

# Kanton Zürich: Internet-Umfragen

## Bericht (Kurzfassung)

Die Arbeitsgruppe Internet hat 1998/1999 Umfragen betreffend kantonale Angebote im Internet bei den anbietenden Stellen (mittels gezielt verteilten Fragebogen) und bei den Nutzenden (mit Fragebogen im Internet und im Info-Leu) durchgeführt. Zum Zeitpunkt der Auswertung ist zudem durch das Statistische Amt eine Sonderauswertung aus einer nationalen Medienstudie zur Nutzung des Internet veröffentlicht worden (Statistische Berichte des Kantons Zürich, Heft 1, April 1999).

### 1. Umfrage unter den Anbietenden

#### *Themen:*

- Beschreibung des eigenen Angebots, Umfang, Inhalt, Ziel und Zweck
- Kosten (einmalige und wiederkehrende)
- Nutzung (Zielpublikum, Anzahl Kontakte)
- Beurteilung
- Ideen und Wünsche betreffend Weiterausbau

*Zahl der eingegangenen Fragebogen:* 54 (ohne Universität und Kantonsrat)

#### *Zusammenfassung*

Seit 1995 sind *über 50 Internet-Angebote* kantonaler Schulen, Ämter, Institutionen und Direktionen aufs World Wide Web geschaltet worden. Wichtigste *Zielsetzungen* sind

- Präsentation der eigenen Institution, des eigenen Angebots (Dienstleistung, Produkt)
- Informationen zeitlich unbeschränkt zugänglich machen
- Erfahrungsaustausch

Der *Umfang* der einzelnen Angebote reicht von wenigen Seiten bis zu vierstelligen Seitenzahlen. Die Mehrzahl der Angebote wurde von den Anbietenden selber gestaltet.

*Die erstmaligen Kosten* bewegen sich im Einzelfall häufig im Bereich unter 1000 Franken; für anspruchsvolle Angebote steigt der Aufwand gegen 100'000 Franken. Insgesamt werden die Kosten für die Konzipierung des Angebots und die Gestaltung der Homepage mit rund 740'000 Franken angegeben. Oft sind derart tiefe Kosten eingesetzt, dass auf eine beachtliche Eigenleistung geschlossen werden muss. Für weniger als 1'000 Franken wurden 6 Angebote verwirklicht (5 Schulen), für 1'000 bis 10'000 Franken 11 Angebote, für 10'000 bis 25'000 Franken 7 Angebote, für 25'000 bis 50'000 Franken 3 und für über 50'000 Franken 4 Angebote.

*Die Kosten für den jährlichen Unterhalt* liegen zwischen einem kleinen Taschengeld und der Grössenordnung von mehreren 10'000 Franken. Bei anspruchsvollen Angeboten erreichen sie die Grenze von 40'000 Franken. Insgesamt belaufen sie sich bezüglich Technik auf rund 162'000 Franken und bezüglich Inhalt (Redaktion, Grafik etc.) auf rund 135'000 Franken. Auch hier wird viel Arbeit geleistet, die nicht verrechnet wird.

Handelsregisteramt und Statistisches Amt bieten Informationen teilweise gegen Bezahlung an. Andere Anbieter prüfen die Möglichkeit der Bezahlung.

*Zielpublikum* sind allgemein die Informationssuchenden und das Fachpublikum. Teilweise wird eine sehr *intensive Nutzung* registriert, und von den Möglichkeiten der *Interaktivität* wird rege Gebrauch gemacht. Viele Anbietende streben einen *weiteren Ausbau* an. Auf *Corporate Design* und gemeinsame Gestaltungselemente wird an den Schulen gerne verzichtet, im Gegensatz zur engeren Verwaltung. Die Angebote entsprechen einem echten Bedürfnis und werden gut beachtet.

## 2. Umfragen unter den Nutzenden

### *Themen:*

- Nutzungsart und -intensität
- Beurteilung
- Was wird im Angebot vermisst, was ist überflüssig?
- Änderungs-, Ergänzungs- und Verbesserungsvorschläge

### *Zahl der eingegangenen Antworten:*

Internet 99

Info-Leu 26

### *Zusammenfassung*

Die kantonalen Internet-Angebote werden als Informationsquelle und zum Informationsaustausch (E-Mail) rege genutzt. Besonders am Arbeitsplatz leisten sie gute Dienste; aber auch privat wird oft auf diese Angebote zurückgegriffen. Als „Renner“ erweist sich die Gesetzessammlung. Ebenfalls viel konsultiert wird das Angebot des Kantonsrates, und auch das Statistische Amt kann mit der Nachfrage zufrieden sein. Die Mehrzahl der Nutzenden kann auf die Internet-Angebote nicht mehr verzichten.

„www.zh.ch“ ist offensichtlich schon gut bekannt als Internet-Adresse. Die Präsentation auf der Homepage wird mehrheitlich als gut beurteilt. Eine Mehrheit würde es auch begrüßen, wenn alle Angebote einheitlich gekennzeichnet wären, z.B. mit dem Leu. Was vermisst wird, sind eine Suchmaschine und ein brauchbares Stichwortverzeichnis. Inhaltlich werden der Staatskalender mit Adressen und Gliederung der Verwaltung sowie Publikationen der kantonalen Gerichte am meisten vermisst.

## 3. Internet-Nutzung im Kanton Zürich 1997/98, Sonderauswertung des Statistischen Amtes

### *Themen:*

- Bekanntheit und Nutzung des Internet im Kt. ZH
- Internet-Nutzung im interkantonalen Vergleich
- Soziodemographische Struktur der Internet-Nutzer
- Internet-Nutzung nach Lebensphasen
- Motive und Zweck bei der Internet-Nutzung
- Bindung an das Internet

### *Zahl der Befragten:*

3845 telefonische Interviews im Kt. Zürich von Mai 1997 bis April 1998  
(gesamtschweizerisch: 23'300)

### Zusammenfassung

21% der Wohnbevölkerung ab 14 Jahren im Kt. Zürich haben praktische Erfahrung mit dem Internet (rund 183'000 Personen), 72% kennen es vom Hörensagen, 7% kennen es nicht. 18% nutzen das Internet mindestens mehrmals monatlich und gehören damit zum Engeren Nutzerkreis (rund 152'000 Personen). 9% oder rund 78'000 Personen nutzen das Internet täglich mindestens einmal.

Im Vergleich zu den andern Kantonen ist der Anteil der Internet-Nutzer sehr gross. Nur im Kanton Zug ist der Anteil des Engeren Nutzerkreises mit 21% höher.

Die Kern-Zielgruppe, die das Internet besonders stark nutzt, besteht hauptsächlich aus jüngeren Männern, die gut ausgebildet und vollzeitig berufstätig sind sowie über ein überdurchschnittliches Einkommen verfügen. In Stadtgebieten ist die Nutzung höher.

Genutzt wird das Internet vor allem als Datentransport- und Informationsmedium (E-Mail und Informationsquelle für berufliche Zwecke sowie Zugriff auf Dienstleistungen wie Fahrplan usw.). Von den direkten Einkaufs- und Buchungsmöglichkeiten wird erst zurückhaltend Gebrauch gemacht.

Mehr als die Hälfte der Internauten möchte das Internet nicht mehr missen. Nur knapp ein Fünftel könnte gut darauf verzichten.

### Schlussfolgerungen

- Internet wird immer mehr genutzt, beruflich und privat.
- Internet ist für die Beschaffung und den Austausch von Informationen schon heute sehr wichtig und wird an Bedeutung noch zunehmen.
- Auf der Anbieterseite wird Internet ins Kommunikations- und Marketingkonzept einbezogen. Es ist kaum mehr wegzudenken.
- Auch der Kanton kann nicht ohne Folgen auf Internet verzichten. Er ist quantitativ bereits sehr gut vertreten. Der Weiterausbau ist im Gange. Die finanziellen Aufwendungen nehmen gesamthaft ständig zu.
- Qualitativ sind die kantonalen Angebote unterschiedlich (Gestaltung, Betreuung). In dieser Hinsicht sind so rasch als möglich Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten:

- 1. Professionelle zentrale Betreuung der Einstiegseite, des regierungsrätlichen Angebots und desjenigen der Staatskanzlei**
- 2. Schaffung der nötigen stellenmässigen Kapazität im Kommunikationsbereich**
- 3. Neugestaltung der kantonalen Homepage**
- 4. Einbau von dynamischen Navigationsmöglichkeiten.**