

# **ZeGo 2008**

Zufriedenheit im eGovernment gemessen an den 26

Kantonsportalen der Schweiz

Sandra Cortesi

Stofelrain

CH-9053 Teufen

Tel.: +41 71 333 42 46

sandra.cortesi@stud.unibas.ch

Masterarbeit

Universität Basel

Institut für Psychologie

Abteilung Allgemeine Psychologie und Methodologie

Referent: Dr. Javier Bargas-Avila

Koreferent: Prof. Dr. Klaus Opwis

Frühlingssemester 2009

4. Mai 2009



## Danksagung

An dieser Stelle möchte ich mich bei allen bedanken, die an der ZeGo-Umfrage teilgenommen und mir geholfen haben, diese Untersuchung durchzuführen. Auch möchte ich mich bei allen Verantwortlichen der Kantone bedanken für ihre im Rahmen dieses Projekts eingesetzte Zeit und Mühe. Ohne diese Mitwirkung wäre es nicht möglich gewesen, dieses Forschungsvorhaben zu realisieren.

Ganz speziell möchte ich mich bei meinem Betreuer Herr Dr. Javier Bargas-Avila bedanken, der mich unterstützt und begleitet, mir wertvolle Hilfestellung gegeben und immer an das erfolgreiche Gelingen des Projektes geglaubt hat. Auch möchte ich ihm dafür danken, dass er die ganze Planung und Korrespondenz mit den Kantonsbehörden übernommen und mir somit meine Arbeit sehr erleichtert hat.

Weiter möchte ich mich bei Herrn Stefan Pauwels bedanken für die Unterstützung in der technischen Umsetzung der Umfrage. Obwohl das Programmieren der Umfrage viel Zeit gekostet hat, war er stets geduldig und hilfsbereit.

Herrn Alex Tuch möchte ich für seine wertvolle statistische Hilfe danken. Ohne sein Bemühen wäre die ganze Auswertung nicht möglich gewesen.

Auch möchte ich mich in aller Form bei Prof. Dr. Urs Gasser bedanken, der mir freundschaftlich und professionell immer mir Rat und Tat zur Seite stand und mir bis am Schluss hilfreiche Empfehlungen gegeben hat.

Nicht zuletzt möchte ich meiner Familie und meinen Freunden dafür danken, dass sie auch in stressigen Zeiten immer für mich da waren und mir somit das Schreiben der Arbeit wesentlich erleichtert haben. Auch möchte ich mich bei ihnen bedanken für die wertvollen Korrekturen und Ratschläge, die mir sehr geholfen haben.

## Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis .....	VI
Abbildungsverzeichnis .....	VII
Tabellenverzeichnis.....	IX
Zusammenfassung.....	1
eGovernment in der Schweiz .....	3
ZeGo – Zufriedenheit im eGovernment.....	4
ZeGo 2006.....	5
Die wichtigsten Ergebnisse 2006. ....	5
Kritikpunkte an ZeGo 2006 und Verbesserungen für 2008. ....	6
ZeGo 2008.....	7
Änderungen im Vergleich zu ZeGo 2006. ....	7
Ziele von ZeGo 2008.....	7
Methode.....	9
Design.....	9
Teil A – Zufriedenheit mit dem Kantonsportal.....	10
Teil B – Suchmaschine, Navigation und Glaubwürdigkeit.....	12
Teil C – Kantonsspezifische Fragen (Optional).....	13
Teil D – Demografische Fragen.....	13

---

Positionierung und Streuung .....	14
Versuchspersonen.....	16
Durchführung .....	16
Ergebnisse .....	18
Das Benutzerprofil von ZeGo 2008 .....	18
Anzahl TeilnehmerInnen.....	18
Sprachverteilung.....	19
Alter.....	20
Geschlecht.....	21
Nationalität.....	21
Beruf.....	21
Verwendungsgrund des Kantonsportals.....	22
Kantonsangestellte/r.....	24
Nutzen des Angebots des Kantonsportals.....	25
Zusammenfassung des Benutzerprofils von ZeGo 2008.....	26
Das Verhalten des Benutzers von ZeGo 2008 .....	27
Internetnutzung pro Woche.....	27
Nutzen des E-Bankings .....	28
Kaufen im Internet.....	28
Nutzen der Kreditkarte im Internet.....	28
Sorgen bezüglich persönlicher Daten.....	29
Zusammenfassung des Verhaltens des Benutzers von ZeGo 2008.....	29
Bewertung des Kantonsportals aus Sicht des Benutzers von ZeGo 2008.....	29
Zufriedenheit.....	29
Schwierigkeiten / Probleme.....	37

---

Verwendungsgrund. ....	43
Gefunden wonach gesucht. ....	44
Zeit sparen. ....	46
Suchmaschine / Suchapplikation. ....	47
Menüführung / Navigation. ....	48
Glaubwürdigkeit. ....	50
Verbesserungswünsche. ....	52
Zusammenfassung der Bewertung des Kantonsportals aus Sicht des Benutzers von ZeGo 2008 .....	54
Diskussion .....	56
ZeGo 2008. ....	56
ZeGo 2010. ....	58
Literaturverzeichnis. ....	60
Anhang .....	61

## Abkürzungsverzeichnis

eBanking	elektronisches Banking
eGovernment	elektronisches Government
et al.	et alteri
M	Mittelwert
max.	maximal
SD	Standardabweichung
Sept.	September
SPSS	Statistical Package of the Social Sciences
usw.	und so weiter
vs.	versus
z.B.	zum Beispiel
ZeGo	Zufriedenheit im eGovernment

## Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1.</i> Die vier Bestandteile (A-D) der Umfrage ZeGo 2008.....	9
<i>Abbildung 2.</i> Beispielfrage aus Teil A von ZeGo 2008. Es handelt sich um eine Ratingskala von 1-5 mit den Polen „Trifft gar nicht zu“ und „Trifft vollständig zu“ mit der zusätzlichen Antwortmöglichkeit „Weiss nicht“.....	10
<i>Abbildung 3.</i> Beispielfrage aus Teil B von ZeGo 2008. Es handelt sich um eine Ratingskala von 1-5 mit den Polen „Informationen schwer auffindbar“ und „Informationen leicht auffindbar“ mit der zusätzlichen Antwortmöglichkeit „Suchmaschine nicht verwendet“.....	12
<i>Abbildung 4.</i> Musterbanner von ZeGo 2008 bestehend aus drei Teilen. Die drei Teile wurden der Reihe nach angezeigt.....	15
<i>Abbildung 5.</i> Vorbildliche Bannerpositionierung und Bannersichtbarkeit auf der Startseite des Kantons St.Gallen für die ZeGo 2008 Umfrage. ....	15
<i>Abbildung 6.</i> Startseite der ZeGo 2008 Umfrage auf Deutsch. ....	17
<i>Abbildung 7.</i> Anzahl TeilnehmerInnen in ZeGo 2008 und 2006.....	19
<i>Abbildung 8.</i> Sprachverteilung in ZeGo 2008 verglichen mit der Sprachverteilung in der Schweiz (Bundesamt für Statistik, 2005). ....	20
<i>Abbildung 9.</i> Altersverteilung in ZeGo 2008.....	21
<i>Abbildung 10.</i> Berufsverteilung in ZeGo 2008.....	22
<i>Abbildung 11.</i> Anzahl TeilnehmerInnen in ZeGo 2008, die das Kantonsportal aus privatem, geschäftlichen oder anderem Grund nutzen. ....	24
<i>Abbildung 12.</i> Anzahl Kantonsangestellte/r in ZeGo 2008. ....	25
<i>Abbildung 13.</i> Nutzung des Angebotes der Kantonsportale, je nach Verwendungsgrund (privat vs. geschäftlich).....	26
<i>Abbildung 14.</i> Zeit pro Woche im Internet, je nach Verwendungsgrund (privat vs. geschäftlich)..	28
<i>Abbildung 15.</i> Zufriedenheit der BenutzerInnen von ZeGo 2008 und 2006. Die Zufriedenheit setzt sich aus 10 verschiedenen Fragen (Teil A, Fragen 2-9 und 11-12) zusammen.....	30

---

<i>Abbildung 16.</i> Zufriedenheit der BenutzerInnen von ZeGo 2008, je nach Verwendungsgrund (privat vs. geschäftlich).....	33
<i>Abbildung 17.</i> Anzahl TeilnehmerInnen ohne Probleme in ZeGo 2008 und 2006.....	38
<i>Abbildung 18.</i> Mittlere Benutzerzufriedenheit der TeilnehmerInnen, je nach Verwendungsgrund (privat vs. geschäftlich).....	39
<i>Abbildung 19.</i> Anzahl TeilnehmerInnen ohne Probleme in ZeGo 2008, je nach Verwendungsgrund (privat vs. geschäftlich).....	40
<i>Abbildung 20.</i> Vorgefundene Probleme 2008 und 2006 bei der Benutzung des Kantonsportals (Probleme ab 10 Nennungen berücksichtigt).....	41
<i>Abbildung 21.</i> Vorgefundene Problemkategorien bei der Benutzung des Kantonsportals (Probleme ab 10 Nennungen berücksichtigt) in ZeGo 2008.....	42
<i>Abbildung 22.</i> Häufigste Verwendungsgründe der Kantonsportale (Verwendungsgründe ab 25 Nennungen berücksichtigt) in ZeGo 2008.....	44
<i>Abbildung 23.</i> Auffindbarkeit vs. keine Auffindbarkeit des Gesuchten in ZeGo 2008. ....	46
<i>Abbildung 24.</i> Anzahl TeilnehmerInnen in ZeGo 2008, die durch das Benutzen des Kantonsportals Zeit gespart haben. ....	47
<i>Abbildung 25.</i> Bewertung der Suchmaschine / Suchapplikation in ZeGo 2008.....	48
<i>Abbildung 26.</i> Bewertung der Navigation / Struktur in ZeGo 2008. ....	49
<i>Abbildung 27.</i> Bewertung der Suchmaschine / Suchapplikation und Navigation / Struktur über alle Kantone hinweg in ZeGo 2008. ....	50
<i>Abbildung 28.</i> Glaubwürdigkeit der Kantonsportale in ZeGo 2008, je nach Verwendungsgrund (privat vs. geschäftlich).....	51
<i>Abbildung 29.</i> Einfluss von Problemen auf die Glaubwürdigkeit in ZeGo 2008. ....	52
<i>Abbildung 30.</i> Verbesserungswünsche der TeilnehmerInnen in ZeGo 2008.....	53



## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 <i>Fragen und Antwortmöglichkeiten aus Teil A in ZeGo 2008</i> .....	11
Tabelle 2 <i>Fragen und Antwortmöglichkeiten aus Teil B in ZeGo 2008</i> .....	13
Tabelle 3 <i>Fragen und Antwortmöglichkeiten aus Teil D in ZeGo 2008</i> .....	14
Tabelle 4 <i>Zufriedenheit 2006 verglichen mit 2008 (signifikante vs. nicht signifikante Unterschiede)</i> .....	32
Tabelle 5 <i>Mittelwert und Standardabweichung der 10 Fragen für die Zufriedenheitsmessung</i> .....	34
Tabelle 6 <i>(Frage 1-5) Mittelwerte der Zufriedenheit (zusammengesetzt aus 10 verschiedenen Fragen) in ZeGo 2008, je nach Verwendungsgrund (privat vs. geschäftlich)</i> .....	35
Tabelle 7 <i>(Frage 6-10) Mittelwerte der Zufriedenheit (zusammengesetzt aus 10 verschiedenen Fragen) in ZeGo 2008, je nach Verwendungsgrund (privat vs. geschäftlich)</i> .....	36
Tabelle 8 <i>Probleme bei der Benutzung des Kantonsportals (Probleme ab 10 Nennungen berücksichtigt) in ZeGo 2008</i> .....	43
Tabelle 9 <i>Verbesserungswünsche der TeilnehmerInnen von ZeGo 2008 (Wünsche ab 10 Nennungen berücksichtigt)</i> .....	54

## Zusammenfassung

Die folgende Arbeit befasst sich mit den 26 Kantonsportalen der Schweiz. Sie erfasst die BenutzerInnen der Portale und analysiert ihre Zufriedenheit. Zusätzlich geht sie auf Problembereiche im Umgang mit den Portalen ein. Die Arbeit zeigt die Entstehung, Durchführung und Auswertung der dreimonatigen Online-Umfrage "ZeGo 2008".

Hauptziel der Untersuchung war, die Bedürfnisse der BenutzerInnen zu kennen, ihre Zufriedenheit mit den Kantonsportalen zu messen, Problembereiche herauszufinden und mögliche Verbesserungswünsche zu sammeln. Die Daten sollen dazu dienen, zukünftige Entwicklungen im Bereich der Portale zu optimieren und den Kantonen eine Möglichkeit zu geben, ihr eGovernment-Angebot stetig zu verbessern. Zusätzlich soll Untersuchung einen Vergleich zwischen den Kantonen ermöglichen und einen Vergleich mit der ZeGo Umfrage von 2006 vereinfachen.

An der ZeGo-Umfrage 2008 nahmen insgesamt 6536 Personen aus allen Kantonen der Schweiz teil. Die Teilnehmerrate zwischen den Kantonen war sehr unterschiedlich. Am meisten Teilnehmer hatte der Kanton St.Gallen (966), am wenigsten der Kanton Appenzell Innerrhoden (48). Die Zufriedenheit der BenutzerInnen blieb gegenüber 2006 unverändert und ist mit einem Mittelwert von 3.8 auf einer Ratingskala von 1-5 insgesamt relativ hoch. Die höchste Zufriedenheit weist der Kanton Baselland auf ( $M = 4.2$ ), gefolgt von Appenzell Innerrhoden ( $M = 4.1$ ) und Uri, Schaffhausen, St. Gallen, Baselstadt und Obwalden (alle  $M = 4.0$ ). Die niedrigste Zufriedenheit weist der Kanton Wallis mit einem Mittelwert von 3.2 auf, gefolgt vom Kanton Aargau ( $M = 3.3$ ).

2008 wurde zusätzlich berücksichtigt, aus welchem Grund Personen das Kantonsportal verwendet haben. Es zeigte sich, dass Personen, welche das Portal aus geschäftlichen Gründen besuchen und häufiger auf dem Kantonsportal sind, meist weniger hohe Zufriedenheitswerte zeigen. Dies ist interessant, da Personen, welche die Seite viel häufiger

verwenden und mehr Erfahrung im Umgang mit der Seite haben, weniger Probleme und somit eine höhere Zufriedenheit haben sollten. Kantonsangestellte berichten häufiger über Interaktionsprobleme mit den Portalen als Personen, welche nicht für den Kanton arbeiten.

In ZeGo 2008 berichten 27% der TeilnehmerInnen davon, während der Benutzung der Kantonsportale auf Probleme gestossen zu sein. Personen, die auf Probleme stiessen, weisen (wie auch bereits vor 2 Jahren) erwartungsgemäss weniger hohe Zufriedenheitswerte auf als solche, bei denen die Interaktion mit dem Kantonsportal problemlos verlief. 77% der aufgetretenen Probleme haben 2008 mit der Informationssuche zu tun, 13% sind technische Probleme, 8% betreffen den Inhalt und 2% das Design. Das häufigste Problem bei der Informationssuche betrifft die Navigation und Struktur des Portals, gefolgt von der Suchmaschine. ZeGo 2008 zeigt, dass die Kantone viele Informationen zur Verfügung stellen, deren Auffinden für die BenutzerInnen aber mit erheblichen Hürden verbunden ist.

Am häufigsten wünschen sich die BesucherInnen – gleich wie im Jahre 2006 – Verbesserungen der Suchmöglichkeiten und der Darstellung. Die Verbesserungswünsche entsprechen den erfassten Problemen und unterstreichen die Wichtigkeit einer optimierten Suchfunktion und einer auf die Ansprüche des Benutzers angepassten Struktur und Navigation.

Die ZeGo Umfrage wurde bereits 2006 in einer sehr ähnlichen Weise durchgeführt. Die wichtigsten Resultate von 2006 und 2008 befinden sich in dieser Arbeit und können sonst auch unter <http://www.zego-study.ch> eingesehen werden.

## eGovernment in der Schweiz

Aus dem Bericht von Bolchini (2007) geht hervor, dass die Schweizer BürgerInnen eine wachsende Bereitschaft für die Nutzung von Online-Diensten äussern. Wie auch im dritten Trendbarometer (2006) gezeigt werden konnte, haben die BürgerInnen eine sehr positive Einstellung für die Abwicklung von Behördengeschäften im Internet. BürgerInnen wünschen mehr, als nur das reine Angebot von Informationen, wie es momentan auf den Kantonsportalen der Schweiz angeboten wird. Sie wünschen sich Dienste, die eine Online-Abwicklung von Behördengeschäften ermöglichen und ihnen die Möglichkeit geben, diese flexibel und mit geringerem zeitlichem Aufwand abzuwickeln (Bolchini, 2007). Die Chance, Angebote via Internet zu nutzen, wird für den Einzelnen umso wichtiger, je einfacher und attraktiver der Zugang zu den Dienstleistungen im Internet im Vergleich zum traditionellen Zugang ist. In den Jahren 2004 bis 2006 ist nach Brücher (2006) der Anteil derjenigen, die mit den Behörden via Internet in Kontakt treten, von 12% auf 18% gestiegen, wobei die Tendenz steigend ist. Der Behördenkontakt über die Kantonsportale im Internet ermöglicht den Bürgern, Schwierigkeiten oder Unannehmlichkeiten wie beschränkte Öffnungszeiten, lange Wartezeiten und viele Ansprechpersonen aus dem Weg zu gehen. Insgesamt sind die Kantonsportale bei mehr als der Hälfte (56%) der BürgerInnen bekannt. Nach Bargas-Avila, de Vito und Opwis (2007), den Verfassern des ZeGo 2006 Berichtes, scheint auch die durchschnittliche Zufriedenheit mit den Kantonsportalen sehr gut zu sein, obwohl noch viel Verbesserungspotential vorhanden ist. Bolchini zufolge ist das Haupthindernis der BürgerInnen für eine zufriedenere Nutzung die mangelnde Benutzerfreundlichkeit der Kantonsportale, diese gelte es in Zukunft zu optimieren.

### ZeGo – Zufriedenheit im eGovernment

Im Jahr 2004 beauftragte die Staatskanzlei Baselstadt die Psychologische Fakultät der Universität Basel, die Zufriedenheit mit dem staatlichen eGovernment Portal [www.bs.ch](http://www.bs.ch) anhand einer Online-Umfrage zu messen. Im Zentrum der Messung standen dabei die Wünsche, Probleme und vor allem die Erfahrungen der BenutzerInnen mit dem Portal [www.bs.ch](http://www.bs.ch) (de Vito, 2005).

Um die Benutzerzufriedenheit zu erfassen, wurde nach den Prinzipien der klassischen Testtheorie ein Fragebogen zur Zufriedenheit im eGovernment entwickelt und statistisch validiert. Es zeigte sich, dass der Fragebogen eine sehr hohe interne Konsistenz hatte (Cronbach Alpha von .916), was darauf deutete, dass der Fragebogen das Konstrukt „Zufriedenheit“ gut repräsentierte. Der validierte Fragebogen wurde darauf 2006 erstmals auch für ZeGo verwendet (de Vito, 2007).

ZeGo ist ein Forschungsprojekt der Psychologischen Fakultät der Universität Basel. Es wird in Zusammenarbeit mit den 26 Kantonen der Schweiz alle zwei Jahre durchgeführt und findet 2008 zum zweiten Mal statt. Geleitet wird das Projekt von Dr. Javier Bargas-Avila, dem Leiter der Abteilung Mensch-Maschine-Interaktion. Ziel von ZeGo ist, den aktuellen Stand bezüglich der Benutzung der Kantonsportale abzubilden. Es soll zusätzlich die Zufriedenheit der Schweizer Bevölkerung mit der jeweiligen Webseite des Kantons messen, um den Kantonen eine konstruktive Rückmeldung zur konstanten Verbesserung ihrer Portale zu geben. ZeGo wird mit einem Online-Fragebogen gemessen, welcher 36 Fragen beinhaltet und jeweils auf der Startseite des Kantonsportals verlinkt wird. Die Dauer der Erhebung ist jeweils drei Monate.

### *ZeGo 2006*

Ende 2006 hat Marco de Vito gemeinsam mit Dr. Javier Bargas-Avila zum ersten Mal ZeGo geplant, durchgeführt und ausgewertet (Bargas-Avila, de Vito. & Opwis, 2007). ZeGo 2006 bestand aus vier Teilen (A-D). Teil A beinhaltete 15 Fragen zur Zufriedenheit mit dem Portal. Teil B bestand aus einer Prioritätenliste. Diese Liste beinhaltete alle Angebote, die im Internet abgewickelt werden können. Für die BenutzerInnen galt es zu beurteilen, wie wichtig ihnen die einzelnen Angebote waren. Teil C berücksichtigte individuelle Fragen der einzelnen Kantone. Teil D endete mit demografischen Fragen.

#### *Die wichtigsten Ergebnisse 2006.*

Im Jahr 2006 haben an der ZeGo Umfrage 3713 Personen mitgemacht. Die Anzahl Teilnehmer in den einzelnen Kantonen war sehr unterschiedlich. Es gab Kantone wie Bern, die über 500 TeilnehmerInnen verzeichneten, während andere wiederum weniger als 100 TeilnehmerInnen aufwiesen.

Bei der Zufriedenheit, welche aus 10 Items aus dem ersten Teil berechnet wurde, gab es leichte kantonale Unterschiede. Die höchste Zufriedenheit hatte einen Mittelwert von 4.1 auf einer Ratingskala von 1-5 und die niedrigste Zufriedenheit wies einen Durchschnittswert von 3.5 auf. Der Mittelwert über alle Kantone lag bei 3.8. Insgesamt kann gesagt werden, dass die BenutzerInnen der Kantonsportale zufrieden mit den Webseiten waren.

Bei der ZeGo Umfrage 2006 wurde auch erhoben, ob die BenutzerInnen bei der Interaktion mit dem Portal auf Probleme gestossen waren und welchen Einfluss die Probleme auf die Zufriedenheit hatten. ZeGo 2006 konnte zeigen, dass Probleme mit einem Portal zu einer niedrigeren Zufriedenheit führen. BenutzerInnen, welche Probleme bei der Interaktion mit der Seite hatten, wiesen eine deutlich tiefere Zufriedenheit auf als Personen ohne solche Probleme. Von allen Benutzern gaben 24% an, im Rahmen der Portalnutzung Probleme

vorgefunden zu haben. Die Probleme und Schwierigkeiten bezogen sich meistens auf den Bereich der Suchmaschine und der Navigation.

*Kritikpunkte an ZeGo 2006 und Verbesserungen für 2008.*

Marco de Vito hat in seiner Arbeit (2007) mehrere methodische Kritikpunkte genannt, welche 2008 zu vermeiden wären. Der erste Kritikpunkt betraf den Umstand, dass bei der Rekrutierung der TeilnehmerInnen keine Standardisierung stattfand. Als Dank für die Teilnahme haben nicht alle Kantone eine Verlosung angeboten. Nur 12 der 26 Kantone nutzten diese Möglichkeit, um mehr TeilnehmerInnen anzuwerben. Unterschiedlich bei der Rekrutierung war auch die Tatsache, dass manche Kantone einen Newsletter veröffentlichten, während andere überhaupt keine Werbung publizierten. Der Link zur Umfrage auf den jeweiligen Portalen war sehr unterschiedlich dargestellt. Auch das eigentliche Werbebanner wurde in unterschiedlichen Grössen und an unterschiedlichen Orten platziert. Manche Kantone platzierten überhaupt kein Banner. Dieser Kritikpunkt wurde auch von Jean-Claude Ghaleb in einem Brief (Brief, 29.5.2007) im Namen des Kanton Waadt an die Verantwortlichen von ZeGo 2006 genannt. Ghaleb schlug vor, den Banner zu standardisieren und auch die zusätzlichen Massnahmen (Pressemitteilungen, Emails usw.) zu vereinheitlichen, so dass die TeilnehmerInnen auf die gleiche Art und Weise zur Teilnahme aufgefordert werden. Zusätzlich wurde ZeGo 2006 die mangelnde Vergleichbarkeit der Kantone aufgrund der sehr unterschiedlichen Teilnehmerzahlen vorgeworfen. Auch sei die Stichprobengrösse zu klein gewesen, um aussagekräftige Resultate zu liefern. Alle genannten Punkte galt es in ZeGo 2008 soweit möglich zu verbessern.

## *ZeGo 2008*

### *Änderungen im Vergleich zu ZeGo 2006.*

Aufgrund der in ZeGo 2006 gewonnenen Ergebnisse wurde festgestellt, dass ZeGo zum grössten Teil genau erhebt, was es untersuchen möchte. Wie erwähnt wurden 2006 jedoch, einige Optimierungsmöglichkeiten identifiziert und in der Folge beschlossen, die Studie leicht abzuändern. Die Verbesserungsvorschläge von 2006 galt es in der Studie von 2008 zu berücksichtigen, um einen besseren Vergleich zwischen den Kantonen zu ermöglichen.

Da ZeGo allen Interessierten die Möglichkeit geben will, einen guten Vergleich zwischen den beiden Erhebungen durchführen zu können, wurden 2008 die meisten Fragen genau so gestellt, wie bereits im Jahr 2006. Der von de Vito (2007) validierte Teil A wurde kaum geändert. Eine Frage wurde entfernt, jedoch wurden drei weitere hinzugefügt. Auch die demografischen Fragen haben sich 2008 nicht verändert. Verschieden von der Umfrage 2006 waren im Jahr 2008 wieder die kantonsspezifischen Fragen und Teil B, welcher komplett neu gestaltet wurde, da eine wiederholte Erhebung der Prioritätenliste für nicht sinnvoll erachtet wurde. Die Frage nach den Prioritäten der BenutzerInnen bei den Online-Dienstleistungen hat 2006 zwar das Gewünschte erhoben, aber das Resultat war nicht aussagekräftig genug für eine zweite Erhebung. Deshalb wurde bei ZeGo 2008 entschieden, die Frage auszuwechseln und an ihrer Stelle zwei Fragen zur Suchmaschine und zur Navigation einzubauen.

### *Ziele von ZeGo 2008.*

Hauptziel von ZeGo 2008 ist, die Bedürfnisse der BenutzerInnen zu erfassen und ihre Zufriedenheit mit den Kantonsportalen zu messen. 2008 sollte zudem verstärkt auf die in ZeGo 2006 erhobenen Problemfelder eingegangen werden. Dies waren, wie vorne erwähnt, im Spezifischen die Suchmaschine und die Navigation. Zusätzlich sollen weitere



Problembereichen analysiert werden. Ziel ist auch, mögliche Verbesserungswünsche zu sammeln.

Die Daten von ZeGo 2008 sollen dazu dienen, zukünftige Entwicklungen im Bereich der Portale positiv zu beeinflussen und den Kantonen eine Möglichkeit geben, ihr eGovernment-Angebot stetig zu verbessern. Zusätzlich sollen die Daten – und das darauf basierende Ranking -- einen Vergleich zwischen den Kantonen ermöglichen und den Vergleich mit der ZeGo Umfrage von 2006 vereinfachen.

Vorgehensmässig galt es, die Umfrage im oben beschriebenen Sinne zu optimieren und dabei auch die methodischen Probleme von 2006 zu beheben.

## Methode

Als Untersuchungsinstrument wurde für ZeGo ein Online-Fragebogen auf den jeweiligen Kantonsportalen gewählt, verbunden mit der Absicht, das anvisierte Zielpublikum sowie eine möglichst hohe TeilnehmerInnenzahl zu erreichen.

Die Umfrage wurde in den vier Landessprachen (Deutsch, Französisch, Italienisch, Rätoromanisch) und auf Englisch durchgeführt. Jeder Kanton erhielt die Möglichkeit, eine Standardsprache zu definieren. 19 der 26 Kantone wählten Deutsch, sechs Französisch und ein Kanton Italienisch. Die BenutzerInnen konnten die Standardsprache selbständig auf der ersten Seite der Umfrage ändern.

Die Dauer der Umfrage wurde auf drei Monate festgelegt (Oktober, November und Dezember 2008). Manche Kantone haben aber die Umfrage nicht wie geplant in der ersten Woche aufgeschaltet. Deshalb erhielten in allen Kantonen die BesucherInnen zusätzlich eine Woche im Januar 2009 für eine Teilnahmemöglichkeit.

Unter allen TeilnehmerInnen wurden in ZeGo 2008 10 Apple iPod Shuffles verlost.

## Design

ZeGo 2008 besteht aus vier Teilen. Die vier Teile beinhalten eine unterschiedliche Art und Anzahl Fragen.

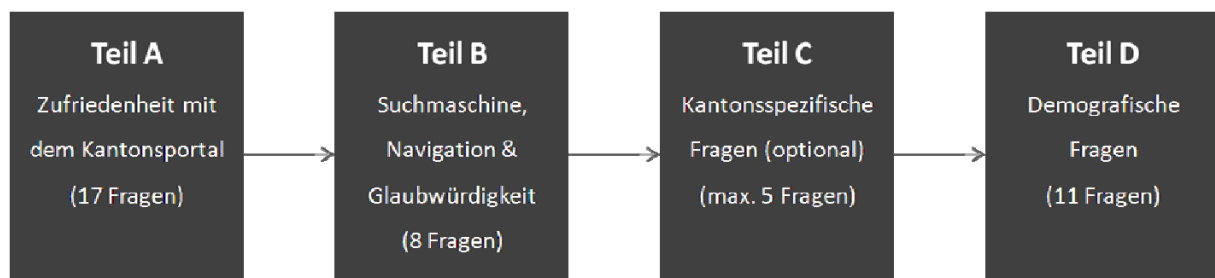


Abbildung 1. Die vier Bestandteile (A-D) der Umfrage ZeGo 2008.

*Teil A – Zufriedenheit mit dem Kantonsportal.*

Der Hauptteil (Teil A) der Umfrage beinhaltet 17 Fragen, die (bis auf die drei neu hinzugekommenen Fragen) im Jahr 2007 in der Studie von Marco de Vito validiert wurden. Es handelt sich hierbei um Fragen, welche die Zufriedenheit mit dem Kantonsportal messen. Alle 17 Fragen sind nach dem gleichen Muster aufgebaut (Abbildung 2).



Wie sehr trifft folgende Aussage auf Sie zu?

Trifft gar nicht zu

1 2 3 4 5

Trifft vollständig zu

„Ich werde [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) zukünftig wieder benutzen, um ähnliche Aufgaben zu erledigen.“

Weiss nicht

Abbildung 2. Beispielfrage aus Teil A von ZeGo 2008. Es handelt sich um eine Ratingskala von 1-5 mit den Polen „Trifft gar nicht zu“ und „Trifft vollständig zu“ mit der zusätzlichen Antwortmöglichkeit „Weiss nicht“.

Die TeilnehmerInnen haben die Möglichkeit, auf einer Ratingskala von 1-5 die Frage zu beantworten. Es besteht auch die Möglichkeit, die Frage mit „Weiss nicht“ zu beantworten. Tabelle 1 beinhaltet die Fragen und Antwortmöglichkeiten aus Teil A.

Tabelle 1

*Fragen und Antwortmöglichkeiten aus Teil A in ZeGo 2008*

Frage	Antwortmöglichkeiten
1 Ich habe www.kanton.ch soeben für folgendes verwendet:	Freies Textfeld
2 Ich werde www.kanton.ch zukünftig wieder benutzen, um ähnliche Aufgaben zu erledigen.	5-Punkt Likert Skala (1 = Trifft gar nicht zu; 5 = Trifft vollständig zu) , Weiss nicht
3 Ich werde www.kanton.ch weiter empfehlen.	5-Punkt Likert Skala (1 = Trifft gar nicht zu; 5 = Trifft vollständig zu) , Weiss nicht
4 Ich komme auf www.kanton.ch schnell zum Ziel.	5-Punkt Likert Skala (1 = Trifft gar nicht zu; 5 = Trifft vollständig zu) , Weiss nicht
5 Ich empfinde den Besuch auf www.kanton.ch als angenehm.	5-Punkt Likert Skala (1 = Trifft gar nicht zu; 5 = Trifft vollständig zu) , Weiss nicht
6 Das Design und die Farben von www.kanton.ch sind ansprechend.	5-Punkt Likert Skala (1 = Trifft gar nicht zu; 5 = Trifft vollständig zu) , Weiss nicht
7 Das Angebot von www.kanton.ch ist nützlich.	5-Punkt Likert Skala (1 = Trifft gar nicht zu; 5 = Trifft vollständig zu) , Weiss nicht
8 Der Inhalt von www.kanton.ch ist verständlich geschrieben.	5-Punkt Likert Skala (1 = Trifft gar nicht zu; 5 = Trifft vollständig zu) , Weiss nicht
9 Ich bin sehr zufrieden mit dem Inhalt von www.kanton.ch.	5-Punkt Likert Skala (1 = Trifft gar nicht zu; 5 = Trifft vollständig zu) , Weiss nicht
10 Bei der online Abwicklung von Behördengeschäften mache ich mir Sorgen über die Sicherheit bezüglich meiner persönlichen Daten.	5-Punkt Likert Skala (1 = Trifft gar nicht zu; 5 = Trifft vollständig zu) , Weiss nicht
11 Ich weiss welche Inhalte ich auf www.kanton.ch erwarten kann.	5-Punkt Likert Skala (1 = Trifft gar nicht zu; 5 = Trifft vollständig zu) , Weiss nicht
12 Im Vergleich zu anderen Webseiten ist www.kanton.ch gut.	5-Punkt Likert Skala (1 = Trifft gar nicht zu; 5 = Trifft vollständig zu) , Weiss nicht
13 Was kann Ihrer Meinung nach auf www.kanton.ch verbessert werden? Fehlt etwas auf www.kanton.ch?	Freies Textfeld
14 Sind Sie bei Ihrem Besuch auf www.kanton.ch auf Schwierigkeiten gestossen? / Falls ja, auf welche?	Ja , Nein / Freies Textfeld
15 Aus welchem Grund haben Sie www.kanton.ch verwendet?	Privat, Geschäftlich, Anderes: (freies Textfeld)
16 Haben Sie auf www.kanton.ch gefunden, wonach Sie gesucht haben? / Falls nein, was haben Sie gesucht?	Ja , Nein / Freies Textfeld
17 Haben Sie durch die Benutzung von www.kanton.ch Zeit gespart? / Falls nein, weshalb nicht?	Ja , Nein / Freies Textfeld

*Anmerkung.* Bei den Fragen 15, 16 und 17 handelt es sich um neue Fragen.

*Teil B – Suchmaschine, Navigation und Glaubwürdigkeit.*

Teil B wurde in ZeGo 2008 zum grössten Teil neu erstellt. Er beinhaltet 7 Fragen (Tabelle 2), die sich mit der Suchmaschine / Suchapplikation und der Navigation / Struktur des jeweiligen Portals befassen. Zusätzlich beinhaltet Teil B noch eine Frage zur Glaubwürdigkeit der Kantonsportale. Die folgende Abbildung 3 zeigt ein Beispiel einer Frage aus Teil B.

Wie bewerten Sie die Suchmaschine von [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch)?

Informationen schwer auffindbar

1 2 3 4 5

Informationen leicht auffindbar

Abbildung 3. Beispielfrage aus Teil B von ZeGo 2008. Es handelt sich um eine Ratingskala von 1-5 mit den Polen „Informationen schwer auffindbar“ und „Informationen leicht auffindbar“ mit der zusätzlichen Antwortmöglichkeit „Suchmaschine nicht verwendet“.

ZeGo 2006 hatte deutlich gezeigt, dass die häufigsten Probleme bei der Interaktion mit der Seite im Bereich der Navigation bzw. Struktur liegen, wobei oft vor allem die Suchmaschine ein Problemfaktor darstellt. Die Frage zum Thema Glaubwürdigkeit im Teil B wurde auch in ZeGo 2008 wieder erhoben.

## Tabelle 2

*Fragen und Antwortmöglichkeiten aus Teil B in ZeGo 2008*

Frage	Antwortmöglichkeiten
Wie bewerten Sie die Suchmaschine von www.kanton.ch?	
1 Informationen schwer auffindbar – Informationen leicht auffindbar	Skala von 1-5
2 Unflexibel / starr – Flexibel	Skala von 1-5
3 Zeigt keine guten Treffer – Zeigt gute Treffer	Skala von 1-5
4 Nicht hilfreich – Hilfreich	Skala von 1-5
Wie beurteilen Sie die Menüführung/Navigation von www.kanton.ch:	
5 Unklar strukturiert – Einfach strukturiert	Skala von 1-5
6 Schwer verständlich – Einfach verständlich	Skala von 1-5
7 Nicht hilfreich – Hilfreich	Skala von 1-5
8 Die Informationen auf der Webseite www.kanton.ch sind glaubwürdig	5-Punkt Likert Skala (1 = Trifft gar nicht zu; 5 = Trifft vollständig zu), Weiss nicht

*Teil C – Kantonsspezifische Fragen (Optional).*

Im Teil C wurde den Kantonen die Möglichkeit gegeben, zusätzlich maximal 5 kantonspezifische Fragen einzufügen. Diese Option war für die Kantone kostenpflichtig und wurde nur von den Kantonen Bern und Zürich genutzt. Die Auswertung dieser Fragen befindet sich nicht in dieser Arbeit.

*Teil D – Demografische Fragen.*

Der letzte Teil (Teil D) beinhaltete 11 demografische Fragen. Ausser der Frage, wie oft die TeilnehmerInnen das Angebot nutzen (Frage 1, Tabelle 3) und ob sie MitarbeiterInnen des Kantons seien (Frage 6, Tabelle 3), handelte es sich bei diesen Fragen um freiwillige Angaben. Erfreulicherweise haben sehr viele TeilnehmerInnen die Fragen vollständig

beantwortet. Personen, welche die demografischen Fragen aber nur teilweise beantworteten, wurden nicht aus der Analyse ausgeschlossen.

Tabelle 3

*Fragen und Antwortmöglichkeiten aus Teil D in ZeGo 2008*

Frage	Antwortmöglichkeiten
1 Wie oft nutzen Sie das Angebot <a href="http://www.kanton.ch">www.kanton.ch</a> ? (nicht freiwillig)	5-Punkt Likert Skala (1 = Zum ersten Mal; 5 = Täglich)
2 Wie viel Zeit verbringen Sie pro Woche im Internet?	4-Punkt Likert Skala (1 = Weniger als 1 Stunde; 5 = Mehr als 10 Stunden)
3 Benutzen Sie E-Banking?	Ja , Nein
4 Kaufen Sie im Internet ein?	Ja , Nein
5 Benutzen Sie Ihre Kreditkarte im Internet?	Ja , Nein , Ich habe keine Kreditkarte
6 Sind Sie Mitarbeiter des Kantons XY? (nicht freiwillig)	Ja , Nein
7 Ich bin in folgendem Bereich tätig:	Keine bezahlte Tätigkeit , Zurzeit in Ausbildung , Handwerker/in , Angestellte/r / Bürokräft / Sekretär/in , Mittleres oder höheres Management , Selbständig , Pensioniert , Andere
8 Bitte geben Sie Ihr Alter an:	Freies Textfeld
9 Bitte geben Sie Ihr Geschlecht an:	Männlich , Weiblich
10 Nationalität	Schweiz , Österreich , Italien , Deutschland , Frankreich , Andere
11 Muttersprache	Deutsch , Französisch , Italienisch , Rätoromanisch , Andere:

*Positionierung und Streuung*

Alle Kantone erhielten die Aufforderung, die ZeGo-Umfrage zumindest mit einem Textlink zu bewerben und wenn möglich einen Bannerlink auf der Startseite des Kantonsportals zu platzieren. Stelle, Farbe und Grösse des Links war den Kantonen freigestellt. ZeGo empfahl aber allen Kantonen, das Musterbanner zu verwenden, das nach Auffassung des ZeGo-Teams eine gute Werbemöglichkeit darstellt.

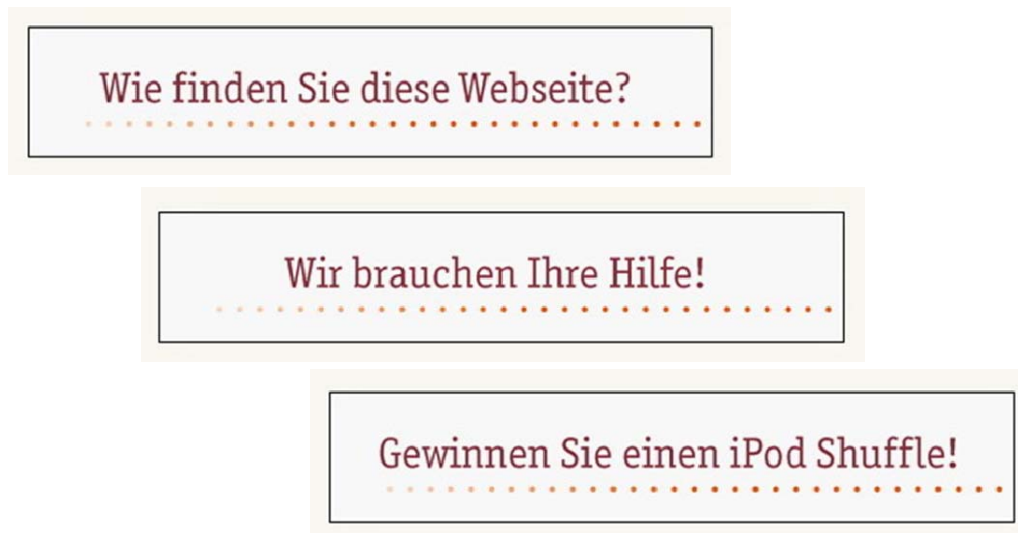


Abbildung 4. Musterbanner von ZeGo 2008 bestehend aus drei Teilen. Die drei Teile wurden der Reihe nach angezeigt.

Nicht alle Kantone haben das Banner verwendet. Eine vorbildliche Positionierung ist beispielsweise auf der Startseite des Kantons St.Gallen (Abbildung 5) zu sehen. Kantonen mit einer suboptimalen Positionierung wurde anfangs Dezember 2008 eine bessere Platzierung des Links / Banners empfohlen – mit zusätzlichen Werbemassnahmen.

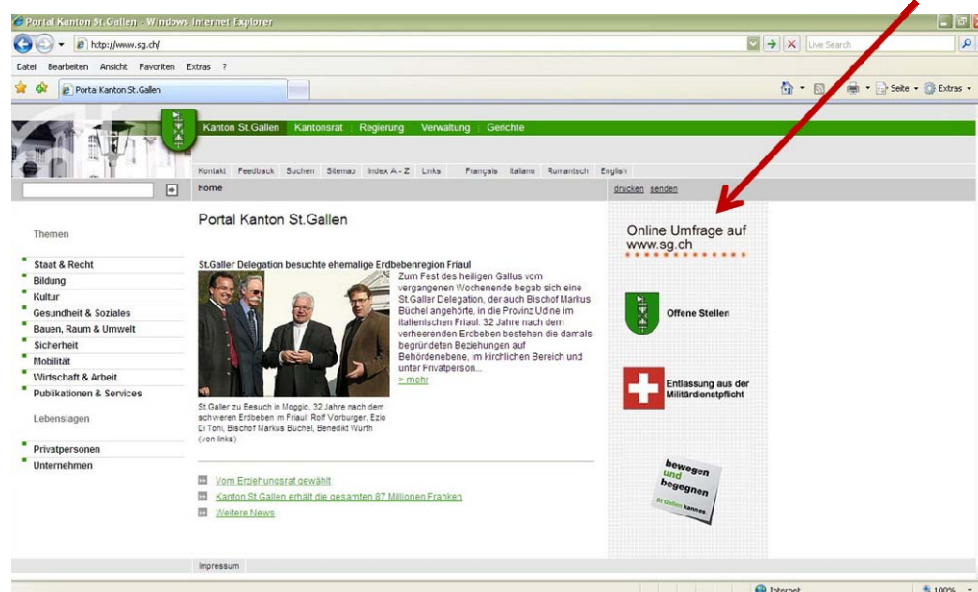


Abbildung 5. Vorbildliche Bannerpositionierung und Bannersichtbarkeit auf der Startseite des Kantons St.Gallen für die ZeGo 2008 Umfrage.



Weiter war den Kantonen empfohlen worden, zusätzliche Werbemassnahmen zu nutzen. Manche Kantone haben dies in Form von Newslettern getan und / oder sie haben eine Medienmitteilung veröffentlicht. Leider konnten nicht alle Kantone überzeugt werden, zusätzliche Werbemöglichkeiten zu nutzen.

Seitens von ZeGo wurden Personen über E-Mail zur Teilnahme eingeladen. Bei ZeGo 2006 bestand am Ende der Umfrage für die TeilnehmerInnen die Möglichkeit, sich für eine eventuelle weitere Teilnahme an einer Studie anzumelden. Diese interessierten TeilnehmerInnen wurden per E-Mail angeschrieben.

### *Versuchspersonen*

An der Online-Umfrage von ZeGo 2008 nahmen insgesamt 6536 Personen teil. Die TeilnehmerInnen kamen aus allen Kantonen der Schweiz, waren aus ganz unterschiedlichen Altersgruppen und kamen aus verschiedenen Berufssparten.

Grundlegendes Vorwissen in den Bereichen Computer und Internet war für die Teilnahme an ZeGo 2008 nicht vorausgesetzt. Um die Fragen beantworten zu können, musste der bzw. die TeilnehmerIn das Kantonsportal aber mindestens bereits einmal benutzt haben. Ansonsten wäre das Beantworten der Fragen fast unmöglich gewesen, da ein relativ spezifisches Wissen über das Portal verlangt wurde.

### *Durchführung*

Die ZeGo 2008 Umfrage wurde in den Monaten Oktober bis und mit Dezember 2008 auf allen 26 Kantonsportalen der Schweiz durchgeführt. Infolge unterschiedlicher Umstände (andere Umfragen auf dem Kantonsportal, Neubesetzung der Stelle der Kantonsverantwortlichen für die Umfrage, etc.) variierte die Umfragedauer zwischen 11 und 15 Wochen.

Der Einführungstext der Umfrage war für alle Kantone identisch. Er enthielt einen kurzen Einleitungssatz, die ungefähre Dauer der Umfrage, Angaben zu Anonymisierung der Antworten, Mitteilung der Verlosung und Angaben zu den Verantwortlichen der Studie. Der Einführungstext erschien in der gewählten Sprache mit dem Wappen des jeweiligen Kantons oben links und dem Universität Basel Logo oben rechts.

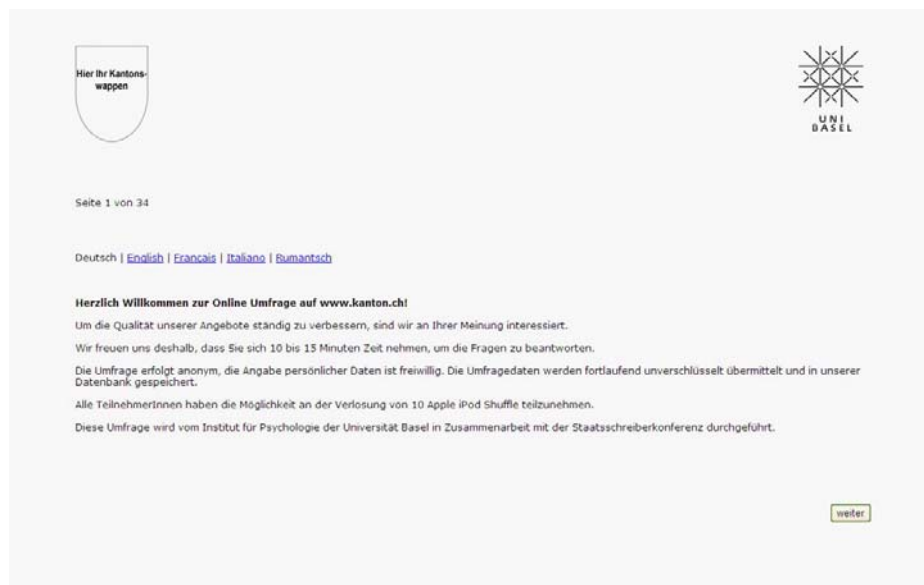


Abbildung 6. Startseite der ZeGo 2008 Umfrage auf Deutsch.

Die ZeGo 2008 Umfrage beinhaltete 36 Fragen. Unter Umständen kamen noch bis zu fünf weitere Fragen vor im Falle, dass Kantone den Wunsch äusserten, zusätzliche kostenpflichtige Fragen hinzuzufügen. Die Fragen wurden in fünf Sprachen verfasst waren. Sie war am Computer zu beantworten und dauerte durchschnittlich ca. 10-15 Minuten.

Die Anleitung zum Ausfüllen des Fragebogens haben alle TeilnehmerInnen einleitend erhalten (Abbildung 6). Alle Probanden haben die gleichen Fragen in der gleichen Reihenfolge beantwortet. Die Zeit, welche den Probanden zur Verfügung stand, um den Fragebogen zu bearbeiten, war unbeschränkt. Das Ausfüllen des Fragebogens konnte auch jederzeit abgebrochen werden, konnte dann aber bei einem weiteren Besuch nicht wieder fortgeführt werden.

## Ergebnisse

Bei ZeGo 2008 wurde vor der Auswertung der Ergebnisse eine Datensäuberung durchgeführt. TeilnehmerInnen, welche die Umfrage nur vereinzelt beantwortet haben oder keine Antworten gaben, da sie vermutlich nur an der Verlosung teilnehmen wollten oder aus reiner Neugier die Umfrage angeschaut haben, wurden aus dem Datensatz entfernt. Zudem wurde beim genaueren Betrachten der Daten festgestellt, dass vereinzelt Kantone auffällig viele TeilnehmerInnen hatten, die bei allen Fragen den maximalen Wert angegeben haben. Während 20 Kantone durchschnittlich 1.6% Teilnehmer mit einem maximalen Wert von 5.0 hatten, lag der Durchschnitt bei weiteren fünf Kantonen bei 4.2% der TeilnehmerInnen und bei einem Kanton sogar bei 16%. Da es nicht möglich war, nur bei wenigen Kantonen alle Personen mit dem maximalen Wert von 5.0 zu löschen, hat man aus der gesamten Analyse deshalb alle Personen ausgeschlossen, die bei allen Fragen den Maximalwert 5.0 angegeben haben. Personen, welche alle Fragen mit dem kleinsten möglichen Wert bewerteten, waren über alle Kantone sehr ähnlich verteilt und wurden deshalb im Datensatz gelassen.

### *Das Benutzerprofil von ZeGo 2008*

#### *Anzahl TeilnehmerInnen.*

An der ZeGo-Umfrage 2008 nahmen 6536 Personen teil. Dies ist gegenüber der Umfrage 2006 (3713) eine Steigerung von 77%. Die 26 Kantone haben ganz unterschiedliche Teilnehmerzahlen erreicht. Im Durchschnitt liegt die Teilnehmeranzahl bei 251 Personen ( $SD = 208$ ), wobei der Kanton St.Gallen mit seiner Teilnehmerzahl (966) den Schnitt extrem erhöht. An zweiter Stelle liegt der Kanton Wallis (557) gefolgt vom Kanton Tessin (489). Am wenigsten Personen machten dieses Jahr im Kanton Appenzell Innerrhoden (48), Obwalden (52) und Baselland (83) mit. Zur Berücksichtigung der unterschiedlichen absoluten

Einwohnerzahlen wurde für die Abbildung 7 noch die Anzahl TeilnehmerInnen pro 100'000 EinwohnerInnen berechnet. Diese Berechnung zeigt, dass in manchen Fällen wie Uri (1054) und Nidwalden (380) eine beispielhaft gute Quote erreicht wurde. Auch Appenzell Innerrhodens hat eine Quote von 380 erreicht, jedoch sind 48 TeilnehmerInnen nicht ausreichend. Um mit bescheidenen Kriterien eine repräsentative Stichprobe zu erreichen, benötigen die Kantone eine minimale TeilnehmerInnenanzahl von 195. Leider hat aber nur etwa die Hälfte der Kantone dieses Kriterium erreicht.

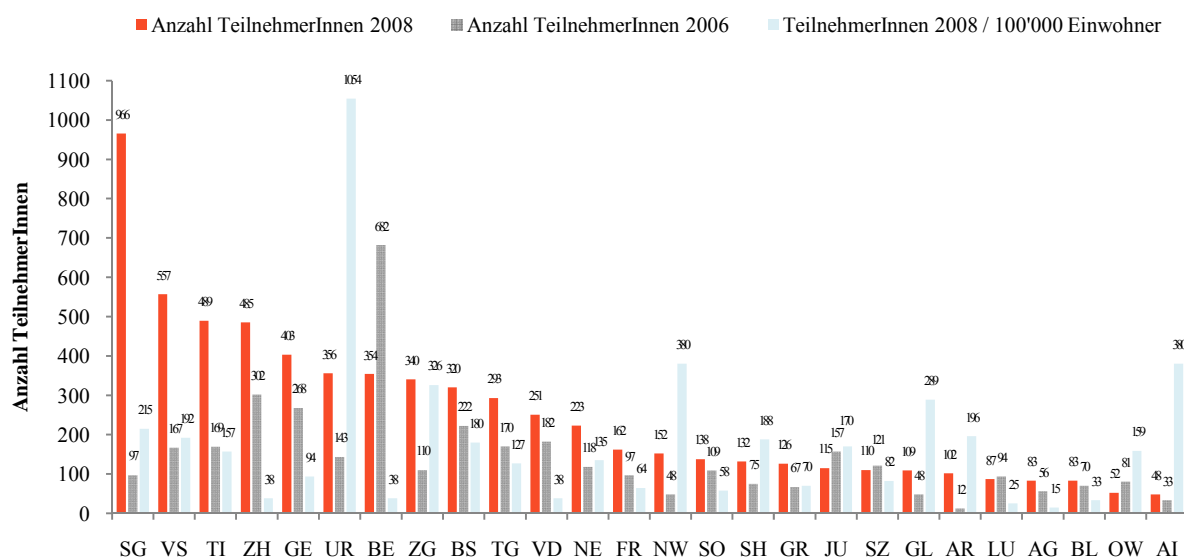


Abbildung 7. Anzahl TeilnehmerInnen in ZeGo 2008 und 2006.

Gegenüber der Umfrage 2006 haben sich im Jahr 2008 21 Kantone stark verbessert, was ihre Teilnehmerzahl anbelangt. Die Kantone Bern, Jura, Schwyz, Luzern und Obwalden haben im Jahr 2008 weniger Teilnehmer akquiriert als bei der Umfrage 2006.

### *Sprachverteilung.*

Die Sprachverteilung der Umfrage wurde mit der Verteilung der Sprache innerhalb der Schweiz verglichen und es zeigte sich, dass die ZeGo-Umfrage 2008, wie bereits jene von

2006, sehr gut die Sprachverteilung in der Schweiz repliziert. Bei ZeGo 2008 gaben 66.4% der TeilnehmerInnen an, Deutsch als Muttersprache zu haben, 22.0% Französisch, 8.6% Italienisch, 0.5% Rätoromanisch und 2.4% der Antworten fielen in die Kategorie „Anderes“. Deutsch und Französisch kommen in ZeGo vermutlich etwas stärker vor, da Sprachen wie Kroatisch, Türkisch oder Albanisch nicht separat ausgewertet wurden. Abbildung 8 zeigt den Vergleich von ZeGo 2008 und der Sprachverteilung in der Schweiz.

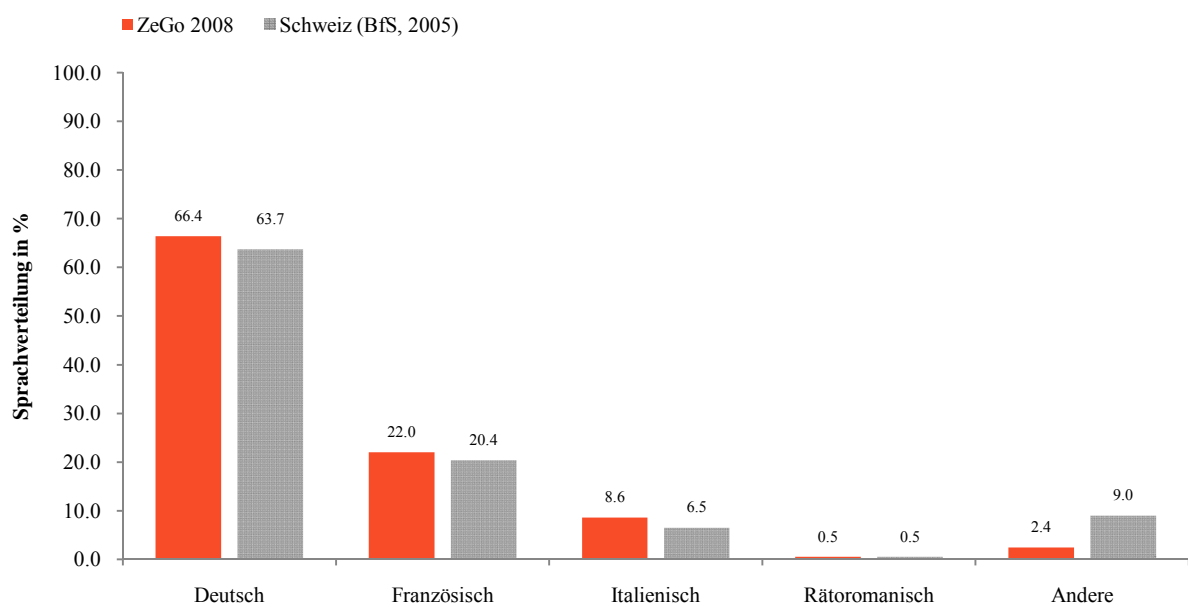


Abbildung 8. Sprachverteilung in ZeGo 2008 verglichen mit der Sprachverteilung in der Schweiz (Bundesamt für Statistik, 2005).

*Alter (freiwillige Frage, 5286 Antworten = 81%).*

Das Durchschnittsalter der TeilnehmerInnen betrug im Jahr 2008 40 Jahre ( $SD = 13$ ) und blieb somit verglichen mit ZeGo 2006 unverändert. Abbildung 9 veranschaulicht die Altersverteilung, wobei Altersgruppen gebildet wurden.

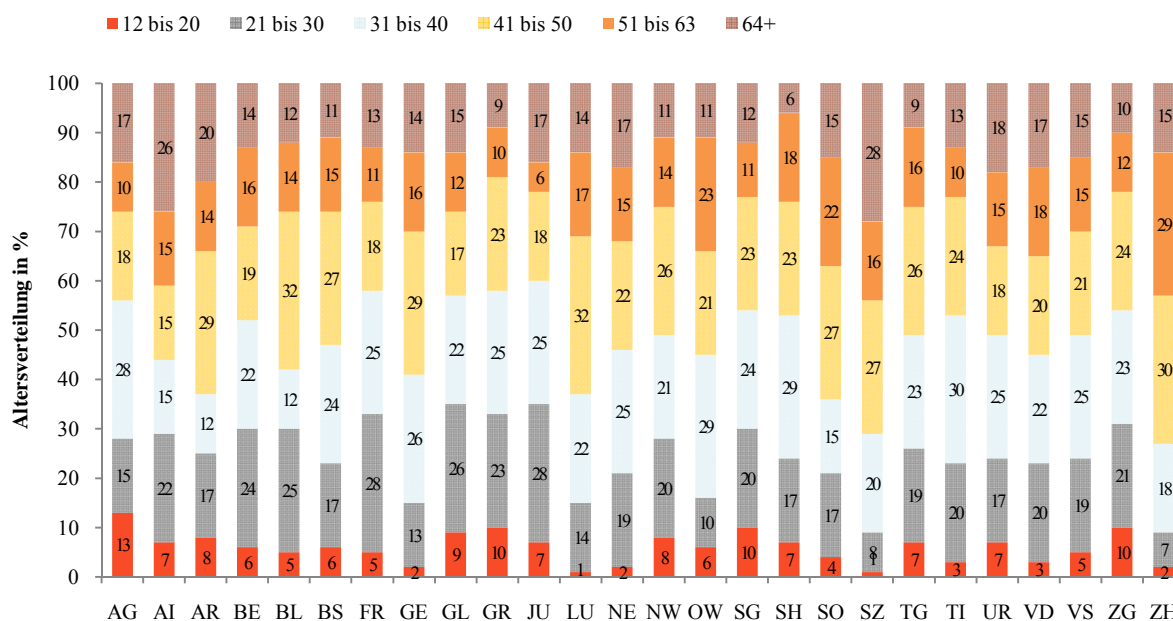


Abbildung 9. Altersverteilung in ZeGo 2008.

*Geschlecht (freiwillige Frage, 5601 Antworten = 86%).*

Die Geschlechterverteilung hat sich gegenüber ZeGo 2006 von 30% Frauen und 70% Männer zu 2008 haben 36% Frauen und 64% Männer verändert. Damit haben 2008 6% mehr Frauen teilgenommen als 2006, jedoch sind sie noch immer untervertreten.

*Nationalität (freiwillige Frage, 5665 Antworten = 87%).*

An ZeGo 2008 nahmen 93.7% Schweizer, 2.2% Deutsche, 1.4% Italiener, 0.4% Franzosen, 0.2% Österreicher und 2.1% anderer Nationalitäten teil.

*Beruf (freiwillige Frage, 5582 Antworten = 85%).*

Die meisten TeilnehmerInnen in ZeGo 2008 waren durchschnittlich über alle Kantone hinweg entweder Angestellte/r, Bürokräft, Sekretär/in (39.9%) oder mittleres oder höheres

Management (26.8%). 8.7% der TeilnehmerInnen befinden sich zurzeit in Ausbildung, 7.5% sind selbständig erwerbend, 4.3% sind pensioniert, 2.5% haben keine bezahlte Tätigkeit, 2.1% sind Handwerker/in und 8.1% gehen anderen Tätigkeiten nach. Die Berufsverteilung nach Kantonen zeigt Abbildung 10.

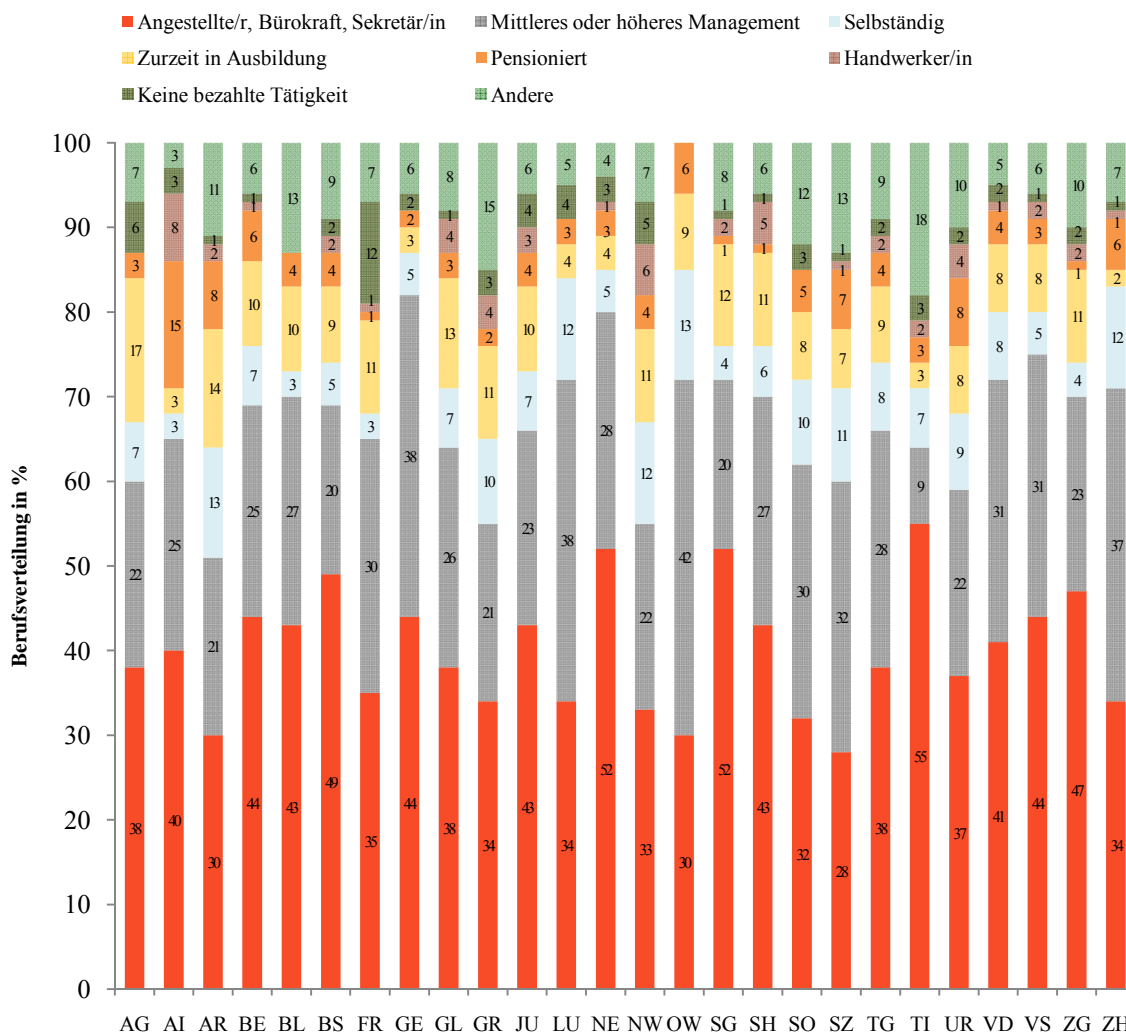


Abbildung 10. Berufsverteilung in ZeGo 2008.

*Verwendungsgrund des Kantonsportals.*

Eine der neuen Fragen von ZeGo 2008 ist die Frage nach dem Verwendungsgrund des Portals. Die Personen hatten die Möglichkeit, sich zwischen „privatem“ oder „geschäftlichem

Grund“ zu entscheiden oder die Option „Anderes“ zu wählen. 2008 wurde diese Frage neu integriert, da eine Differenzierung zwischen dem Verwendungsgrund (privat vs. geschäftlich) als treffender empfunden wurde als die in ZeGo 2006 gewählte Unterscheidung „Kantonsmitarbeiter“ vs. „nicht Kantonsmitarbeiter“.

Beim Ausfüllen der ZeGo Umfrage wurde das Kantonsportal von 46% aus privatem Grund, von 44% aus beruflichem Grund und in 10% der Fälle aus einem anderen Grund benutzt. Personen, die „Anderes“ gewählt haben, konnten zusätzlich noch in einem offenen Textfeld den Grund spezifizieren. Von den 919 Antwortenden, gaben die meisten an, es sowohl für private als auch für berufliche Zwecke genutzt zu haben. Weitere Antworten waren: für die Schule, Ausbildung, für den Verein oder aus politischen Gründen.

Abbildung 11 unterscheidet zusätzlich zwischen den einzelnen Kantonen. Anhand der Grafik ist zu erkennen, dass die BenutzerInnen in Kantonen wie Appenzell Innerrhoden und Nidwalden das Kantonsportal vorwiegend für private Zwecke verwenden und Kantonsportale wie das von Wallis und Luzern von den ZeGo TeilnehmerInnen häufiger für geschäftliche Gründe genutzt werden. Anhand der folgenden Resultate können die Kantone zumindest eine Tendenz sehen, wer ihr Zielpublikum ist und könnten nach weiteren Untersuchungen das Kantonsportal stärker auf die relevante Gruppe ausrichten.





Abbildung 11. Anzahl TeilnehmerInnen in ZeGo 2008, die das Kantonsportal aus privatem, geschäftlichen oder anderem Grund nutzen.

### *Kantonsangestellte/r.*

Von allen Antwortenden sind 64.8% keine Kantonsangestellte und 35.2% sind Kantonsangestellte. Abbildung 12 zeigt die Anzahl Kantonsangestellte und nicht Kantonsangestellte pro Kanton.

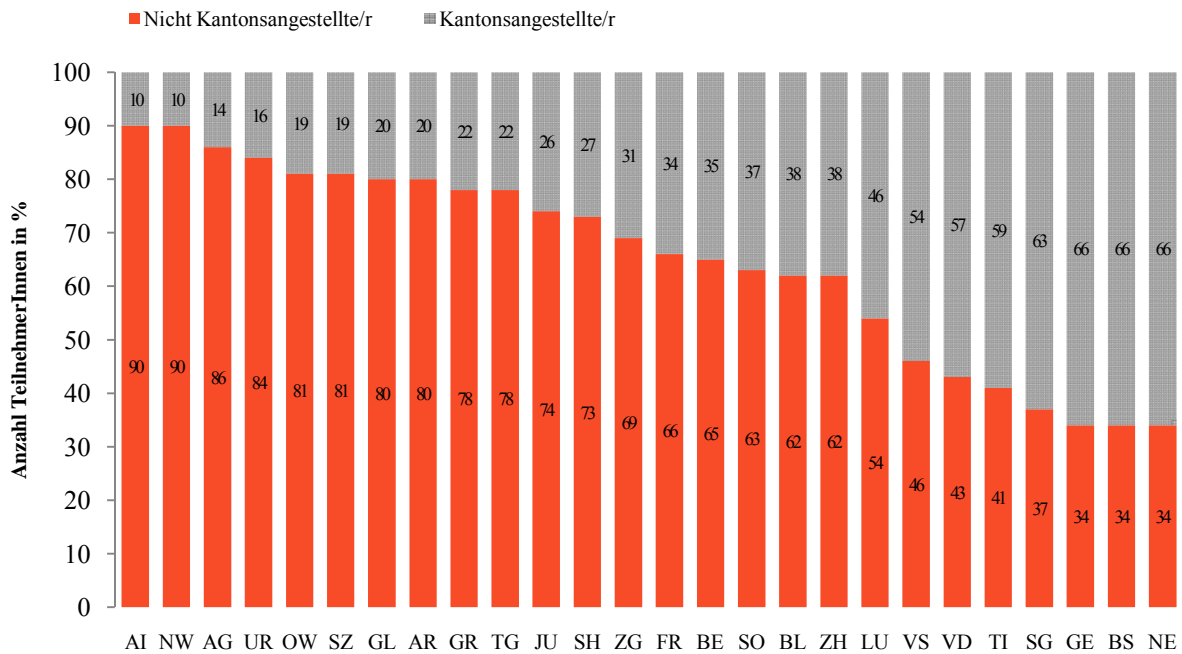


Abbildung 12. Anzahl Kantonsangestellte/r in ZeGo 2008.

### *Nutzen des Angebots des Kantonsportals.*

Schweizweit liegt der Mittelwert der Nutzung des Kantonsportals auf einer Ratingskala von 1-5 (1 = zum ersten Mal, 2 = selten, 3 = monatlich, 4 = wöchentlich und 5 = täglich) bei 3.6 ( $SD = 1.12$ ), was einem Wert zwischen monatlich und wöchentlich entspricht.

Um eine Differenzierung zwischen Personen vornehmen zu können, die das Portal für den privaten Zweck nutzen und jenen, die es aus geschäftlichen Gründen besuchen, wurden die beiden Gruppen zusätzlich noch separat ausgewertet. Aus privatem Grund hat die Verwendungshäufigkeit einen Mittelwert von 3.1 ( $SD = 1.07$ ) und aus geschäftlichen Gründen erreicht sie einen Mittelwert von 3.9 ( $SD = 0.99$ ), wobei es grössere kantonale Unterschiede gibt und deshalb in Abbildung 13 zusätzlich noch die Werte nach Kantonen berechnet wurden.

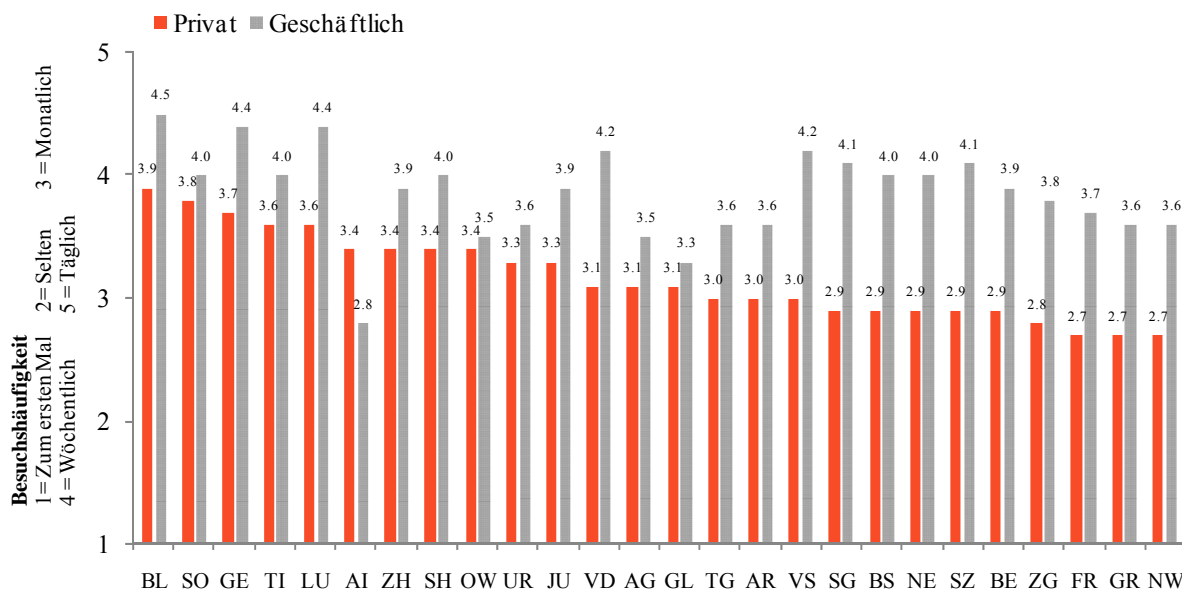


Abbildung 13. Nutzung des Angebotes der Kantonsportale, je nach Verwendungsgrund (privat vs. geschäftlich).

### Zusammenfassung des Benutzerprofils von ZeGo 2008

ZeGo 2006 verzeichnete 6536 TeilnehmerInnen aus allen 26 Kantonen der Schweiz. Das sind 77% mehr als noch vor zwei Jahren. Die Sprachverteilung der TeilnehmerInnen widerspiegelt die Sprachverteilung der Schweiz. Im Durchschnitt waren die BesucherInnen 40 Jahre alt. Zwei Drittel aller TeilnehmerInnen waren Männer, ein Drittel Frauen. Über 90% waren Schweizer Nationalität. Die TeilnehmerInnen arbeiteten 2008 in unterschiedlichen Berufen, wobei die Mehrheit Angestellte/r, Bürokräft, Sekretär/in war oder im mittleren oder höheren Management arbeitete. Beim Kanton angestellt war ein Drittel aller TeilnehmerInnen. Durchschnittlich wird das Portal zwischen wöchentlich und monatlich besucht.

### *Das Verhalten des Benutzers von ZeGo 2008*

*Internetnutzung pro Woche (freiwillige Frage, 5549 Antworten = 85%).*

Den Benutzern wurde die Frage gestellt, wie viel Zeit sie in der Woche im Internet verbringen. Als Antwortmöglichkeiten gab es: 1 = weniger als 1 Stunde, 2 = 1 bis 3 Stunden, 3 = 3 bis 10 Stunden, 4 = mehr als 10 Stunden. Als Mittelwert ergab sich bei der Analyse ein Wert von 2.7 ( $SD = 0.95$ ). Dies entspricht etwa 5-7 Stunden pro Woche. Zusätzlich wurde wieder der Verwendungsgrund berücksichtigt. In der Rubrik „aus privatem Grund“ kam ein Mittelwert von 2.8 ( $SD = 0.90$ ) heraus und aus geschäftlichem Grund ein Durchschnittswert von 2.5 ( $SD = 0.96$ ).

Zusätzlich wurde berechnet, wie sich die BenutzerInnen in den Kantonen voneinander unterscheiden; und es wurde wieder nach dem Verwendungsgrund unterschieden (Abbildung 14). Es stellte sich heraus, dass TeilnehmerInnen mancher Kantone wie Fribourg oder Obwalden das Internet viel öfters für private Zwecke nutzen als für geschäftliche, während Personen aus Kantonen wie Uri und Appenzell Ausserrhoden das Internet für private Zwecke weniger verwenden als für geschäftliche Zwecke. Am wenigsten oft aus geschäftlichen Gründen wird das Internet im Kanton Appenzell Innerrhoden ( $M = 2.2$ ) genutzt. Am häufigsten in den Kantonen Bern ( $M = 2.9$ ) und Schwyz ( $M = 2.9$ ).

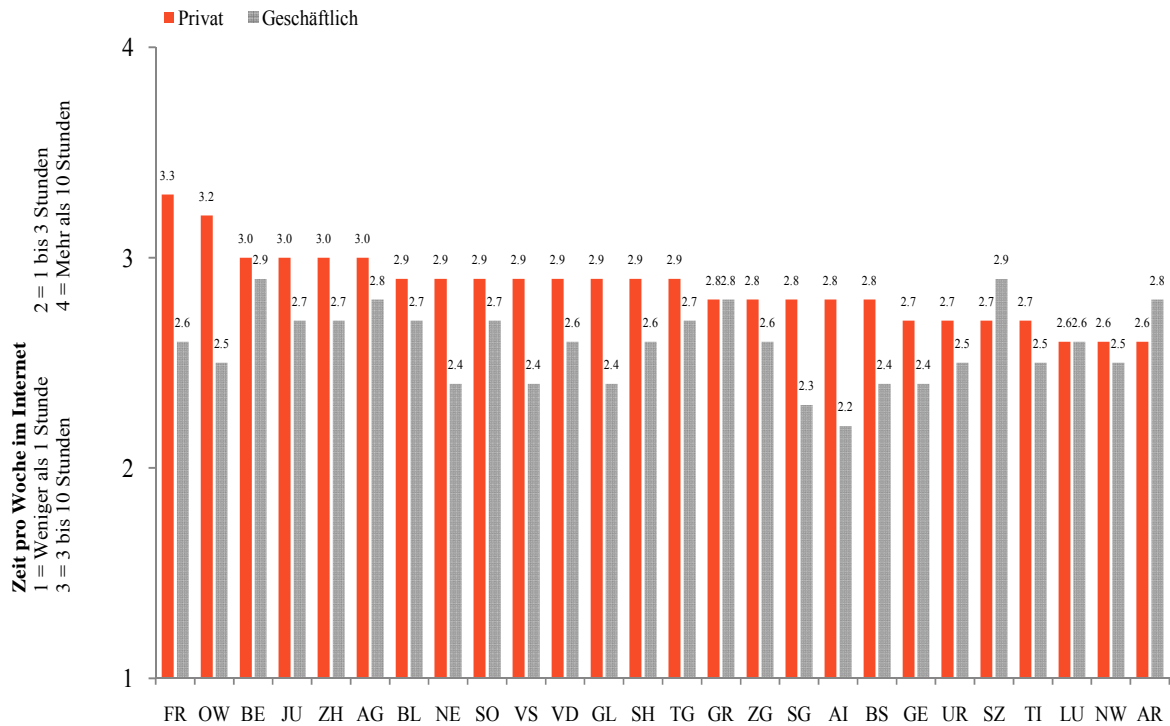


Abbildung 14. Zeit pro Woche im Internet, je nach Verwendungsgrund (privat vs. geschäftlich).

*Nutzen des E-Bankings (freiwillige Frage, 5512 Antworten = 84%).*

Fast drei Viertel (72%) der in ZeGo 2008 teilnehmenden Personen nutzen das E-Banking. 28% verwenden es nicht.

*Kaufen im Internet (freiwillige Frage, 5518 Antworten = 84%).*

73% der ZeGo TeilnehmerInnen kaufen im Internet. 27% tun dies nach eigenen Angaben nicht.

*Nutzen der Kreditkarte im Internet (freiwillige Frage, 5476 Antworten = 84%).*

61% der AntwortterInnen benutzen ihre Kreditkarte im Internet, 26% tun dies nicht und weitere 13% gaben an, keine Kreditkarte zu besitzen.

### *Sorgen bezüglich persönlicher Daten*

In ZeGo 2008 wurden die Personen zusätzlich neu gefragt, ob sie sich bei der Abwicklung von Behördengeschäften Sorgen bezüglich ihrer persönlichen Daten machen würden. Die Frage war wieder auf einer Ratingskala von 1-5 zu bewerten (1 = Trifft gar nicht zu, 5 = Trifft vollständig zu). Der Mittelwert liegt bei 2.6 Punkten (SD = 1.41).

### *Zusammenfassung des Verhaltens des Benutzers von ZeGo 2008*

Durchschnittlich wird das Internet von den TeilnehmerInnen etwa 5-7 Stunden pro Woche benutzt. Mehr Zeit wird es aus privatem Grund genutzt als aus geschäftlichem. ZeGo TeilnehmerInnen sind eher versierte Internetbenutzer. Fast zwei Drittel nutzen eBanking und kaufen im Internet ein. Gut 60% benutzen auch ihre Kreditkarte im Internet. Sorgen bezüglich persönlicher Daten bei Behördengeschäften im Internet machen sie sich in Massen.

### *Bewertung des Kantonsportals aus Sicht des Benutzers von ZeGo 2008*

#### *Zufriedenheit.*

Einer der Hauptteile von ZeGo beschäftigt sich mit dem Konstrukt „Zufriedenheit“ der BenutzerInnen der Kantonsportale. Die Zufriedenheit in ZeGo 2008 setzt sich aus 10 verschiedenen Fragen zusammen, welche auf einer Ratingskala von 1-5 bewertet wurden. Im Kapitel „Teil A – Zufriedenheit mit dem Kantonsportal“ ist ein Beispiel einer solchen Frage abgebildet. Ein niedriger Wert bedeutet wenig Zufriedenheit, ein hoher Wert eine hohe Zufriedenheit.

Wie schon bei der Umfrage aus dem Jahr 2006 hat die Umfrage 2008 eine mittlere Zufriedenheit über alle Fragen einen Mittelwert von 3.8 (SD = 0.78) ergeben. In 10 Kantonen

sind die BenutzerInnen zufriedener als vor zwei Jahren, in sechs ist die Zufriedenheit gleich geblieben und in 10 Kantonen ist sie gesunken (Abbildung 15).

Zufriedener als 2006: AR, BL, GR, JU, OW, SG, SO, SZ, VD, ZG

Gleich geblieben: AI, GL, LU, NE, NW, SH

Weniger zufrieden als 2006: AG, BE, BS, FR, GE, TG, TI, UR, VS, ZH

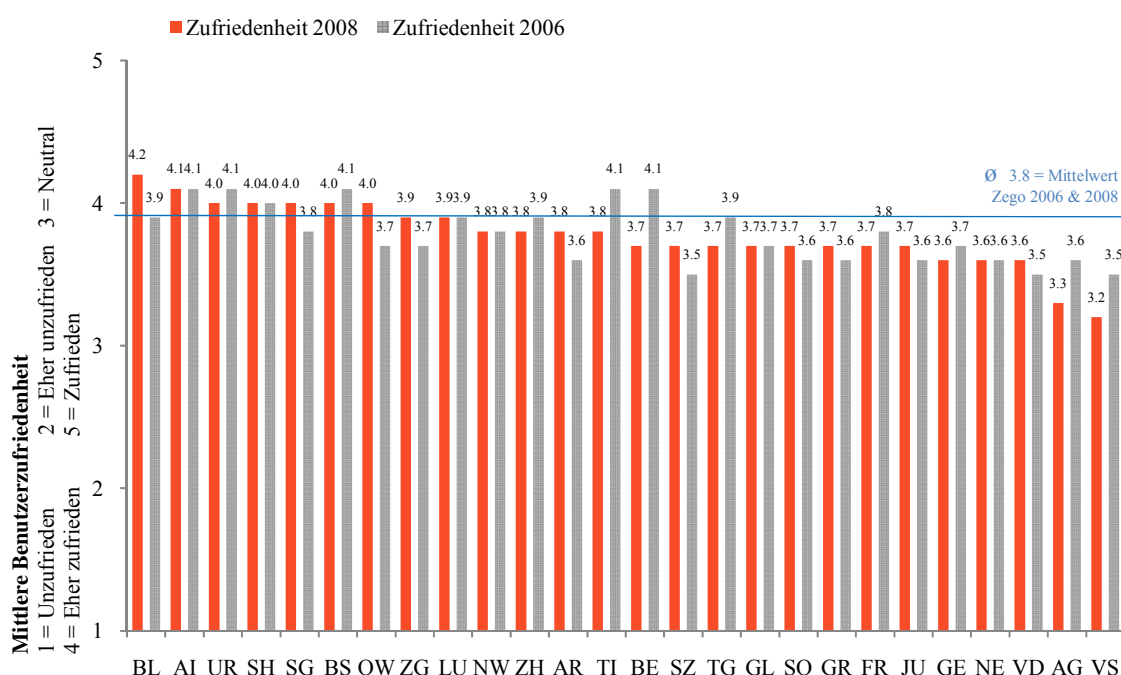


Abbildung 15. Zufriedenheit der BenutzerInnen von ZeGo 2008 und 2006. Die Zufriedenheit setzt sich aus 10 verschiedenen Fragen (Teil A, Fragen 2-9 und 11-12) zusammen.

Vor allem den Kantonen Bern, Tessin, Aargau und Wallis wird zu überprüfen empfohlen, ob in den letzten zwei Jahren starke Veränderungen am Kantonsportal durchgeführt wurden, welche zu einer Senkung der Zufriedenheit hätten führen können. Unter Umständen lassen sich die Veränderungen rückgängig machen, oder sie können den Benutzern besser erklärt bzw. nähergebracht werden.

Auffällig ist auch, dass Kantone aus der französisch sprechenden Schweiz hinsichtlich Zufriedenheit ihrer PortalbenutzerInnen 2008 insgesamt schlechter abschnitten als die übrigen Kantone. In ZeGo 2006 war dies nicht der Fall. Aufgrund einer qualitativen Durchsicht der verschiedenen Portale kann nicht geschlossen werden, dass der frankophone Teil der Schweiz per se weniger gute Kantonsportale erstellt. Als – hier nicht weiter geprüfte – Erklärungshypothese lassen sich beispielsweise kulturelle Gründe ins Feld führen. Der französische Teil der Schweiz scheint stärker Kritik zu äussern und in ZeGo 2008 generell anspruchsvoller zu sein, was anscheinend negative Auswirkungen auf die Zufriedenheit hat. Auch bei der Auswertung der offenen Fragen wurde ersichtlich, dass nicht deutschsprechende TeilnehmerInnen häufiger und bereitwilliger ausführliche Rückmeldungen gaben.

Nach der Berechnung der diesjährigen Zufriedenheit und derjenigen vor zwei Jahren wurde zusätzlich t-Test für unabhängige Stichproben gerechnet, um zu schauen, ob sich die Zufriedenheitswerte von 2006 und 2008 in den einzelnen Kantonen signifikant voneinander unterscheiden (Tabelle 4).

In drei Kantonen hat sich die mittlere Zufriedenheit 2008 verglichen mit 2006 signifikant verschlechtert. Dies war in den Kantonen Bern, Tessin und Wallis der Fall. Die mittlere Zufriedenheit 2006 betrug für den Kanton Bern ( $M = 4.1$ ,  $SD = 0.54$ ) und 2008 ( $M = 3.8$ ,  $SD = 0.74$ ). Dieser Mittelwertsunterschied ist für  $\alpha = 0.05$  signifikant,  $t(896) = 7.52$ ,  $p = .000$ . Dies trifft auch auf den Kanton Tessin zu. 2006 hatte er eine mittlere Zufriedenheit ( $M = 4.1$ ,  $SD = 0.67$ ) 2008 war es eine mittlere Zufriedenheit ( $M = 3.8$ ,  $SD = 0.88$ ). Dieser Mittelwertsunterschied ist für  $\alpha = 0.05$  signifikant,  $t(631) = 3.73$ ,  $p = .000$ . Weiter signifikant  $t(700) = 2.75$ ,  $p = .006$ , ist der Mittelwertsunterschied der mittleren Zufriedenheit des Kanton Wallis von 2006 ( $M = 3.5$ ,  $SD = 0.92$ ) und 2008 ( $M = 3.2$ ,  $SD = 0.93$ ).

Zwei Kantone haben sich 2008 gegenüber 2006 signifikant verbessert. Dies war zum einen der Kanton St.Gallen mit einem Mittelwertsunterschied von 2006 ( $M = 3.8$ ,  $SD = 0.75$ ) und 2008 ( $M = 4.0$ ,  $SD = 0.58$ ). Dieser war für  $\alpha = 0.05$  signifikant,  $t(1039) = 2.57$ ,  $p = .010$ .



Zum anderen war es der Kanton Zug mit einem Mittelwertsunterschied von 2006 ( $M = 3.7$ ,  $SD = 0.84$ ) und 2008 ( $M = 3.9$ ,  $SD = 0.66$ ). Der Mittelwertsunterschied war für  $\alpha = 0.05$  signifikant,  $t(427) = 2.98$ ,  $p = .003$ .

In allen anderen Kantonen unterschieden sich die Mittelwerte der Zufriedenheit von 2006 und 2008 nicht signifikant voneinander.

Tabelle 4

*Zufriedenheit 2006 verglichen mit 2008 (signifikante vs. nicht signifikante Unterschiede)*

	<i>M</i> 2006	<i>SD</i> 2006	<i>M</i> 2008	<i>SD</i> 2008	<i>t</i> -Wert	df	<i>p</i> -Wert	Signifikanter Unterschied ( $\alpha = 0.05$ )
BE	4.1	0.54	3.8	0.74	7.52	896	.000	ja
SG	3.8	0.75	4.0	0.58	2.57	1039	.010	ja
TI	4.1	0.67	3.8	0.88	3.73	631	.000	ja
VS	3.5	0.92	3.2	0.93	2.75	700	.006	ja
ZG	3.7	0.84	3.9	0.66	2.98	427	.003	ja
AG	3.6	0.86	3.3	0.98	1.60	128	.113	nein
AI	4.1	0.85	4.1	0.79	.23	73	.816	nein
AR	3.6	0.98	3.8	0.89	.51	110	.608	nein
BL	3.9	0.96	4.2	0.51	1.97	139	.051	nein
BS	4.1	0.63	4.0	0.70	1.92	486	.056	nein
FR	3.8	0.70	3.7	0.73	.67	234	.506	nein
GE	3.7	0.86	3.6	0.84	1.63	624	.103	nein
GL	3.7	0.69	3.7	0.86	.29	147	.775	nein
GR	3.6	0.83	3.7	0.80	.66	178	.510	nein
JU	3.6	0.78	3.7	0.76	.80	236	.424	nein
LU	3.9	0.77	3.9	0.69	.43	155	.671	nein
NE	3.6	0.99	3.6	0.78	.12	317	.902	nein
NW	3.8	0.70	3.8	0.62	.32	197	.750	nein
OW	3.7	0.71	4.0	0.64	1.89	112	.062	nein
SH	4.0	0.59	4.0	0.64	.54	187	.591	nein
SO	3.6	0.84	3.7	0.80	.89	234	.376	nein
SZ	3.5	0.84	3.7	0.76	1.97	201	.056	nein
TG	3.9	0.73	3.7	0.77	1.63	427	.105	nein
UR	4.1	0.60	4.0	0.64	.37	473	.714	nein
VD	3.5	0.89	3.6	0.84	.70	396	.487	nein
ZH	3.9	0.75	3.8	0.70	1.71	704	.088	nein

In der Abbildung 16 sind vereinzelte kantonale Unterschiede zu erkennen, je nach Verwendungsgrund. Vor allem Personen aus den Kantonen Baselland, Appenzell Innerrhoden und Appenzell Ausserrhoden äussern sich zufrieden, soweit sie das Kantonsportal aus privaten Gründen besuchen.

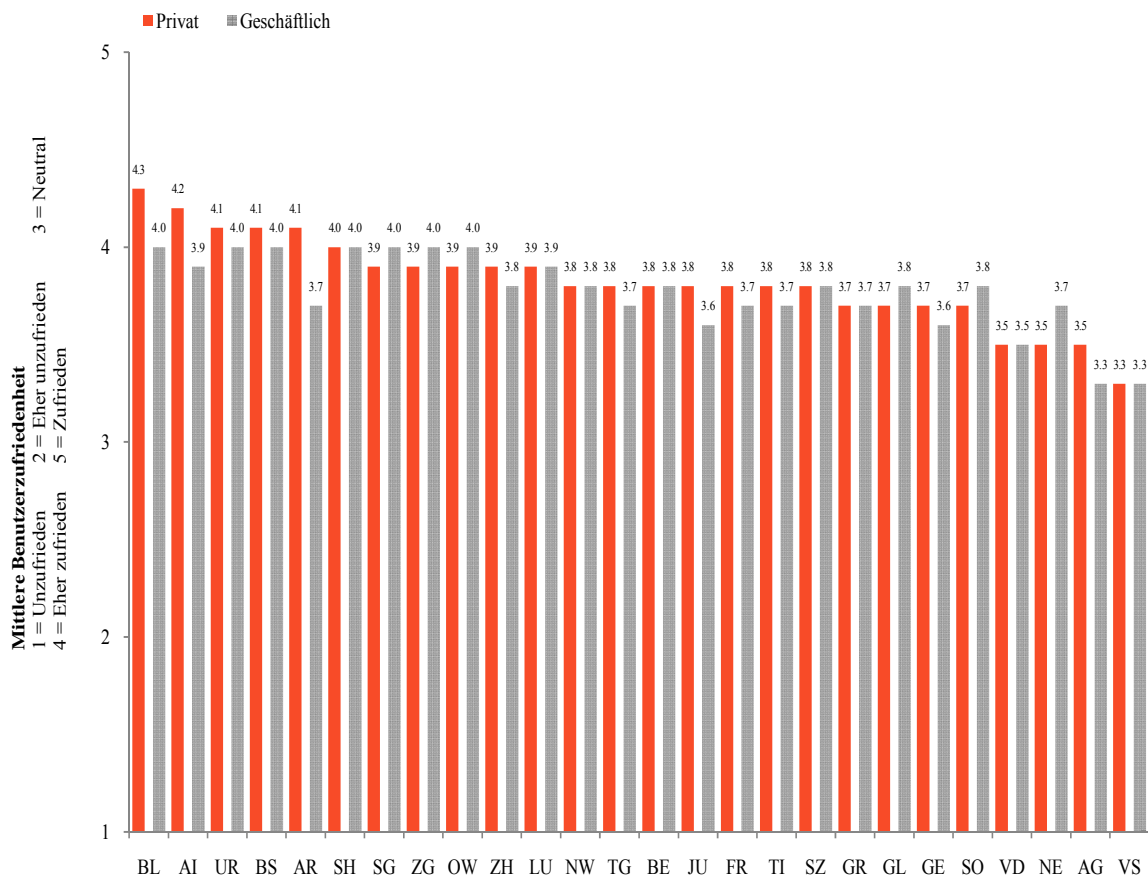


Abbildung 16. Zufriedenheit der BenutzerInnen von ZeGo 2008, je nach Verwendungsgrund (privat vs. geschäftlich).

Die Mittelwerte der 10 Fragen sind separat in Tabelle 5 abgebildet. Es wird zuerst der Mittelwert für alle ZeGo 2008 TeilnehmerInnen berechnet und danach zusätzlich nach dem Verwendungsgrund differenziert (ein kantonaler Unterschied wird erst in der Tabelle 6 und Tabelle 7 gemacht). Aus der Tabelle 5 geht hervor, dass sich die beiden Benutzergruppen in den 10 Fragen kaum voneinander unterscheiden.

Tabelle 5

*Mittelwert und Standardabweichung der 10 Fragen für die Zufriedenheitsmessung*

	Total ZeGo 2008		Privat		Geschäftlich	
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
Ich werde www.kanton.ch zukünftig wieder benutzen, um ähnliche Aufgaben zu erledigen	4.4	1.02	4.4	1.01	4.5	0.95
Ich werde www.kanton.ch weiter empfehlen.	3.9	1.15	3.9	1.13	3.9	1.14
Ich komme auf www.kanton.ch schnell zum Ziel.	3.4	1.13	3.5	1.11	3.4	1.14
Ich empfinde den Besuch auf www.kanton.ch als angenehm.	3.6	1.08	3.7	1.05	3.6	1.08
Das Design und die Farben von www.kanton.ch sind ansprechend.	3.6	1.12	3.6	1.13	3.6	1.09
Das Angebot von www.kanton.ch ist nützlich.	4.2	0.91	4.2	0.89	4.2	0.90
Der Inhalt von www.kanton.ch ist verständlich geschrieben.	3.9	0.97	4.0	0.92	3.8	0.97
Ich bin sehr zufrieden mit dem Inhalt von www.kanton.ch.	3.7	1.00	3.7	0.99	3.7	0.98
Ich weiss welche Inhalte ich auf www.kanton.ch erwarten kann.	3.7	1.04	3.7	1.02	3.6	1.04
Im Vergleich zu anderen Webseiten ist www.kanton.ch gut.	3.5	1.09	3.6	1.07	3.5	1.10

Um weitere Rückschlüsse zu ermöglichen, wurden die Mittelwerte der 10 Fragen pro Kanton berechnet. Die einzelnen Werte der 10 Fragen stehen in der Tabelle 6 und Tabelle 7. Alle Werte liegen zwischen 1 und 5. Hohe Werte bedeuten auch hier wieder hohe Zufriedenheit und niedrige Werte niedrige Zufriedenheit.

Tabelle 6 (Frage 1-5)

*Mittelwerte der Zufriedenheit (zusammengesetzt aus 10 verschiedenen Fragen) in ZeGo 2008, je nach Verwendungsgrund (privat vs. geschäftlich)*

	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 7 (Frage 6-10)

*Mittelwerte der Zufriedenheit (zusammengesetzt aus 10 verschiedenen Fragen) in ZeGo 2008, je nach Verwendungsgrund (privat vs. geschäftlich)*

	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	3.0	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

*Schwierigkeiten / Probleme.*

Bei der Interaktion mit den Kantonsportalen kam es bei 27.9% der TeilnehmerInnen zu Schwierigkeiten oder Problemen. 72.1% sind in ZeGo 2008 nach eigenen Angaben auf keine Probleme gestossen. Dieser Wert blieb gegenüber 2006 (73%) praktisch unverändert. Es wird somit weder eine allgemeine Verbesserung noch Verschlechterung der Kantonsportale festgestellt. Abbildung 17 zeigt indessen, dass es starke kantonale Unterschiede gibt. Während Appenzell Innerrhoden im Jahr 2008 in 90% der Fälle keine Probleme bei der Interaktion mit dem Kantonsportal zu verzeichnen hatte, sind es im Kanton Wallis nur 46% der TeilnehmerInnen, die auf keine Schwierigkeiten gestossen sind. Die TeilnehmerInnen der Kantone Appenzell Innerrhoden, Nidwalden, Freiburg, St. Gallen und Graubünden geben an, weniger Probleme als im Jahr 2006 gehabt zu haben. Die Kantone Bern, Luzern, Aargau und Jura weisen hinsichtlich ihrer Kantonsportale aber nach Angaben der BenutzerInnen mehr Probleme als 2006 auf. Extrem verschlechtert hat sich die Situation in den Kantonen Aargau und Jura (19% mehr Probleme als 2006). Diesen Kantonen wird zu analysieren empfohlen, welche neuen Problembereiche im Verlaufe der letzten 2 Jahre hinzugekommen sind, damit alsdann gezielt nach Verbesserungsmöglichkeiten gesucht werden kann.

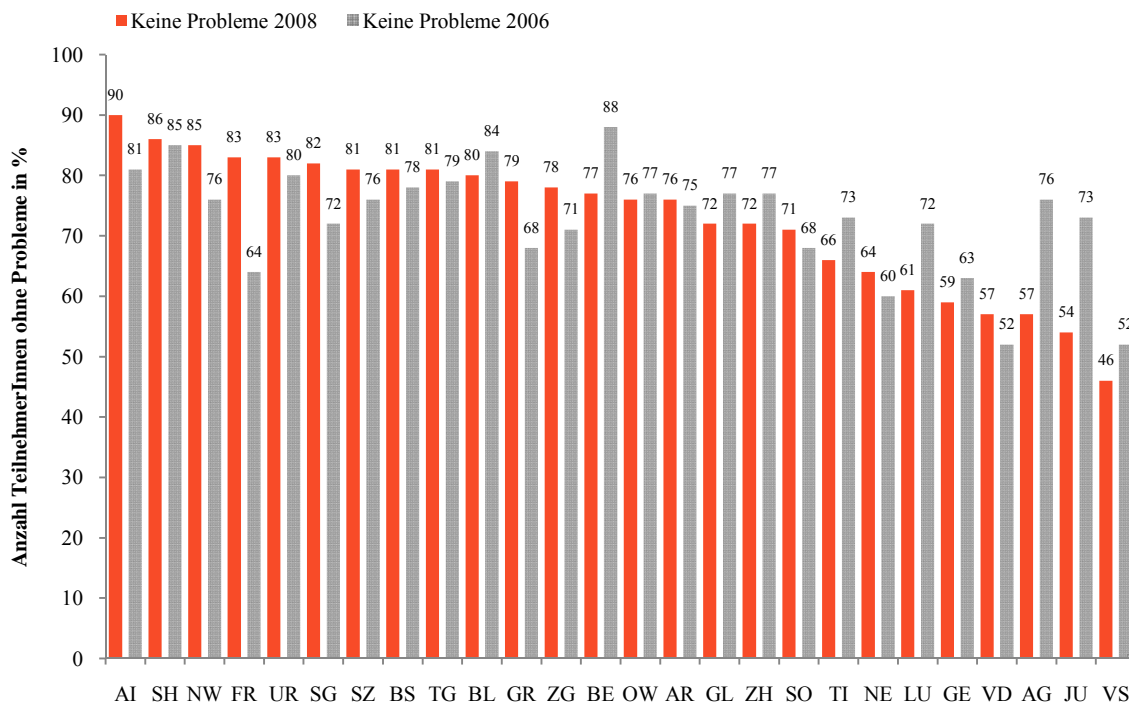


Abbildung 17. Anzahl TeilnehmerInnen ohne Probleme in ZeGo 2008 und 2006.

Die Tatsache, dass BesucherInnen auf ein Problem stossen, sagt noch nichts über den Schweregrad des Problems aus. Das Erleben eines Problems hat aber generell und insgesamt negative Auswirkungen auf die Bewertung der Seite, wie am Kriterium der Zufriedenheit aufgezeigt werden kann. Dass es für die Kantone ein wesentlicher Vorteil ist, wenn die BesucherInnen der Kantonsportale auf weniger Probleme treffen, zeigt Abbildung 18. In allen Kantonen weisen Personen ohne Probleme eine viel höhere Zufriedenheit aus, als solche mit Problemen. Durchschnittlich haben Personen ohne Probleme eine mittlere Zufriedenheit von 4.0 ( $SD = 0.62$ ) auf einer Ratingskala von 1-5 und Personen mit Problemen eine mittlere Zufriedenheit von 3.3 ( $SD = 0.91$ ), was einem Unterschied von 0.7 Skalenpunkte entspricht. Diese Ergebnisse zeigen die Wichtigkeit der Analyse der vorhandenen Problembereiche. Könnte die Problembereiche behoben werden, würde die Zufriedenheit vermutlich steigen.

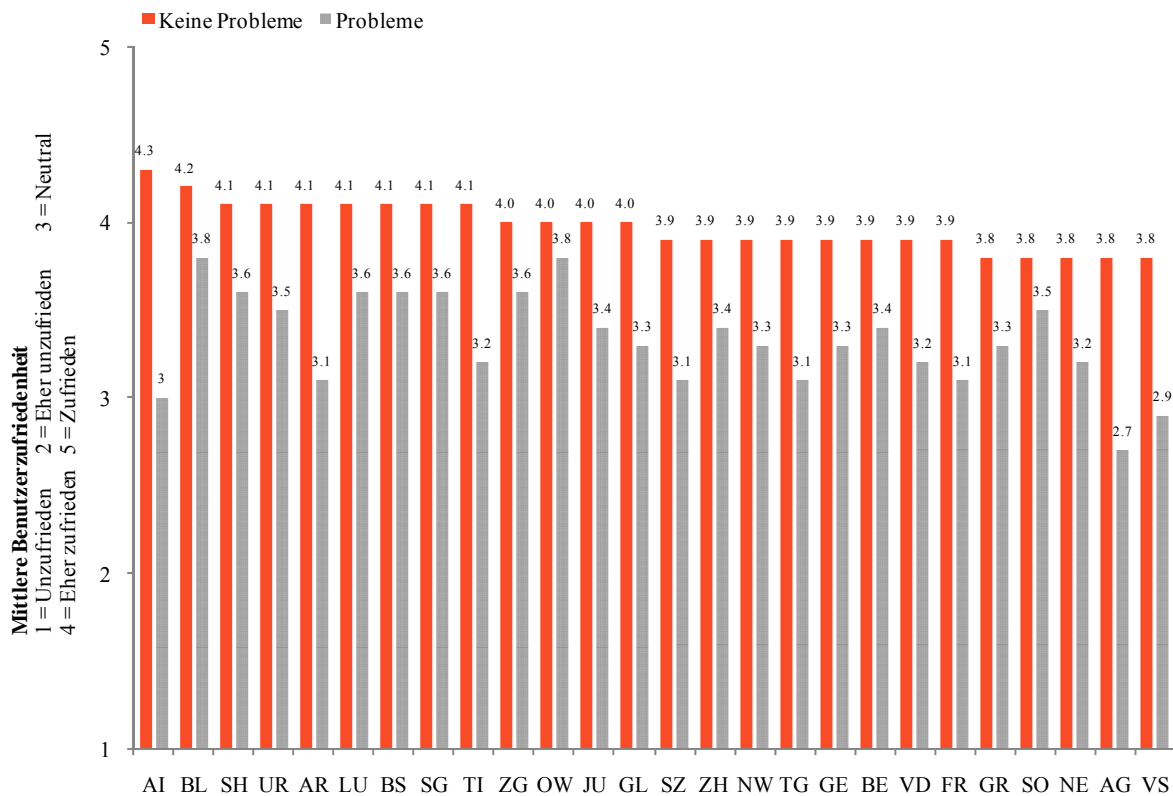


Abbildung 18. Mittlere Benutzerzufriedenheit der TeilnehmerInnen, je nach Verwendungsgrund (privat vs. geschäftlich).

Abbildung 19 verdeutlicht, dass Personen, welche das Portal aus geschäftlichem Grund nutzen, praktisch in allen Fällen auf mehr Probleme stossen. Es wird vermutet, dass für geschäftliche Zwecke das Portal viel spezifischer genutzt wird und deshalb auf weniger offensichtliche Probleme gestossen wird. Möglich wäre auch, dass das tägliche Arbeiten mit dem Portal den bzw. die BenutzerIn für Probleme sensibilisiert oder die entsprechenden Aufmerksamkeitswerte steigen. In den Kantonen Aargau, Jura und Wallis ist der Unterschied zwischen den beiden Benutzergruppen so gross, dass den Kantonen zu empfehlen ist, die Differenz mit geeigneten Massnahmen zu reduzieren, was mit einer Suche nach den Ursachen für den grossen Unterschied beginnen muss. Etwas verwunderlich ist auch das Ergebnis aus den Kantonen Neuenburg und Luzern. Es ist nicht ganz klar, wieso in den beiden Kantonen BenutzerInnen, welche das Portal aus geschäftlichem Grund nutzen, weniger Probleme



vorfinden als solche, die es aus privatem Grund besuchen. Ein Erklärungsansatz besteht darin, dass es sich bei diesen Problemen um Fehler handelt, die relativ leicht erkannt werden und bei einem weiteren Besuch umgangen oder ignoriert werden können. Die beiden Kantone weisen aber nach Massgabe der vorliegenden Umfrage generell viele Probleme im Bereich ihrer Internet-Kantonsportale auf.

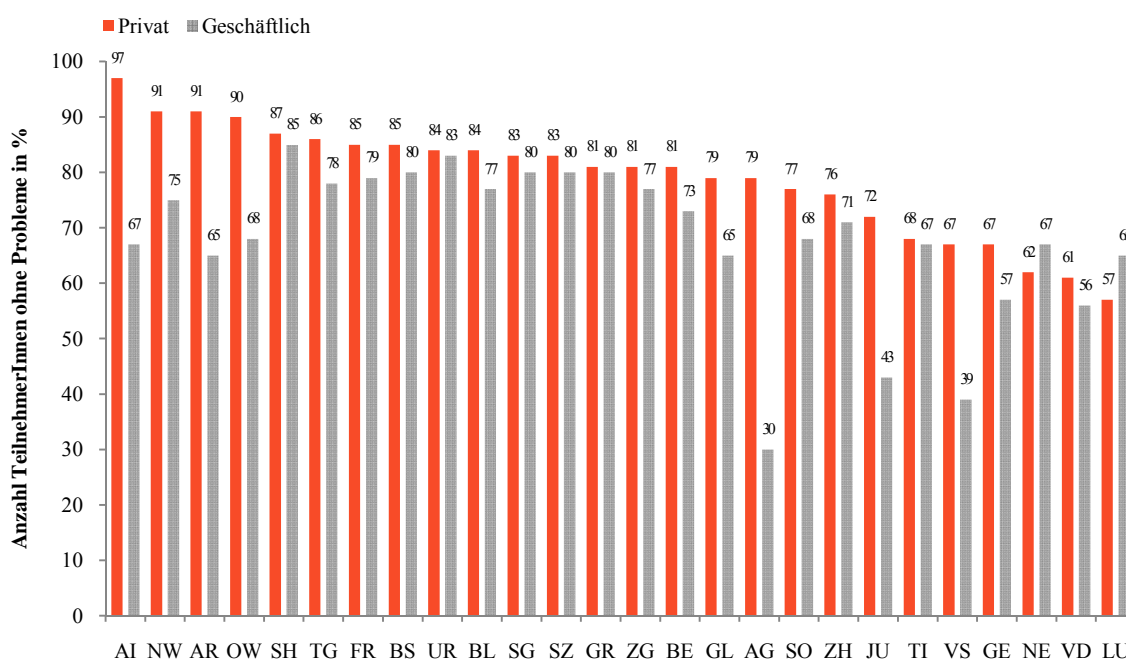


Abbildung 19. Anzahl TeilnehmerInnen ohne Probleme in ZeGo 2008, je nach Verwendungsgrund (privat vs. geschäftlich).

Um die vorhandenen Problembereiche zu erfassen, wurden die TeilnehmerInnen von ZeGo 2008 befragt, auf welche Schwierigkeiten sie bei der Interaktion mit dem Kantonsportal gestossen sind. Die Befragten konnten ihre Feststellungen in einem Freitextfeld niederschreiben. Alle Antworten wurden gelesen, übersetzt und anhand qualitativer Methoden kategorisiert und ausgezählt. In Abbildung 20 ist die Kategorisierung der registrierten Problembereiche zu sehen. Insgesamt wurden 1593 Antworten berücksichtigt. Dies sind, unter

Berücksichtigung der Teilnehmerrate von 2008 und 2006, 52% mehr Kommentare als noch 2006.

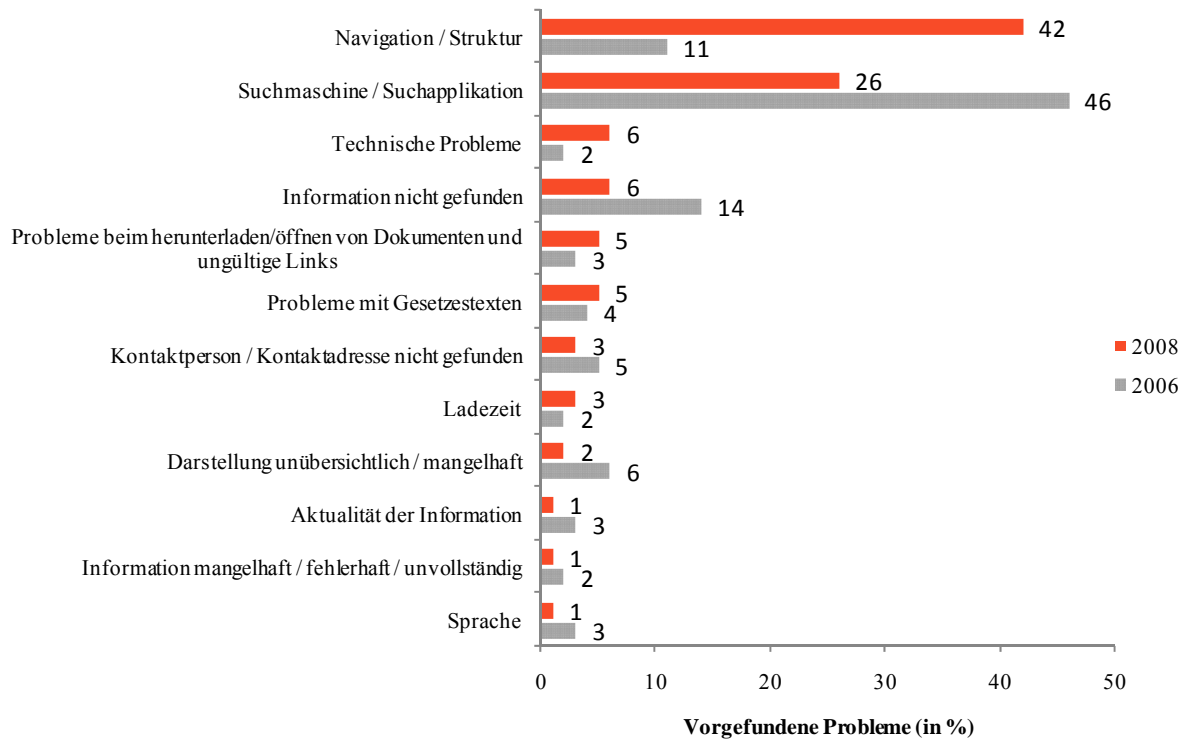


Abbildung 20. Vorgefundene Probleme 2008 und 2006 bei der Benutzung des Kantonsportals (Probleme ab 10 Nennungen berücksichtigt).

Anders als im Jahr 2006 betrifft 2008 der Hauptproblembereich die Navigation und Struktur – und nicht mehr die Suchmaschine / Suchapplikation. Es ist möglich, dass die Ergebnisse von 2006 die Kantone dazu veranlasst haben, ihre Suchmaschinen und Suchapplikationen zu optimieren, so dass es bei der Umfrage 2008 zu einem besseren Ergebnis kam. Es wäre aber auch denkbar, dass die zunehmende Frustration über die schlechten Suchmaschinen zu einer noch selteneren Verwendung führten und deshalb der BenutzerIn noch stärker auf Probleme bei der Navigation und Struktur aufmerksam wurde. Dies wäre weiter zu analysieren, um die genaue Ursache zu erkennen. Auffallend ist auch,

dass die Anzahl der technischen Probleme von 6% auf 13% zugenommen hat. Inhaltliche Probleme haben um 2% zugenommen und Designprobleme um 1%

Abbildung 21 zeigt die Zusammenfassung aller angegebenen Probleme.

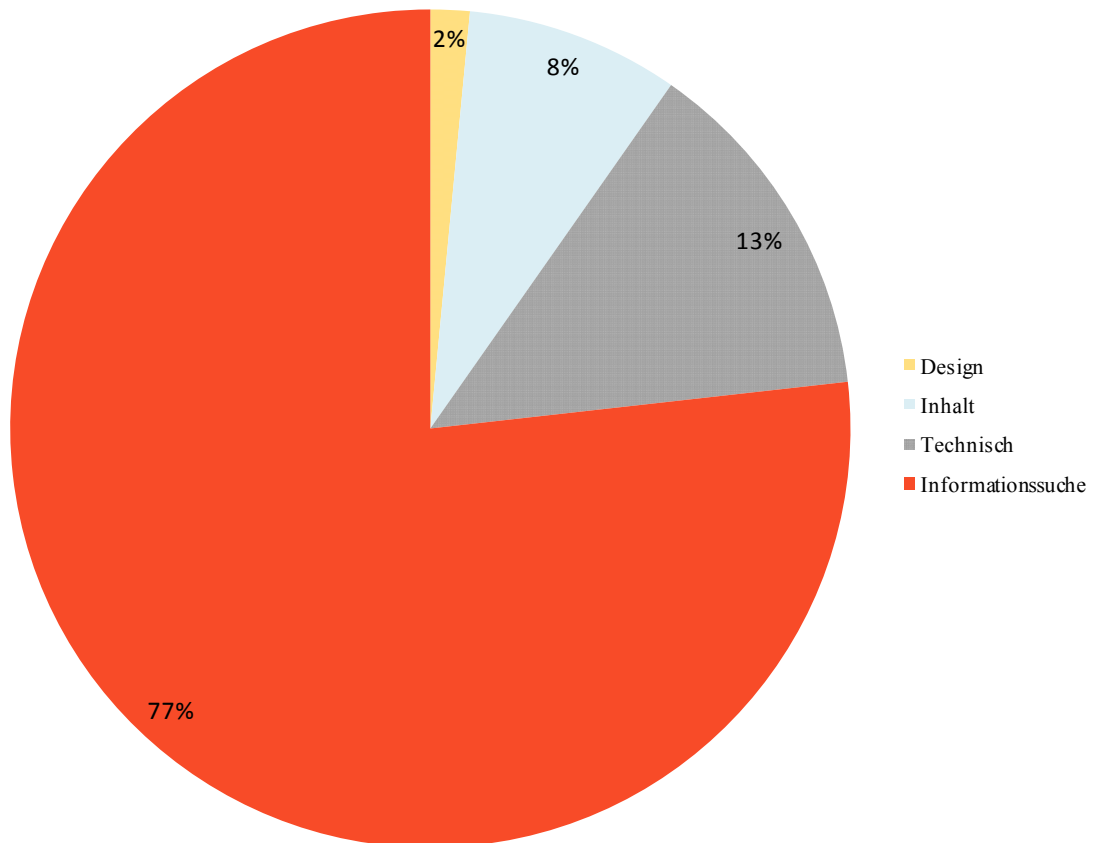


Abbildung 21. Vorgefundene Problemkategorien bei der Benutzung des Kantonsportals (Probleme ab 10 Nennungen berücksichtigt) in ZeGo 2008.

Die vorgefundenen Problembereiche treffen nicht in gleichem Masse auf alle Kantone zu. Die folgende Tabelle 8 zeigt die kantonspezifischen Zahlen.

Tabelle 8

*Probleme bei der Benutzung des Kantonsportals (Probleme ab 10 Nennungen berücksichtigt)  
in ZeGo 2008*

	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
Downloaden / öffnen von PDF's und Dokumente und die Funktionsfähigkeit der 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 Gesetztexten	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

### *Verwendungsgrund.*

Für die Kantone ist es von grosser Relevanz zu wissen, was die BenutzerInnen der Portale für ein Ziel haben. Nur so kann der Inhalt der Portale optimal auf die Wünsche und Ziele der Besucher angepasst werden und mögliche Hürden vermieden werden. Um herauszufinden, was die BesucherInnen der Kantonsportale auf der Seite gesucht haben, wurde ihnen die Möglichkeit gegeben, ihr Ziel in einem Textfeld anzugeben. Von allen ZeGo Teilnehmern (6536) haben 6211 (95%) angegeben, was sie auf dem Kantonsportal gesucht haben (Abbildung 22). Alle Antworten wurden gelesen, übersetzt und anhand qualitativer Methoden in Kategorien gruppiert. Da die Gruppierung so vieler Antworten nicht ganz einfach war, kamen viele Kategorien dabei heraus. Es liess sich nicht vermeiden, zusätzlich auch noch eine Restkategorie mit „Anderes“ zu verwenden, da manche Antworten nicht in eine andere Kategorie passten, aber für eine eigene Kategorie zu spezifisch waren und nur ganz selten genannt wurden. Bei einer weiteren Durchführung von ZeGo wird es hoffentlich möglich

sein, die erstellten Kategorien wieder zu benutzen und unter Umständen noch stärker zu gruppieren.

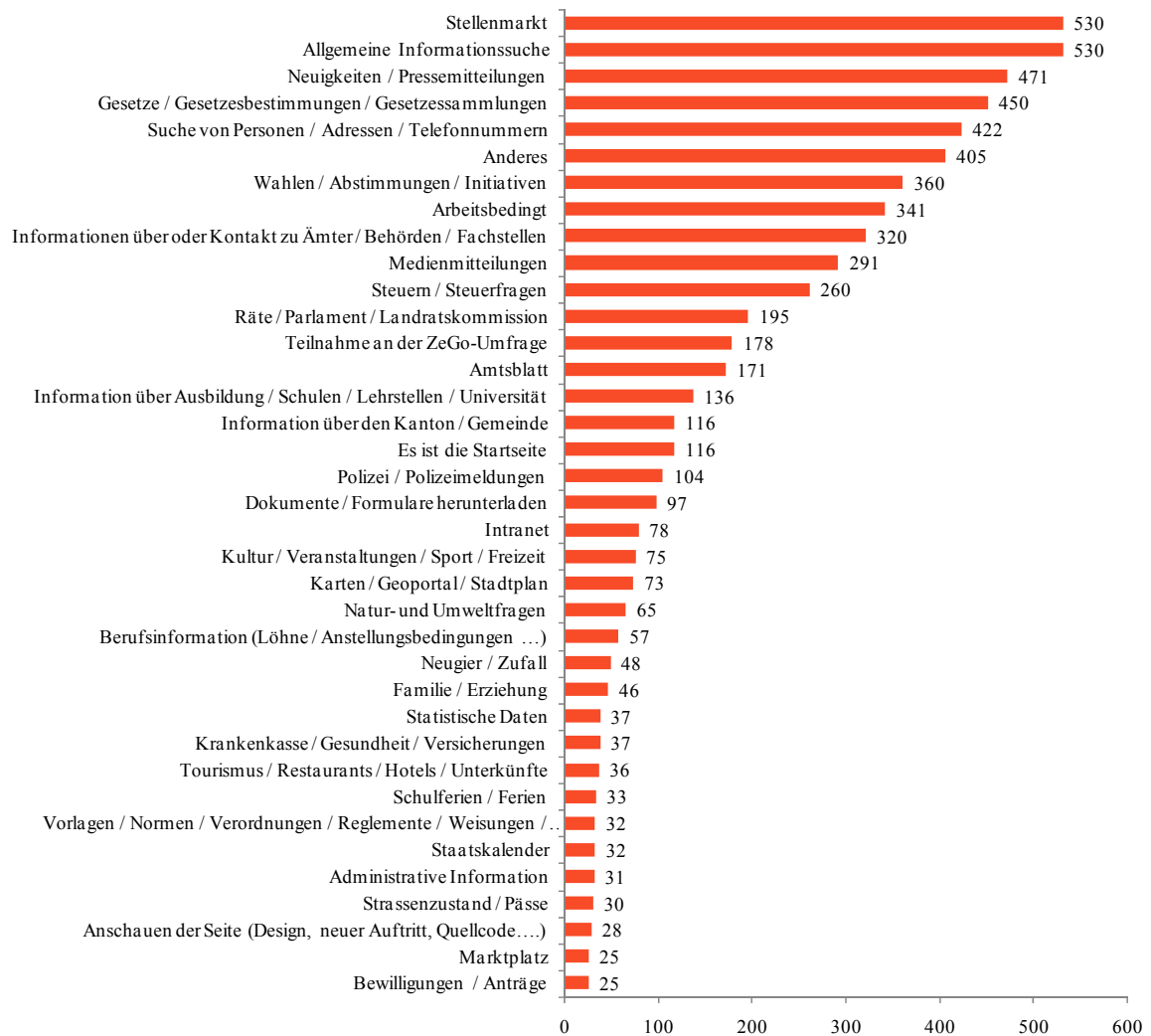


Abbildung 22. Häufigste Verwendungsgründe der Kantonsportale (Verwendungsgründe ab 25 Nennungen berücksichtigt) in ZeGo 2008.

### *Gefunden wonach gesucht.*

Neu bei ZeGo 2008 war auch die Frage, ob der bzw. die BenutzerIn auch das gefunden hat, wonach er bzw. sie auf dem Kantonsportal gesucht hat. Nach den vielen negativen Rückmeldungen in ZeGo 2008 ist es sehr erstaunlich, dass ganze 80.3% der TeilnehmerInnen

angaben, dass sie gefunden haben, wonach sie gesucht haben. Nur 12.5% haben das Gesuchte nicht gefunden. 7.1% haben nichts Bestimmtes gesucht.

Eine mögliche Hypothese könnte sein, dass das Erleben von Problemen zu einer tieferen Zufriedenheit führt, aber nicht notwendigerweise auch etwas darüber aussagt, ob das Ziel erreicht worden ist oder nicht. So mag es z.B. für die BesucherInnen sehr mühsam sein, eine Seite zu navigieren – aber mit viel Zeit finden sie trotzdem, wonach sie gesucht haben. Anhand der Ergebnisse dieser Frage, kann den Kantonen geraten werden, ihre Seiten angesichts der hohen Trefferquote vor allem auf die Prozess- (vs. Ergebnis-) Qualität hin zu optimieren.

Kantonale Unterschiede lassen sich auch hier wieder ganz gut erkennen (Abbildung 23). Während im Kanton Schaffhausen das Gesuchte nur in 9% der Fälle nicht gefunden wurde, sind es im Kanton Aargau schon 30%. Auch der Kanton Glarus (20% nicht gefunden wonach gesucht) und der Kanton Wallis (23% nicht gefunden wonach gesucht) sollten an ihrer Seite arbeiten, um die Auffindbarkeit der Information zu erleichtern. Das Nichtfinden des Gesuchten kann zu Frustration führen, was sich auch in den offenen Fragen widerspiegelt. BesucherInnen klagen häufig über zu lange Suchzeiten oder das Nichtfinden der Information.

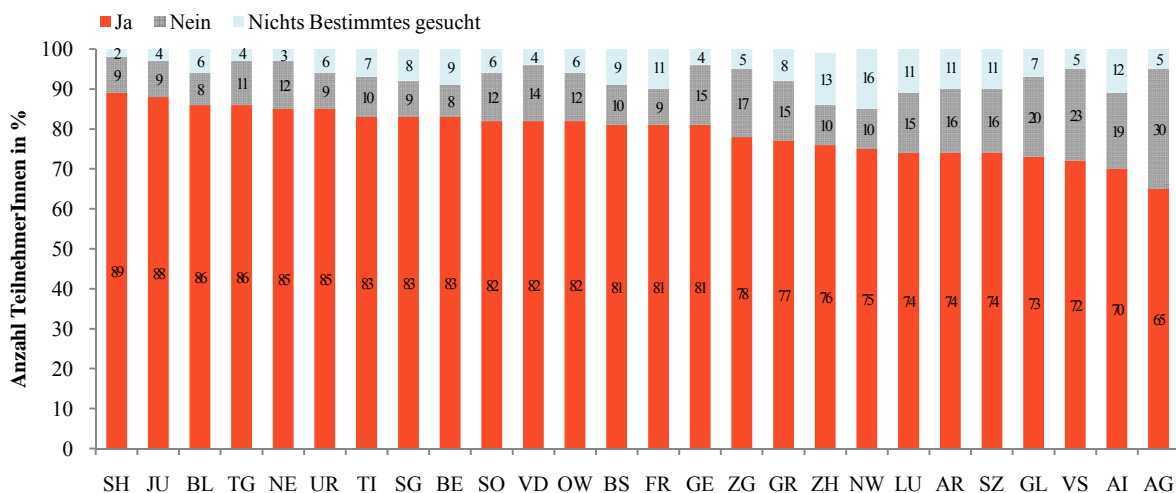


Abbildung 23. Auffindbarkeit vs. keine Auffindbarkeit des Gesuchten in ZeGo 2008.

### *Zeit sparen.*

Diese Frage, ob BenutzerInnen beim Besuchen des Kantonsportals Zeit gespart haben, wurde den Besuchern auch erstmals in ZeGo 2008 gestellt. In ZeGo 2006 haben sich sehr viele TeilnehmerInnen darüber beklagt, dass die Suche nach Informationen zu lange dauern würde. Die Frage 2008 war nun, ob die BesucherInnen das Gefühl haben, dennoch Zeit gespart zu haben.

Von allen TeilnehmerInnen glauben 58.3%, dass sie durch die Benutzung des Kantonsportals Zeit gespart haben. 14% sind der Ansicht, dass sie keine Zeit gespart haben und ganze 27.7% sind sich nicht sicher und glauben, dass sie weder Zeit gespart, noch verloren haben.

Eine kantonale Unterteilung macht sichtbar (Abbildung 24), dass nicht alle TeilnehmerInnen in allen Kantonen gleich oft das Gefühl haben, Zeit gespart zu haben. Die BenutzerInnen der Internetplattform des Kantons Fribourg haben am häufigsten (68%) das Gefühl gehabt, durch das Besuchen des Kantonportals Zeit gespart zu haben. Am wenigsten Zeit wird nach Ansicht der TeilnehmerInnen in den Kantonen Aargau (28%), Wallis (24%) und Glarus (21%) gespart.

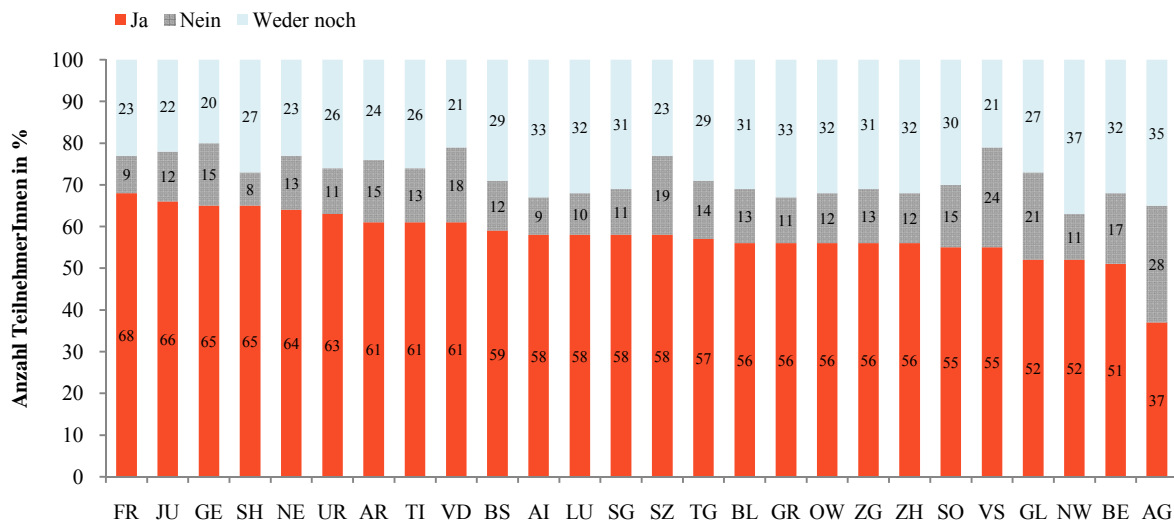


Abbildung 24. Anzahl TeilnehmerInnen in ZeGo 2008, die durch das Benutzen des Kantonsportals Zeit gespart haben.

### *Suchmaschine / Suchapplikation.*

Wie aus ZeGo 2006 deutlich hervorging, betrifft einer der grössten Problembereiche die Suchmaschine oder die jeweilige Suchapplikation der Kantonsportale. Auch in ZeGo 2008 betreffen 26% der Probleme die Suche. Es ist deshalb wichtig, diesen Problemkreis genauer zu analysieren und zu erfassen, was genau das Problem ist. In der Umfrage 2008 wurden deshalb vier Fragen zur Suche gestellt. Die Abbildung 25 zeigt die Auswertung der vier Fragen zur Suchmaschine über alle TeilnehmerInnen hinweg. Es ist ersichtlich, dass die TeilnehmerInnen die Suchmaschine an sich schätzen und eigentlich als hilfreich ( $M = 3.1$ ) bewerten. Die Information ist aber nicht leicht auffindbar ( $M = 2.9$ ), nicht sehr flexibel ( $M = 3.0$ ) und zeigt auch nicht sehr gute Treffer an ( $M = 3.1$ ). Diese Werte legen die Vermutung nahe, dass der bzw. die BenutzerIn die Suchmaschine grundsätzlich benutzen möchte, die Umsetzung aber noch suboptimal ist.



Auffallend ist, dass Kantone mit einer tiefen Zufriedenheit auch bei der Bewertung der Suchmaschine tiefere Werte aufweisen. Es scheint, als hätten die Probleme mit der Suchmaschine / Suchapplikation negative Auswirkungen auf die allgemeine Zufriedenheit.

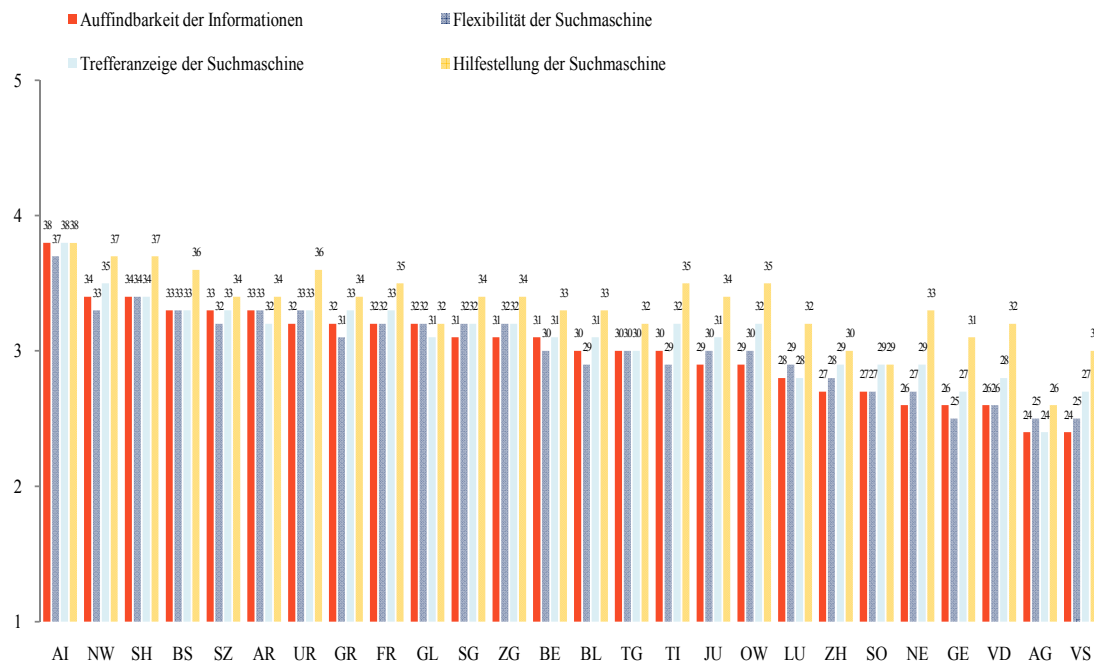


Abbildung 25. Bewertung der Suchmaschine / Suchapplikation in ZeGo 2008.

### *Menüführung / Navigation.*

Insgesamt wird die Navigation / Struktur besser bewertet als die Suchmaschine (Abbildung 27), und dies, obwohl im Jahr 2008 viel mehr Teilnehmer (42% vs. 26%) Probleme mit der Navigation hatten als mit der Suchmaschine (siehe Abbildung 20). Wie auch bei der Suchmaschine wird bei der Navigation die Hilfestellung am besten bewertet ( $M = 3.6$ ). Die Verständlichkeit schneidet etwas besser ab ( $M = 3.5$ ) als die Struktur an sich ( $M = 3.4$ ).

Allgemein unterscheiden sich die Mittelwerte der drei Fragen zur Navigation innerhalb der einzelnen Kantone weniger als jene zur Suche. Kantone mit hohen Werten haben in allen drei Teilaspekten zur Navigation hohe Werte (Abbildung 26). Eine gute Navigation / Struktur scheinen die Kantone Appenzell Innerrhoden ( $M = 4.0$ ), Baselland ( $M =$

3.9) und Baselstadt ( $M = 3.9$ ) zu haben. Stark verbesserungsfähig ist die Navigation / Struktur in den Kantonen Wallis ( $M = 2.9$ ) und Aargau ( $M = 2.9$ ).

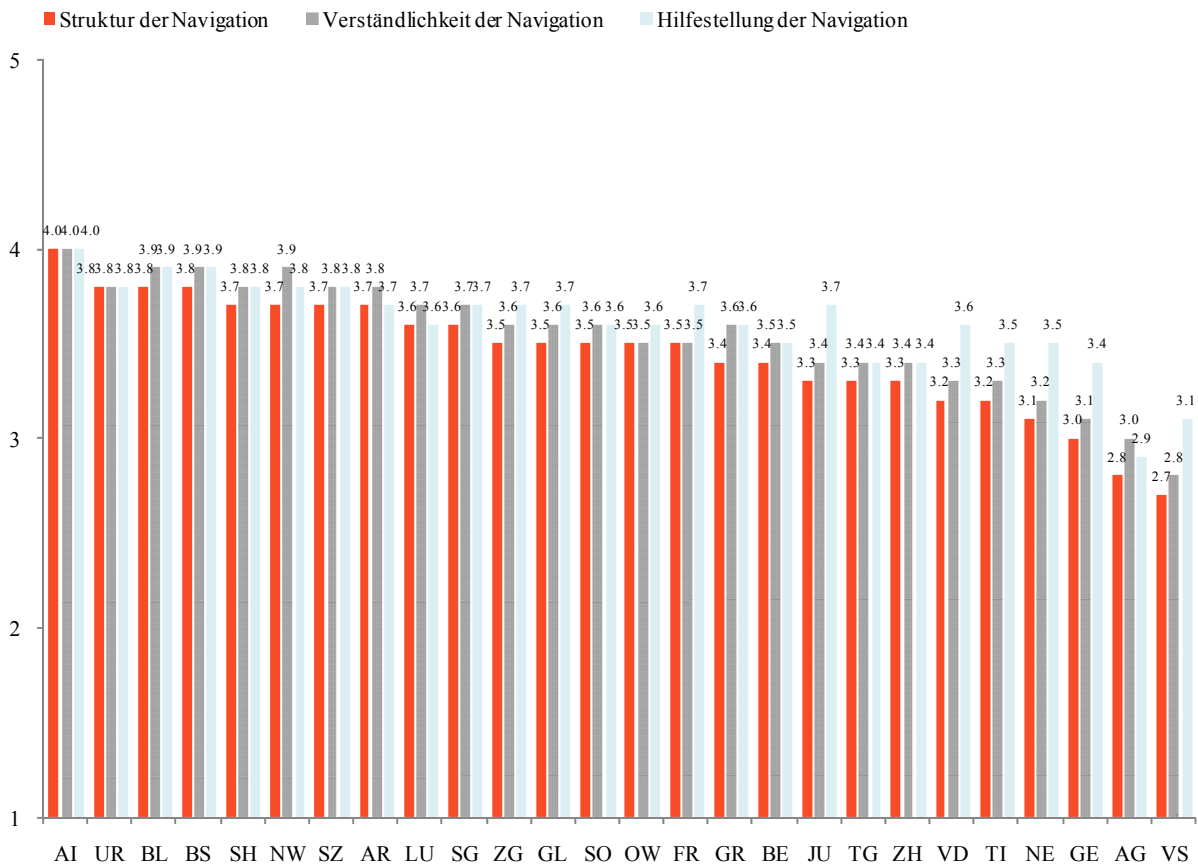


Abbildung 26. Bewertung der Navigation / Struktur in ZeGo 2008.

Abbildung 27 zeigt die gesamten Resultate zur Suchmaschine / Suchapplikation und zur Navigation / Struktur. Die Navigation wird deutlich besser bewertet als die Suche. Das zeigt, dass auch in Zukunft verstärkt an der Verbesserung der Suchmaschinen gearbeitet werden sollte.

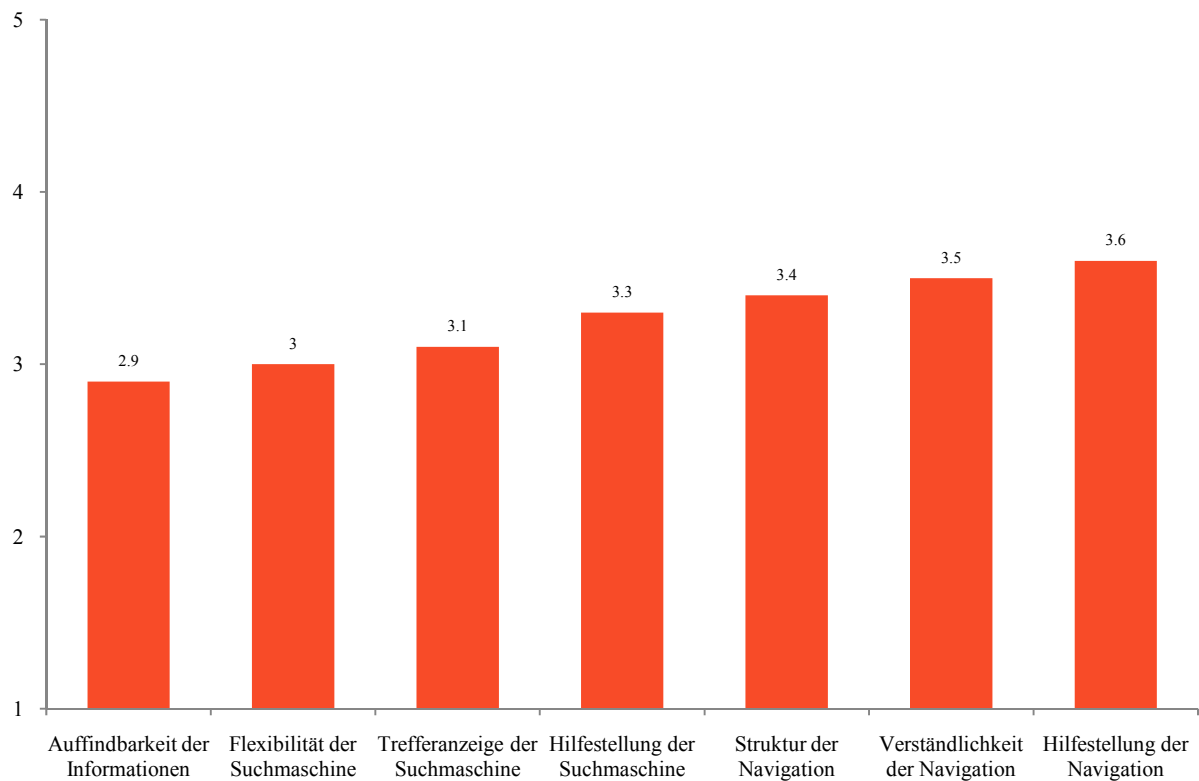


Abbildung 27. Bewertung der Suchmaschine / Suchapplikation und Navigation / Struktur über alle Kantone hinweg in ZeGo 2008.

### *Glaubwürdigkeit.*

Für jedes Kantonsportal ist es wichtig, dass der Inhalt des Portals als glaubwürdig erachtet wird. Von der Glaubwürdigkeit der Information hängt langfristig einerseits die Besucheranzahl ab und andererseits hat Material, das als qualitativ hochstehend wahrgenommen wird, auch einen Einfluss auf die Zufriedenheit der BenutzerInnen. Wie ZeGo 2006 zeigte, beurteilten die TeilnehmerInnen die Kantonsportale als sehr glaubwürdig. Die Glaubwürdigkeit sank aber mit zunehmender Anzahl vorgefundener Probleme.

Insgesamt wird auch in ZeGo 2008 die Glaubwürdigkeit der Portale als sehr hoch eingestuft ( $M = 4.4$ ,  $SD = 0.76$ ). Es gibt nur leichte kantonale Unterschiede.

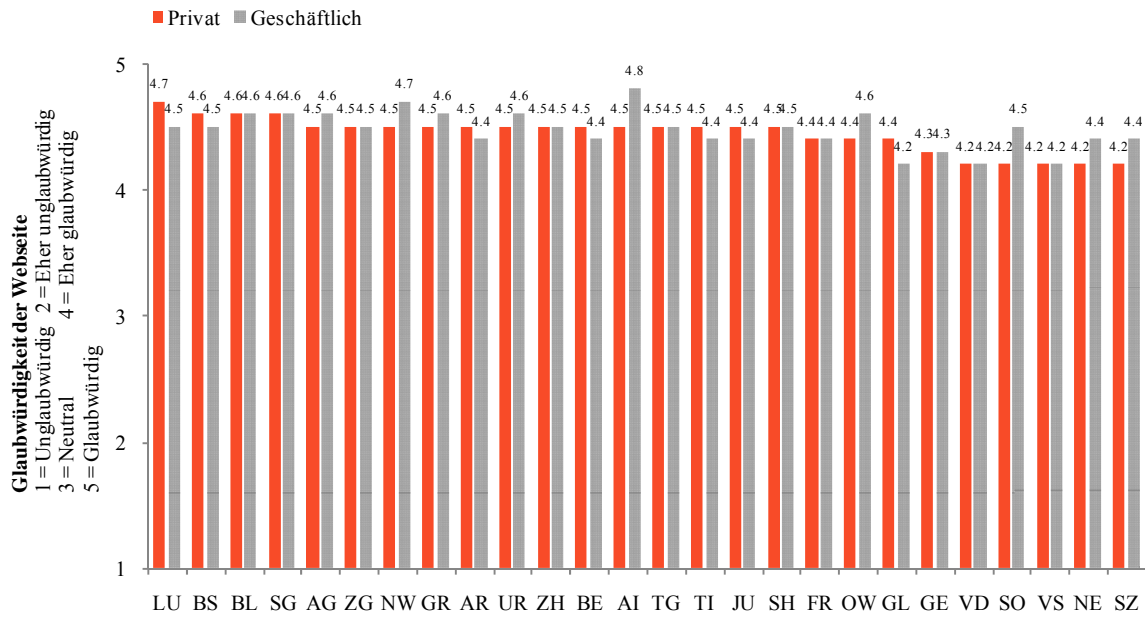


Abbildung 28. Glaubwürdigkeit der Kantonsportale in ZeGo 2008, je nach Verwendungsgrund (privat vs. geschäftlich).

BenutzerInnen, die auf Probleme bei der Interaktion mit der Webseite stossen, halten auch dieses Jahr die Information für etwas weniger glaubwürdig, obwohl auch hier der Mittelwert noch sehr hoch ist (4.3) (Abbildung 29). Die weist darauf hin, dass Glaubwürdigkeit und Qualität nicht dasselbe sind. Die Qualität der Information kann dieselbe sein, selbst wenn man bei der Nutzung der Plattform Probleme erlebt.

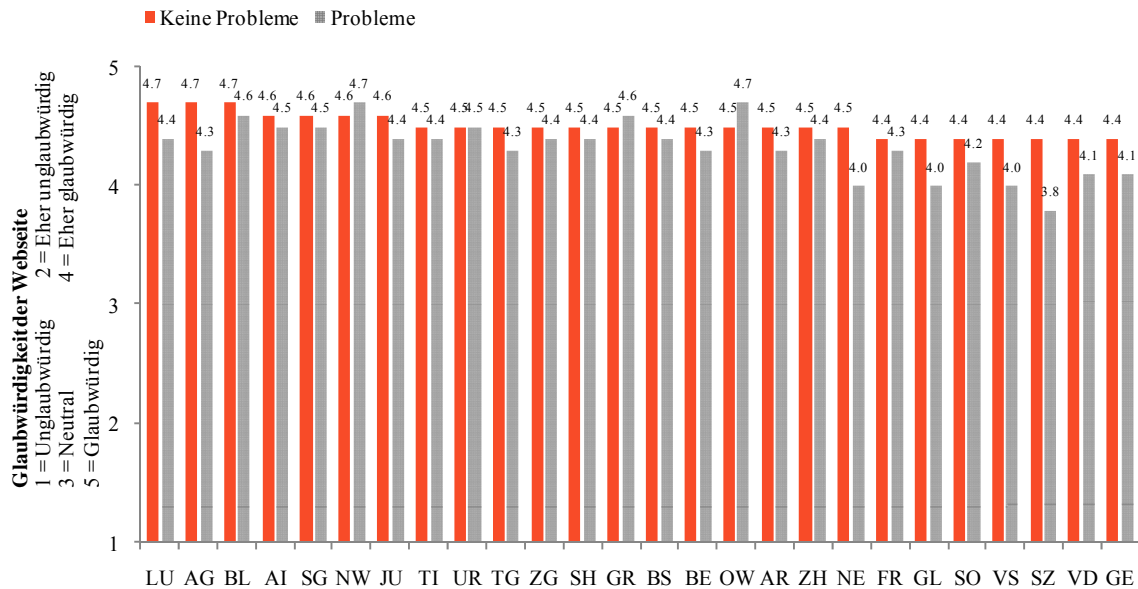


Abbildung 29. Einfluss von Problemen auf die Glaubwürdigkeit in ZeGo 2008.

### *Verbesserungswünsche.*

Die Verbesserungswünsche der Besucher wurden 2008 wieder anhand einer offenen Frage ermittelt. Insgesamt haben 3383 TeilnehmerInnen Verbesserungswünsche geäußert. Es waren auch Mehrfachnennungen möglich. Alle Wünsche wurden gelesen, übersetzt und in Kategorien eingeteilt. Abbildung 30 zeigt die erfassten Wünsche. Nicht erstaunlich sind die Wünsche nach einer besseren Suchmaschine / Suche und nach einer besseren Navigation und Struktur, da in diesen Bereichen auch die meisten Probleme vorkommen.

Interessant ist auch der starke Wunsch nach einem besseren Design. Beim Lesen der Antworten war auffallend, dass viele TeilnehmerInnen sich über mangelnde Farben beklagt haben. Die Kantonsportale seien ihnen zu langweilig und trist und es fehle an Bildern oder Animationen. Aufgefallen sind auch die vielen Kommentare zur Schriftgrösse und Lesbarkeit. Hier wird allen Kantonen geraten, ihr Portal nochmals genauer zu betrachten. Alle Seiten sollten auch für Personen mit Sehbehinderungen / Seheinschränkungen / Sehschwächen gut sichtbar und lesbar sein.

Genauer zu überprüfen ist auch der Wunsch bezüglich Links. Viele BesucherInnen beklagten sich, dass die Links nicht funktionieren oder an einen falschen Ort führen würden. Auch lassen sich anscheinend Dokumente nicht immer öffnen oder herunterladen. Dies sind Fehler, die sich mit einem vertretbaren Aufwand sicherlich beheben lassen könnten.

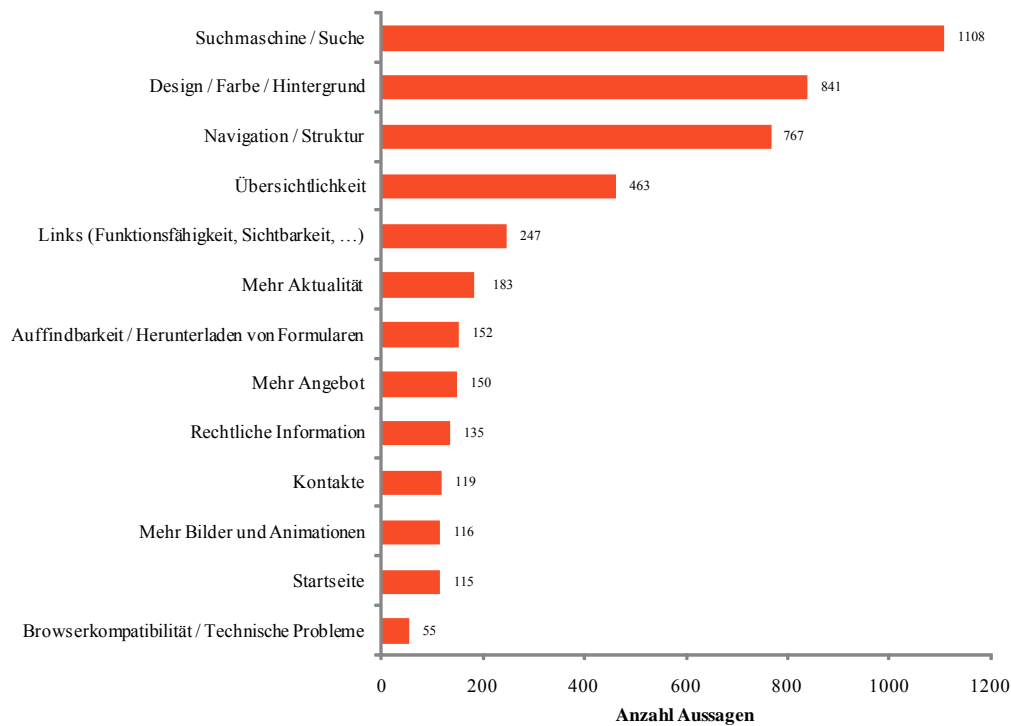


Abbildung 30. Verbesserungswünsche der TeilnehmerInnen in ZeGo 2008.

Nicht alle Verbesserungswünsche treffen in gleichem Masse auf alle Kantone zu. Die Tabelle 9 geht deshalb nochmals auf kantonale Unterschiede ein.

Alles in allem kann gesagt werden, dass sich die Wünsche gegenüber 2006 kaum geändert haben. Dies deutet darauf hin, dass die Kantone in den letzten zwei Jahren aus Sicht der BenutzerInnen kaum Veränderungen realisiert haben. Durch eine optimierte Suche, einer klareren Navigation und einem ansprechenderen Design würde sich die Zufriedenheit der BesucherInnen nach den vorliegenden Ergebnissen und Zusammenhängen nach zu urteilen deutlich steigern lassen.

Tabelle 9

*Verbesserungswünsche der TeilnehmerInnen von ZeGo 2008 (Wünsche ab 10 Nennungen 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	
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 (Seite zu langsam, öffnet sich nicht, öffnet ein neues Fenster....)	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	
Karten / Stadtplan	8	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0
Steuern	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
Geschichte	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

*Zusammenfassung der Bewertung des Kantonsportals aus Sicht des Benutzers von ZeGo 2008*

Insgesamt waren die BenutzerInnen der Kantonsportale zufrieden. In 20 der 26 Kantone waren sie zufriedener als noch vor zwei Jahren. In 10 Kantonen sind die Zufriedenheitswerte

gegenüber dem Jahr 2006 aber gesunken. In 12 Kantonen waren die Personen zufriedener, wenn sie das Portal für private Zwecke nutzen. Nur in sechs Kantonen waren sie zufriedener, wenn sie es für berufliche Zwecke nutzen. In etwa 30% der Fälle stiessen BenutzerInnen auf Probleme. Diese Probleme hatten negative Auswirkungen auf die Zufriedenheit. Personen mit Problemen bei der Portalbenutzung waren weniger zufrieden als solche ohne. Die meisten Probleme kamen im Bereich der Navigation vor, gefolgt von Problemen bei der Suche. Sehr viele TeilnehmerInnen suchten auf dem Kantonsportal allgemeine Informationen. Auch sehr viele haben den Stellenmarkt angeschaut, Neuigkeiten gelesen, Gesetzestexte aufgesucht oder nach Personen Adressen und Telefonnummern gesucht. Durchschnittlich fanden 80% aller TeilnehmerInnen auf dem Kantonsportal die gewünschte Information, aber es gab grosse kantonale Unterschiede. Die Suche wurde häufig als sehr zeitaufwendig beschrieben, aber fast 60% der BesucherInnen fand, dass sie durch das Benutzen des Kantonportals Zeit gespart haben. Die Glaubwürdigkeit der Information auf den Kantonsportalen war in allen Kantonen sehr hoch. Sie wurde, durch das Vorfinden von Problemen abgeschwächt, war aber auch dann noch sehr hoch. Verbesserungswünsche äusserten die TeilnehmerInnen vor allem bezüglich der Suchmaschinen, dem Design und der Navigation.



## Diskussion

### *ZeGo 2008*

Die stark gestiegene Teilnehmerzahl zeigt, dass auch die Kantone die Studie und ihre Ergebnisse schätzen und ihre Wichtigkeit erkannt haben. 2008 haben mehrere Kantone einen erheblichen Mehraufwand betrieben, um an mehr Teilnehmer zu gelangen. Die einheitliche Verlosung war sicherlich auch ein zusätzlicher Motivationsgrund, jedoch wäre es ohne die Bemühungen der Kantone nie zu einer so hohen Teilnehmerzahl und zu so einem guten Ergebnis gekommen.

Die Ergebnisse von ZeGo haben 2008 wieder gezeigt, wer die BenutzerInnen der Kantonsportale sind und was ihre Ziele sind. Die Resultate haben deutlich gemacht, in welchen Bereichen die Stärken und Schwächen der Kantonsportale liegen und wie das Wissen darüber positiv genutzt werden kann. Auch in der aktuellen Umfrage wurde ersichtlich, dass die Verantwortlichen und Mitarbeiter der einzelnen Portale grosses Engagement in die Seiten investieren, es jedoch noch erhebliches Verbesserungspotential gibt.

Verbesserungsmöglichkeiten gibt es eindeutig weiterhin im Bereich der Suchmaschine / Suchapplikation und Navigation / Struktur. Verbesserungen in diesen beiden Bereichen ist für die BenutzerInnen ein grosses Anliegen. In den offenen Fragen gab es sehr viele Rückmeldungen, in denen die TeilnehmerInnen sich sehr kritisch und oft frustriert geäussert haben. Natürlich handelte es sich bei der Auswertung der offenen Frage nur um eine qualitative Auswertung und die folgenden fünf Sätze sollen keine Verallgemeinerung sein. Sie widerspiegeln aber meiner Meinung nach die Gefühlslage zu den Suchmaschinen unter den TeilnehmerInnen.

„Die Suchmaschine findet grundsätzlich nicht das Gesuchte.“

„Zu viele Treffer bei der Suche und keiner ist nützlich.“

„Ich habe ein Amt unter "SUCHEN" eingegeben. Es hat mir nichts angezeigt.“

„Die Suchmaschine Leo bringt kaum nützliche Treffer (es ist oft einfacher, via Google zum Resultat zu kommen)“

„Ich habe noch selten genau das Gesuchte über "Suchen" gefunden. Irgendwie bringt es da alles andere, als das, was ich jeweils suche.

Deshalb gehe ich oft über Google...“

Im Hauptproblembereich von ZeGo 2008, der Navigation / Struktur, steckt noch sehr viel Verbesserungspotential. Eine einfachere Navigation / Struktur ist dringend erwünscht und auch erforderlich. Die folgenden Sätze stammen wieder aus den offenen Fragen zu den Problembereichen und sollen die allgemeine Lage etwas verdeutlichen.

*„Zu viel Zeit gebraucht um zum Resultat zu kommen.“*

*„Gewisse Informationen „verbergen“ sich in der Tiefe und können nicht einfach aufgefunden werden.“*

*„Unsystematische, undurchschaubare Struktur: eine Fülle von Informationen, die schlecht zu finden sind.“*

*„Schwierige, umständliche Navigation. Als Insider ist das für mich ein kleines Übel. Aussenstehende sind bestimmt überfordert oder verloren.“*

Weiter wurde auch ersichtlich, dass die BenutzerInnen ein ansprechendes Design wünschen. Auffallend ist, dass von 26 Kantonsportalen 25 grau oder blau als hauptsächlich vorkommende Farben haben und vielleicht deshalb eintönig wirken. Nach Meinung der BenutzerInnen verfügen die meisten Portale über zu wenig Bilder und Animationen. Beim Betrachten der Portale wird auch deutlich, dass manche Kantone tatsächlich nur auf der Startseite Bilder zeigen.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Kantonsportale im unmittelbaren (wenn evtl. auch unbewussten) Vergleich mit anderen Portalen im Internet stehen - von E-Banking, YouTube (Animation) bis zu Google. Dabei werden offenbar auch die Nutzungskriterien auf die Kantonsportale übertragen - z.B. wie schnell, bequem finde ich etwas? Wie ansprechend ist das Design? Wie viel Zeit spare ich ein? Diese Erfahrungen bestimmen auch den subjektiven Nutzen, der den Kantonsportalen zugeschrieben wird, inklusive der Glaubwürdigkeit von Information. Zusammengefasst wird das durch das Konstrukt "Zufriedenheit". Damit entsteht ein direkter Zusammenhang zwischen

Nutzererfahrung beim Surfen / Bedienen des Portals und Qualität des Produkts. Zusammengenommen ergibt das drei wichtige Schlussfolgerungen für die Kantone. a) Funktionssicht. Seitens der Kantone sollte eine kritische Überprüfung der angebotenen Funktionalitäten im Lichte von anderen Internet-Erlebnissen (in den Kommentaren wird nicht zufällig Google als Massstab für die Suchleistung herangezogen), insbesondere in den Bereichen Navigation und Suche stattfinden. b) Design-sicht: Optik und optische Architektur (Animationen usw.) sind wichtig und müssen sich nach den Gewohnheiten der Nutzer richten, nicht jenen des Senders. c) Funktions- und Design-Prinzip: im Rahmen von a) und b) ist - gleichsam horizontal - zu berücksichtigen, dass die NutzerInnen das Portal in verschiedenen Rollen (gesch. vs. privat) benutzen und dabei eine relativ heterogene Zielsetzung betreffend Ziel aufweisen.

### *ZeGo 2010*

Bei einer Durchführung von ZeGo 2010 gäbe es einige Aspekte zu beachten. Es ist beispielsweise nicht zweckdienlich, dass einst Besprochenes von einzelnen Kantonen nicht eingehalten worden war. Zum Beispiel haben alle Kantone eingewilligt, die Umfrage genau drei Monate aufgeschaltet zu haben und dennoch hat sich gut ein Drittel nicht an diese Abmachung gehalten. Das vorgegebene Banner wurde nicht überall verwendet und in manchen Kantonen wurden auch keine zusätzlichen Werbemöglichkeiten genutzt. Für die ZeGo 2010 Verantwortlichkeiten wäre es eine Option, zusätzliche Werbekanäle stärker zu nutzen und wenn möglich den Kantonen zusätzliches Werbematerial gleich zu Beginn der Umfrage zur Verfügung zu stellen. Wie der Kanton St.Gallen gezeigt hat, können Presseerklärungen zur Umfrage oder andere interne Kommunikationsmöglichkeiten wie das Versenden eines Newsletters zu sehr positiven Resultaten bzw. hohen Teilnehmerzahlen führen.

Bei einer weiteren Durchführung von ZeGo gäbe es zudem zu beachten, dass die ZeGo Umfrage mit einem enormen Aufwand verbunden. Die Umfrage besteht aus 50 Fragen, welche in 5 verschiedene Sprachen übersetzt werden mussten und danach programmiert wurden. Das heisst, es waren etwa 250 Fragen einzeln einzugeben. Zusätzlich hatte jede Frage etwa drei Antwortmöglichkeiten. Das bedeutet, dass etwa 750 Antworten programmiert werden mussten. Insgesamt macht das ca. 1000 zu programmierende Items. Hinzu kommt die Auswertung der Fragen. ZeGo 2008 beinhaltete sieben offene Fragen. Wird davon ausgegangen, dass von den 6536 TeilnehmerInnen durchschnittlich jeweils 2000 die offenen Fragen beantwortet haben, dann sind das 14'000 Antworten, die gelesen, übersetzt und neu kategorisiert werden mussten. Für ZeGo 2010 wäre es vielleicht möglich, die bereits programmierte Umfrage von ZeGo 2008 zu verwenden und nur noch die Veränderungen neu zu programmieren. Hinsichtlich der Teilnehmerzahl ist ein starker Zuwachs zu beobachten. Dieses Jahr haben fast doppelt so viele Leute mitgemacht wie noch vor zwei Jahren. Es kann davon ausgegangen werden, dass bei einer weiteren Durchführung vermutlich noch mehr TeilnehmerInnen mitmachen werden als im Jahr 2008. Um ein erneutes Auszählen von tausenden von offenen Fragen zu umgehen und sich auf die Interpretation der Daten konzentrieren zu können, sollte versucht werden, die in der Auswertung erstellten Kategorien zu verwenden und wenn nötig noch stärker zusammenzufassen.

Alles in allem war es ZeGo 2008 für mich eine spannende Arbeit. Jeder Schritt war eine neue Herausforderung, deren Gelingen Freude bereitet hat. Der Umgang mit den vielen Zahlen und Antworten war nicht immer ganz einfach aber die Mühe hat sich gelohnt und ich freue mich über das Resultat.

## Literaturverzeichnis

- Bargas-Avila, J., de Vito, M. & Opwis, K. (2007). *ZeGo – Zufriedenheit im eGovernment. Measuring user satisfaction with eGovernment portals of the 26 cantons in Switzerland*. Institut für Psychologie, Basel, Schweiz.
- Bolchini, D. (2007). *Die Qualität des eGovernment in der Schweiz. Konsolidierungsbericht 2005-2007*. Universität der italienischen Schweiz, Lugano, Schweiz.
- Brücher, H., Binswanger, S. & Hamida, S. et al. (2006). *3. E-Government Trendbarometer: Nutzen und Trends aus Bürgersicht*. Berner Fachhochschule, Bern, Schweiz.
- Brücher, H. (2006). *Management Summary*. Berner Fachhochschule, Bern, Schweiz.
- Bundesamt für Statistik. (2005). *Sprachenlandschaft in der Schweiz*. Gefunden am 15. Sept. 2008 unter <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/news/publikationen.Document.52216.pdf>
- De Vito, M. (2005). *Erstellung eines Messinstruments zur Erfassung der Benutzerzufriedenheit im E-Government*. Institut für Psychologie, Basel, Schweiz.
- De Vito, M. (2007). *ZeGo – Zufriedenheit im eGovernment*. Institut für Psychologie, Basel, Schweiz.

## 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.<sup>1</sup>

Seite 4: Ich werde www.kanton.ch weiter empfehlen.<sup>1</sup>

Seite 5: Ich komme auf www.kanton.ch schnell zum Ziel.<sup>1</sup>

Seite 6: Ich empfinde den Besuch auf www.kanton.ch als angenehm.<sup>1</sup>

Seite 7: Das Design und die Farben von www.kanton.ch sind ansprechend.<sup>1</sup>

Seite 8: Das Angebot von www.kanton.ch ist nützlich.<sup>1</sup>

Seite 9: Der Inhalt von www.kanton.ch ist verständlich geschrieben.<sup>1</sup>

Seite 10: Ich bin sehr zufrieden mit dem Inhalt von www.kanton.ch.<sup>1</sup>

Seite 11: Die Informationen auf der Webseite www.kanton.ch sind glaubwürdig.<sup>1</sup>

Seite 12: Ich weiss welche Inhalte ich auf www.kanton.ch erwarten kann.<sup>1</sup>

Seite 13: Im Vergleich zu anderen Webseiten ist www.kanton.ch gut.<sup>1</sup>

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?<sup>2</sup> Falls ja, auf welche? [freie Textfelder]

Seite 16: Aus welchem Grund haben Sie www.kanton.ch verwendet?<sup>3</sup>

Seite 17: Haben Sie auf www.kanton.ch gefunden, wonach Sie gesucht haben?<sup>2</sup> Falls nein, was haben Sie gesucht? [freie Textfelder]

Seite 18: Haben Sie durch die Benutzung von www.kanton.ch Zeit gespart?<sup>2</sup> Falls nein, weshalb nicht? [freies Textfeld]

Seite 19: Wie bewerten Sie die Suchmaschine von www.kanton.ch?

- Informationen schwer auffindbar – Informationen leicht auffindbar<sup>4</sup>
- Unflexibel / starr – Flexibel<sup>4</sup>
- Zeigt keine guten Treffer – Zeigt gute Treffer<sup>4</sup>
- Nicht hilfreich – Hilfreich<sup>4</sup>

Seite 20: Wie beurteilen Sie die Menüführung/Navigation von www.kanton.ch:

- Unklar strukturiert – Einfach strukturiert<sup>4</sup>
- Schwer verständlich – Einfach verständlich<sup>4</sup>
- Nicht hilfreich – Hilfreich<sup>4</sup>

Seite 21: Bei der online Abwicklung von Behördengeschäften mache ich mir Sorgen über die Sicherheit bezüglich meiner persönlichen Daten.<sup>1</sup>

Seite 22: Wie oft nutzen Sie das Angebot [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch)?<sup>5</sup>

Seite 23: Wie viel Zeit verbringen Sie pro Woche im Internet?<sup>6</sup>

Seite 24: Benutzen Sie E-Banking?<sup>2</sup>

Seite 25: Kaufen Sie im Internet ein?<sup>2</sup>

Seite 26: Benutzen Sie Ihre Kreditkarte im Internet?<sup>2</sup>

Seite 27: Sind Sie Mitarbeiter des Kantons XY?<sup>2</sup>

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

<sup>1</sup> 5-Punkt Likert Skala (1 = Trifft gar nicht zu; 5 = Trifft vollständig zu)

<sup>2</sup> Ja, Nein

<sup>3</sup> Privat, Geschäftlich, Anderes

<sup>4</sup> 5-Punkt Likert Skala

<sup>5</sup> 5-Punkt Likert Skala (1 = Zum ersten Mal; 5 = Täglich)

<sup>6</sup> 4-Punkt Likert Skala (1 = Weniger als 1 Stunde; 5 = Mehr als 10 Stunden)



Seite 1 von 34

Deutsch | [English](#) | [Français](#) | [Italiano](#) | [Rumantsch](#)

**Herzlich Willkommen zur Online Umfrage auf [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch)!**

Um die Qualität unserer Angebote ständig zu verbessern, sind wir an Ihrer Meinung interessiert.

Wir freuen uns deshalb, dass Sie sich 10 bis 15 Minuten Zeit nehmen, um die Fragen zu beantworten.

Die Umfrage erfolgt anonym, die Angabe persönlicher Daten ist freiwillig. Die Umfragedaten werden fortlaufend unverschlüsselt übermittelt und in unserer Datenbank gespeichert.

Alle TeilnehmerInnen haben die Möglichkeit an der Verlosung von 10 Apple iPod Shuffle teilzunehmen.

Diese Umfrage wird vom Institut für Psychologie der Universität Basel in Zusammenarbeit mit der Staatsschreiberkonferenz durchgeführt.

[weiter](#)



Seite 2 von 34

**Ich habe [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) soeben für folgendes verwendet:**

[weiter](#)





Seite 3 von 34

Wie sehr trifft folgende Aussage auf Sie zu?

"Ich werde [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) zukünftig wieder benutzen, um ähnliche Aufgaben zu erledigen."

Trifft gar nicht zu

1



2



3



4



Trifft vollständig zu

5



Weiss nicht



weiter



Seite 4 von 34

Wie sehr trifft folgende Aussage auf Sie zu?

"Ich werde [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) weiter empfehlen."

Trifft gar nicht zu

1



2



3



4



Trifft vollständig zu

5



Weiss nicht



weiter



Seite 5 von 34

Wie sehr trifft folgende Aussage auf Sie zu?

"Ich komme auf [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) schnell zum Ziel."

Trifft gar nicht zu

1

2

3

4

5

Trifft vollständig zu

Weiss nicht

weiter



Seite 6 von 34

Wie sehr trifft folgende Aussage auf Sie zu?

"Ich empfinde den Besuch auf [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) als angenehm."

Trifft gar nicht zu

1

2

3

4

5

Trifft vollständig zu

Weiss nicht

weiter



Seite 7 von 34

Wie sehr trifft folgende Aussage auf Sie zu?  
"Das Design und die Farben von [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) sind ansprechend."

Trifft gar nicht zu

1

2

3

4

5

Trifft vollständig zu

Weiss nicht

weiter



Seite 8 von 34

Wie sehr trifft folgende Aussage auf Sie zu?  
"Das Angebot von [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) ist nützlich."

Trifft gar nicht zu

1

2

3

4

5

Trifft vollständig zu

Weiss nicht

weiter



Seite 9 von 34

Wie sehr trifft folgende Aussage auf Sie zu?

"Der Inhalt von [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) ist verständlich geschrieben."

Trifft gar nicht zu

1

2

3

4

5

Trifft vollständig zu

Weiss nicht

weiter



Seite 10 von 34

Wie sehr trifft folgende Aussage auf Sie zu?

"Ich bin sehr zufrieden mit dem Inhalt von [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch)."

Trifft gar nicht zu

1

2

3

4

5

Trifft vollständig zu

Weiss nicht

weiter



Seite 11 von 34

Wie sehr trifft folgende Aussage auf Sie zu?  
"Die Informationen auf der Webseite [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) sind glaubwürdig."

Trifft gar nicht zu

1



2



3



4



Trifft vollständig zu

5



Weiss nicht



weiter



Seite 12 von 34

Wie sehr trifft folgende Aussage auf Sie zu?  
"Ich weiss welche Inhalte ich auf [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) erwarten kann."

Trifft gar nicht zu

1



2



3



4



Trifft vollständig zu

5



Weiss nicht



weiter



Seite 13 von 34

Wie sehr trifft folgende Aussage auf Sie zu?  
"Im Vergleich zu anderen Webseiten ist www.kanton.ch gut."

Trifft gar nicht zu

1

2

3

4

5

Trifft vollständig zu

Weiss nicht

weiter



Seite 14 von 34

Was kann Ihrer Meinung nach auf www.kanton.ch verbessert werden?

Fehlt etwas auf www.kanton.ch?

weiter



Seite 15 von 34

Sind Sie bei Ihrem Besuch auf [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) auf Schwierigkeiten gestossen?

- Ja
- Nein

Falls ja, auf welche?

weiter



Seite 16 von 34

Aus welchem Grund haben Sie [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) verwendet?

- Privat
- Geschäftlich
- Anderes:

weiter



Seite 17 von 34

Haben Sie auf [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) gefunden, wonach Sie gesucht haben?

- Ja
- Nein
- Ich habe nichts Bestimmtes gesucht

Falls nein, was haben Sie gesucht?

weiter



Seite 18 von 34

Haben Sie durch die Benutzung von [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) Zeit gespart?

- Ja
- Nein
- Weder noch

Falls nein, weshalb nicht?

weiter





Seite 19 von 34

Wie bewerten Sie die Suchmaschine von [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch)?

Informationen schwer auffindbar	1	2	3	4	5	Informationen leicht auffindbar
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Unflexibel / starr	1	2	3	4	5	Flexibel
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Zeigte keine guten Treffer	1	2	3	4	5	Zeigte gute Treffer
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Nicht hilfreich	1	2	3	4	5	Hilfreich
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Keine Antwort (Suche nicht verwendet)

[weiter](#)



Seite 20 von 34

Wie beurteilen Sie die Menüführung/Navigation von [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch)?

Unklar strukturiert	1	2	3	4	5	Einfach strukturiert
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Schwer verständlich	1	2	3	4	5	Einfach verständlich
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Nicht hilfreich	1	2	3	4	5	Hilfreich
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Keine Antwort (Menüführung/Navigation nicht verwendet)

[weiter](#)



Seite 21 von 34

Bei der online Abwicklung von Behördengeschäften mache ich mir Sorgen über die Sicherheit bezüglich meiner persönlichen Daten?

Trifft gar nicht zu

1

2

3

4

5

Trifft vollständig zu

Weiss nicht

weiter



Seite 22 von 34

Wie oft nutzen Sie das Angebot [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch)?

- Zum ersten Mal
- Selten
- Monatlich
- Wöchentlich
- Täglich

weiter



Seite 23 von 34

Wie viel Zeit verbringen Sie pro Woche im Internet\*?

\* Angabe ist freiwillig

- Weniger als 1 Stunde
- 1 bis 3 Stunden
- 3 bis 10 Stunden
- Mehr als 10 Stunden

weiter



Seite 24 von 34

Benutzen Sie E-Banking\*?

\* Angabe ist freiwillig

- Ja
- Nein

weiter



Seite 25 von 34

**Kaufen Sie im Internet ein\*?**

**\* Angabe ist freiwillig**

- Ja
- Nein

weiter



Seite 26 von 34

**Benutzen Sie Ihre Kreditkarte im Internet\*?**

**\* Angabe ist freiwillig**

- Ja
- Nein
- Ich habe keine Kreditkarte

weiter



Hier Ihr Kantons-  
wappen



Seite 27 von 34

Sind Sie Mitarbeiter des Kantons XY?

- Ja  
 Nein

weiter



Hier Ihr Kantons-  
wappen



Seite 28 von 34

Ich bin in folgendem Bereich tätig\*:

\* Angabe ist freiwillig

- Keine bezahlte Tätigkeit  
 Zurzeit in Ausbildung  
 Handwerker/in  
 Angestellte/r / Bürokräft / Sekretär/in  
 Mittleres oder höheres Management  
 Selbstständig  
 Pensioniert  
 Andere

weiter



Seite 29 von 34

Bitte geben Sie Ihr Alter an\*:

\* Angabe ist freiwillig

weiter



Seite 30 von 34

Bitte geben Sie Ihr Geschlecht an\*:

- Weiblich
- Männlich

\* Angabe ist freiwillig

weiter



Seite 31 von 34

**Nationalität\*:**

**\* Angabe ist freiwillig**

- Schweiz
- Österreich
- Italien
- Deutschland
- Frankreich
- Andere



weiter



Seite 32 von 34

**Muttersprache\*:**

**\* Angabe ist freiwillig**

- Deutsch
- Französisch
- Italienisch
- Ratoromanisch
- Andere



weiter



Seite 33 von 34

### Besten Dank – Sie sind fast am Ende angelangt.

Ich möchte an der Verlosung teilnehmen

- Ja  
 Nein

Ich bin an den Resultaten dieser Umfrage interessiert

- Ja  
 Nein

Ich bin daran interessiert, an zukünftigen Umfragen teilzunehmen:

- Ja  
 Nein

Falls Sie eine der obenstehenden Fragen mit „ja“ beantwortet haben, geben Sie uns bitte Ihre E-Mail Adresse an.

Ihre E-Mail Adresse:

weiter



Seite 34 von 34

Herzlichen Dank für Ihre Rückmeldungen!

Sie werden uns helfen das Angebot weiter zu optimieren.

Sollten Sie Fragen oder Anregungen haben, so schreiben Sie uns bitte ungeniert eine E-Mail.

Vielen Dank.

lic. phil. Javier Bargas-Avila

javier.bargas@unibas.ch

Institut für Psychologie

Missionsstrasse 62A

4055 Basel

Telefon +41 61 / 267 35 22

Dieses Fenster kann nun geschlossen werden.