

Hochschule für angewandte Wissenschaften
Fakultät für Informatik und Medien

Bachelorarbeit

Heuristische Evaluation von E-Government-Diensten

Eine vergleichende Usability-Analyse ausgewählter
Online-Verwaltungsleistungen

vorgelegt von
Jonas Berger

Erstgutachter: Prof. Dr. Andrea Wittmann
Zweitgutachter: Prof. Dr. Michael Sauer
Abgabedatum: 12. Juni 2026

Kurzfassung

Die vorliegende Arbeit untersucht die Gebrauchstauglichkeit ausgewählter E-Government-Dienste anhand einer heuristischen Evaluation nach Nielsen. Ziel ist es, wiederkehrende Usability-Probleme systematisch zu identifizieren und nach ihrem Schweregrad zu priorisieren. Auf Grundlage von zehn etablierten Heuristiken wurden drei kommunale Online-Verwaltungsleistungen analysiert. Die Ergebnisse zeigen, dass ein Grossteil der beobachteten Nutzungsprobleme auf eine kleine Zahl gravierender Mängel zurückgeht. Aus den Befunden werden konkrete Gestaltungsempfehlungen abgeleitet.

1. Einleitung

Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung zählt zu den zentralen Modernisierungsvorhaben der vergangenen Jahre. Mit dem Onlinezugangsgesetz hat sich der Gesetzgeber verpflichtet, Verwaltungsleistungen flächendeckend digital verfügbar zu machen. Die bloße Verfügbarkeit eines Dienstes sagt jedoch wenig über seine tatsächliche Gebrauchstauglichkeit aus. Entscheidend ist, ob Bürgerinnen und Bürger ihr Anliegen effizient, fehlerarm und ohne fremde Hilfe erledigen können.

Vor diesem Hintergrund verfolgt die Arbeit die Fragestellung, welche typischen Usability-Probleme in aktuellen E-Government-Diensten auftreten und wie sich diese hinsichtlich ihrer Kritikalität einordnen lassen. Kapitel 2 erläutert das methodische Vorgehen, Kapitel 3 stellt die Ergebnisse vor und diskutiert sie, Kapitel 4 fasst die zentralen Erkenntnisse zusammen und gibt einen Ausblick.

2. Methodisches Vorgehen

Die heuristische Evaluation ist ein etabliertes Verfahren der Usability-Inspektion. Anders als beim Nutzertest beurteilen dabei mehrere Gutachterinnen und Gutachter eine Benutzungsschnittstelle systematisch anhand anerkannter Gestaltungsprinzipien. Grundlage dieser Arbeit sind die zehn Usability-Heuristiken nach Nielsen, darunter die Sichtbarkeit des Systemzustands, die Übereinstimmung von System und realer Welt sowie die Fehlervermeidung.

Zur Einordnung der gefundenen Probleme wurde eine Schweregradskala von 0 (kein Usability-Problem) bis 4 (katastrophales Problem) herangezogen. Untersucht wurden drei kommunale Dienste: die Online-Terminvergabe des Bürgeramts, das Antragsformular für einen Bewohnerparkausweis sowie die Ummeldung des Wohnsitzes. Jeder Dienst wurde unabhängig von zwei Evaluierenden begangen; abweichende Einschätzungen wurden anschliessend konsolidiert.

Die Auswahl der Dienste orientierte sich an ihrer Alltagsrelevanz und ihrer Verbreitung. Bewusst wurden Leistungen gewählt, die von einer breiten Bevölkerungsgruppe regelmässig in Anspruch genommen werden, um eine möglichst hohe praktische Aussagekraft zu erzielen.

3. Ergebnisse und Diskussion

Insgesamt wurden 27 Usability-Probleme identifiziert. Ihre Verteilung folgt annähernd dem Pareto-Prinzip: Wenige gravierende Mängel verursachen den Grossteil der zu erwartenden Nutzungsschwierigkeiten, während zahlreiche kleinere Befunde kaum ins Gewicht fallen. Fünf Probleme wurden mit dem Schweregrad 4 bewertet.

Besonders auffällig war die mangelnde Sichtbarkeit des Systemzustands. Nach dem Absenden eines Formulars erhielten Nutzende in zwei der drei Dienste keine eindeutige Rückmeldung darüber, ob ihr Antrag erfolgreich übermittelt wurde. Ebenfalls kritisch war die Verwendung verwaltungsinterner Fachbegriffe, die ohne Vorwissen kaum verständlich sind und gegen die Heuristik der Übereinstimmung von System und realer Welt verstossen.

Die Befunde legen nahe, dass Usability-Mängel im E-Government seltener auf technische Grenzen als auf eine unzureichende Orientierung an den tatsächlichen Bedürfnissen der Nutzenden zurückzuführen sind. Eine frühzeitige und kontinuierliche Einbindung von Nutzerinnen und Nutzern in den Gestaltungsprozess erscheint daher als wirksamster Hebel zur Verbesserung.

4. Fazit und Ausblick

Die Untersuchung bestätigt, dass die Gebrauchstauglichkeit von E-Government-Diensten hinter dem technisch Möglichen zurückbleibt und dass sich kritische Probleme mit vergleichsweise geringem Aufwand identifizieren lassen. Die heuristische Evaluation erweist sich als effizientes Verfahren, um die entscheidenden wenigen Mängel von den belanglosen vielen zu trennen.

Die Aussagekraft der Ergebnisse ist durch die begrenzte Zahl untersuchter Dienste und Evaluierender eingeschränkt. Künftige Arbeiten sollten die Befunde durch ergänzende Nutzertests validieren und auf weitere Leistungsbereiche ausweiten.

Literaturverzeichnis

Nielsen, J. (1994): Usability Engineering. Morgan Kaufmann, San Francisco.

Nielsen, J. & Molich, R. (1990): Heuristic Evaluation of User Interfaces. In: Proceedings of the CHI Conference, S. 249-256.

Sarodnick, F. & Brau, H. (2016): Methoden der Usability Evaluation. 3. Auflage, Hogrefe, Bern.

Bundesministerium des Innern (2021): Onlinezugangsgesetz - Umsetzungsstand. Berlin.

Shneiderman, B. et al. (2016): Designing the User Interface. 6. Auflage, Pearson, Boston.