

<b>Feedback für E-Formulare</b>		<b>Best Practice</b>
		<b>sg-feedback 2.1.1</b>
		<b>Ergebnis der AG</b>
Kurzbeschreibung	<p>Das Dokument beschreibt die Einbindung von Feedback-Formularen in elektronische Formulare. Das Ziel ist, Informationen zu erhalten, die eine nachhaltige Verbesserung des E-Government Angebots ermöglichen.</p> <p>Folgende Inhalte werden definiert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einbindung eines Feedback-Formulars in ein E-Formular und der dazugehörigen Verfahrens-Beschreibungsseite</li> <li>• Standardisiertes Fragenset inklusive einheitlicher Bewertungsskala und zusätzliche, individuelle Fragen</li> <li>• Definition der Datenstruktur der Antworten</li> <li>• Definition von allgemeinen Auswertungen</li> </ul>	
Autor(en):	Gerhard Kainz Heike Wagner-Leimbach	Projektteam / Arbeitsgruppe AG – Präsentation Standarddaten
Beiträge von:	Christian Hirt, Erich Trojna, Edith Vosta	

Version 2.1.1 : 03.11.2010

## Feedback für E-Formulare

### Inhaltsverzeichnis

<b>0. Dokumente zum Thema Styleguide .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Einleitung .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Aufruf der Feedback Formulare .....</b>	<b>5</b>
2.1. Aufruf von einer Verfahrens-Beschreibungsseite .....	5
2.2. Aufruf nach positivem Formularabschluss .....	6
2.3. Aufruf nach Abbruch des Formulars .....	7
<b>3. Inhalte der Feedback-Formulare .....</b>	<b>8</b>
3.1. Feedback-Formular „Verfahrens-Beschreibungsseite“ .....	9
3.2. Feedback-Formular „Positiver Formularabschluss“ .....	10
3.3. Feedback-Formular „Abbruch des Formulars“ .....	14
<b>4. Definition der Datenstruktur .....</b>	<b>16</b>
4.1. Datenstruktur der Feldtypen .....	16
4.2. Gemeinsame Spalten für alle Feedback-Formulare .....	17
4.3. Beispiele für die Datenstrukturen .....	18
<b>5. Standard-Datenauswertungen .....</b>	<b>22</b>
<b>6. Exemplarische Umsetzung .....</b>	<b>24</b>
<b>A. Anhang - Änderungsprotokoll .....</b>	<b>25</b>

---

## 0. Dokumente zum Thema Styleguide

Die nachstehend genannten Dokumente sind Ergebnisse der Arbeitsgruppe Präsentation und Standarddaten der E-Government-Kooperation Bund-Länder-Städte und Gemeinden. Alle Dokumente sind am Reference-Server (<http://reference.e-government.gv.at/>) verfügbar.

### Styleguide für E-Formulare (**Konvention sg-stg**)

Bei der Entwicklung von elektronischen Antragsverfahren im E-Government ist weitestgehende Einheitlichkeit zu erreichen. Grundlagen für ein einheitliches Layout von interaktiven Online-Formularen (E-Formularen) der öffentlichen Verwaltung Österreichs sind im Styleguide für E-Formulare enthalten.

### Standarddaten für E-Formulare (**Konvention sg-stdat**)

Um den Formularaufbau zu verallgemeinern wurden für die immer wiederkehrenden Grunddaten von Formularen (wie z.B. die Adressdaten) die wichtigsten Parameter (wie Bezeichnung der Felder, deren Länge, Inhalt, Typ, usw.) im Dokument "Standarddaten für E-Formulare (sg-stdat)" beschrieben. Inkludiert ist auch eine Mustersammlung von Standard-Formularbausteinen.

### Online-Dialoge (**Konvention sg-od**)

Für interaktive Online-Formulare sind im Dokument Online-Dialoge (sg-od) Empfehlungen für den Einstiegsdialog in das Formular, für wiederkehrende Bearbeitungsdialoge im Zuge der Erfassung bis zum Dialog zur Übermittlung der Eingabe an die jeweilige Verwaltungseinheit enthalten.

### 1-2-3 Barrierefrei (**White Paper webacc**)

Das E-Government-Gesetz verlangt, dass behördliche Internetauftritte, die Informationen anbieten oder Erfahrungen elektronisch unterstützen, spätestens bis 1. Jänner 2008 so gestaltet sind, dass internationale Standards über die Web-Zugänglichkeit auch hinsichtlich des barrierefreien Zugangs für behinderte Menschen eingehalten werden. Zur Gestaltung barrierefreier Internetangebote wurde das Dokument 1-2-3 Barrierefrei (webacc) publiziert.

### Design-Prototypen von E-Formularen mit MS-Visio (**Best Practice sg-visio**)

Die Visualisierung von E-Formularen in frühen Entwicklungsphasen erleichtert die Abstimmung des Aufbaus und der Inhalte eines Formulars zwischen allen beteiligten Personengruppen. Mit Hilfe der hier beschriebenen Lösung können Design-Prototypen von styleguide-gerechten E-Formularen einfach und schnell erarbeitet werden. Es werden vorgefertigte MS-Visio-Elemente für alle Komponenten eines Formulars (Eingabefelder, Buttons, Standardbausteine etc) angeboten, mit denen man schnell einen Prototyp eines E-Formulars erstellen kann.

## 1. Einleitung

Eine Online-Befragung ist eine einfache und kostengünstige Methode um Nutzerinnen und Nutzern die Möglichkeit zu geben, ihre Meinung zum E-Formular und zu der vorgelagerten Verfahrensbeschreibung abzugeben.

Das wichtigste Ziel der Online-Befragung zu den E-Formularen ist, Informationen zu erlangen, welche Hürden beim Ausfüllen bestanden und welche Verbesserungspotentiale es gibt.

Relevante Themen sind dabei jedenfalls:

- Verständlichkeit und Vollständigkeit der Verfahrens-Beschreibungsseite
- Logischer Aufbau und Verständlichkeit des E-Formulars
- Notwendigkeit und Verständlichkeit von Hilfetexten
- Erschwernisse beim Ausfüllen und Gründe des Scheiterns

Mit diesen Informationen ist es möglich, im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) nachhaltig das E-Government Angebot zu verbessern, d.h. insbesondere

- Verbesserung der Bedienbarkeit und daher Reduktion der Abbrüche
- Erhöhung der Frequenz der Nutzung
- Reduktion von Nachfragen, telefonisch oder per E-Mail

Im vorliegenden Dokument werden drei Fragements definiert, die an wichtigen Stellen im Formularablauf eingebunden werden können

- Auf der Verfahrens-Beschreibungsseite
- Nach positivem Formularabschluss (auf der Abschlussseite)
- Nach Abbruch eines E-Formulars („Abbrechen“-Button)

In einem zusätzlichen Dokument sind Beispielumsetzungen in HTML für alle Feedback-Formulare und Beispiele für die Ergebnis-Dateien der Feedbacks (CSV-Dateien) enthalten. Diese Dateien sollen die einfache, barrierefreie Umsetzung der Feedback-Formulare und die Vergleichbarkeit der Ergebnisse ermöglichen.

## 2. Aufruf der Feedback Formulare

### 2.1. Aufruf von einer Verfahrens-Beschreibungsseite

Die Beschreibungseite des Verfahrens liefert allgemeine Informationen zum Thema, rechtliche Grundlagen, die Voraussetzungen sowie die erforderlichen Beilagen. Diese Seite ist oftmals im Portal des Formular-Anbieters vor dem eigentlichen Formular verlinkt, ebenso wie im Formular selbst unter "Hinweise zum Verfahren/Formular".

Verständlichkeit und Vollständigkeit der Inhalte sind besonders wichtig um Abbrüche im Formular und auch z.B. telefonische Rückfragen zu minimieren.

Der Styleguide für E-Formulare definiert die Themenbereiche dieser Seite, das Layout wird aber nicht festgelegt. Eine mögliche Umsetzung ist eine Bildbox mit dem Umfragelink in einer Randspalte. Das Feedback-Formular wird in einem neuen Browserfenster geöffnet.



**Mustergemeinde**

### Antrag zur Anmeldung eines Farbmusters

**Allgemeine Information**  
Eine Farbe kann aus gestalterischer Sicht nur in Beziehung zu ihrem Umfeld gesehen und bewertet werden. Ziel ist es, eine entsprechende Farbpalette zu definieren.

**Voraussetzungen**  
Für eine Begutachtung ist eine Beschreibung mit genauer Farbdefinition erforderlich.

**Fristen**  
Keine

**Zuständige Stelle**  
Musterbehörde  
Musterplatz  
0000 Mustergemeinde

**Formular**  
Online-Antrag: [Anmeldung eines Farbmusters](#)

**Ihre Meinung ist gefragt!**



Umfrage: Wie zufrieden sind Sie mit dieser Seite? [Mehr →](#)

## 2.2. Aufruf nach positivem Formularabschluss

Nachdem das Formular von der Benutzerin oder dem Benutzer abgeschickt wurde, wird die Abschlussseite angezeigt, die nochmals eine Zusammenfassung der Daten beinhaltet und auch die Möglichkeit bietet, die Daten als PDF zu erzeugen und zu speichern. Hier kann mit einem weiteren Button „Ihre Meinung zum Formular“ das Feedback-Formular gestartet werden.

Damit dieser Aufruf prominent sichtbar ist, wird die Leiste mit den Buttons nicht nur wie im Styleguide beschrieben, unten auf der Abschlussseite angezeigt, sondern auch zusätzlich oberhalb des Bausteins "Eingangsbestätigung". Das Feedback-Formular wird in einem neuen Browserfenster geöffnet.


### Farbmuster- Antrag

**Abschlussseite**

Ihr Antrag wurde an die unten genannte Empfangsstelle erfolgreich weitergeleitet und ist unter der angeführten Eingangsnummer registriert. Bitte geben Sie diese Nummer immer an, wenn Sie in dieser Angelegenheit mit der Behörde in Verbindung treten. Am Ende dieser Seite finden Sie Möglichkeiten zum Speichern und Drucken dieses Formulars.

**Bitte beachten Sie**

Die Anmeldung eines Farbmusters ist erst dann wirksam, wenn die erforderlichen Nachweise vorliegen.



Speichern
PDF-Ansicht
Ihre Meinung zum Formular
Beenden

**Eingangsbestätigung**

Eingangsnummer	<b>2009-4711</b>
Datum, Uhrzeit	<b>07.11.2009 um 10:43:17 Uhr</b>

**Ihre Angaben**

Empfangsstelle	<b>Musterbehörde Musterplatz 0000 Mustergemeinde</b>
----------------	--

**AntragstellerIn**

Familienname/Nachname	<b>Müller</b>
Vorname	<b>Hans-Peter</b>

**Farbmuster**

**Folgende Farbmuster liegen bereits vor**

- pink
- gelb
- senf

**Ende der Angaben**

Speichern
PDF-Ansicht
Ihre Meinung zum Formular
Beenden

LXYYY – WT – Farbmuster – 11.2009

### 2.3. Aufruf nach Abbruch des Formulars

Die Benutzerin oder der Benutzer kann auf der Startseite, den Folgeseiten und der Kontrollseite des Formulars mit dem Button „Abbrechen“ das Formular beenden, ohne dass das Formular an die Behörde verschickt wird. Nach dem Drücken von „Abbrechen“ soll eine Zwischenseite angezeigt werden, die einerseits die Rückkehr zum Formular und andererseits den Aufruf des Feedback-Formulars ermöglicht. Das Feedback-Formular wird in einem neuen Browserfenster geöffnet.

Durch das Drücken des „Schließen-X“ im Browserfenster oder im Browser-Tab wird weiterhin ohne Rückfrage das Formular beendet.

**Farbmuster** ⓘ

Folgende Farbmuster liegen vor

pink

gelb

senf

Anzahl der Gelbtöne

LXYYY – WT – Farbmuster – 11.2009

**Farbmuster - Antrag**

**Abbruch**

*E-Government*   
Mustergemeinde

Sie haben die Bearbeitung des Formulars noch vor Fertigstellung abgebrochen. Das Formular wurde nicht abgesendet.

**Was wollen Sie als nächstes tun?**

Falls Sie versehentlich abgebrochen haben, können Sie wieder zum Formular zurückkehren.

Sie können die bisher eingegebenen Daten speichern, um diese bei einem erneuten Ausfüllen zu verwenden.

**Ihre Meinung ist uns wichtig.** Geben Sie uns bitte in einem kurzen Fragebogen Hinweise, wie wir das Formular verbessern können.

LXYYY – WT – Farbmuster – 11.2009

### 3. Inhalte der Feedback-Formulare

Die Feedback-Formulare sollen einfach und einheitlich aufgebaut werden, um eine möglichst hohe Antwortquote zu erzielen und Benchmarking zu ermöglichen.

- Ein Standard-Fragenset soll in der definierten Form und Reihenfolge im Feedback-Fragebogen angezeigt werden. Die Fragen sind als Aussagen textiert.
- Rechts neben jeder Aussage wird eine 6-teilige Skala als Radio-Boxen dargestellt. Es werden „Smilies“ als Skalenbeschriftung eingesetzt. Die Smilies müssen bei einer Vergrößerung der Schrift dementsprechend mitskaliert werden.
- Ein horizontaler Scrollbalken ist möglichst zu vermeiden. Wenn in einer Zeile mit einer Aussage und der 6-teiligen Skala ein Zeilenumbruch notwendig ist, darf dieser Zeilenumbruch nur in der Aussage erfolgen.
- Beim „Formular nach positivem Formularabschluss“ gibt es weitere, optionale Fragen, die hinzugefügt werden können, wobei maximal 4 optionale Fragen zulässig sind.
- Zusätzlich werden Nutzerinnen und Nutzer er sucht, die für sie wichtigsten Feedback-Fragen zu markieren (ca. ein Viertel der Fragen). Dies ermöglicht eine zweite Auswertungsdimension nach der Wichtigkeit der abgefragten Themen.
- Keine Frage ist für die Benutzerin oder den Benutzer verpflichtend auszufüllen (keine Pflichtfelder).
- Der Fragebogen besteht immer nur aus einer Seite.
- Nach Abschicken des Feedback-Formulars wird eine Seite angezeigt, bei der man sich bei der Benutzerin oder dem Benutzer für die Mithilfe bedankt.
- Bei der Umsetzung ist auf Accessibility zu achten, dies betrifft insbesondere die 6-teilige Skala. Da die Radio-Buttons mittels Smilies nur visuell gekennzeichnet sind, ist es notwendig, nicht sichtbare Labels zu jedem Radio-Button hinzuzufügen, die ein Screenreader vorlesen kann. Die Labeltexte sind
  - Ich stimme voll zu
  - Ich stimme größtenteils zu
  - Ich stimme eher zu
  - Ich stimme eher nicht zu
  - Ich stimme kaum zu
  - Ich stimme nicht zu




### 3.1. Feedback-Formular „Verfahrens-Beschreibungsseite“

Folgende Fragen bilden das Fragenset, das im Feedback-Formular „Verfahrens-Beschreibungsseite“ verpflichtend angezeigt wird. Dieses Feedback-Formular wird nur von einer Verfahrens-Beschreibungsseite aufgerufen. Die 3. Spalte der nachfolgenden Tabelle gibt an, in welcher Spalte der CSV-Datei diese Information gespeichert wird, siehe Abschnitt 4.2.

Aussage / Frage	Skala	Spalte
Bitte bewerten Sie folgende Aussagen zu der Beschreibungsseite des Verfahrens		
Diese Verfahrensbeschreibung ist leicht zu finden.	6-teilige Skala	11
Die Information ist leicht verständlich.	6-teilige Skala	12
Die Informationen sind klar strukturiert.	6-teilige Skala	13
Ich konnte alle Informationen finden, die ich benötigte.	6-teilige Skala	14
Diese Verfahrensbeschreibung hat mir Zeit erspart. (Telefonate, E-Mails, Amtswege ...)	6-teilige Skala	15
Welche zwei der oben genannten Aussagen sind Ihnen besonders wichtig? Mir ist wichtig, dass ...	Mehrfachauswahl aus Werteliste: <ul style="list-style-type: none"> <li>die Verfahrensbeschreibung leicht zu finden ist</li> <li>die Information leicht verständlich ist</li> <li>die Informationen klar strukturiert sind</li> <li>ich alle Informationen finde, die ich benötigte</li> <li>die Verfahrensbeschreibung mir Zeit erspart (Telefonate, E-Mails, Amtswege ...)</li> </ul>	16-20
Bitte bewerten Sie folgende Aussage		
Insgesamt bin ich mit dieser Verfahrensbeschreibung zufrieden.	6-teilige Skala	21
Was würden Sie an dieser Verfahrensbeschreibung am ehesten verbessern?	Eingabefeld mehrzeilig	22
Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Eingabefeld mehrzeilig	23

### Beispiel einer Umsetzung des Fragebogens für eine Verfahrensbeschreibung.



## Ihre Meinung ist uns wichtig !

Wir bitten Sie diesen kurzen Fragebogen auszufüllen, Sie helfen uns damit, unser Angebot für Sie zu verbessern.

**Bitte bewerten Sie folgende Aussagen zu der Beschreibungsseite des Verfahrens**

	😊					😞
Diese Verfahrensbeschreibung ist leicht zu finden	○	○	○	○	○	○
Die Information ist leicht verständlich	○	○	○	○	○	○
Die Informationen sind klar strukturiert	○	○	○	○	○	○
Ich konnte alle Informationen finden, die ich benötige.	○	○	○	○	○	○
Diese Verfahrensbeschreibung hat mir Zeit erspart (Telefonate, E-Mails, Amtswege...)	○	○	○	○	○	○

**Welche zwei der oben genannten Aussagen sind Ihnen besonders wichtig? Mir ist wichtig, dass...**

- die Verfahrensbeschreibung leicht zu finden ist
- die Information leicht verständlich ist
- die Informationen klar strukturiert sind
- ich alle Informationen finde, die ich benötigte
- die Verfahrensbeschreibung mir Zeit erspart (Telefonate, E-Mails, Amtswege ...)

**Bitte bewerten Sie folgende Aussage**

	😊					😞
Insgesamt bin ich mit dieser Verfahrensbeschreibung zufrieden	○	○	○	○	○	○

**Was würden Sie an dieser Verfahrensbeschreibung am ehesten verbessern?**

**Was hat Ihnen besonders gut gefallen?**

### 3.2. Feedback-Formular „Positiver Formularabschluss“

Das Feedback-Formular „Positiver Formularabschluss“ wird nur von der Abschlussseite eines E-Formulars aufgerufen. Der Inhalt besteht aus einem verpflichtenden Frageset und bei Bedarf aus zusätzlichen Fragen aus einem optionalen Frageset.

#### Verpflichtendes Frageset

Folgende Fragen bilden das Standard-Frageset, das im Feedback-Formular verpflichtend angezeigt wird. Die 3. Spalte der nachfolgenden Tabelle gibt an, in welcher Spalte der CSV-Datei diese Information gespeichert wird, siehe Abschnitt 4.2.


Aussage / Frage	Skala	Spalte
Bitte bewerten Sie folgende Aussagen zu dem elektronischen Formular, das Sie soeben abgeschickt haben		
Dieses Formular ist leicht zu finden.	6-teilige Skala	11
Der Inhalt dieses Formulars ist leicht verständlich.	6-teilige Skala	12
Dieses Formular ist leicht auszufüllen (Aufbau, Bedienbarkeit).	6-teilige Skala	13
Die angebotene Hilfe ist ausreichend und leicht verständlich.	6-teilige Skala	14
Das Ausfüllen dieses Formulars hat mir Zeit erspart. (Telefonate, E-Mails, Amtswege ...)	6-teilige Skala	15
Welche zwei der oben genannten Aussagen sind Ihnen besonders wichtig? Mir ist wichtig, dass ...	Mehrfachauswahl aus Werteliste: <ul style="list-style-type: none"> <li>dieses Formular leicht zu finden ist</li> <li>der Inhalt dieses Formulars leicht verständlich ist</li> <li>dieses Formular leicht auszufüllen ist (Aufbau, Bedienbarkeit)</li> <li>die angebotene Hilfe ausreichend und leicht verständlich ist</li> <li>mir das Ausfüllen dieses Formulars mir Zeit erspart (Telefonate, E-Mails, Amtswege ...)</li> </ul>	16-20
Wie viel Zeit haben Sie nach Ihrer Einschätzung durch das Online-Ausfüllen gespart?	Einfachauswahl aus Werteliste: <ul style="list-style-type: none"> <li>keine</li> <li>bis 30 Minuten</li> <li>bis 1 Stunde</li> <li>bis 2 Stunden</li> <li>über 2 Stunden</li> </ul>	21
Welche der folgenden Möglichkeiten nutzen Sie im Internet?	Mehrfachauswahl aus Werteliste: <ul style="list-style-type: none"> <li>E-Banking</li> <li>Finanz-Online</li> <li>Einkauf im Internet</li> <li>Soziale Netzwerke (z.B. Facebook)</li> <li>andere</li> <li>keine davon</li> </ul>	22-27
Bitte bewerten Sie folgende Aussage		
Insgesamt bin ich mit diesem Formular zufrieden.	6-teilige Skala	28
Was würden Sie an diesem Formular am ehesten verbessern?	Eingabefeld mehrzeilig	29
Was hat Ihnen besonders gut gefallen?	Eingabefeld mehrzeilig	30

### Optionales Fragenset

Folgende optionale Fragen können das Standard-Fragenset ergänzen, wobei maximal 4 optionale Fragen zulässig sind. Die Position der optionalen Fragen soll so gewählt werden, dass diese inhaltlich am besten zu den anderen Fragen passen.

Aussage	Skala	Spalte
Das Ausfüllen des Formulars gelingt in angemessener Zeit.	6-teilige Skala	31
Der Umgang mit der Bürgerkarte war einfach.	6-teilige Skala	32
Das Hochladen von Dateien gelingt mühelos.	6-teilige Skala	33
Die Geschwindigkeit des Seitenaufbaus ist sehr schnell.	6-teilige Skala	34
Ich werde in Zukunft elektronische Formulare wieder verwenden, um ähnliche Aufgaben zu erledigen.	6-teilige Skala	35
Ich werde die Benutzung elektronische Formulare weiterempfehlen.	6-teilige Skala	36
Wie oft nutzen Sie elektronische Formulare von Behörden?	Einfachauswahl aus Werteliste: <ul style="list-style-type: none"> <li>• zum 1. Mal</li> <li>• selten</li> <li>• oft</li> </ul>	37
Wie haben Sie dieses Formular gefunden?	Einfachauswahl aus Werteliste: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empfehlung der Behörde</li> <li>• Empfehlung durch Bekannte</li> <li>• Verlinkung</li> <li>• durch Zufall</li> <li>• Suchmaschine</li> <li>• Medienberichte</li> </ul>	38
Was ist Ihre höchste abgeschlossene Schulbildung?	Einfachauswahl aus Werteliste: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pflichtschule</li> <li>• Lehre/Fachschule</li> <li>• Matura</li> <li>• Universität/Fachhochschule</li> </ul>	39
Bitte geben Sie Ihr Geschlecht an	Einfachauswahl aus Werteliste: <ul style="list-style-type: none"> <li>• männlich</li> <li>• weiblich</li> </ul>	40
Wie alt sind Sie?	Einfachauswahl aus Werteliste: <ul style="list-style-type: none"> <li>• bis 25 Jahre</li> <li>• 25 – 35 Jahre</li> <li>• 35 – 45 Jahre</li> <li>• 45 – 55 Jahre</li> <li>• 55 – 65 Jahre</li> <li>• über 65</li> </ul>	41
Staatsangehörigkeit	Einfachauswahl aus Werteliste: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Österreich</li> <li>• anderer EU-Mitgliedsstaat</li> <li>• anderer Staat</li> </ul>	42

### Beispiel einer möglichen Umsetzung mit einer optionalen Frage.



## Ihre Meinung ist uns wichtig !

Wir bitten Sie diesen kurzen Fragebogen auszufüllen, Sie helfen uns damit unser Angebot für Sie zur verbessern .

**Bitte bewerten Sie folgende Aussagen zu dem elektronischen Formular , das Sie soeben abgeschickt haben**

	😊						😞
Dieses Formular ist leicht zu finden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Der Inhalt dieses Formulars ist leicht verständlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dieses Formular ist leicht auszufüllen (Aufbau , Bedienbarkeit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die angebotene Hilfe ist ausreichend und leicht verständlich	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Das Ausfüllen dieses Formulars hat mir Zeit erspart (Telefonate, E-Mails, Amtswege...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Welche zwei der oben genannten Aussagen sind Ihnen besonders wichtig? Mir ist wichtig ,dass ...**

dieses Formular leicht zu finden ist

der Inhalt dieses Formulars leicht verständlich ist

dieses Formular leicht auszufüllen ist (Aufbau , Bedienbarkeit)

die angebotene Hilfe ausreichend und leicht verständlich ist

mir das Ausfüllen dieses Formulars mir Zeit erspart( Telefonate , E- Mails , Amtswege ... )

**Wie viel Zeit haben Sie nach Ihrer Einschätzung durch das Online - Ausfüllen gespart ?**

keine

bis 30 Minuten

bis 1 Stunde

bis 2 Stunden

über 2 Stunden

**Welche der folgenden Möglichkeiten nutzen Sie im Internet?**

E-Banking

Finanz-Online

Einkauf im Internet

Soziale Netzwerke(z.B. Facebook)

andere

keine davon

**Bitte bewerten Sie folgende Aussagen**

	😊						😞
Insgesamt bin ich mit diesem Formular zufrieden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich werde in Zukunft elektronische Formulare wieder verwenden, um ähnliche Aufgaben zu erledigen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Was würden Sie an diesem Formular am ehesten verbessern ?**


**Was hat Ihnen besonders gut gefallen?**

### 3.3. Feedback-Formular „Abbruch des Formulars“

Folgende Fragen bilden das Fragenset, das im Feedback-Formular „Abbruch des Formulars“ verpflichtend angezeigt wird. Dieses Feedback-Formular kann nur von der Zwischenseite "Abbrechen" eines E-Formulars aufgerufen werden. Die 3. Spalte der nachfolgenden Tabelle gibt an, in welcher Spalte der CSV-Datei diese Information gespeichert wird, siehe Abschnitt 4.2.

Aussage / Frage	Skala	Spalte
Ich habe das Ausfüllen des Formulars abgebrochen, weil	Mehrfachauswahl aus Werteliste: <ul style="list-style-type: none"> <li>• es technische Probleme beim Formular gab</li> <li>• mir Beilagen fehlen</li> <li>• ich die Bedingungen nicht erfülle</li> <li>• ich das Formular nur kennen lernen wollte</li> <li>• ich nicht alle Daten ausfüllen wollte</li> <li>• für mich der Inhalt des Formulars nicht verständlich war</li> <li>• ich keine Hilfe gefunden habe</li> <li>• es das falsche Formular war</li> <li>• mir das Formular zu lang war</li> </ul>	11-19
Was möchten Sie uns sonst mitteilen? Wir freuen uns auf Ihre Kommentare und Anregungen.	Eingabefeld mehrzeilig	20

**Beispiel einer Umsetzung des Fragebogens für den Abbruch eines Formulars.**



## Ihre Meinung ist uns wichtig !

Wir bitten Sie diesen kurzen Fragebogen auszufüllen, Sie helfen uns damit , unser Angebot für Sie zur verbessern .

**Ich habe das Ausfüllen des Formulars abgebrochen, weil**

- es technische Probleme beim Formular gab
- mir Beilagen fehlen
- ich die Bedingungen nicht erfülle
- ich das Formular nur kennen lernen wollte
- ich nicht alle Daten ausfüllen wollte
- für mich der Inhalt des Formulars nicht verständlich war
- ich keine Hilfe gefunden habe
- es das falsche Formular war
- mir das Formular zu lang war

**Was möchten Sie uns sonst mitteilen ? Wir freuen uns auf Ihre Kommentare und Anregungen .**

## 4. Definition der Datenstruktur

Die Daten werden in einer CSV-Datei (Comma-Separated Values) gespeichert, damit in diesem Format eine Auswertung in Excel oder in Statistikprogrammen einfach durchgeführt werden kann. Ein Zeilenumbruch wird als Trennung von Datensätzen benutzt, der Strichpunkt „;“ wird zur Trennung von Datenfeldern (Spalten) innerhalb der Datensätze benutzt.

Um Sonderzeichen (Zeilenumbruch und Strichpunkt) innerhalb der Daten nutzen zu können, wird ein Feldbegrenzerzeichen, das Anführungszeichen " verwendet. Wenn der Feldbegrenzer selbst in den Daten enthalten ist, wird dieser im Datenfeld verdoppelt. Der Zeichensatz ist UTF-8.

In einem zusätzlichen Dokument sind Beispiele für CSV-Dateien enthalten, die auch in diesem Kapitel verwendet werden. Die erste Zeile ist eine Überschriftszeile, die jede Spalte kurz beschreibt.

### 4.1. Datenstruktur der Feldtypen

Es sind vier Feldtypen in den Fragensets definiert. Die Umsetzung in die Datenstruktur der CSV-Datei wird folgendermaßen durchgeführt.

#### 6-teile Skala

Für eine 6-teilige Skala (einzeilige Radio-Buttons) wird eine Spalte verwendet.

- leere Zelle → keine Auswahl getroffen
- 1 → "Ich stimme voll zu"
- ...
- 6 → "Ich stimme nicht zu"

#### Einfachauswahl aus Werteliste

Für eine Einfachauswahl wird eine Spalte benötigt. Die Radio-Buttons werden mit 1 beginnend durchnummeriert.

- leere Zelle → keine Auswahl getroffen
- 1 → erste Auswahl angeklickt
- 2 → zweite Auswahl angeklickt
- ...

#### Mehrfachauswahl aus Werteliste

Für eine Mehrfachauswahl wird eine Spalte pro Auswahltext benötigt. Pro Spalte sind folgende Werte möglich:

- leere Zelle → Checkbox nicht angeklickt
- 1 → Checkbox angeklickt

#### Eingabefeld mehrzeilig

Ein mehrzeiliges Eingabefeld benötigt eine Spalte.



## Optionale Fragen

Im Formular „Positiver Formularabschluss“ sind optionale Fragen möglich. Wenn eine optionale Frage nicht in dem Formular verwendet, wird immer ein x in die jeweilige Spalte geschrieben.

## Hinweis

- Da ein mehrzeiliges Eingabefeld im Text z.B. einen Zeilenumbruch oder einen Strichpunkt beihalten kann, macht es Sinn, diesen Text mit Anführungszeichen zu umschließen. Auf die Sonderbehandlung des Anführungszeichens im Text ist auch zu achten.

## 4.2. Gemeinsame Spalten für alle Feedback-Formulare

Folgende Spalten sind pro Datensatz für alle Feedback-Formulare definiert. In Spalten, die mit \* gekennzeichnet sind, sind verpflichtend Daten in die CSV-Datei aufzunehmen.

Nummer der Spalte	Beschreibung	Beispiel
1 *	Typ des Feedback-Formulars: FV → „Verfahrens-Beschreibungsseite“ FP → „Positiver Formularabschluss“ FA → „Abbruch des Formulars“	FV
2 *	Datum und Uhrzeit Format JJJJ.MM.TT hh:mm:ss	2010-09-14 11:33:17
3 *	Formularanbieter	Land Niederösterreich
4	Verwaltungskennzeichen siehe Reference-Server ( <a href="http://reference.e-government.gv.at/">http://reference.e-government.gv.at/</a> )	L3
5	Name der Verfahrensbeschreibung bzw. des Formulars	Gewerbeanmeldung
6 *	Formularkennung bei Formularen	GA-08001 - 032010
7 *	URL der Verfahrensbeschreibung bzw. des Formulars	
8	Kürzel der Leistung/Teilleistung Reference-Server ( <a href="http://reference.e-government.gv.at/">http://reference.e-government.gv.at/</a> )	ZP-ID-RP-NA
9-10	Weitere optionale Informationen, z.B. Dauer der "Session" (selbst definierbar)	

Hinweis: Ist in den Inhalten ein Sonderzeichen, insbesondere in der Formularkennung, ein Strichpunkt enthalten, ist der Text mit Anführungszeichen zu umschließen.

### 4.3. Beispiele für die Datenstrukturen

#### Formular „Verfahrens-Beschreibungsseite“

Das folgende Bild zeigt das beispielhaft ausgefüllte Formular für die Verfahrens-Beschreibungsseite. Rot markiert sind dabei einzelne Bereiche des Formulars.

**Bitte bewerten Sie folgende Aussagen zu der Beschreibungsseite des Verfahrens**

😊 ☹️

Diese Verfahrensbeschreibung ist leicht zu finden       } A

Die Information ist leicht verständlich       }

Die Informationen sind klar strukturiert       }

Ich konnte alle Informationen finden, die ich benötigte       }

Diese Verfahrensbeschreibung hat mir Zeit erspart (Telefonate E-Mails, Amtswege...)       }

**Welche zwei der oben genannten Aussagen sind Ihnen besonders wichtig? Mir ist wichtig, dass ...**

die Verfahrensbeschreibung leicht zu finden ist } B

die Information leicht verständlich ist }

die Informationen klar strukturiert sind }

ich alle Informationen finde die ich benötigte }

die Verfahrensbeschreibung mir Zeit erspart (Telefonate E-Mails, Amtswege...) }

**Bitte bewerten Sie folgende Aussage**

😊 ☹️

Insgesamt bin ich mit dieser Verfahrensbeschreibung zufrieden       — C

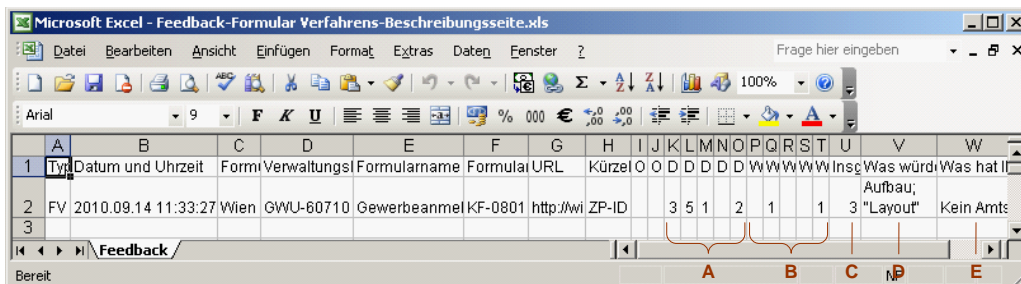
**Was würden Sie an dieser Verfahrensbeschreibung am ehesten verbessern ?**

Aufbau ; "Layout" — D

**Was hat Ihnen besonders gut gefallen ?**

Kein Amtsweg — E

Die nachfolgende Graphik zeigt die Darstellung der Daten dieses Feedback-Formulars unter Excel und zeigt auch die einzelnen Bereiche der Daten.



Die Rohdaten für diesen Eintrag im Feedback-Formular in der CSV-Datei sind:

FV;2010.09.14 11:33:27;Wien;GWU-60710;Gewerbeanmeldung;KF-0801;http://wien.gv.at/verfahrensbeschreibung/xyz.asp;ZP-ID;;;3;5;1;;2;1;;;1;3;"Aufbau;" "Layout""";Kein Amtsweg

## Formular „Positiver Formularabschluss“

Das folgende Bild zeigt das bei spielhaft aus gefüllte Formular für den positiven Formularabschluss. Rot markiert sind dabei einzelne Bereiche des Formulars.

**Bitte bewerten Sie folgende Aussagen zu dem elektronischen Formular , das Sie soeben abgeschickt haben**

😊       ☹️

Dieses Formular ist leicht zu finden.

Der Inhalt dieses Formulars ist leicht verständlich.

Dieses Formular ist leicht auszufüllen (Aufbau, Bedienbarkeit).

Die angebotene Hilfe ist ausreichend und leicht verständlich.

Das Ausfüllen dieses Formulars hat mir Zeit erspart. (Telefonate, E-Mails, Amtswege ...)

} **A**

**Welche zwei der oben genannten Aussagen sind Ihnen besonders wichtig ? Mir ist wichtig, dass ...**

dieses Formular leicht zu finden ist

der Inhalt dieses Formulars leicht verständlich ist

dieses Formular leicht auszufüllen ist (Aufbau, Bedienbarkeit)

die angebotene Hilfe ausreichend und leicht verständlich ist

mir das Ausfüllen dieses Formulars mir Zeit erspart (Telefonate, E-Mails, Amtswege ...)

} **B**

**Wie viel Zeit haben Sie nach Ihrer Einschätzung durch das Online -Ausfüllen gespart ?**

keine

bis 30 Minuten

bis 1 Stunde

bis 2 Stunden

über 2 Stunden

} **C**

**Welche der folgenden Möglichkeiten nutzen Sie im Internet ?**

E-Banking

Finanz-Online

Einkauf im Internet

Soziale Netzwerke (z.B. Facebook)

andere

keine davon

} **D**

**Bitte bewerten Sie folgende Aussagen**

😊       ☹️

Insgesamt bin ich mit diesem Formular zufrieden.

Ich werde in Zukunft elektronische Formulare wieder verwenden , um ähnliche Aufgaben zu erledigen.

**Was würden Sie an diesem Formular am ehesten verbessern ?**

Aufbau;  
"Layout"

**Was hat Ihnen besonders gut gefallen ?**

Kein Amtsweg

Fragebogen abschicken

Die nachfolgende Graphik zeigt die Darstellung der Daten dieses Feedback-Formulars unter Excel und zeigt auch die einzelnen Bereiche der Daten.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	
FP	2010.09.14 11:33:27	Wien	GWU-60710	Gewerbeanmeldung	KF-0801	http://wien.gv.at/formular/xyz.asp	ZP-ID			3	5	1			2				1											

Hinweis: Die Frage, die mit "F" markiert wurde, ist eine optionale Frage. Daher werden die Ergebnisse dieser Frage erst in Spalte AI (Spaltennummer 35) dargestellt. Die anderen Zellen, die mit einem "x" gefüllt sind, geben an, dass diese optionalen Fragen nicht im Feedback-Formular vorkommen.

Die Rohdaten für den Eintrag im Feedback-Formular in der CSV-Datei sind:

```
FP;2010.09.14 11:33:27;Wien;GWU-60710;Gewerbeanmeldung;KF-0801;http://wien.gv.at/formular/xyz.asp;ZP-ID;;;3;5;1;;2;;1;;;1;2;1;;;1;1;;3;"Aufbau;
```

```
""Layout"";Kein Amtsweg;x;x;x;2;x;x;x;x;x;x
```

### Formular „Abbruch des Formulars“

Das folgende Bild zeigt das bei spielhaft aus gefüllte Formular für den Abbruch eines Formulars. Rot markiert sind dabei einzelne Bereiche des Formulars.

**Ich habe das Ausfüllen des Formulars abgebrochen, weil**

- es technische Probleme beim Formular gab
- mir Beilagen fehlen
- ich die Bedingungen nicht erfülle
- ich das Formular nur kennen lernen wollte
- ich nicht alle Daten ausfüllen wollte
- für mich der Inhalt des Formulars nicht verständlich war
- ich keine Hilfe gefunden habe
- es das falsche Formular war
- mir das Formular zu lang war

**Was möchten Sie uns sonst mitteilen? Wir freuen uns auf Ihre Kommentare und Anregungen**

Ich werde es wieder probieren

Die nachfolgende Graphik zeigt die Darstellung der Daten dieses Feedback-Formulars unter Excel und zeigt auch die einzelnen Bereiche der Daten.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	
1	Typ	Datum und Uhrzeit	Formi	Verwaltungs	Formularname	Formular	URL	Kürzel	Op	Op	Abf	Abf	Abf	Abf	Abf	Abf	Abf	Abf	Abf	Was möchten S
2	FA	2010.09.14 11:33:27	Wien	GWU-60710	Gewerbeanmel	KF-0801	http://wi	ZP-ID						1		1				Ich werde es wi
3																				

**Die Rohdaten für diesen Eintrag im Feedback-Formular in der CSV-Datei sind:**

FA;2010.09.14 11:33:27;Wien;GWU-60710;Gewerbeanmeldung;KF-0801;http://wien.gv.at/formular/xyz.asp;ZP-ID;;;;;;1;;1;;;Ich werde es wieder probieren

## 5. Standard-Datenauswertungen

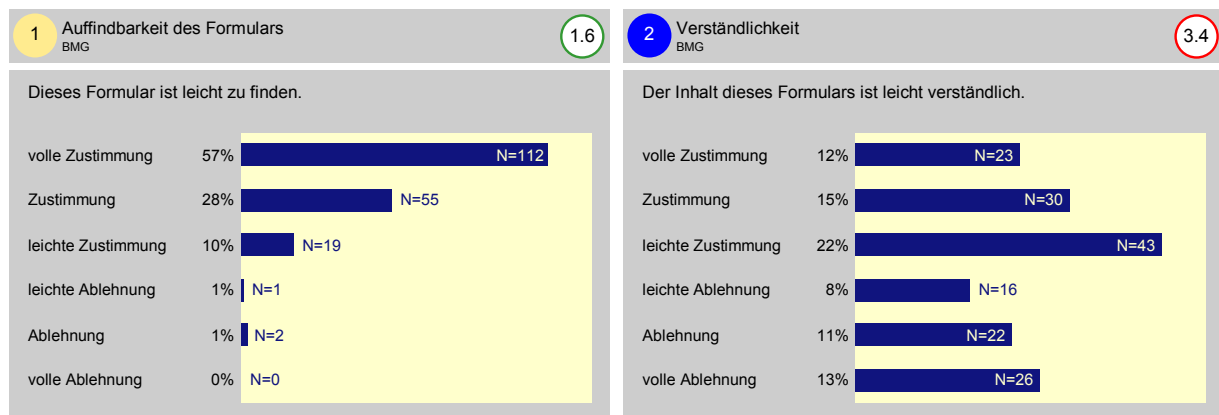
Um schnelle Vergleichbarkeit sicherzustellen, empfiehlt sich eine standardisierte Auswertung. Es wird empfohlen, Auswertungen zu erstellen, wenn mindestens 10 Ergebnisse von Fragebögen vorliegen. Eine Auswertung soll immer den Zeitraum angeben und die Anzahl der Feedback-Fragebögen, die zur Auswertung herangezogen worden sind.

Als Vergleichswerte werden empfohlen

- die Mittelwerte der einzelnen Aspekte (zwischen 1,0 und 6,0) des Fragebogens
- der Mittelwert über alle im Fragebogen verwendeten Aspekte, über die auch die Wichtigkeit erhoben
- der Mittelwert der Gesamtzufriedenheit

### Auswertungsmöglichkeiten und grafische Darstellungen

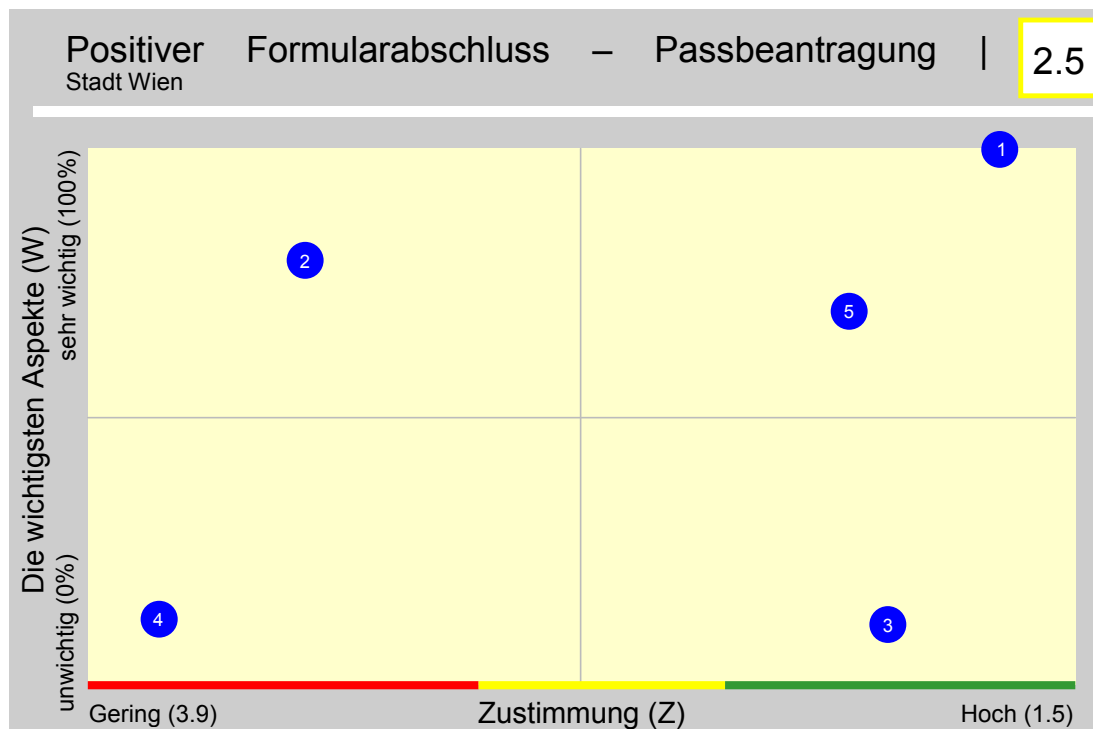
Es empfiehlt sich, zusätzlich auf die Verteilung der Antworten einzugehen. Im untenstehenden linken Beispiel ist das Formular für fast alle leicht zu finden.



Zeigen sich deutliche Unterschiede (Polarisierung) im Antwortverhalten wie bei Aspekt 2 (rechts dargestellt), könnte vielleicht eine bestimmte Gruppe mit der Formulierung nicht zufrieden sein. Dem kann man bei der genaueren Analyse der Anspruchsgruppen (demografische Ausprägungen) auf den Grund gehen. Das kann eine wertvolle Information bei der Ableitung geeigneter Maßnahmen sein.

### Auswertung der Wichtigkeit – Priorisierung der Maßnahmen

Die Abfrage der Wichtigkeit hilft beim Priorisieren der Maßnahmen. Die Wichtigkeit ermöglicht die Darstellung in einem zweidimensionalen Portfolio. Die Lage der farbigen Punkte auf der x-Achse gibt Aufschluss über die Zustimmung zu den einzelnen Aspekten (Z liegt zwischen 1.0 und 6.0) und auf der y-Achse über deren Wichtigkeit (W liegt zwischen 0 und 100%). Die Wichtigkeit wird auf den am häufigsten genannten Aspekt skaliert. Dabei wird jener Aspekt, der am häufigsten als wichtig genannt wurde, an die oberste Linie (=100%) gesetzt. Die Aspekte werden nach Häufigkeit der Nennung dazu in Relation gesetzt.



- 1: Auffindbarkeit des Formulars (Z=1,6/W=100%)      2: Verständlichkeit des Inhalts (Z=3,4/W=76%)  
 3: Ausfüllbarkeit des Formulars (Z=1,7/W=16%)      4: Verständlichkeit der Hilfe (Z=3,7/W=18%)  
 5: Zeitersparnis (Z=1,8/W=66%)

Auch wenn der Punkt 4 kritischer als Aspekt 2 bewertet wurde, empfiehlt sich Maßnahmen bei Aspekt 2 zu setzen, weil die Wichtigkeit deutlich höher ist.

## 6. Exemplarische Umsetzung

Es wurde eine exemplarische Umsetzung der Feedback-Fragebögen erstellt, die eine Implementierung der Fragebögen stark vereinfacht. Bei diesen HTML-Templates wurde auf eine möglichst barrierefreie Umsetzung geachtet.

Diese HTML-Dateien inklusive Stylesheets sind in einem separaten Dokument enthalten. Es sind als Illustration auch freie Symbol-Graphiken enthalten, diese müssen aber bei der Umsetzung durch Graphiken ersetzt werden, die auch bei einer Skalierung mit entsprechender Qualität dargestellt werden können.



## A. Anhang - Änderungsprotokoll

**Version 2.1.1**      **Datum: 3.11.2010**

**Autor: Kainz**

Das Dokument ist neu erstellt worden. Die Versionsbezeichnung „2.1.1“ wurde gewählt, da die Inhalte und Graphiken der Styleguide-Version 2.1.1 entsprechen.