

## Sperrfrist bis Donnerstag 27. Februar 2014 - 12.00 Uhr

### Medienmitteilung vom 27. Februar 2014

#### Webauftritt der Schweizer Kantone zum vierten Mal unter die Lupe genommen

Das Institut für Psychologie der Universität Basel hat nach 2006, 2008 und 2011 zum vierten Mal eine Umfrage zum Thema „Zufriedenheit im eGovernment in der Schweiz“ durchgeführt. Über 5'000 Personen wurden zu den Online-Angeboten der Kantone befragt.

Die Studie „Zufriedenheit im eGovernment“ (ZeGo) basiert auf einer Online-Umfrage, die auf den Webauftritten von 24 Kantonen von Oktober bis Dezember 2013 aufgeschaltet war. Hauptziele waren die Messung der Zufriedenheit der Benutzerinnen und Benutzer mit den Internet-Auftritten und die Sammlung von Rückmeldungen zu Problembereichen und Verbesserungswünschen, um diese in zukünftige Weiterentwicklungen einfließen zu lassen.

#### Hohe Zufriedenheitswerte und hohe Glaubwürdigkeit

Insgesamt konnten 5'702 gültige Rückmeldungen ausgewertet werden. Die Kantone Basel-Landschaft und Waadt haben dieses Jahr auf eine Teilnahme verzichtet. Wie auch schon in den früheren Umfragen variierten die Teilnehmerzahlen zwischen den Kantonen stark. Die höchste Teilnehmerzahl wurde wiederum für den Kanton Tessin registriert (893), die geringste im Kanton Obwalden (13).

Die TeilnehmerInnen und Teilnehmer zeigen sich insgesamt zufrieden mit den Webseiten der Kantone: Auf einer Skala von 1 („unzufrieden“) bis 5 („zufrieden“) war der durchschnittliche Wert über alle Kantone hinweg 3.9. Dies entspricht dem Wert von 2011. Neun Kantone konnten gegenüber 2011 eine höhere Zufriedenheit erreichen. Den grössten Zufriedenheitszuwachs erzielten die Kantone Neuenburg und Aargau, (je +0.2). Wie schon in den früheren Umfragen zeigen Personen, welche die Internet-Auftritte aus geschäftlichen Gründen besuchen, meist weniger hohe Zufriedenheitswerte mit den zur Verfügung gestellten Informationen und Dienstleistungen der Kantone und dies, obwohl sie die Seiten viel häufiger verwenden. Sie geben auch häufiger an, auf Interaktionsprobleme gestossen zu sein.

Die Glaubwürdigkeit der auf den Internet-Auftritte zur Verfügung gestellten Informationen wird mit einem mittleren Wert von 4.6 (2011: 4.5) generell als sehr hoch eingeschätzt.

### **Neben Webseite und Email weiterhin klassische Kontaktkanäle wichtig**

Erstmals wurden die TeilnehmerInnen dazu befragt, wie sie mit dem Kanton in Kontakt treten: Eindeutig dominiert der Zugang via Internet (Webseite und Email) mit durchschnittlich 70% Nutzung vor den klassischen Zugangskanälen (Telefonisch, Persönlich und Brieflich) mit rund 40% Nutzung. Neuere Zugangskanäle via Social Media werden erst von wenigen TeilnehmerInnen genutzt (9%).

### **Unterschiedlich grosser Wunsch nach einem Angebotsausbau**

Rund 50% der TeilnehmerInnen befürworten einen künftigen Ausbau des Angebots, wobei hier grosse kantonale Unterschiede zu beobachten sind. In Genf wünschen sich 76% der TeilnehmerInnen einen Ausbau, während in den Kantonen Schaffhausen, Glarus, Uri und Bern weniger als 40% einen Ausbau als wichtig erachten.

### **Probleme mit dem Auffinden von Informationen**

TeilnehmerInnen, welche auf Probleme gestossen sind, zeigen in allen Kantonen tiefere Zufriedenheitswerte. Insgesamt 39% aller Teilnehmerinnen und Teilnehmer gaben an, während der Interaktion mit dem Webauftritt der Kantone auf Probleme gestossen zu sein. Wie in den Vorjahren hat der grösste Teil der Probleme (58%) mit der Informationssuche zu tun und auch die Suchmaschinen und Navigationshilfen werden trotz ständiger Verbesserungen immer noch als verbesserungsfähig eingeschätzt.

### **Über ZeGo**

Das Dienstleistungs- und Forschungsprojekt „Zufriedenheit im eGovernment in der Schweiz“ (ZeGo) verfolgt das Ziel, in regelmässigen Abständen die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer mit dem Online-Angebot ihres Kantons zu erfassen. Die online durchgeführte Befragung liefert ein nationales Bewertungs- und Vergleichssystem, das den beteiligten Kantonen eine fundierte Grundlage zur Weiterentwicklung ihrer Webauftritte liefern kann. Weitere Informationen zur Studie (inklusive des vollständigen Berichts) finden sich unter [www.zego-study.ch](http://www.zego-study.ch).

Verantwortlich für die Durchführung von ZeGo ist der Forschungsschwerpunkt „Mensch-Maschine Interaktion“ an der Fakultät für Psychologie ([www.mmi-basel.ch](http://www.mmi-basel.ch)). Namentlich beteiligt waren in diesem Jahr Silvia Heinz, M.Sc. und Prof. Dr. Klaus Opwis.