

Ergebnisse „User Experience der BMF-Website“

13. Dezember 2018

Sabine Beinschab, MA, MBA

0043 676 700 72 76

www.researchaffairs.at

sabine.beinschab@researchaffairs.at

Aufgabenstellung

Die vorliegende Studie gibt Aufschluss über die User Experience der Website des Bundesministeriums für Finanzen.

Dazu wurde einerseits die Nutzung der verschiedenen Angebote der Website erhoben und andererseits die Wahrnehmung und Akzeptanz abgetestet.

- n=2000 Onlineinterviews mit ÖsterreicherInnen rep. für die Bevölkerung ab 16 Jahren
- Durchführungszeitraum: 22.11.-12.12.2018

Zusammenfassung

Ergebnisse im Detail

Zusammenfassung (1)

- 80% kennen die Website des BMF.
- 83% davon haben den FinanzOnline Zugang genutzt.

- Bei der Nutzung der Website ging es den Befragten hauptsächlich um die Einholung persönlich relevanter Informationen (64%).
- Über Jobausschreibungen haben sich auf der Website nur 11% informiert.
- Nur 8% nutzen die Seite um Informationen zu politischen Themen einzuholen.

- Alles in allem bewerten 54% der Befragten die Website als ansprechend, 39% als mittelmäßig.
- Die Website wirkt in erster Linie informativ (77%). 60% beschreiben diese als benutzerfreundlich und 59% als übersichtlich.
- Die schlechtesten Bewertungen erhalten die Aspekte Modernität (52% bewerten die Seite als modern) und attraktive Gestaltung (45%).

Zusammenfassung (2)

- 80% der Befragten haben einen FinanzOnline Zugang. Dieser wird von 18% bis zu 1x pro Quartal, von weiteren 25% bis zu 1x pro Halbjahr und von 45% mindestens 1x pro Jahr genutzt.
- Der FinanzOnline Zugang wird von 66% als informativ, von jeweils 62% als benutzerfreundlich und übersichtlich wahrgenommen.
- Jene, die keinen FinanzOnline Zugang haben, geben an, das Internet nicht für bürokratische Zwecke zu nutzen und sich mit der Beantragung der Zugangsdaten nicht auszukennen.
- Sie müssten besser über Vorteile informiert werden und wünschen sich einen Ansprechpartner, der die Nutzung erklärt.

Zusammenfassung (3)

- 10% kennen die App des BMF. Davon haben nur 43% die App bisher genutzt.
- Jene, die damit Erfahrung haben, bewerten diese als informativ (79%) und modern (72%).
- Die Gestaltung könnte allerdings noch attraktiver sein.

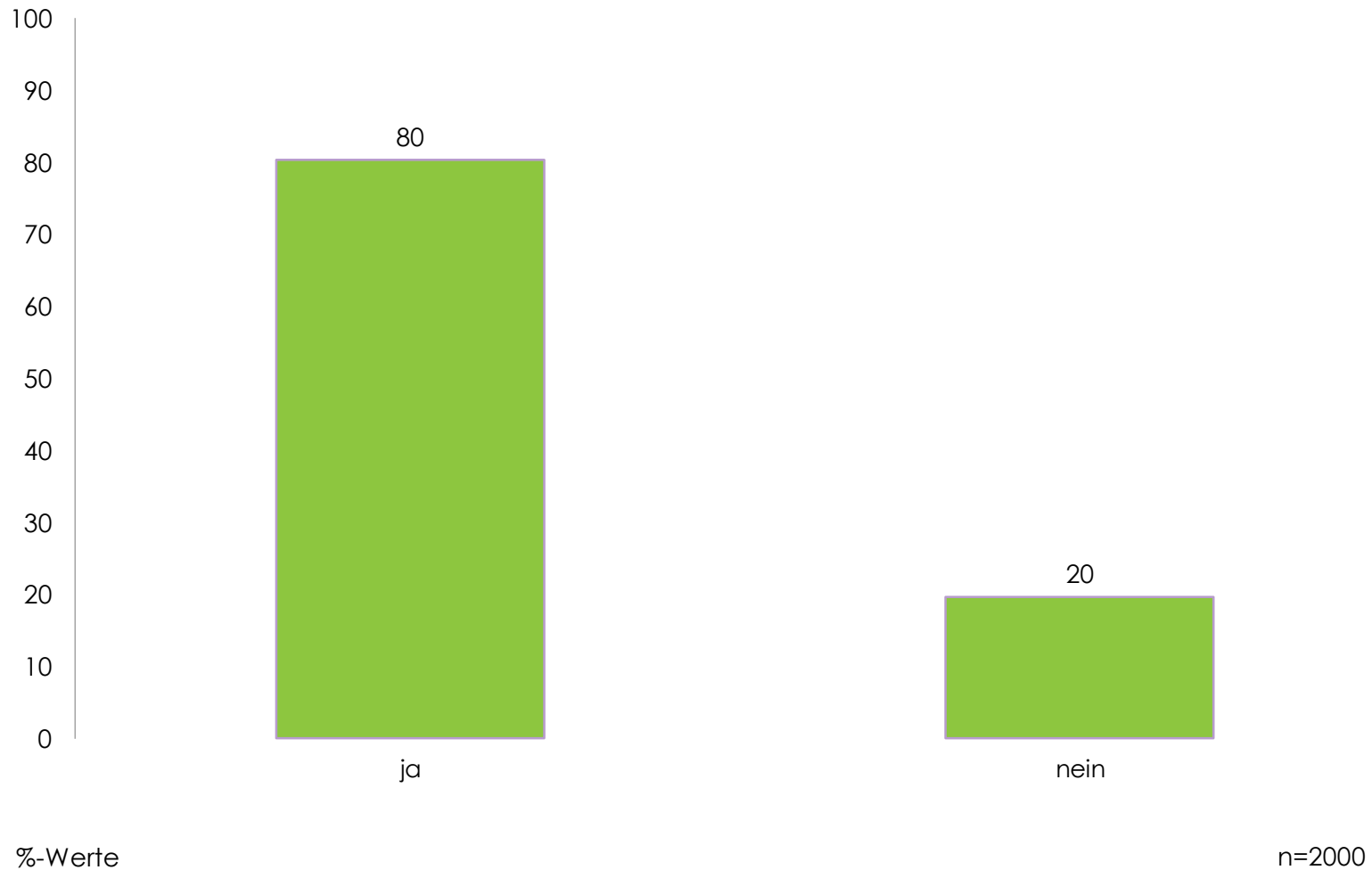
- Mehr als die Hälfte der Befragten könnte sich vorstellen eine FinanzOnline App zu nutzen.

- Insgesamt sind 57% mit den digitalen Services des BMF zufrieden.

Zusammenfassung

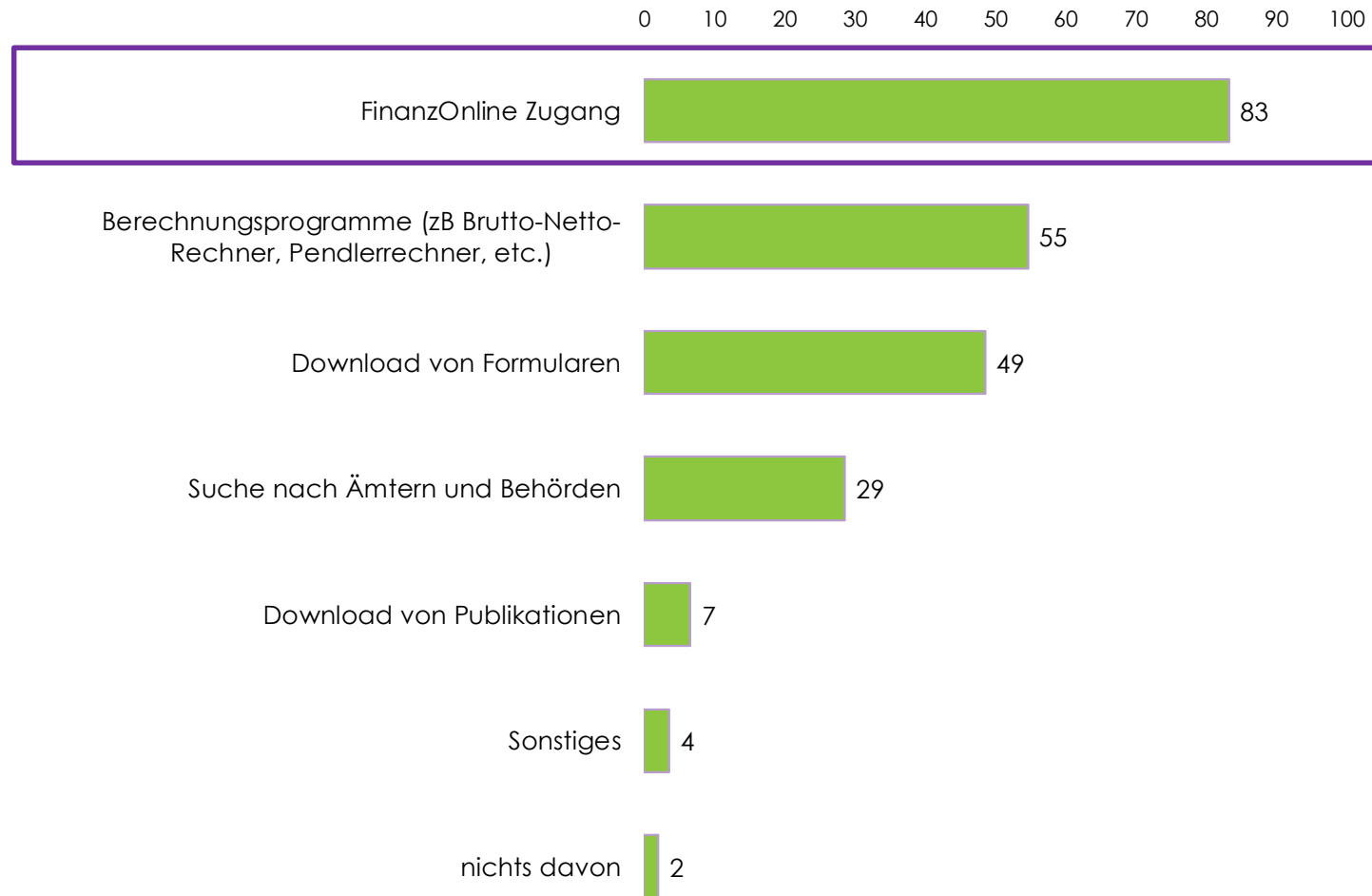
Ergebnisse im Detail

80% der Befragten haben die Website des BMF in der Vergangenheit bereits besucht



1. Haben Sie die Seite des Bundesministeriums für Finanzen – www.bmf.gv.at – in der Vergangenheit schon besucht?

83% jener, die die Seite aufgerufen haben, haben den FinanzOnline Zugang genutzt



%-Werte

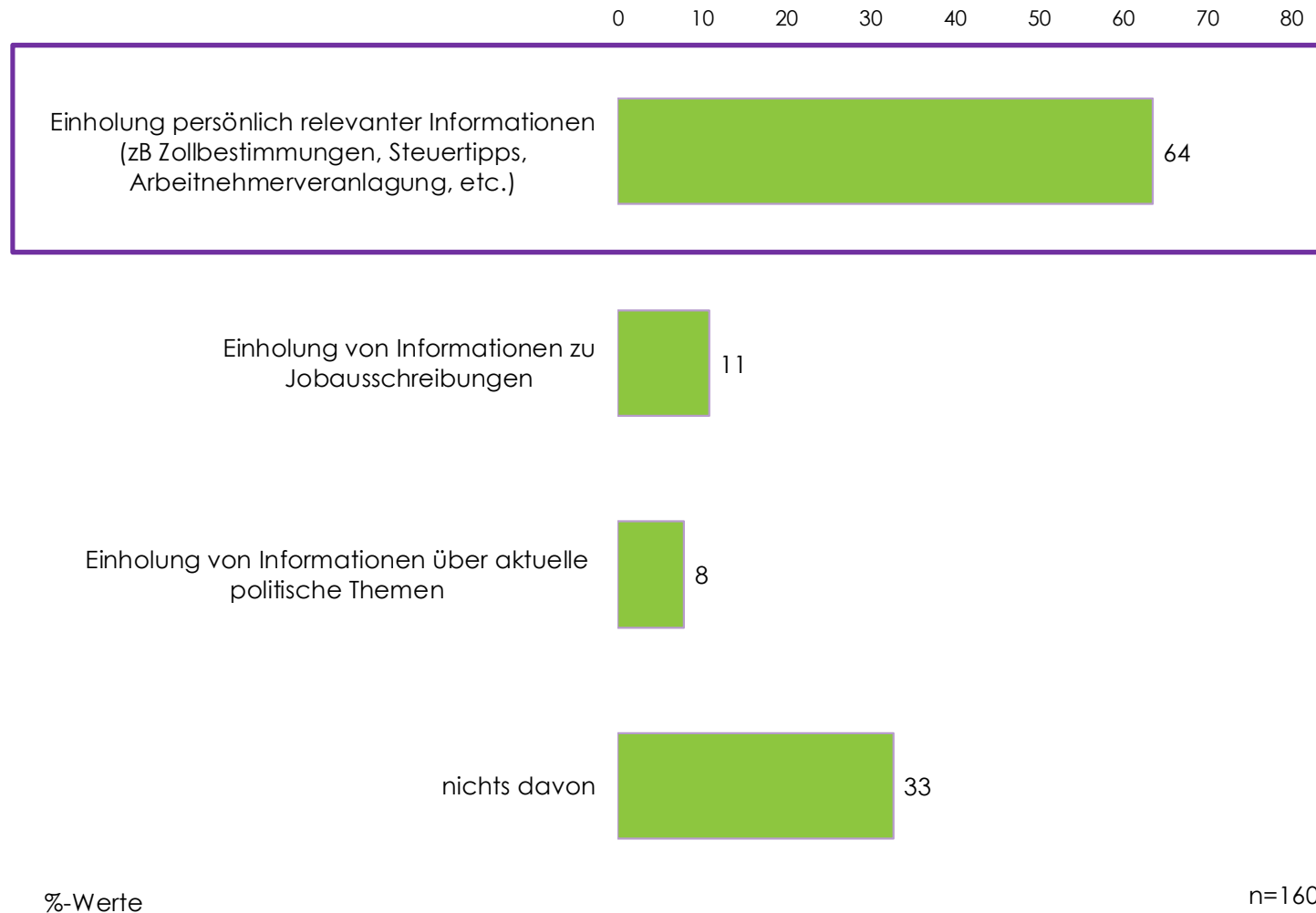
n=1606

2. Welche Angebote der Seite haben Sie bereits genutzt?

Mehrfachnennung möglich

Basis: Nutzer der Website www.bmf.gv.at laut Frage 1

Hauptsächlich hat man die Website für die Einholung persönlich relevanter Informationen genutzt

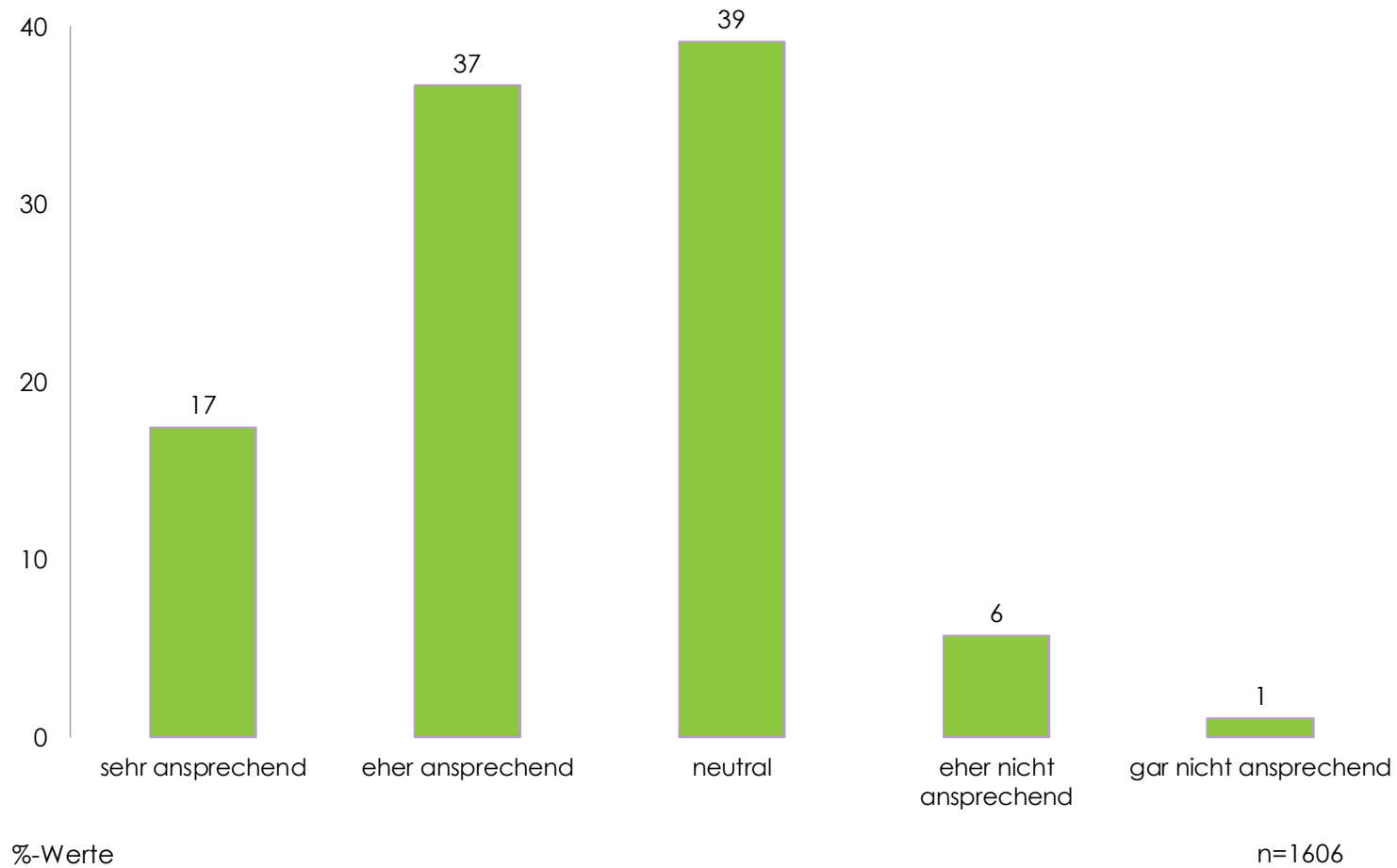


3. Haben Sie die Seite www.bmf.gv.at schon einmal für folgende Zwecke genutzt?

Mehrfachnennung möglich

Basis: Nutzer der Website www.bmf.gv.at laut Frage 1

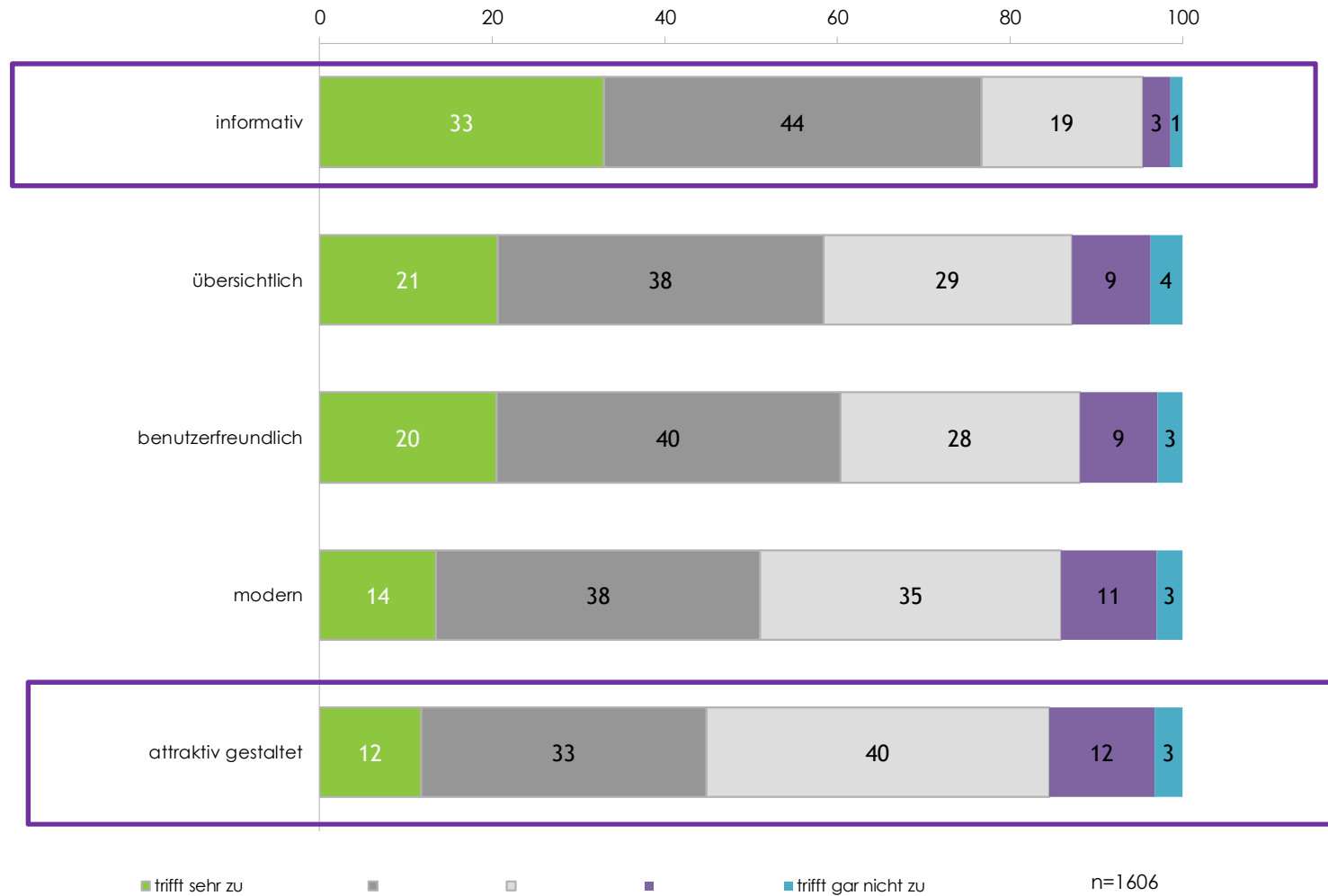
Die Website wird alles in allem als ansprechend bis neutral bewertet



4. Wie haben Sie die Website www.bmf.gv.at allgemein wahrgenommen?

Basis: Nutzer der Website www.bmf.gv.at laut Frage 1

Die Website wirkt in erster Linie informativ, in Hinblick auf die optische Gestaltung gibt es allerdings Verbesserungspotential



5. Wie sehr treffen die folgenden Aspekte auf die Website zu?

Basis: Nutzer der Website www.bmf.gv.at laut Frage 1

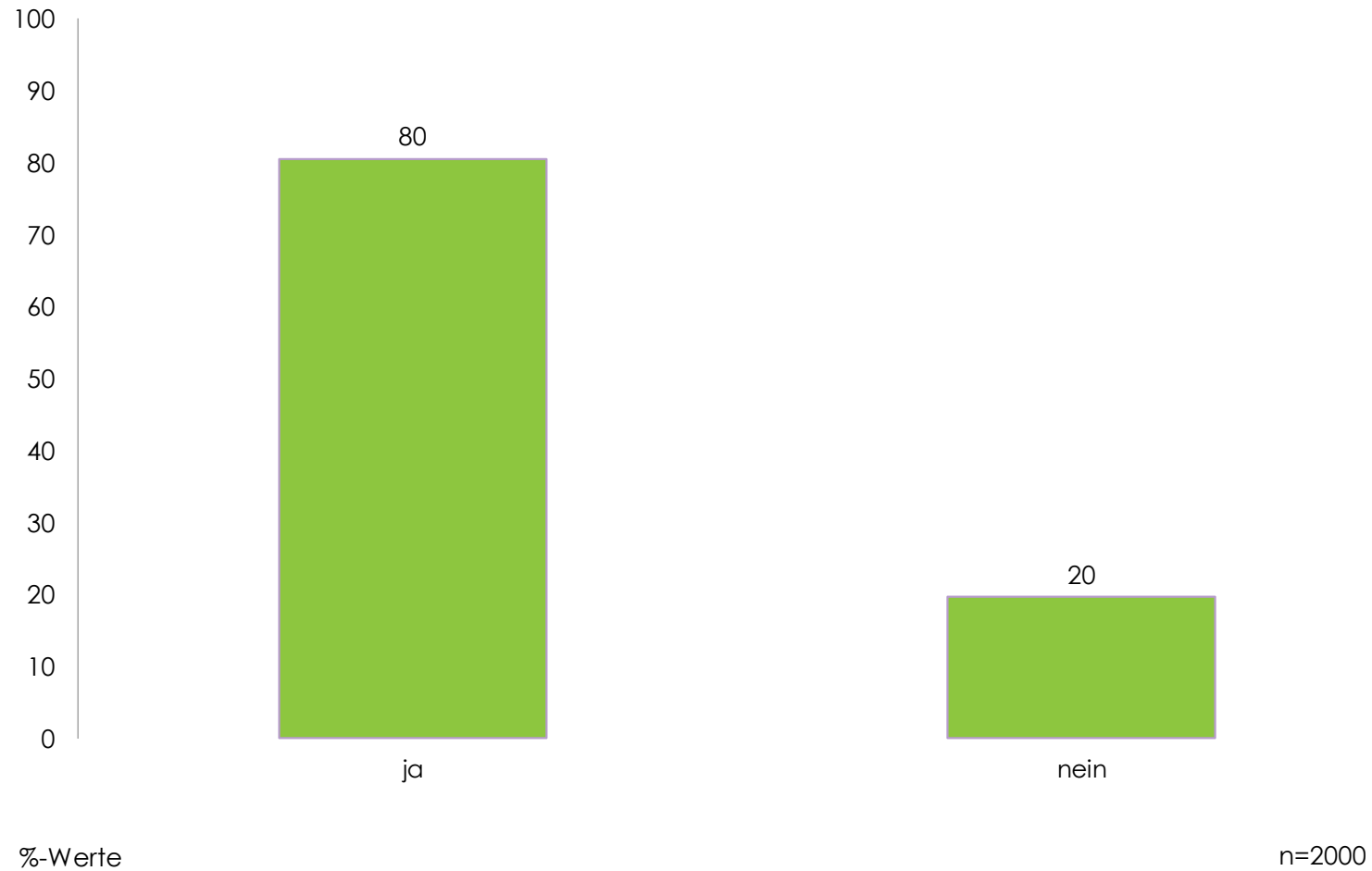
Die Berechnungsformulare werden tendenziell am benutzerfreundlichsten bewertet



6. Wie bewerten Sie die Benutzerfreundlichkeit der einzelnen Angebote?

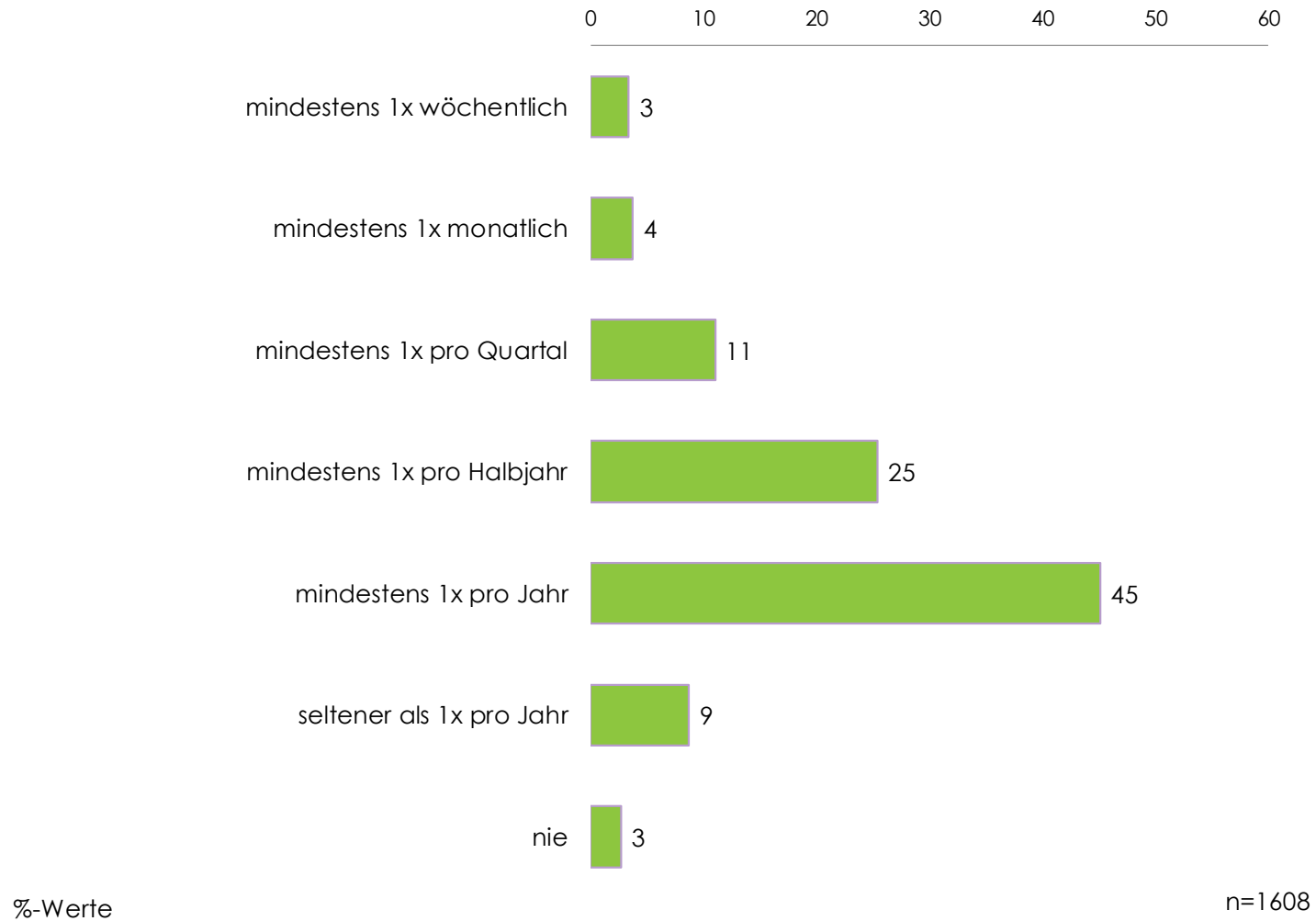
Basis: Nutzer der Website www.bmf.gv.at laut Frage 1

80% der Befragten verfügen über einen FinanzOnline Zugang



7. Haben Sie einen FinanzOnline Zugang?

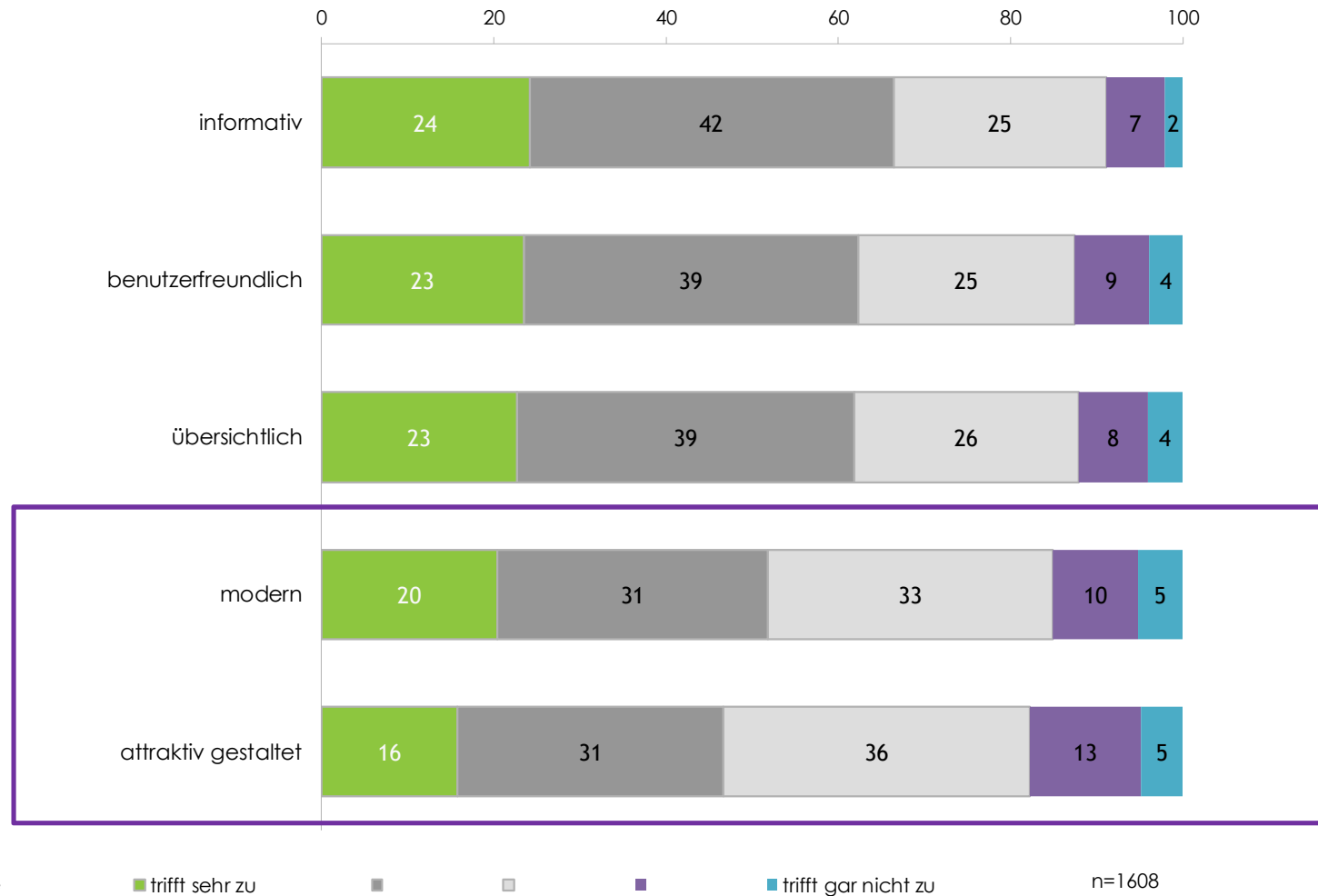
Nutzung des FinanzOnline Zugangs



8. Wie häufig nutzen Sie den FinanzOnline Zugang im Jahr?

Basis: Haben einen FinanzOnline Zugang lt. Fr. 7

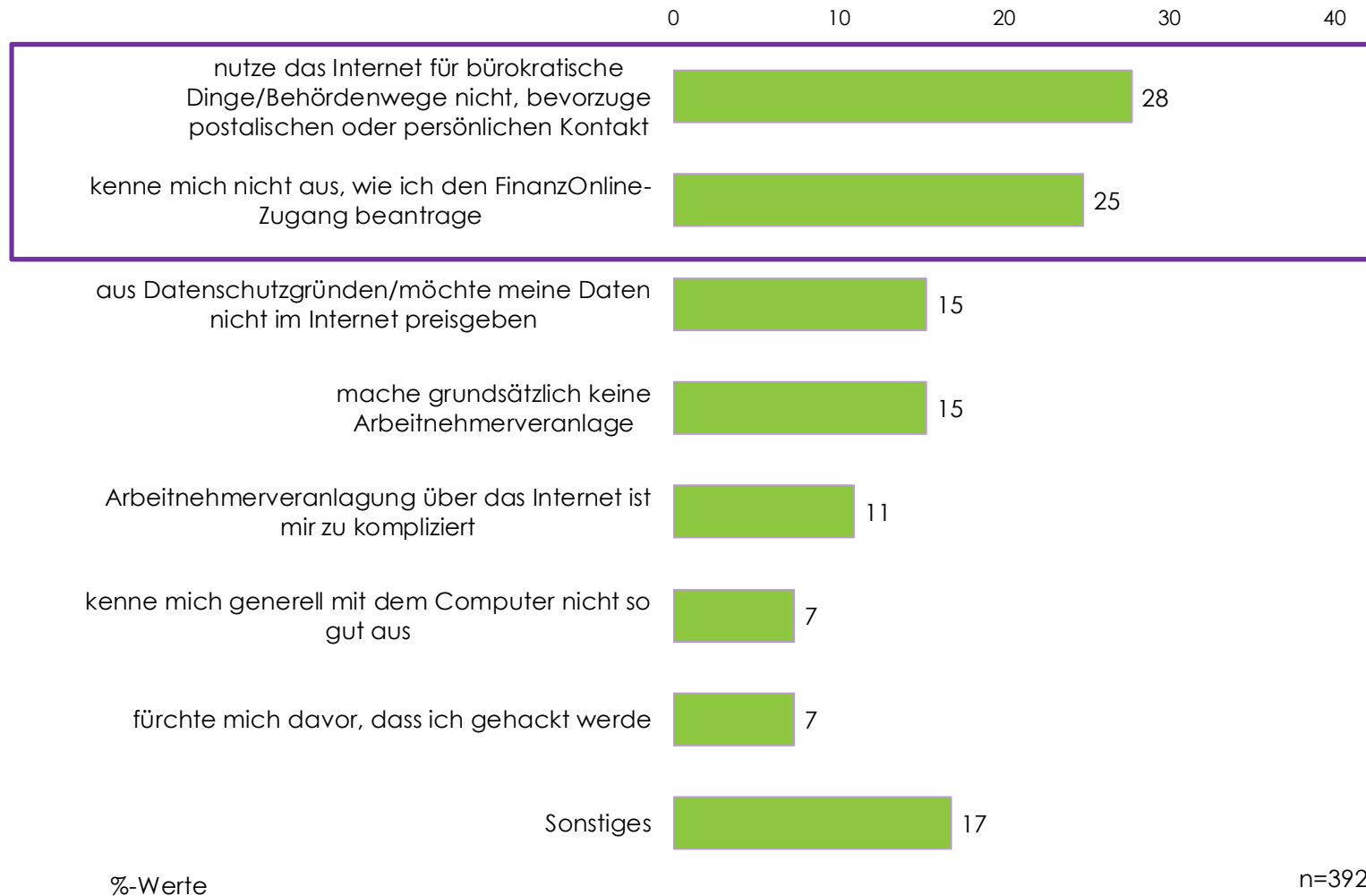
Der FinanzOnline Zugang könnte vor allem noch moderner und attraktiver gestaltet sein



9. Wie bewerten Sie den FinanzOnline Zugang in Hinblick auf folgende Aspekte?

Basis: Haben einen FinanzOnline Zugang lt. Fr. 7

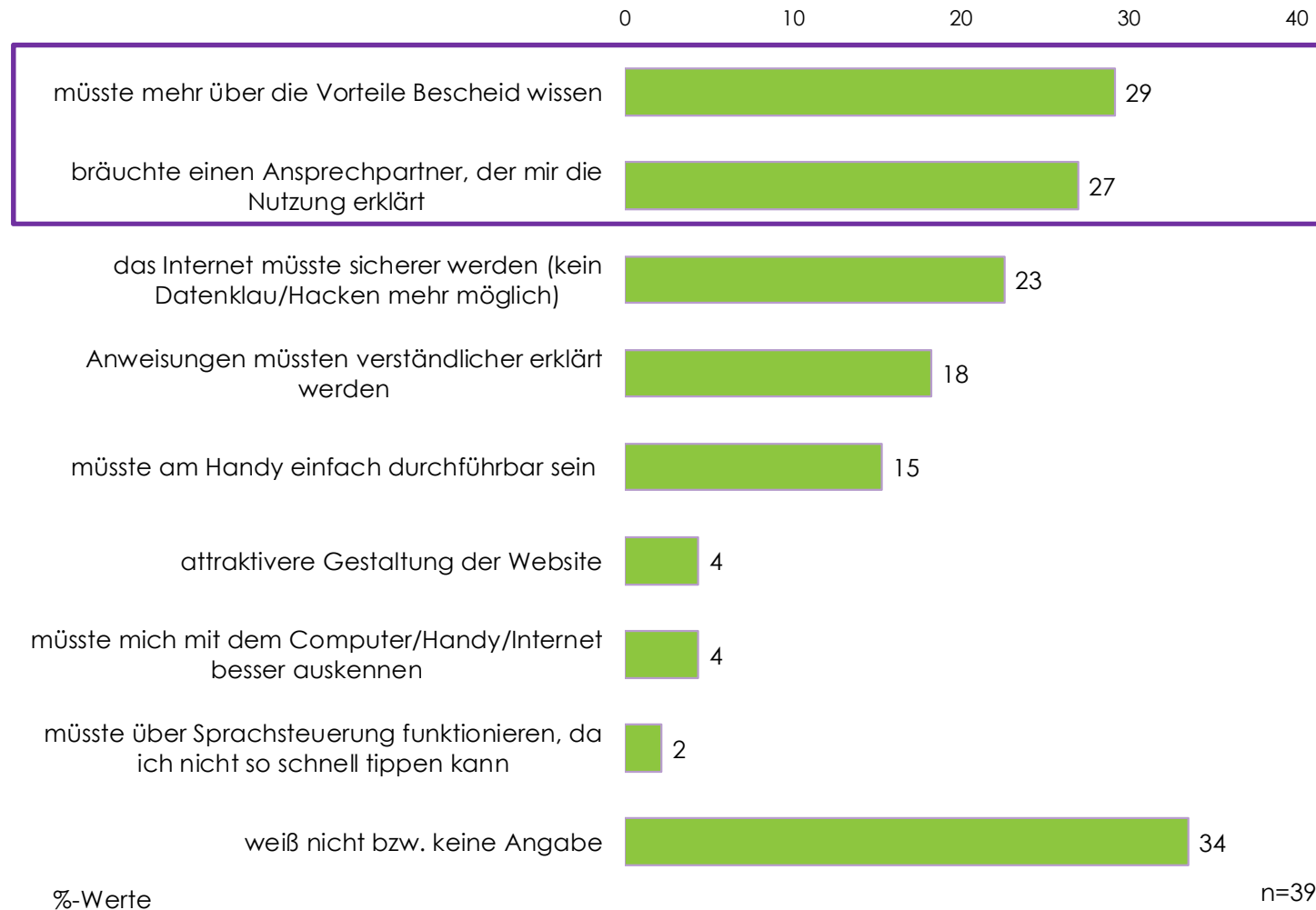
Jene, die keinen FinanzOnline Zugang haben, geben an, das Internet nicht für bürokratische Zwecke zu nutzen und sich mit der Beantragung der Zugangsdaten nicht auszukennen



10. Warum haben Sie bisher noch keinen FinanzOnline-Zugang? Mehrfachnennung möglich

Basis: Haben keinen FinanzOnline Zugang lt. Fr. 7

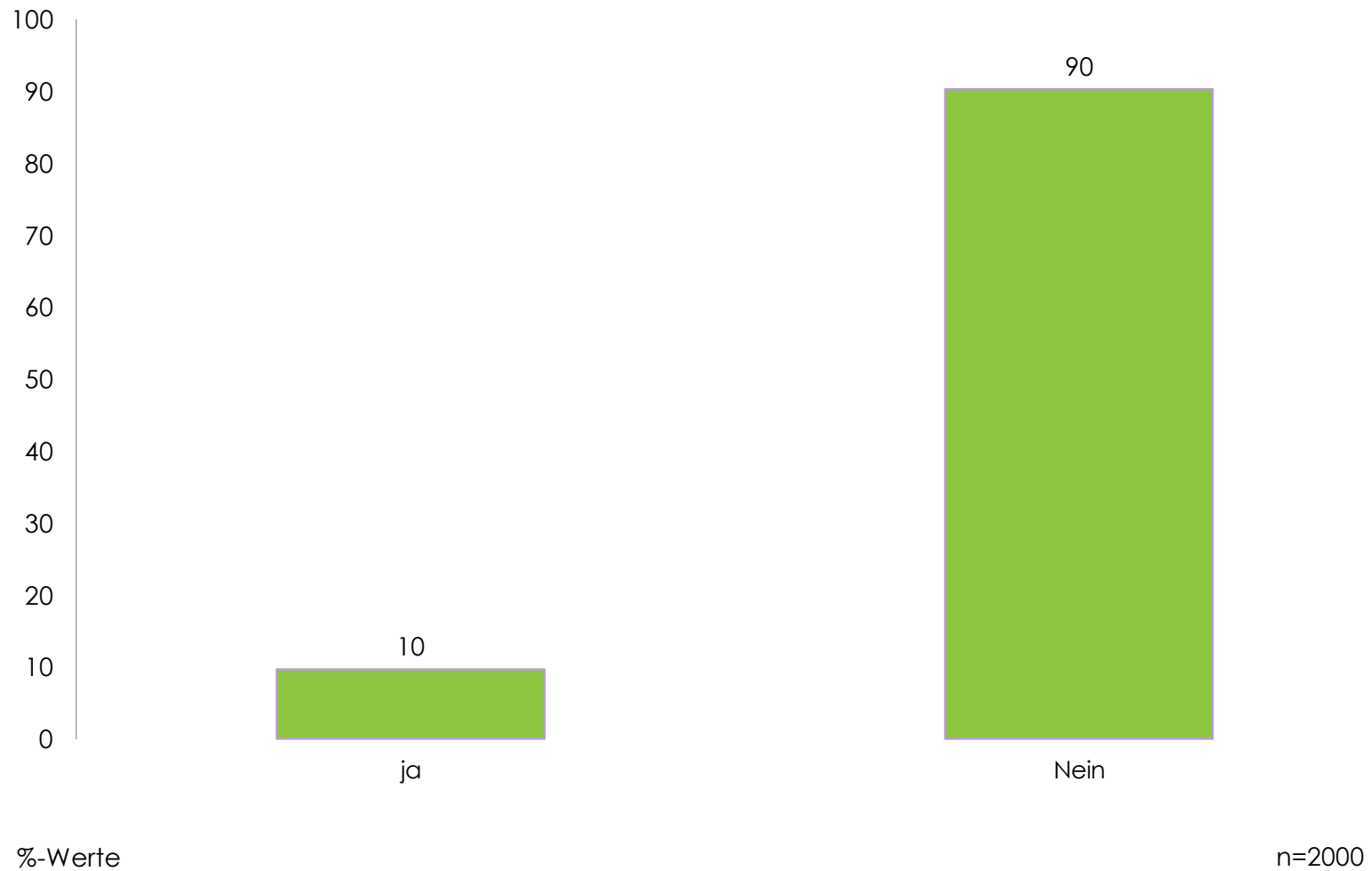
Um einen FinanzOnline Zugang zukünftig zu nützen, möchte man mehr über die Vorteile Bescheid wissen. Zudem wünscht man sich einen Ansprechpartner, der die Nutzung erklärt.



11. Was müsste passieren, dass Sie einen FinanzOnline Zugang beantragen und nutzen?

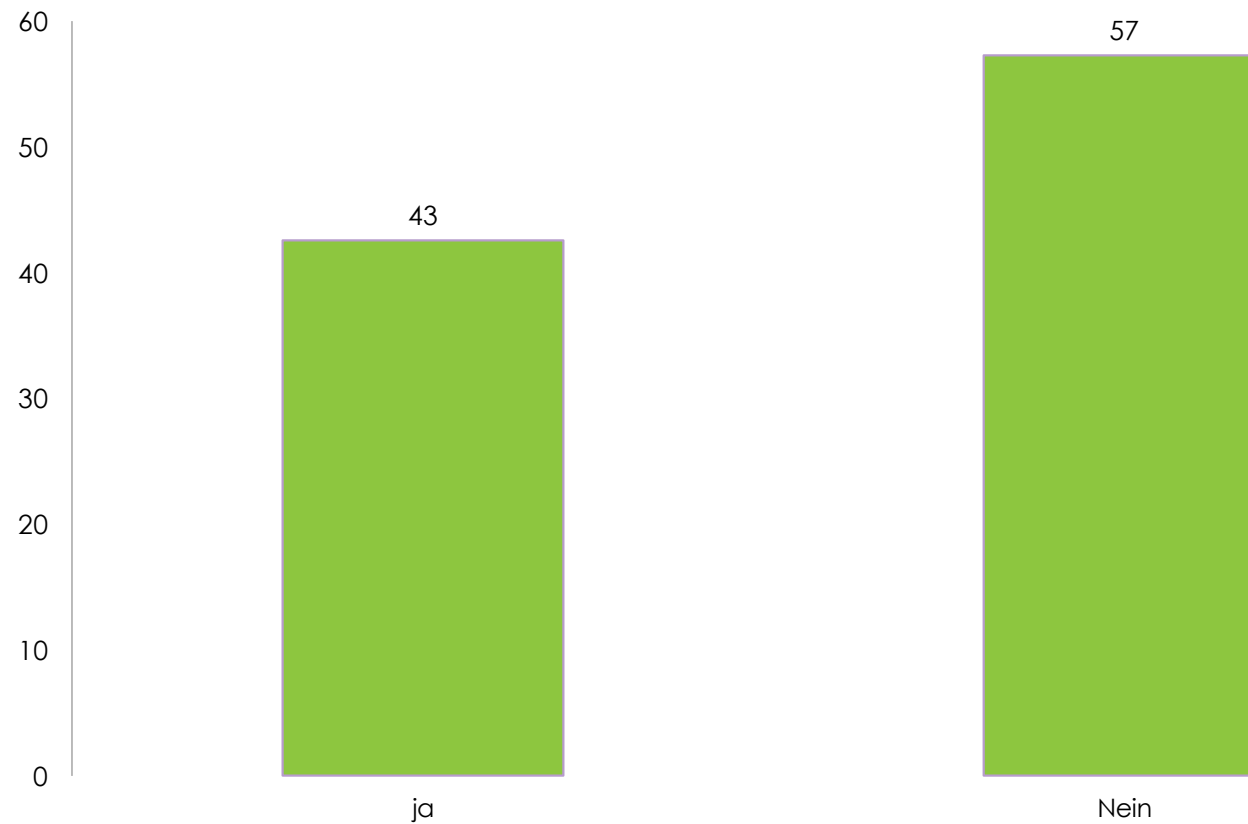
Basis: Haben keinen FinanzOnline Zugang lt. Fr. 7

Nur 10% der Befragten kennen die BMF-App



12. Kennen Sie die App des Bundesministeriums für Finanzen (die BMF-App)?

Unter jenen, die die App kennen, haben bisher 43% die App genutzt



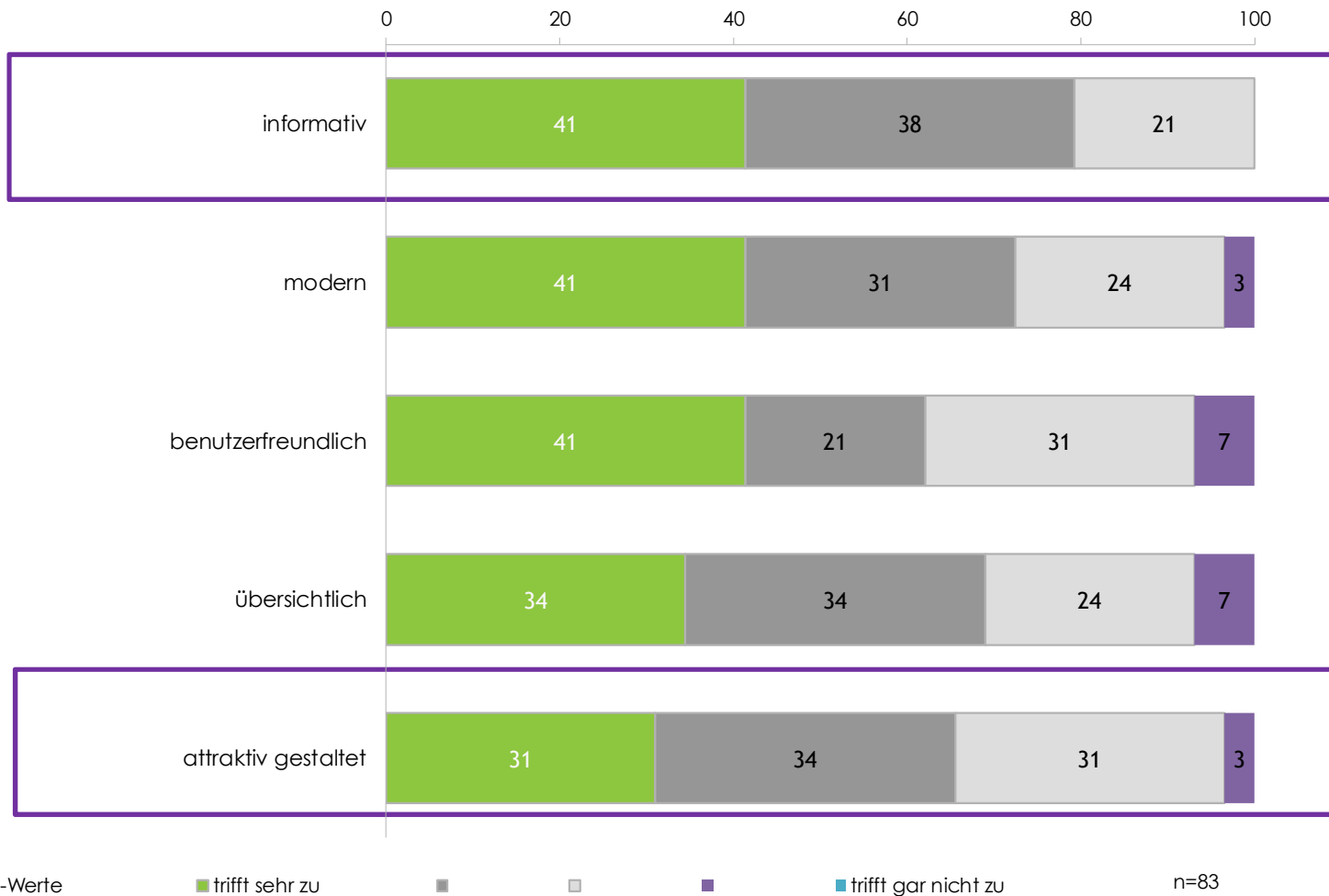
%-Werte

n=194

13. Haben Sie die BMF-App bereits genutzt?

Basis: Kennen die BMF-App lt. Frage 12

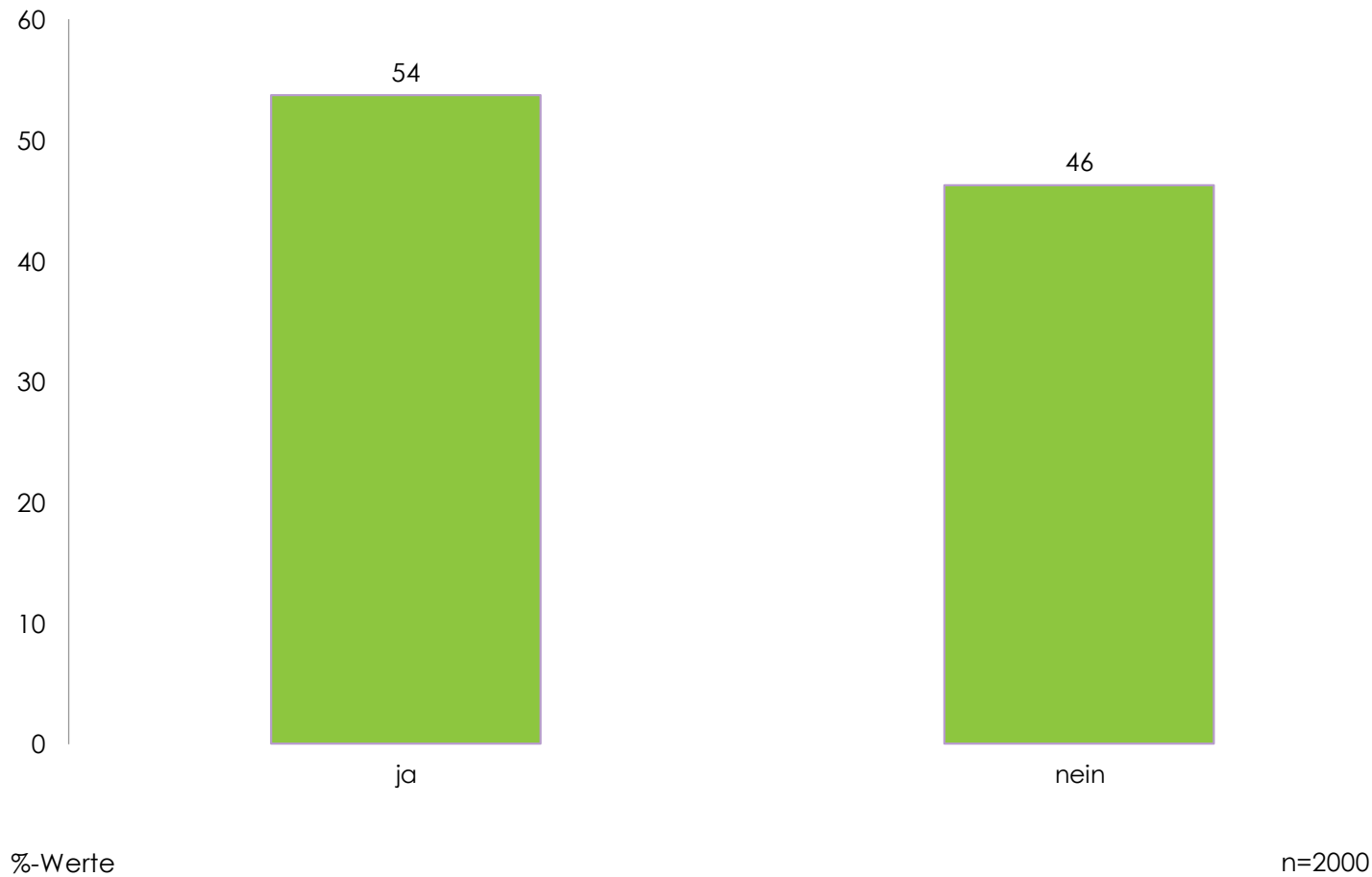
Die BMF-App wirkt zwar informativ, allerdings gibt es Verbesserungspotential in Hinblick auf die Gestaltung



14. Wie bewerten Sie die BMF-App anhand von folgenden Eigenschaften?

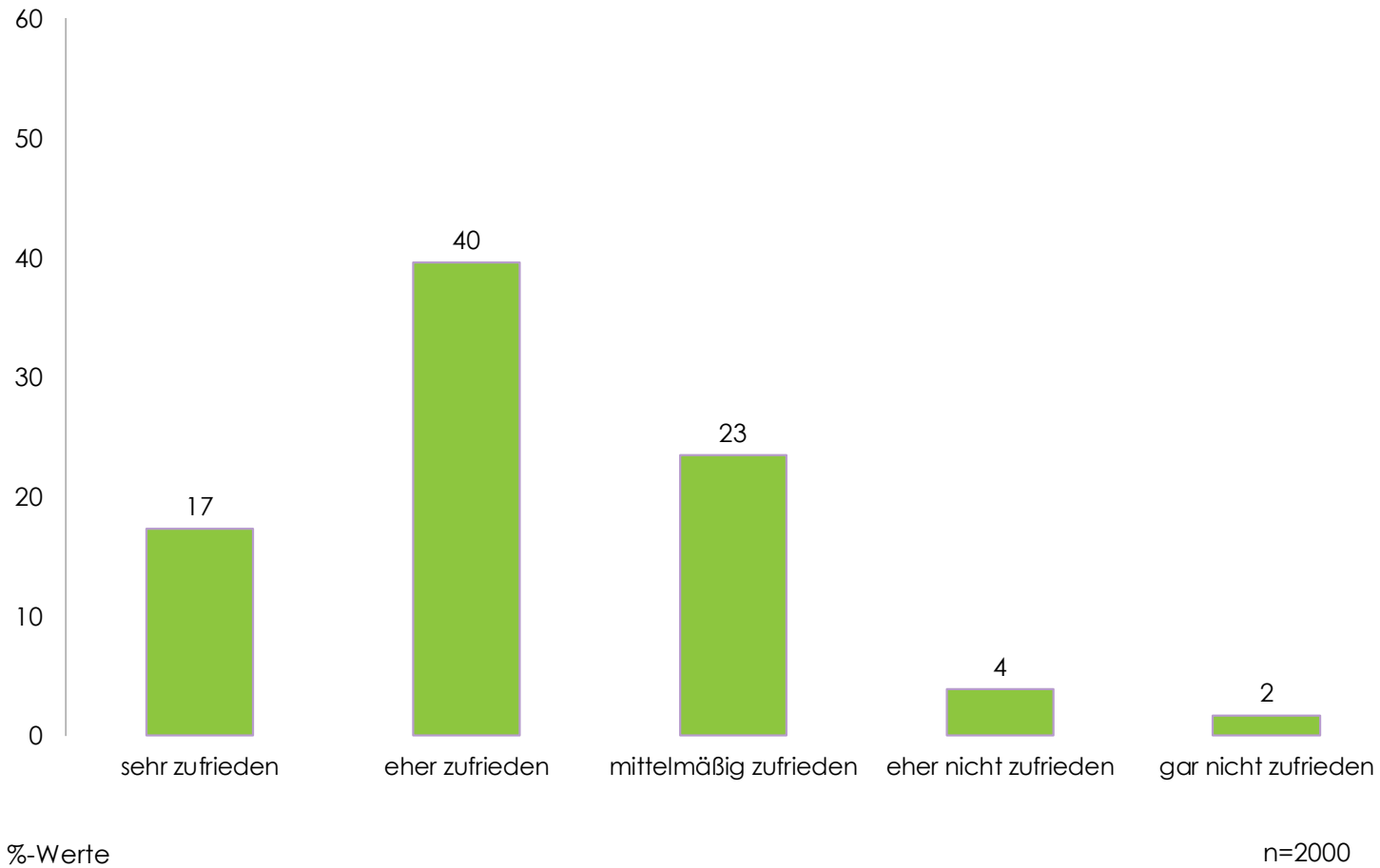
Basis: Haben die BMF-App lt. Fr. 13 bereits genutzt

54% können sich vorstellen, eine FinanzOnline App zu nutzen



15. Können Sie sich vorstellen eine FinanzOnline App zu nutzen?

57% sind mit den digitalen Services des BMF zufrieden



16. Wie zufrieden sind Sie generell mit den digitalen Services des Bundesministeriums für Finanzen?