4.0	3.9	3.7	3.8	3.7	3.6	3.5

Problembereiche

Wenn Benutzer 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. Abbildung 14 zeigt, dass rund ein Viertel der Personen während ihres Besuchs auf solche Hindernisse gestossen sind. In ZeGo 2006 haben über alle Kantone hinweg gesehen 73% der Benutzer keine Probleme bei der Interaktion bekundet. Diese Rate blieb in ZeGo 2008 unverändert. Damit hat insgesamt gesehen weder eine Verbesserung noch eine Verschlechterung stattgefunden. Der Anteil von Problemfällen zwischen den Kantonen variiert hingegen stark. Währenddem in Appenzell Innerrhoden nur gerade 10% der Benutzer über Probleme klagen, sind es im Wallis 54%. Der Vergleich von 2006 zu 2008 zeigt innerhalb der Kantone deutliche Veränderungen in beide Richtungen. Die TeilnehmerInnen der Kantone Appenzell Innerrhoden, Nidwalden, Freiburg, St. Gallen und Graubünden haben weniger Probleme (- 9% oder weniger), währenddessen die Kantone Bern, Luzern, Aargau und Jura mehr Probleme aufweisen (+ 9% oder mehr). Ganz dramatisch ist

die Situation in den Kantonen Aargau und Jura (je + 19%). Hier sollte unbedingt analysiert werden, welche neuen Problembereiche im Verlaufe der letzten 2 Jahre aufgetreten sind.

Die Analyse nach Benutzergruppen zeigt ein eindeutiges Bild: Personen, die geschäftlichen Zielen nachgehen, haben mehr Probleme mit der Zielerreichung als Privatpersonen. Dies trifft für alle Kantone ausser Neuenburg und Luzern zu, wobei es sich hierbei um Kantone handelt, in denen generell über viele Probleme berichtet wird. Diese Befunde stimmen mit den Zufriedenheitswerten für die Benutzergruppen überein (siehe Abbildung 13). Offenbar stehen Benutzer aus der Geschäftswelt öfters vor Problemen, was sich folgerichtig in einer tieferen Zufriedenheit äussert.

Erwartungsgemäss zeigt sich auch dieses Mal, dass die angetroffenen Probleme zu einer erheblich tieferen Zufriedenheit der Benutzer führen und zwar in allen Kantonen. In 22 Kantonen zeigen TeilnehmerInnen, die auf Probleme gestossen sind, eine mittlere Abweichung von 0.5 Skalenpunkte oder mehr. Dies unterstreicht die Wichtigkeit, vorhandene Problembereiche zu ermitteln und zu beheben.

In Anbetracht davon, dass viele TeilnehmerInnen

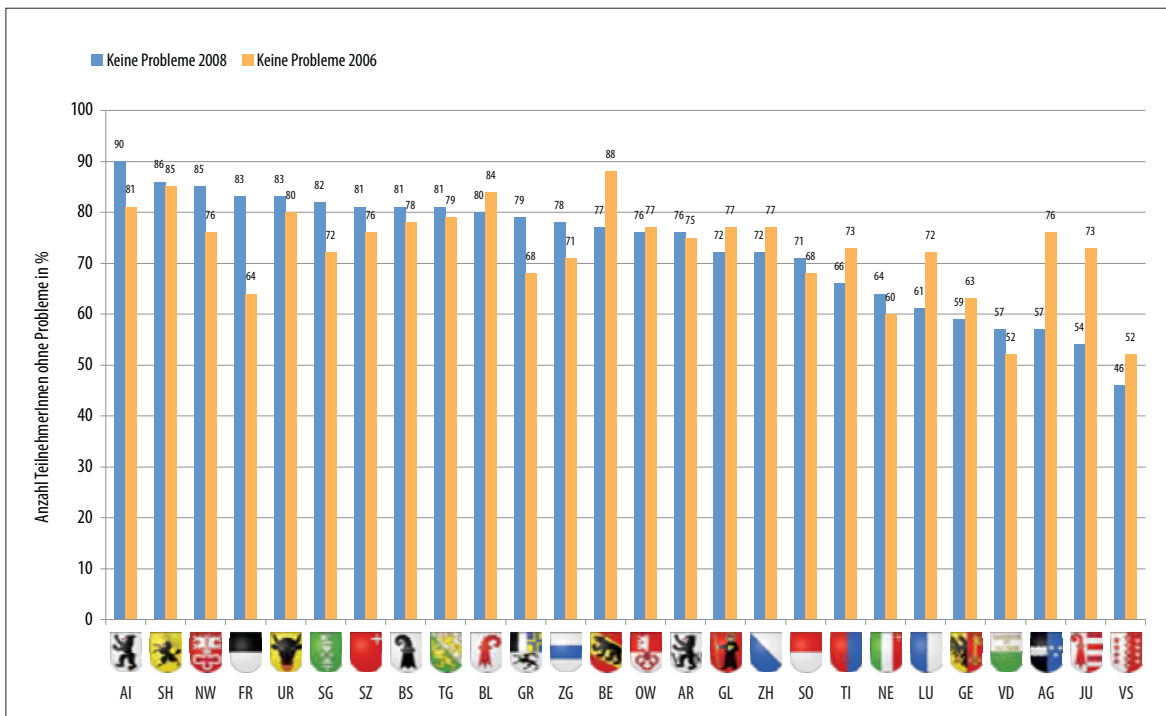


Abbildung 14. Anzahl TeilnehmerInnen, die während der Interaktion mit dem Portal auf kein Problem gestossen sind (ZeGo 2006 und 2008)

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 gefragt, auf welche Hürde(n) sie gestossen sind. Dabei konnten sie die Probleme in einem Freitextfeld sprachlich eingeben. Diese Kommentare wurden mittels qualitativer Methoden ausgezählt und kategorisiert.

Abbildung 17 zeigt die Kategorisierung der registrierten Problembereiche. Es wurden insgesamt 1593 Kommentare ausgezählt. In ZeGo 2006 bestand die Analyse aus 599 Kommentaren. Unter Berücksichtigung der Anzahl TeilnehmerInnen (2008: 6536, 2006: 3713) entspricht dies einer Steigerung der Kommentarrate von 52%: In ZeGo 2008 wurde deutlich häufiger und bereitwilliger Rückmeldung gegeben.

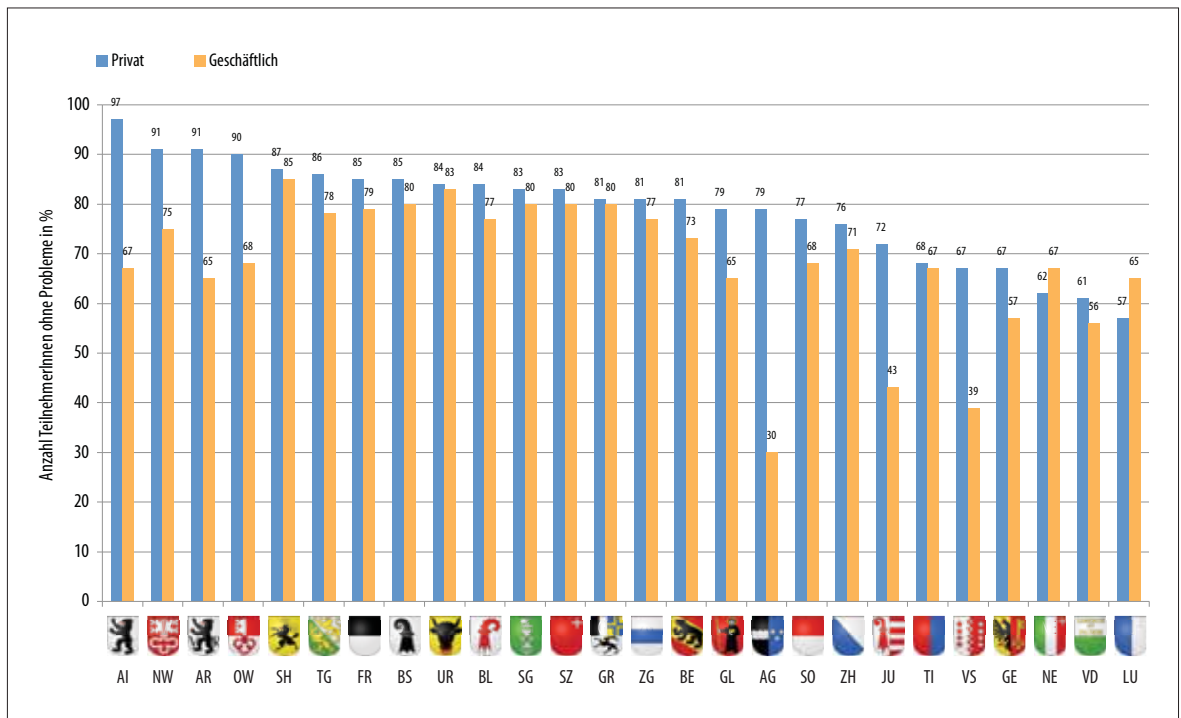
Die Problemanalyse zeigt erneut, dass ein Grossteil der Interaktionsprobleme auf den Portalen ihren Ursprung in problematischen Prozessen der Informationssuche hat. Im Jahre 2006 haben sich beinahe die Hälfte der Benutzer (46%) über die Suchmaschine und nur 11% über die Navigation und Struktur der Portale beklagt. Dieses Verhältnis hat sich im Jahre 2008 drastisch gekehrt: 42% bemängeln die Navigation/Struktur, und nur noch 26% haben Probleme mit der Suchmaschine. Die genaue Ursache für diese Trendwende lässt sich über die erhobenen Daten nicht ermitteln. Möglich wäre, dass ZeGo 2006 einige Kantone dazu veranlasst hat, die Suchmaschine zu optimieren und deshalb weniger Klagen über diese registriert werden. Die gleichbleibende Problemrates (siehe Abbildung 14) spricht jedoch eher gegen

diese Erklärung. Eine andere Möglichkeit wäre, dass viele Benutzer häufiger auf die Navigation ausweichen, weil sie im Verlaufe der Zeit gelernt haben, dass die Suchmaschine oft nicht zum Ziel führt (Vermeidung). Folglich würde die Navigation häufiger verwendet. Ein weiterer interessanter Aspekt ist, dass die Klagen über technische Probleme zugenommen haben. Alle anderen Problembereiche sind nahezu gleich geblieben oder haben abgenommen. Äusserst positiv zu werten ist beispielsweise, dass 8% weniger Kommentare davon berichten, dass die Informationen gar nicht auffindbar waren. Offenbar finden die Benutzer die gewünschten Angaben, der Weg zu diesen ist jedoch oft suboptimal und beansprucht viel Zeit.

Eine Zusammenfassung der berichteten Probleme (siehe Abbildung 18) zeigt, dass 77% mit der Informationssuche zu tun haben (2006: 80%). Die absolute Problemhäufigkeit ist unverändert geblieben (siehe Abbildung 14). Damit ist die Ausgangslage für die Kantone innerhalb der letzten zwei Jahre unverändert geblieben: Die Portale stellen die gewünschten und nötigen Informationen zur Verfügung. Der Weg zu diesen Informationen ist jedoch 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 sollten Ressourcen in die Navigation, Struktur und Suchmaschine investiert werden, um diesen Problemen entgegenzutreten.

Viele der zusammengetragenen Problembereiche treffen nicht für alle Kantone im gleichen Masse zu. Um eine transparente Analyse zu ermöglichen, werden nachfolgend die kantonsspezifischen Zahlen aufgelistet.

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



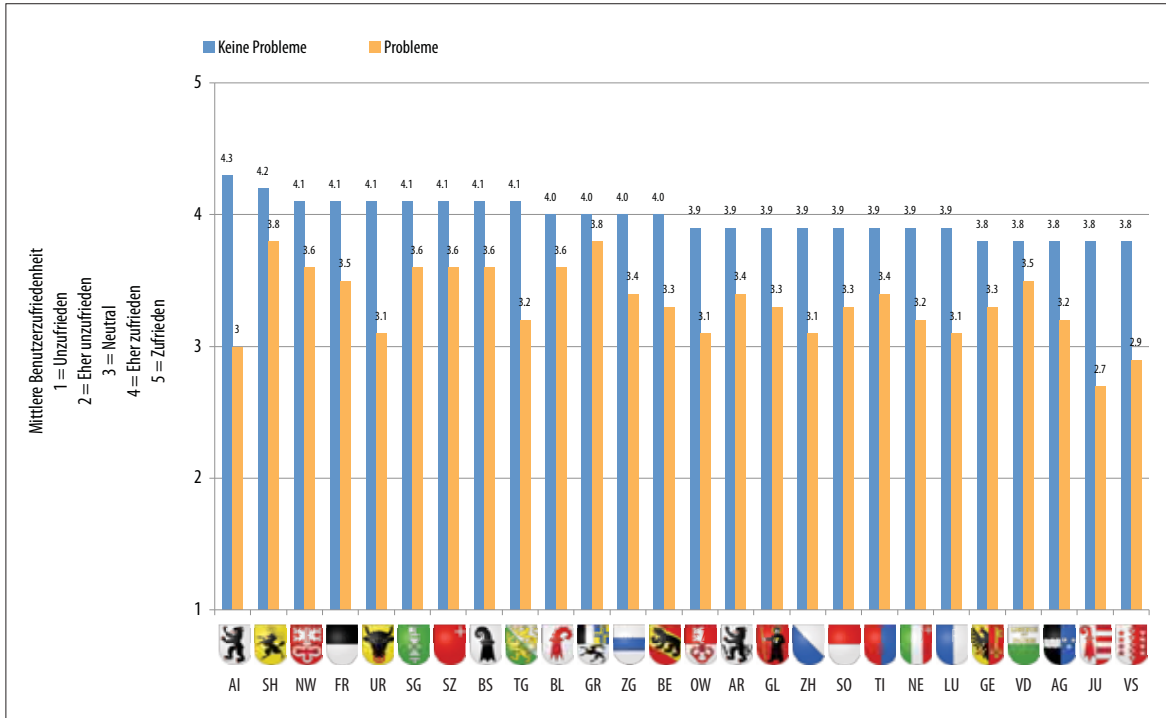


Abbildung 16. Einfluss der Probleme auf die Zufriedenheit der ZeGo TeilnehmerInnen

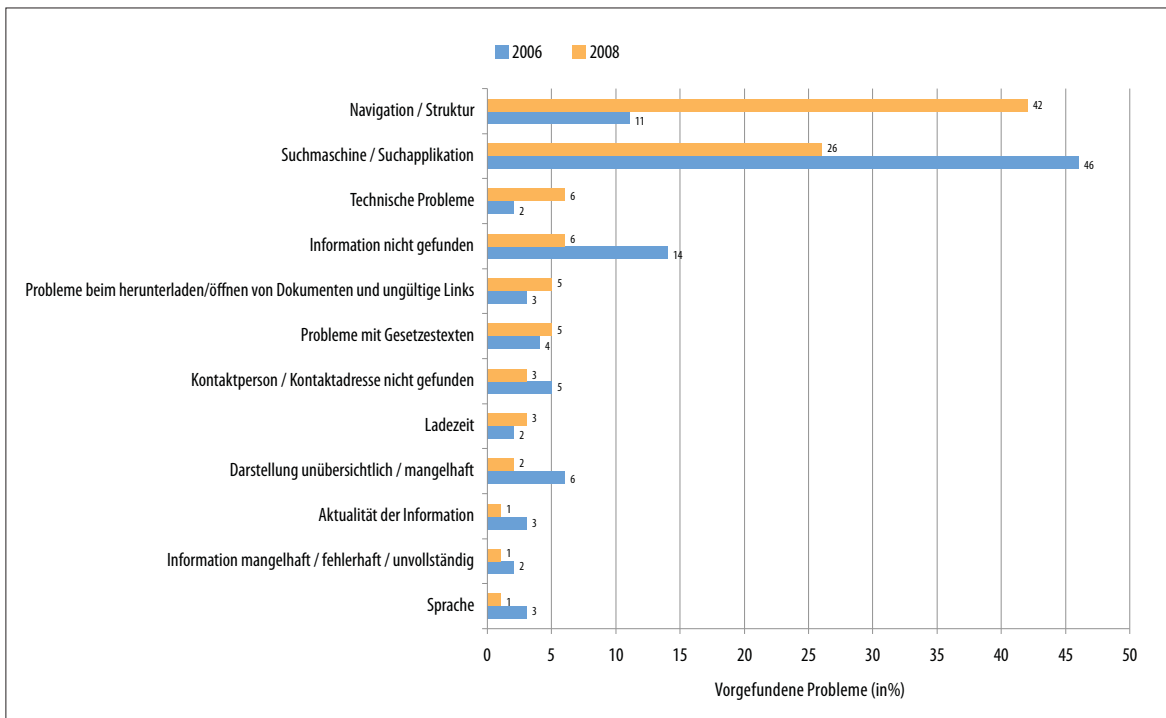


Abbildung 17. Vorgefundene Probleme bei der Benutzung des Portals (über alle Kantone; Problem ab 10 Zählungen berücksichtigt)

Abbildung 18.
Kategorisierung
der gefundenen
Probleme

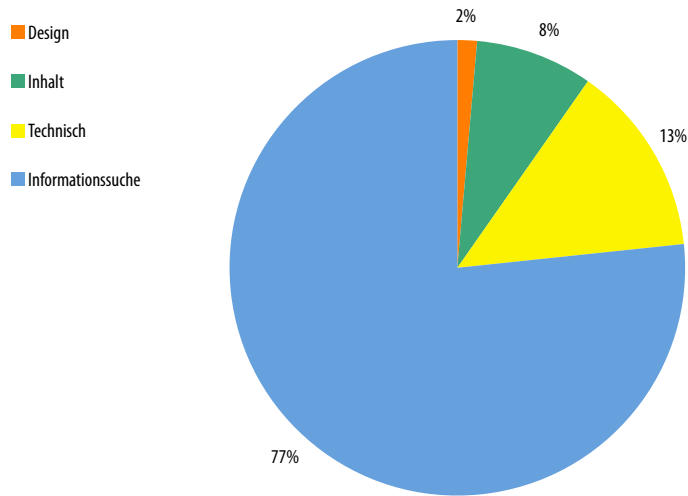


Tabelle 3.
Probleme bei der
Benutzung des
Kantonsportals
(pro Kanton;
Problem ab
10 Zählungen
berücksichtigt)

	Total	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	
Navigation / Struktur	670	14	3	7	30	7	13	15	59	14	7	18	9	28	9	4	66	8	9	6	13	91	22	39	121	24	34	
Suchmaschine / Suchapplikation	412	5	1	3	22	6	17	5	40	3	5	4	4	20	6	5	52	3	12	4	13	23	9	13	58	21	58	
Technische Probleme	99	0	0	0	5	1	5	4	12	1	2	13	4	2	1	0	7	2	3	2	6	3	2	5	14	2	3	
Information nicht gefunden	95	4	0	6	4	0	3	1	3	0	3	2	4	2	3	0	11	1	1	4	6	4	7	3	9	6	8	
Probleme beim herunterladen/öffnen von Dokumenten und ungültige Links	74	2	0	4	3	0	4	1	6	2	0	1	1	1	1	1	4	4	4	0	3	2	1	9	16	4	0	
Probleme mit Gesetzstexten	72	0	0	0	4	1	1	1	4	1	3	0	6	3	1	0	4	0	1	1	2	6	5	7	11	1	9	
Kontaktperson / Kontaktadresse nicht gefunden	46	0	0	2	2	0	5	1	2	0	0	1	1	0	2	2	6	0	2	0	5	2	0	2	7	1	3	
Ladezeit	42	1	0	0	1	0	2	0	3	1	0	11	2	2	0	0	3	2	1	0	0	2	0	5	3	1	2	
Darstellung unübersichtlich / mangelhaft	24	1	0	1	1	1	1	0	3	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	1	2	0	0	1	3	5	
Aktualität der Information	22	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	4	2	2	0	1	2	0	1	2	2	2	
Information mangelhaft / fehlerhaft / unvollständig	20	1	0	0	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	1	0	1	3	4	1	1	
Sprache	17	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	5	0	0

Suchmaschine und Navigation

ZeGo 2006 hat 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 platziert.

Abbildung 19 zeigt die Bewertungen der Suchmaschine. Hierbei wird deutlich, dass die Personen die Funktionalität (Hilfestellung) der Suchmaschine schätzen und immer am besten bewerten. Alle anderen Aspekte (Auffindbarkeit, Flexibilität und Qualität der Trefferanzeige) werden tiefer bewertet. Dies verdeutlicht die Vermutung, dass die Funktionalität der Suchmaschine benötigt und beansprucht wird, die Umsetzung jedoch noch 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. Die Kluft zwischen der Bewertung der Hilfestellung und der einzelnen Aspekte der Navigation ist bei den meisten Kantonen weniger deutlich als bei der Suche. Interessant scheint der Aspekt, dass die Bewertungen der Navigation in der Regel höher liegen als die der Suchmaschine, obwohl die Problemanalyse gezeigt hat, dass 42% der berichteten Probleme mit der Navigation zu tun hatten und nur 26% mit der Suchmaschine (siehe Abbildung 17). Hier stellt sich die Frage, ob die berichteten Probleme zur Navigation häufiger und rascher gelöst werden konnten, und so die Bewertung dieser Funktion weniger beeinträchtigt haben, als die Probleme mit der Suchmaschine.

Abbildung 21 fasst alle Bewertungen der Kantone zusammen. Es wird deutlich, dass die Bewertungen der Suchmaschine sehr 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.

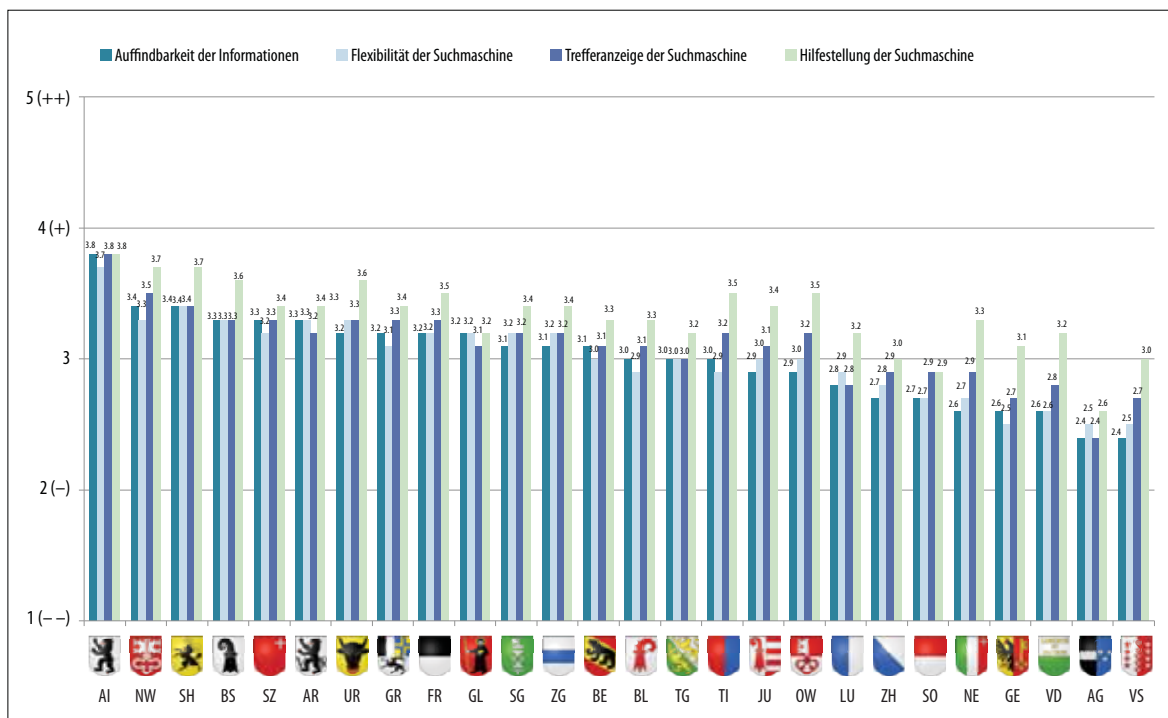


Abbildung 19. Detaillierte Bewertungen der Suchmaschine

Abbildung 20.
Detaillierte
Bewertungen der
Navigation

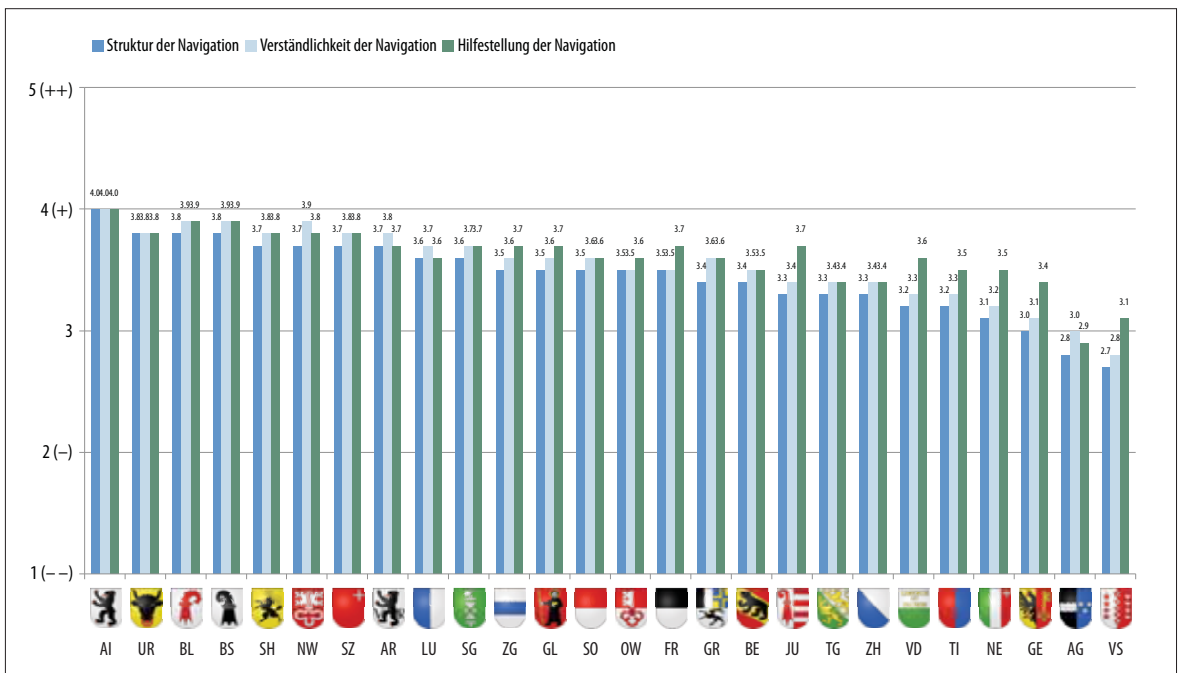
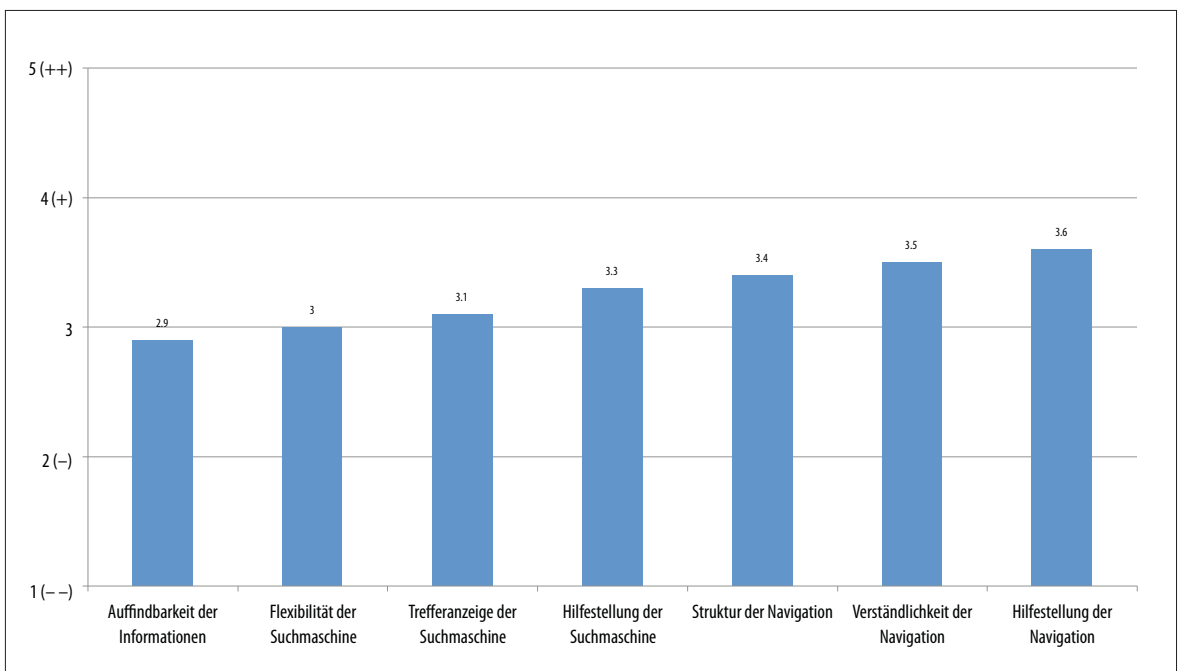


Abbildung 21.
Bewertungen der
Suchmaschine
und Navigation
(über alle Kan-
tone gemittelt)



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. Um diesen Aspekt zu betrachten, wurde eine Frage zur Glaubwürdigkeit der Informationen gestellt.

Die Abbildungen 22 und 23 zeigen, dass die Glaubwürdigkeit der Informationen, analog zu ZeGo 2006, als sehr hoch eingestuft wird (Mittelwert über alle: 4.4). TeilnehmerInnen, die auf Probleme gestossen sind zeigen in der Regel etwas weniger Vertrauen in die Informationen, wobei die Werte auch in diesen Fällen noch sehr hoch liegen (Mittelwert: 4.3).

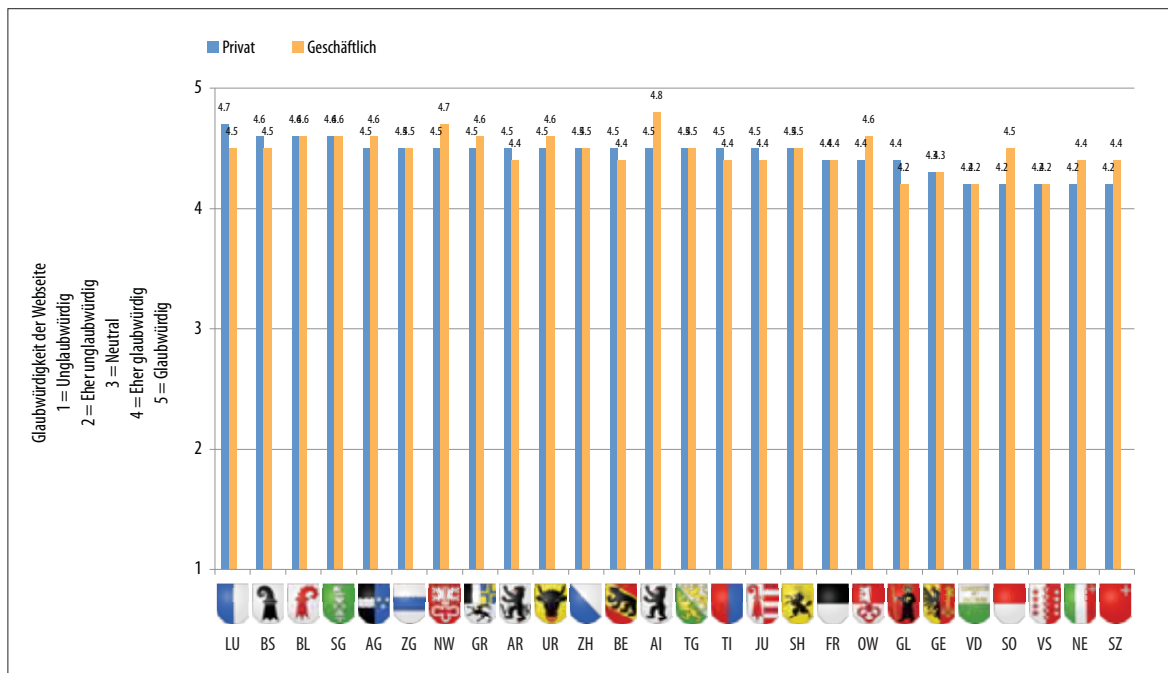


Abbildung 22. Glaubwürdigkeit der Informationen, nach Benutzergruppen

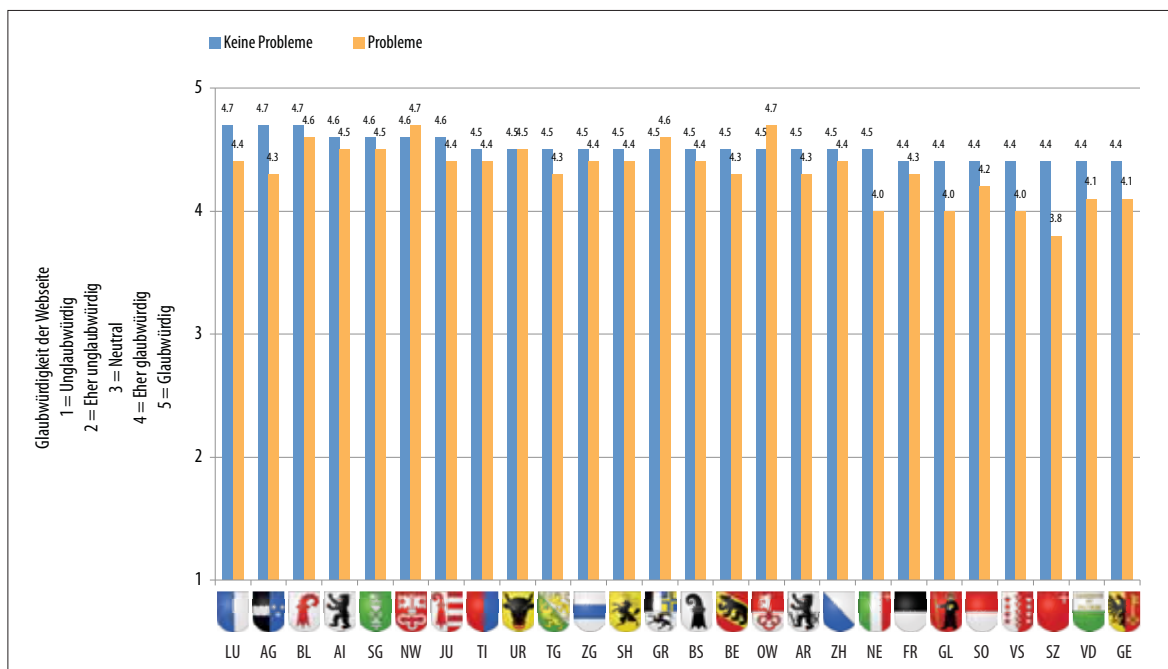


Abbildung 23. Einfluss der Probleme auf die Glaubwürdigkeit

Verbesserungswünsche

Im letzten Teil der Umfrage wurden die TeilnehmerInnen nach Verbesserungsideen und -anregungen gefragt. Auch diese Rückmeldungen wurden in Freitextfeldern gesammelt, qualitativ ausgewertet und kategorisiert.

Die ausgezählten Kommentare (Abbildung 24) zeigen erneut, dass sich die meisten Verbesserungswünsche – in Übereinstimmung mit der vorangehenden Problemanalyse – auf eine Verbesserung der Informationssuche beziehen. An erster Stelle steht die Verbesserung der Suchmaschine. Währenddem in der letzten Umfrage 9% der TeilnehmerInnen diese Rückmeldung gaben, sind es in ZeGo 2008 schon 17%. Diese Tatsache unterstreicht die Wichtigkeit dieser Suchmöglichkeit und zeigt, dass die meisten Kantone dieses Problem weiterhin nicht zufriedenstellend gelöst haben. Weitere Wünsche zur Verbesserung der Navigation und Struktur (767), Übersichtlichkeit (463), Links (247), Auffindbarkeit von Formularen (152) und der Startseite machen deutlich, dass die oberste Priorität der TeilnehmerInnen die effiziente Informationssuche ist. Die Kantone sollten weiterhin alles daran setzen, diese Punkte zu optimieren.

An zweiter Stelle befindet sich der Wunsch nach Verbesserungen im Design der Portale (841). Auch bei ZeGo

2006 war dieser Punkt weit oben (Platz 3). Dies zeigt, dass auch Kantonsportale nach den höchsten grafischen Standards konzipiert werden sollten, und nicht alle BürgerInnen mit den heutigen Darstellungsarten zufrieden sind. Auffallend war auch, dass sich viele Personen über die Schriftgrößen und Lesbarkeit beklagt haben. Hier sollten die einzelnen Kantone überprüfen, ob die Darstellung auch für Menschen mit Sehbehinderungen adäquat konzipiert ist.

Inhaltlich wünschen sich viele BesucherInnen mehr Aktualität (183), Angebot (150), rechtliche Informationen (135), Kontaktinformationen zu Ämtern/Mitarbeitern und mehr Bilder/Animationen (116).

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass sich bezüglich der Verbesserungswünsche das aktuelle Bild im Vergleich zu ZeGo 2006 kaum geändert hat. Durch Verbesserungen der Suchmöglichkeiten und Darstellung, sollte die Zufriedenheit der BesucherInnen in Zukunft noch erheblich gesteigert werden können.

Nicht alle Wünsche treffen für alle Kantone im gleichen Ausmass zu. Um eine kantonsspezifische Analyse zu ermöglichen, werden nachfolgend die genannten Probleme für alle Kantone gelistet.

	Total	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
Suchmaschine / Suche	1108	16	1	9	62	13	46	20	85	16	14	29	17	41	9	7	129	17	28	9	37	104	38	53	145	49	114
Design / Farbe / Hintergrund	841	24	3	13	61	9	68	37	50	13	34	14	12	34	31	9	100	8	15	5	47	59	26	29	59	26	55
Navigation / Struktur	767	15	1	11	43	6	14	18	62	9	12	17	6	34	10	5	80	13	11	12	40	69	21	58	138	19	43
Übersichtlichkeit	463	17	3	7	21	7	26	5	19	9	7	5	10	6	11	6	72	10	16	7	35	9	24	6	33	39	53
Links (Funktionsfähigkeit, Sichtbarkeit, ...)	247	6	0	2	11	5	13	2	21	9	3	5	7	5	6	3	37	6	3	3	13	9	11	11	19	21	16
Mehr Aktualität	183	3	9	5	5	4	5	2	12	6	4	6	6	5	6	1	32	4	9	3	4	15	11	3	7	7	9
Auffindbarkeit / Herunterladen von Formularen	152	1	2	1	5	2	4	1	10	3	3	3	0	4	1	3	13	6	9	4	7	21	8	10	17	6	8
Mehr Angebot	150	4	0	1	5	2	7	5	11	4	5	5	5	2	7	1	13	4	5	5	4	6	9	2	13	15	10
Rechtliche Information	135	1	0	0	7	1	5	2	12	5	1	5	5	2	2	3	20	1	9	6	5	3	3	6	17	2	12
Kontakte	119	0	0	5	2	2	4	1	9	3	1	1	4	3	4	2	15	1	2	1	6	10	5	4	24	2	8
Mehr Bilder und Animationen	116	0	4	3	3	2	7	6	6	1	1	5	4	1	8	2	25	1	2	1	6	6	7	2	6	5	2
Startseite	115	5	1	0	7	0	5	5	8	0	2	6	10	7	0	1	7	1	1	0	6	6	3	7	8	9	10
Browserkompatibilität / Technische Probleme	55	0	0	1	6	1	5	1	2	0	1	6	2	0	0	0	7	1	1	0	5	0	2	1	6	4	3
News / Media Information	43	0	4	1	0	2	1	0	0	1	0	0	3	0	3	2	7	1	0	0	0	1	4	2	5	1	5
Verständlichkeit / Definition von Begriffen	40	0	0	1	1	0	1	2	5	0	0	0	0	5	0	0	4	1	0	2	3	5	1	2	4	0	3
Konsistenz	33	0	1	1	4	0	0	2	10	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	2	1	3	1	4
Andere Sprachen	28	0	0	0	0	1	2	1	2	0	8	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	6	4	0
Sitemap / Seitenansicht / Seitenüberblick	27	0	0	0	2	0	1	0	4	1	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	1	1	3	2	3	1	2
Politische Information	20	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	2	2	1	1	0	1	2	1	2	2	0	2
Stellenangebote	18	1	0	1	4	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	3	1	0	0	1	0	3	1	0	0	0
Mehr Interaktion / Transaktion zw. Kantonen / Abteilungen	15	0	0	0	1	1	1	0	2	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	1	3	1	1	0	0

Tabelle 4.
Verbesserungswünsche der TeilnehmerInnen (mindestens 10 Nennungen)

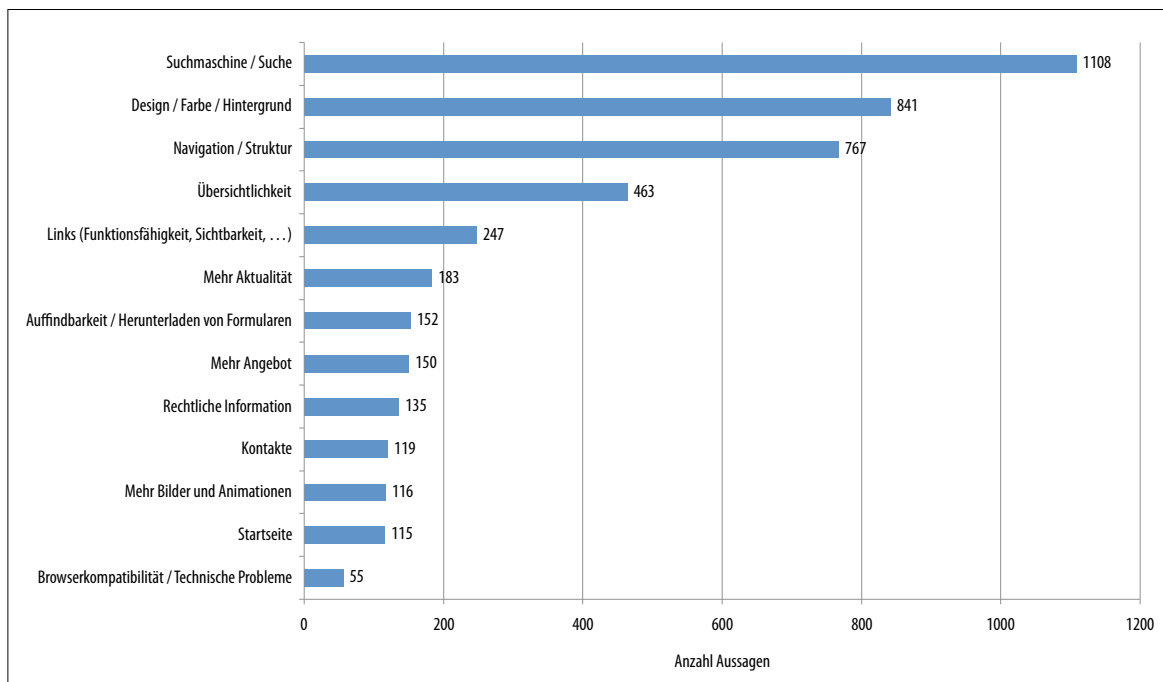


Abbildung 24.
Verbesserungswünsche der TeilnehmerInnen (über alle Kantone; Problem ab 50 Zählungen berücksichtigt)

Danksagung

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 Stefan Pauwels 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. Danke!

Anhang

Seite 1: Einführung

Seite 2: Ich habe www.kanton.ch soeben für folgendes verwendet: [freies Textfeld]

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? [freie Textfelder]

Seite 15: Sind Sie bei Ihrem Besuch auf www.kanton.ch auf Schwierigkeiten gestossen?² Falls ja, auf welche? [freie Textfelder]

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? [freie Textfelder]

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:

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; 4 = Mehr als 10 Stunden)