

# Praxisbericht



## Measuring & Monitoring E-Government



- **Vor der Implementierung**
  - Grobbewertung
  - Vf Grobbewertung
- **Nach der Implementierung**
  - Monitoring der Frequenzen
  - Monitoring der Zufriedenheit

# Grobbewertung – konstante Werte



Komponente	Frequenz	Einsparung Verwaltung	Einsparung Bürger	Kosten p.a.
<b>Formular</b>	E-Gov-Potenzial	Basis € 8,50 FIS € 4,90	€ 2,30 12 Min.	E-Form u. FIS € 2.700,-
<b>Standard- beilagen</b>	Verfahrens- frequenz	Pro Beilage € 0,90	abhg. von der Beilage	Basis € 1250,- p.w.B. € 250,-
<b>Zustellung RSa/RSb</b>	Verfahrens- frequenz * 0,1 (Bürger) *0,15 (Untern.)	€ 8,00	€ 0,30 2 min	€ 1500,-
<b>Payment</b>	E-Gov-Potenzial	€ 0,60	3,5 Min.	€ 500,-

# Parameter der Grobbewertung



- Frequenz
- E-Gov-Frequenz
- (Standard-)Beilagen ja oder nein
- Empfänger/in (Bürger 10%, Unternehmer 15 %, Behörde 100 %)
- Behördliche Zustellung ja oder nein
- FIS / ELAK ja oder nein



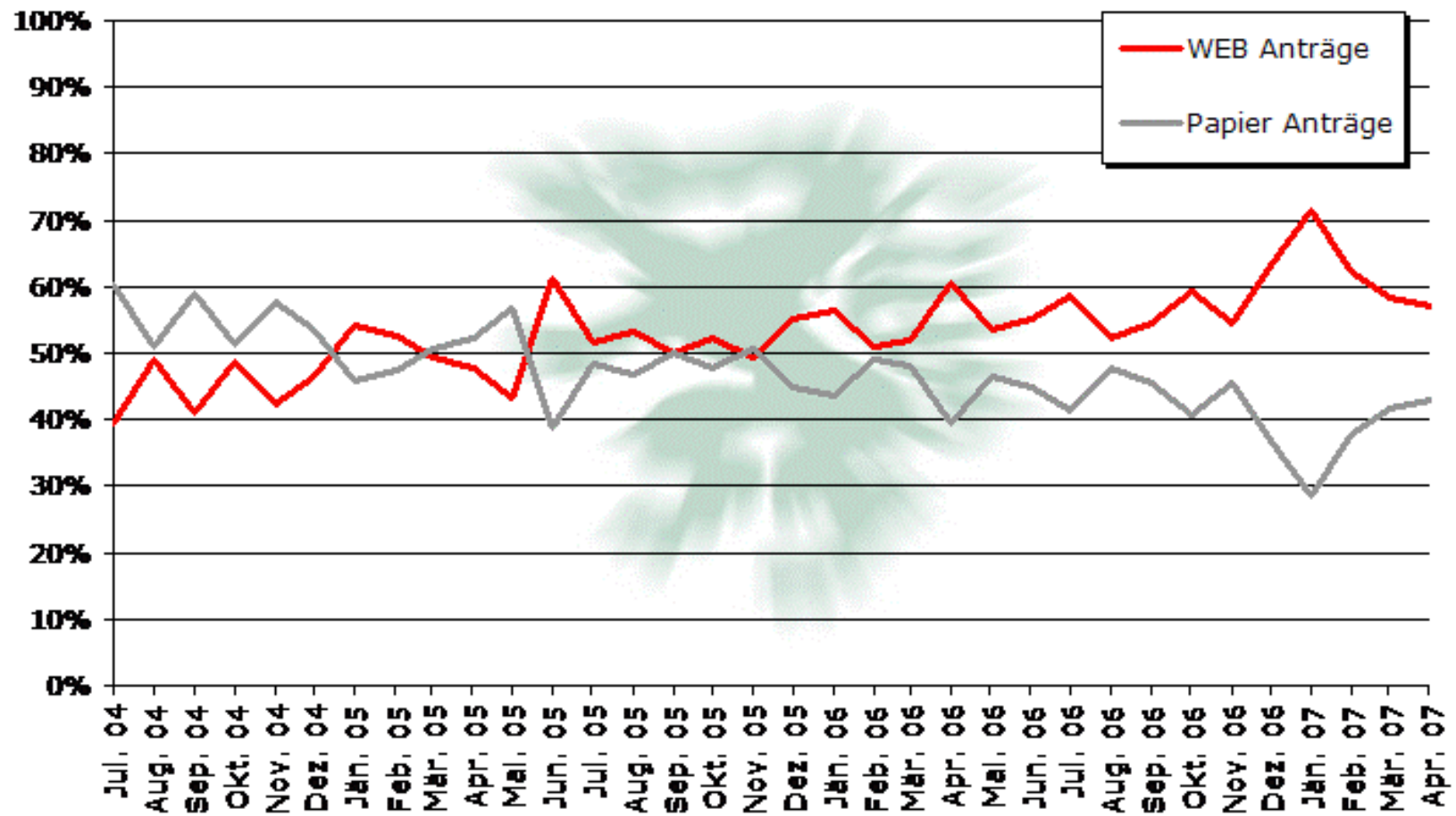
- **Ermittlung der E-Gov-Frequenz**
  - **Ausgangswert: Empfänger/in der Leistung**  
(Bürger: 50 %; Unternehmer 100 %, Behörde 100 %)
  - **Komplexität des Verfahrens (Arbeitsschritte)**
    - Bis 5 Arbeitsschritte: – 5 %
    - 6 bis 20 Arbeitsschritte: - 10 %
    - Mehr als 20 Arbeitsschritte: - 15 %
  - **Pro Beilage (ohne Standardbeilage): - 1%**
  - **Keine Fachapplikation / ELAK vorhanden: - 10 %**
  - **Kein Formular vorhanden: - 5 %**
  - **One-Stop-Partner**
    - Gesicherte rechtliche Basis: 100%
    - Freiwillige Basis: + 50 % relativ zum vorläufigen E-Gov-Pot.
  - **Absolute Werte:**
    - Signatur: 10 %; bzw. Ausschlussgründe 0 %



- **Formular**
  - Anzahl der Seiten des Formulars und der zu erfassenden Daten (Seitenanzahl x € 4,30 bei FIS-Integration)
  - Häufigkeit von Rückfragen aufgrund unvollständiger Anträge (€ 8,50 x Häufigkeit)
- **Zustellung**
  - Anzahl der Zustellungen pro Verfahren aufgegliedert nach Empfängertyp
  - Zustellungsform  
RSa (€ 9,10), RSb (€ 7), Einzelerledigung (€ 2,80), Stapelerledigung (€ 0,30)
- **Restliche Parameter wie in der Grobbewertung**



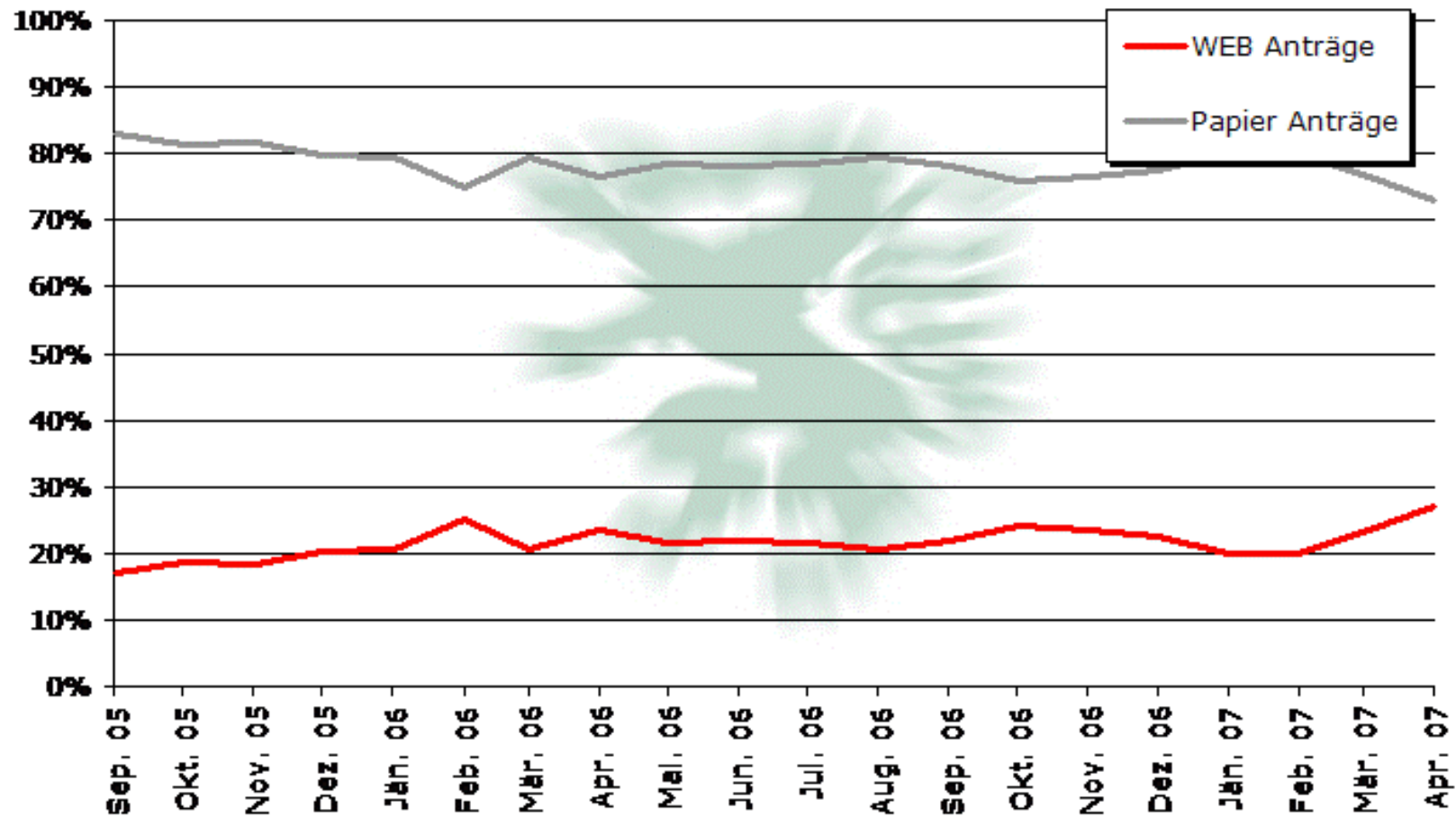
## Familienpass Stand Mai 2007



# Nutzungsfrequenz (2)








## Lenkererhebung Stand Mai 2007








# Lenkererhebung (1)



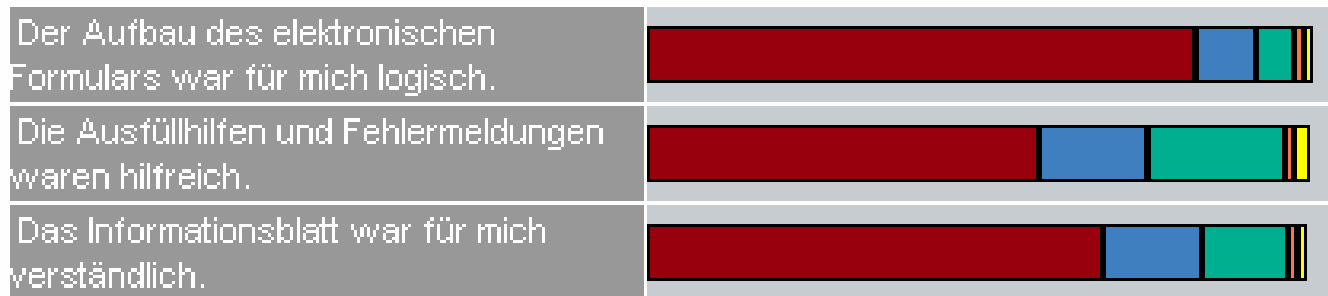
**"Wie zufrieden waren Sie mit der Nutzung des elektronischen Formulars?"**

"Sehr zufrieden"	238	75,08%	
"Zufrieden"	67	21,14%	
"Weniger"	6	1,89%	
"Nicht zufrieden"	4	1,26%	
missing	2	0,63%	
Gesamt	317	100 %	

**"Sind für Sie elektronische Formulare leichter auszufüllen als herkömmliche Papierformulare?"**

"Viel leichter"	156	49,21%	
"Leichter"	133	41,96%	
"Mittel"	24	7,57%	
"Schwieriger"	2	0,63%	
"Viel schwieriger"	2	0,63%	
Gesamt	317	100 %	

# Lenkererhebung (2)



## Legende:

- Trifft voll zu
- Trifft eher zu
- Neutral
- Trifft weniger zu
- Trifft nicht zu





## "Geben Sie bitte Ihr Alter an."

"Jünger als 14 Jahre"	0	0%	
"14-19 Jahre"	4	1,26%	
"20-29 Jahre"	57	17,98%	
"30-39 Jahre"	78	24,61%	
"40-49 Jahre"	105	33,12%	
"50-59 Jahre"	49	15,46%	
"60-69 Jahre"	22	6,94%	
"70 Jahre oder älter"	2	0,63%	
<b>Gesamt</b>	<b>317</b>	<b>100 %</b>	






# Ferialarbeit – Bewerbung (1)

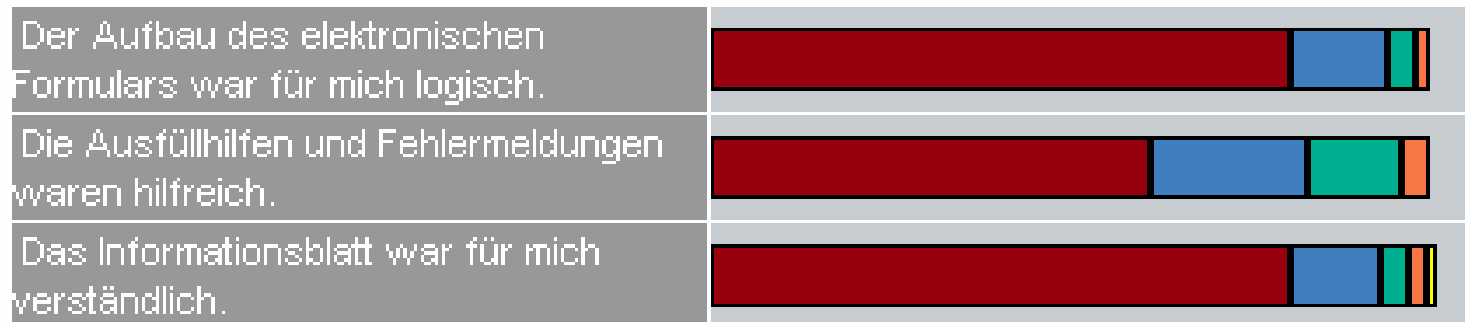


**"Wie zufrieden waren Sie mit der Nutzung des elektronischen Formulars?"**

"Sehr zufrieden"	102	56,98%	
"Zufrieden"	66	36,87%	
"Weniger"	11	6,15%	
"Nicht zufrieden"	0	0%	
Gesamt	179	100 %	

**"Sind für Sie elektronische Formulare leichter auszufüllen als herkömmliche Papierformulare?"**

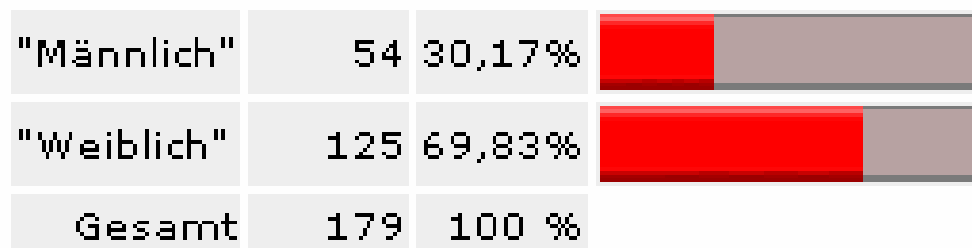
"Viel leichter"	55	30,73%	
"Leichter"	96	53,63%	
"Mittel"	24	13,41%	
"Schwieriger"	4	2,23%	
"Viel schwieriger"	0	0%	
Gesamt	179	100 %	



Legende:



## "Geben Sie bitte Ihr Geschlecht an."



# User-Rückmeldungen bei der Lenkererhebung



- **Einstieg**
  - ... jedoch würde ich bei der Aufforderung zur Lenkerauskunft auf der ersten Seite auch den Internet-Code anführen, damit man den Code nicht suchen muss.
  - Problem mit der Sicherheitszertifikat ihrer Seite.
- **Ausfüllen des Formulars**
  - Es wäre hilfreicher wenn alle Daten auf einer Seite zu erfassen wären.
  - Die Verbindung zu Ihrem Server brach während des Ausfüllens mehrere Male ab.
  - Bei der Angabe der Nation wäre eine Auswahlmöglichkeit von Vorteil.
  - Es ist nicht sehr sinnvoll, dass das Geburtsdatum ein Pflichtfeld ist.
  - Vielleicht wäre es möglich bei Anmerkungsfeldern auch eine automatische Rechtschreibprüfung anzubieten.
  - Wie die meisten Formulare sind die Eintragungen zu eng gehalten. Für individuelle Bemerkungen ist kein Rahmen. Z. Bsp. wurden meine Vornamen und meine Hausnummer falsch vorgegeben, ich konnte nur antworten "selbst gefahren" oder nicht.



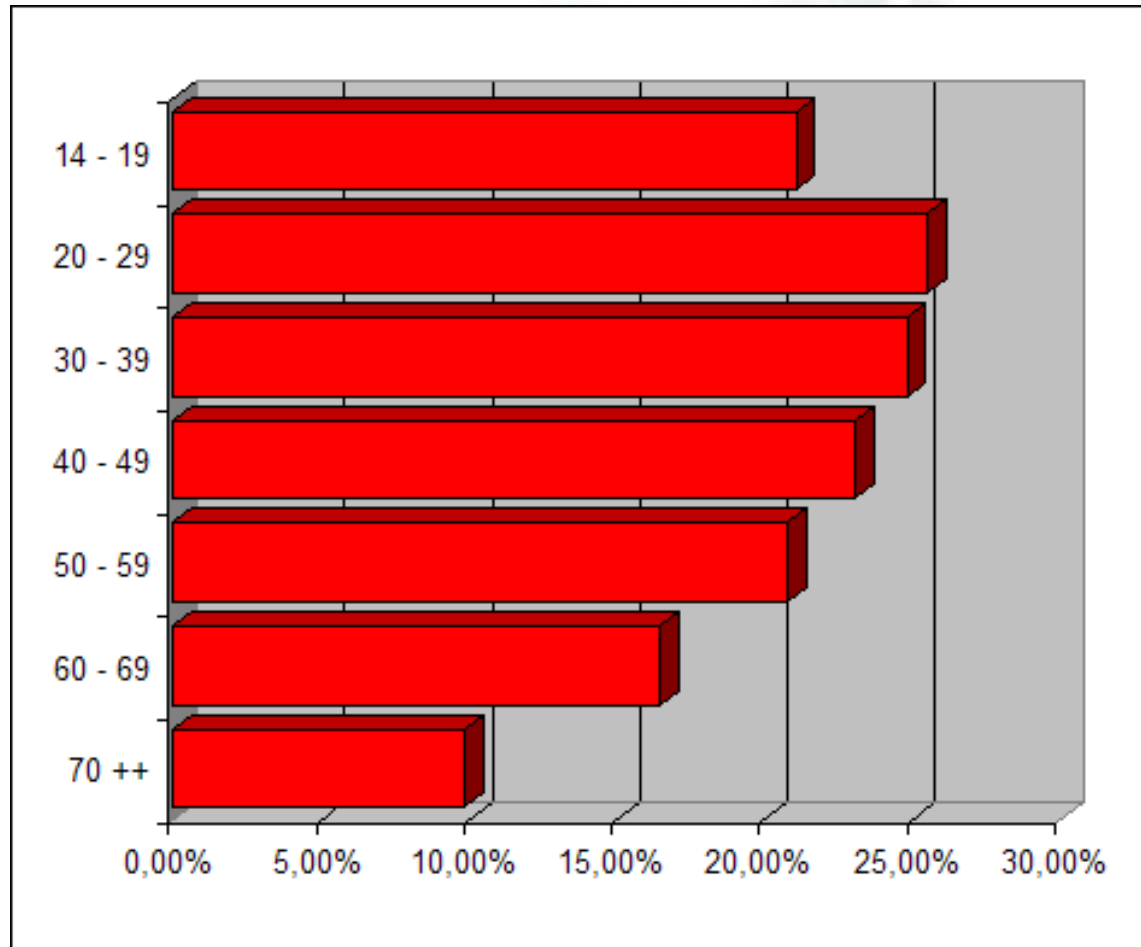
## Absenden und Drucken der Empfangsbestätigung

- Der PDF Druck der Empfangsbestätigung war leider nicht möglich.
  - Wenn mehrere Buttons (PDF Druck, Weiter, Speichern, etc) möglich sind wäre es hilfreich wenn es einen Hinweis gäbe ob eine bestimmte Reihenfolge einzuhalten ist oder ob die Buttons in beliebiger Reihenfolge und ob mehr als ein Button (z.B. PDF-Druck + Speichern) zulässig sind.
  - Am Schluss des Online Formulars steht "... wenn alle Angaben korrekt drücken sie auf senden..." zur Auswahl steht aber "übermitteln". Sonst sehr gut aufgebaut.
  - Keine Auswahl-Hilfe bei der Angabe "Staat,,"; Fehler-Mitteilung am Ende beim Schalter "PDF-Drucken,,"; und ziemlich langsam
- **Leistungsbeschreibung**
    - Informationsblatt habe ich keines gefunden.
    - Es wäre interessant, wenn man etwas mehr Auskunft über die Art des Vergehens oder die Höhe der Geschwindigkeitsübertretung, und in weiterer Folge Informationen über das Strafausmaß, erhalten könnte. Wieso kann ich hier nirgendwo nachlesen, worum es in dieser Lenkererhebung geht?

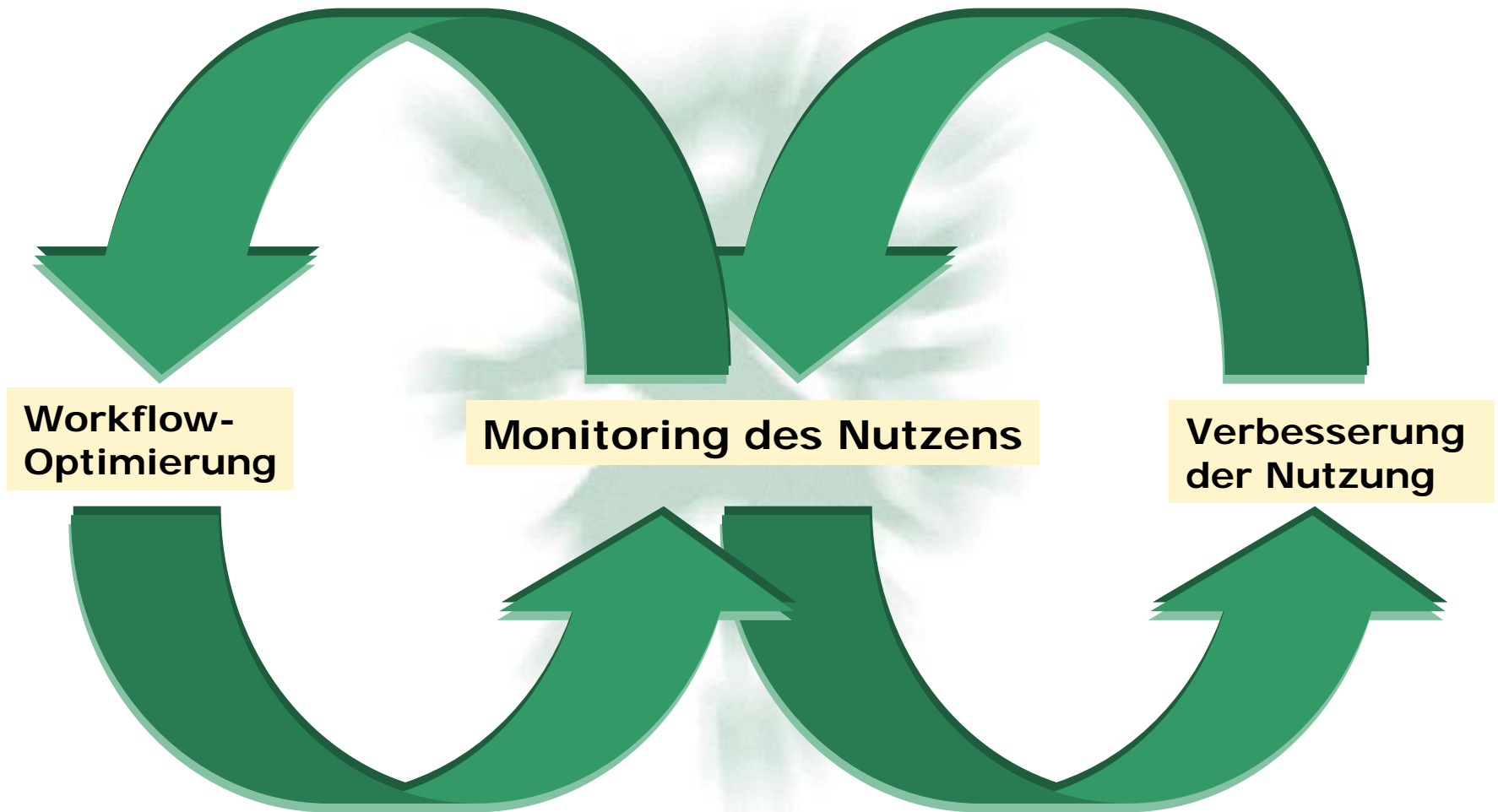
# Nutzung der Lenkererhebung 2007



## Nach Altersgruppen



Alle Angaben bezogen auf die Gesamtanzahl der Lenkererhebungen der selben Kategorie





# Danke für die Aufmerksamkeit

