

Beurteilung des neuen Statistikangebots der OeNB durch die Öffentlichkeit

Manfred Fluch,
Matthias Fuchs

Im September 2004 hat die OeNB ihr neues Statistikangebot der Öffentlichkeit vorgestellt. Dieses umfasst erstens eine Neugestaltung im Internet, ein erweitertes Informations- und Datenangebot sowie eine benutzerfreundlichere technische Abfrage und zweitens die Neukonzeption einer quartalsweise erscheinenden statistischen Publikation, die neben einem Tabellenwerk auch Kurzberichte und Analysen enthält. Nach einigen Monaten „Praxis“ hat die OeNB im Februar 2005 die Öffentlichkeit gebeten, das Statistikangebot zu beurteilen. Dabei erhielt das gesamte Paket, sowohl aus inhaltlicher als auch technischer Sicht, eine sehr gute bis gute Bewertung, wobei insbesondere der neue Internetauftritt sehr positiv aufgenommen wurde. Ausdruck dafür ist, dass die Statistik-Site inzwischen die höchsten Zugriffsquoten auf der OeNB-Homepage erreichen konnte. Auch die Serviceleistungen im statistischen Bereich schnitten gut ab. Einige wesentliche Anregungen durch die Benutzer wird die OeNB aufgreifen und weitere Verbesserungen umsetzen.

1 Transparentes und kundenorientiertes Statistikangebot der OeNB

Die Erhebung, Erstellung und Verbreitung von vorwiegend finanzmarktrelevanten Statistiken gehört zum zentralen Aufgabenfeld der OeNB, die damit zu den größten Statistikproduzenten in Österreich zählt. Als modernes Dienstleistungsunternehmen sieht es die OeNB dabei als ihre Aufgabe, die Produkte kundenorientiert, zielgruppenfokussiert, verständlich, transparent und unter Verwendung innovativer Techniken anzubieten. Die permanenten Anforderungen – vonseiten der Geldpolitik des Eurosystems oder auch der nationalen Finanzmarktaufsichtsbehörde – nach aktuellen, harmonisierten und qualitativ hochwertigen Daten verpflichten zu einer kontinuierlichen Weiterentwicklung des Angebots, zu schnelleren und technisch einwandfrei funktionierenden Zugriffsmöglichkeiten sowie zu einer leicht lesbaren Präsentation im Internet und/oder in Printprodukten. Diesen Anforderungen Rechnung tragend, hat die OeNB im September 2004 ein grundlegendes Redesign des Statistikangebots realisiert. Das Internetange-

bot wurde stark erweitert, neu strukturiert und eine nunmehr quartalsweise erscheinende statistische Publikation herausgegeben, die neben einem an das Internetangebot angelehnten ausführlichen Datenteil auch statistische Highlights in Form von Kurzberichten und tiefer gehenden Analysen bietet (für einen Gesamtüberblick der neuen Elemente siehe Fluch/Wenko, 2004 oder www.oenb.at/ unter „Statistik und Melderservice“). Sonderhefte zu speziellen Themen ergänzen das nunmehrige statistische Produktportfolio. Teile des Statistikangebots (darunter der gesamte Bereich „Statistische Daten“, vormals „Datenangebot“¹ sind auch auf der englischen OeNB-Webseite abrufbar. Das gesamte Statistikangebot der OeNB wird kostenlos zur Verfügung gestellt.

Obwohl die Einführung des neuen Statistikangebots unmittelbar sehr positive Resonanz hervorgerufen hat, war es stets die Absicht, nach einiger Zeit umfassendes Feedback in Form einer Kundenbefragung von den Benutzern einzuholen. Mit der Ausgabe Q1/05 von *Statistiken – Daten & Analysen* wurde ein Fragebogen an alle Abonnenten der Publikation versendet sowie im Internet auf die OeNB-

¹ Auf Anregung der Nutzer wurde dieser Submenüpunkt auf der Webseite innerhalb des Hauptmenüs „Statistik und Melderservice“ inzwischen auf „Statistische Daten“ geändert. Bei der Befragung bestand allerdings noch die alte Bezeichnung, es wurden daher alle diesbezüglich erhobenen Informationen im vorliegenden Beitrag bereits auf den neuen Begriff geändert.

Homepage gestellt. Neben der Zufriedenheit der Nutzer, dem erhofften Aufzeigen von eventuellen Unzulänglichkeiten im neuen Angebot, sollte vor allem auch ein Input für die weiteren noch geplanten Ausbaustufen eingeholt werden. Dieser Beitrag fasst die wesentlichen Ergebnisse der Beurteilung durch die Öffentlichkeit zusammen. Die Beteiligung (siehe Kapitel 2) fiel sehr zufrieden stellend aus und es darf an dieser Stelle allen Respondenten herzlichst gedankt werden.

2 Gestaltung der Befragung

Die Befragung, die sich über den Zeitraum Jänner bis Februar 2005 erstreckte, erfolgte sowohl mittels eines interaktiven Online-Formulars auf der Webseite der OeNB als auch in Form einer Printvorlage, die rund 1.100 Abonnenten des Hefts „Statistiken – Daten & Analysen“ als Beilage zur Ausgabe Q1/05 übermittelt wurde. Neben mehreren Hinweisen in häufig aufgerufenen Seiten der Webseite der OeNB sorgte auch ein Gewinnspiel² für eine verstärkte Beteiligung.

E-Mail-Zusendungen an mehrere Nutzergruppen des statistischen Datenangebots sowie an Abonnenten der OeNB-Presseaussendungen steigerten den Bekanntheitsgrad der Befragungsaktion zusätzlich, was an einem deutlich höheren Antwortrücklauf unmittelbar nach diesen Aussendungen erkennbar wurde. Rund 90% der knapp 800 eingegangenen Rückmeldungen erreichten die OeNB auf elektronischem Weg, woraus der hohe Stellenwert, der dem Medium Internet

beim Vertrieb von Statistikprodukten zukommt, sichtbar wird.

Die Respondenten bildeten die Zielgruppenstruktur der OeNB gut nach: Der Großteil der Rückmeldungen (rund 60%) erfolgte durch die quantitativ wichtigste Kundengruppe der Geschäftsbanken. Auf sonstige Unternehmen entfielen 8% der Antworten, der Rest verteilte sich gleichmäßig auf die übrigen Kundengruppen, wie etwa Versicherungen und sonstige Finanzdienstleister, Wissenschaft und Forschung, den Öffentlichen Dienst oder private Haushalte. Erwartungsgemäß befanden sich mehr als 90% der Rückmelder im erwerbsfähigen Alter: Die Hälfte der Respondenten ist der Altersgruppe von 41 bis 60 Jahre zuzurechnen, weitere 45% waren zum Zeitpunkt der Befragung 21 bis 40 Jahre und 5% über 60 Jahre alt.

3 Gute Beurteilung und starke Nutzung des Statistikangebots

3.1 Statistikangebot im Internet genießt hohe Akzeptanz und starke Verbreitung

Die allgemeine Beurteilung des statistischen Datenangebots der OeNB fällt sehr positiv aus. Sowohl das Internet als auch die Printpublikation „Statistiken – Daten & Analysen“ (in der Folge kurz als „Statistiken“ bezeichnet) finden nach dem Schulnotensystem mit Durchschnittsnoten von 1,7 bzw. 1,8 hohe Zufriedenheit bei den Rückmeldern. Da die überwiegende Mehrheit der Respondenten hauptsächlich oder ausschließlich das Internet zur Datenrecherche verwendet, lag auch

² Unter allen, die den Fragebogen beantwortet haben, wurde jeweils eine Teilnahme für zwei Personen an der Volkswirtschaftlichen Tagung der OeNB, eine Führung durch die Banknotendruckerei sowie eine Führung durch das Geldmuseum der OeNB einschließlich einer Expertenschulung für Falschgelderkennung verlost.

die Anzahl der Beurteilungen dieses Mediums deutlich über jener der Printpublikationen: 94% aller Antwortgebenden bewerteten die Qualität des Statistikangebots der OeNB im Internet, lediglich 6% konnten dazu „keine Angabe“ machen. Auch der hohe Verbreitungsgrad von Internetbreitbandanschlüssen (85%) unter den Respondenten unterstreicht die Relevanz dieses Mediums und legt gleichzeitig die Basis für die Implementierung von leistungsfähigeren und damit zumeist auch rechenintensiveren Web-Applikationen. Nur 14% der Befragten wählen sich noch mittels Telefon/Modem ins Internet ein.

Einen guten Bekanntheitsgrad erreichte auch das Quartalsheft „Statistiken“, das von 70% der Befragten qualitativ beurteilt wurde. Die wesentlichen Stärken der Printpublikation liegen nach Meinung der Respondenten vor allem in einem handlichen und schnell verfügbaren Überblick über wichtige Wirtschaftsindikatoren, insbesondere dann, wenn kein unmittelbarer Internetzugang zur Verfügung steht. Deutlich weniger bekannt sind die Sonderhefte, die nur von 56% der Befragten beurteilt werden konnten, jedoch mit der Durchschnittsnote 1,8 ebenfalls gut abschnitten. Als Ergänzungsprodukt erzielen fallweise erscheinende Sonderhefte mit speziellem Themenfokus erwartungsgemäß eine geringere Reichweite als das Quartalsheft „Statistiken“ oder das Internetangebot, die beide ein breites Spektrum von statistischen Bereichen abdecken.

3.2 Neun von zehn Nutzern verwenden das Internet zur Datenrecherche

Die gute Aufbereitung statistischer Daten im Internet und die inzwischen starke Vernetzung, sowohl im beruflichen wie im privaten Bereich,³ bieten zweifellos ein komfortables Medium, um schnell an die gewünschten Daten zu gelangen. Durch die Umfrage wird dies bestätigt: Insgesamt verwenden über 90% das Internet für die Recherche von OeNB-Statistiken. Dabei holen sich 50% der Respondenten die Daten ausschließlich über dieses Medium. Rund ein Zehntel benützt das Internet wie auch die periodische Quartalspublikation gleichermaßen, wogegen eine Minderheit von knapp 6% vorwiegend oder ausschließlich die Printversion heranzieht. Ein mehrmaliges tägliches Update der Daten, die semidynamische⁴ und damit nutzerspezifische Abfrage sowie unmittelbar anzeigbare Erläuterungen zu den Indikatoren sprechen somit ganz eindeutig für das Internet als prioritäre Abfrageschiene. Andererseits verwendet doch ein nicht vernachlässigbarer Teil auch die Papierausgabe als parallele, primäre oder ausschließliche Quelle (Grafik 1a).

3.3 40% greifen täglich oder wöchentlich auf das Statistikangebot zu

Gefragt nach der Häufigkeit der nachgeschlagenen Statistiken und Daten antworten rund 5%, dass sie täglich Daten recherchieren, die beispielsweise für Zinssätze oder Wechselkurse verfügbar sind. Dies hängt damit zusammen, dass die OeNB für

³ Laut Statistik Austria waren im Jahr 2004 40% der österreichischen Haushalte mit einem Internetzugang ausgestattet. 54% aller in österreichischen Haushalten lebenden 16- bis 74-jährigen Personen haben dieses für private sowie berufliche Zwecke oder für Ausbildungszwecke genutzt, wobei dies vorwiegend zu Hause, am Arbeitsplatz oder am Ausbildungsort erfolgte. Schüler und Studenten sind zu 94% im „Netz“ und weisen den mit Abstand höchsten Anteil auf; bei den Erwerbstätigen beträgt dieser 66%, bei den Pensionisten nur 17%.

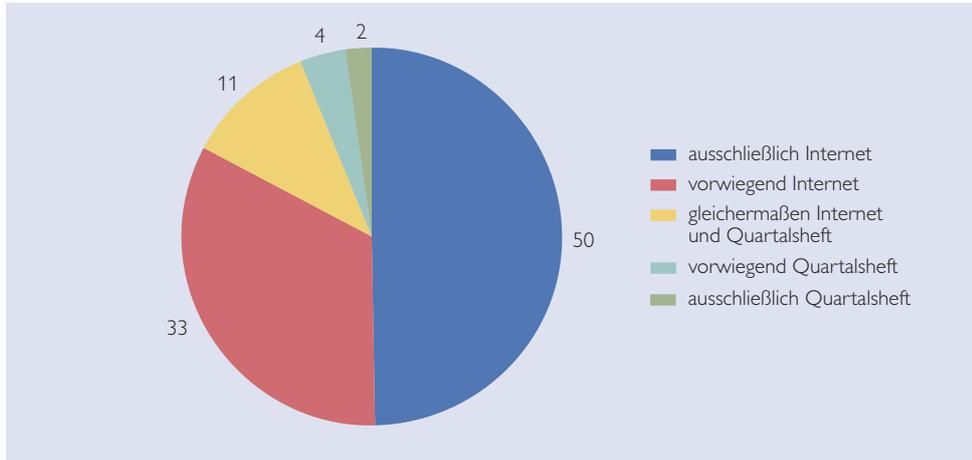
⁴ Abfrage eines vorgegebenen Indikatorensets mit der Möglichkeit zur nutzerspezifischen Definition von Zeitreihen.

Grafik 1a

Medium für die Recherche im Statistikangebot der OeNB

Welches Medium verwenden Sie?

in %



Quelle: OeNB.

derartige Daten Primärproduzent und erste Nachschlagequelle in Österreich ist. Ein gutes Drittel der Auskunft gebenden greift wöchentlich auf das Datenangebot zu (Grafik 1b). Rund die Hälfte ruft monatlich Informationen ab, was damit zusammenhängen dürfte, dass auch der überwiegende Teil des Datenangebots im Monatsrhythmus neue Informationen bringt. Dies gilt beispielsweise für die Mehrheit der realwirtschaftlichen Indikato-

ren, aber auch für Kennziffern im Finanzmarktbereich (z. B. Geschäftsentwicklung der Kreditinstitute). Eine weitere Erklärung könnte sein, dass vormalig die Daten über das *Statistische Monatsheft* bezogen wurden und aus dieser Zeit noch ein monatlicher Datensuchrhythmus besteht.

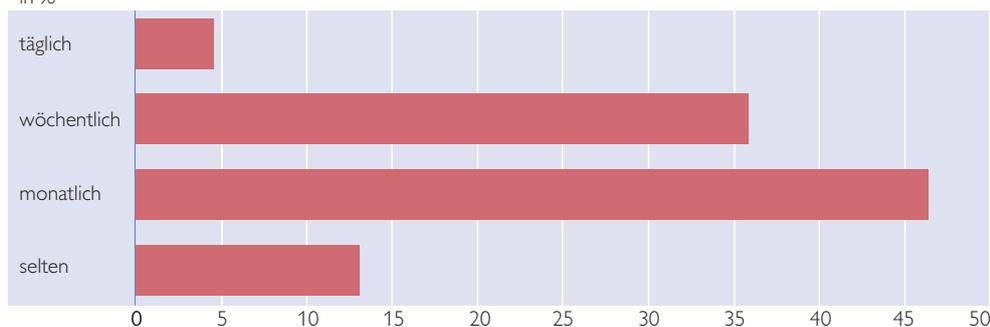
Entsprechend dem breiten Angebot an wirtschaftlichen Kennziffern für Österreich, aber auch an internationalen Vergleichen, verwenden

Grafik 1b

Häufigkeit der Nutzung des Statistischen Datenangebots der OeNB

Wie häufig nutzen Sie das statistische Angebot der OeNB?

in %



Quelle: OeNB.

81% der Nutzer die Daten der OeNB für berufliche Zwecke. 11% recherchieren aus privaten Gründen und 8% benötigen die Informationen für ihre Ausbildung, worunter vor allem Schüler und Studenten und sonstige in Ausbildung stehende Nutzer zu verstehen sind.

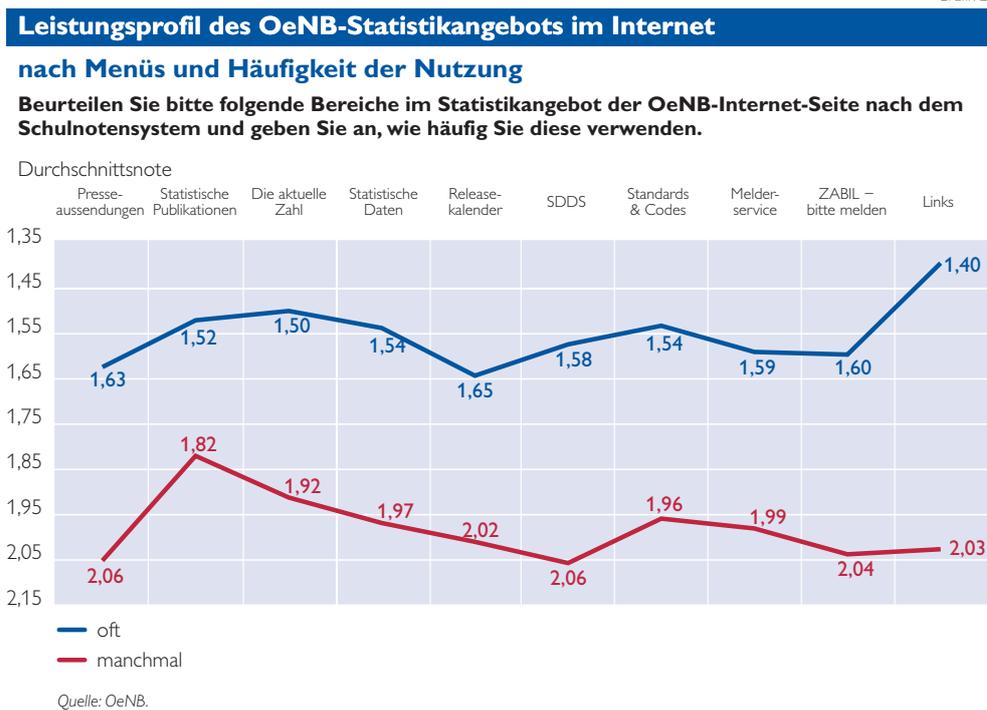
Eine Folge des verbesserten Statistikangebots der OeNB waren stark steigende Zugriffe im Internet. Bereits nach kurzer Zeit wurden für den Bereich „Statistik und Melderservice“ die höchsten einzelnen Seitenaufrufe und Besucherzugriffe der OeNB-Homepage registriert. Innerhalb der Submenüs wurde erwartungsgemäß der Bereich „Statistische Daten“ am häufigsten angesteuert, gefolgt von den Informationen zum „Melderservice“. Innerhalb der Statistikbereiche dominiert der Bereich „Zinssätze und Wechselkurse“ mit 50% der Aufrufe, gefolgt von „Finanzinstitutionen“.

4 Hohe Zufriedenheit mit Internetauftritt

4.1 Positive Beurteilung vor allem bei Powerusern

Das Leistungsprofil der Internetdienste im Statistikbereich der OeNB fällt in der Gruppe jener Benutzer, die diese häufig nutzen, mit Durchschnittsnoten von 1,4 bis 1,7 ausgesprochen positiv aus (Grafik 2). Eine Nuance weniger gut ist hingegen die Benotung der unregelmäßigen Nutzer. Diese Beurteilung spiegelt wohl den Umstand wider, wonach sich Poweruser schneller an die Neugestaltung der Webseite gewöhnt haben dürften als Gelegenheitsuser. Besonders erfreulich erscheint angesichts einer gänzlich neuen und tiefer gegliederten Struktur die gute Beurteilung des Menübereichs „Statistische Daten“.

Grafik 2



Die Analyse einzelner Teilbereiche innerhalb des Datenangebots signalisiert vor allem für die Kriterien Aktualität, Umfang und Lesbarkeit der Daten hohe Zustimmung der Befragten (Grafik 3). Die tagesaktuelle Einspielung neu verfügbarer oder revidierter Daten kann die Stärken des Internets als Vertriebsplattform ausnützen und damit den Bedürfnissen der User optimal gerecht werden. Die Lesbarkeit der Daten konnte

durch eine klarer strukturierte Darstellung sowie die Möglichkeit der individuellen Definition von Zeitreihen ebenfalls merkbar gesteigert werden. Verbesserungspotenzial orten die Respondenten bei der Auffindbarkeit der Daten, was teilweise mit der komplexeren Gliederung des Datenteils zu erklären sein könnte. Auch die Erläuterungen der Daten sind nach Meinung der Befragten weiterzuentwickeln.

Grafik 3

Leistungsprofil des Bereichs „Statistische Daten“

im Internet nach ausgewählten Kriterien

Beurteilen Sie bitte das statistische Datenangebot im Internet anhand folgender Kriterien nach dem Schulnotensystem.

Durchschnittsnote



Quelle: OeNB.

Ein wesentliches Ergebnis einer im Vorfeld der Neugestaltung gemachten Umfrage war, dass die Nutzer vor allem lange Zeitreihen benötigen. Obwohl diesem Wunsch im Zuge des Neuauftritts mittels Einführung einer neuen Applikation Rechnung getragen wurde, besteht offensichtlich weiteres Verbesserungspotenzial, da die Benotung von 1,97 relativ verhalten ausfiel.

Auch die Analyse nach statistischen Themenbereichen belegt, dass die Zufriedenheit der Benutzer mit

zunehmender Nutzerfrequenz ansteigt (Grafik 4): Benutzer, die das Datenangebot täglich oder wöchentlich nutzen, vergeben durchwegs bessere Beurteilungen als Kunden mit monatlicher oder geringerer Nutzerfrequenz. Auffallend hohe Zufriedenheit zeigten die Befragten bei jenen Themenbereichen, die im Allgemeinen typischerweise als zentrale Kompetenzfelder einer Notenbank gelten: Preise, Zinssätze und Wechselkurse sowie der Bereich Außenwirtschaft liegen ebenso wie Wertpapiere in

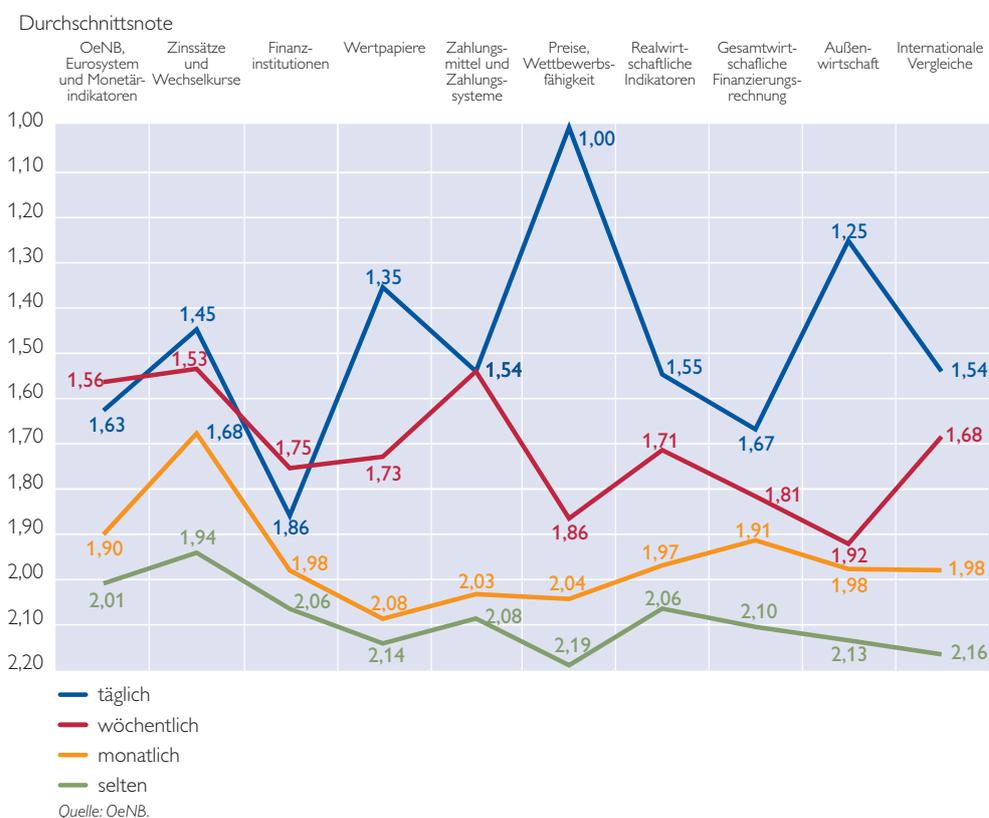
der Beurteilung der Poweruser merkbar vor den übrigen Themenschwerpunkten. Demgegenüber schnitt der Bereich der Finanzinstitute, der allerdings den umfangreichsten Teil aller Statistikbereiche darstellt und heterogene statistische Indikatoren enthält,

nicht ganz so gut ab. Eine optimierte Bezeichnung der Indikatoren sowie die Schaffung einer besseren Navigationsstruktur stellen offensichtlich Herausforderungen für künftige Verbesserungen dar.

Grafik 4

Beurteilung des Bereichs „Statistische Daten“ nach Themenschwerpunkten und Nutzungsfrequenz

Beurteilen Sie bitte die einzelnen Bereiche von „Statistische Daten“ im Internet nach dem Schulnotensystem. Wie häufig verwenden Sie diese?



4.2 Klares Votum für die dynamische Abfrage

Von zentraler Bedeutung im Rahmen der technischen Weiterentwicklung des Internetangebots ist die Implementierung der so genannten dynamischen Abfrage, die dem Benutzer die beliebige Zusammenstellung von Indikatoren aus verschiedensten statistischen Themenbereichen zu individuellen Tabellen erlaubt. Derzeit sind

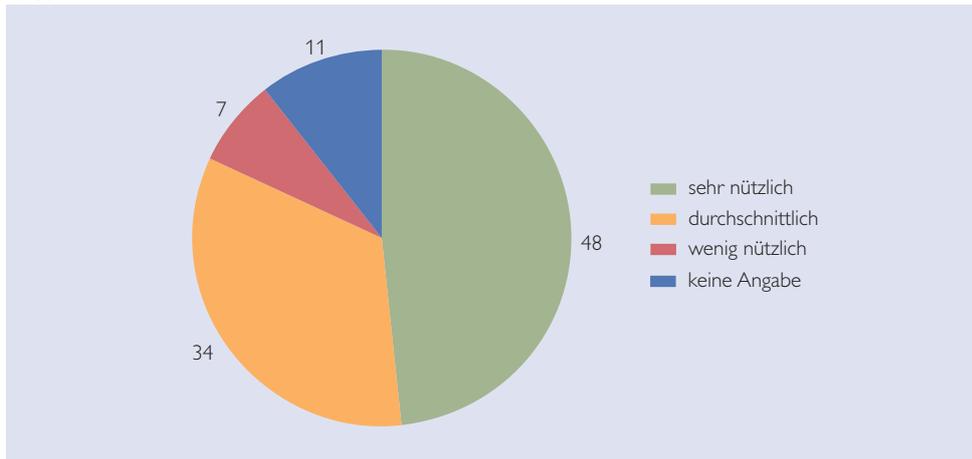
semidynamische Abfragen mit flexibel definierbarem Zeitraum, aber fix vorgegebenen statistischen Indikatoren möglich. Rund die Hälfte der Befragten erachtete die Einführung dieser Applikation als „sehr nützlich“, ein weiteres Drittel als „durchschnittlich nützlich“. Nur eine Minderheit von 7% kann voraussichtlich keinen Nutzen aus der dynamischen Abfrage ziehen (Grafik 5).

Grafik 5

Bedeutung der dynamischen Abfrage

In einer weiteren Ausbaustufe soll unseren Kunden die individuelle Zusammenstellung von Tabellen aus beliebigen Indikatoren der unterschiedlichen statistischen Bereiche ermöglicht werden. Wie nützlich wäre eine solche Abfrage für Sie?

in %



Quelle: OeNB.

Auch wenn 11% der Respondenten „keine Angabe“ zu dieser Frage machten, ist dies als klares Votum für die Entwicklung einer derartigen Applikation zu sehen.

Eine gute bis sehr gute Beurteilung erhielten die verschiedenen Serviceeinrichtungen auf der OeNB-Internetseite: Die Newsletter-Funktion, die automatisch über Änderungen in individuell festzulegenden Statistikbereichen informiert, wurde ebenso wie die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit der OeNB mit 1,6 benotet. Besonders vorteilhaft und hilfreich sehen die Statistikkonsumenten auch das Angebot in den „Links“ (Durchschnittsnote von 1,4). Geringere Zufriedenheit signalisierten die Benutzer mit der Suchfunktion und mit der englischen Version der Webseite (2,0).

5 Quartalsheft „Statistiken – Daten & Analysen“ kommt gut an

5.1 Gute Beurteilung des Analyseteils durch regelmäßige Leser

Das neu konzipierte Quartalsheft unterscheidet sich vom vormaligen „Statistischen Monatsheft“ dadurch, dass es neben einem komprimierten Datenteil auch laufend – schwerpunktmäßig finanzmarktrelevante – Analysen enthält. Besonders aktuelle und knapp vor Drucklegung verfügbare Informationen werden als Kurzberichte im Heft aufbereitet. Die Serie „Statistiken – Daten & Analysen“ ist damit neben den „Statistischen Nachrichten“, die von Statistik Austria herausgegeben werden, zur Hauptinformationsquelle für in Österreich verfügbare Statistiken avanciert.

Die interessierten Statistikknutzer haben das Produkt sehr gut aufgenommen und eine durchschnittliche Benotung von 1,8 (auf der fünfteiligen Skala) vergeben. Dabei haben insbesondere regelmäßige Leser eine

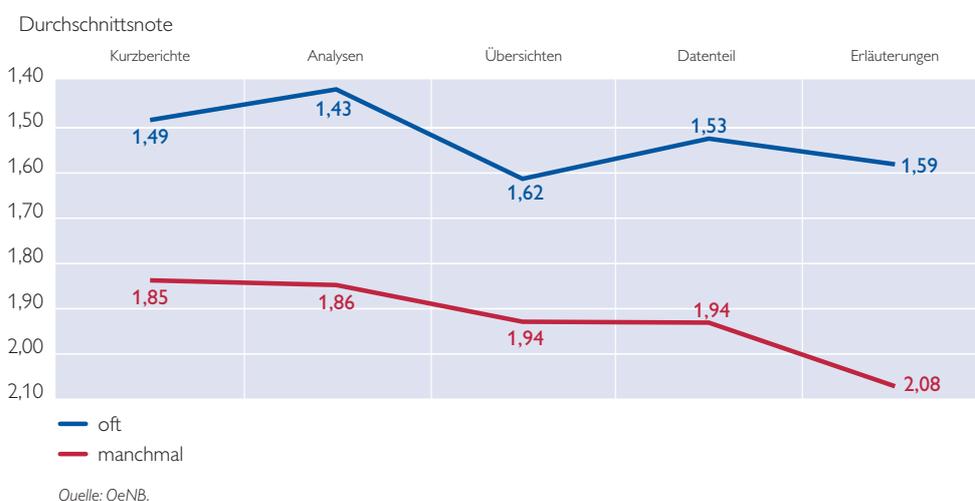
noch bessere Bewertung vorgenommen als jene, die nur manchmal zum Heft greifen (Grafik 6). Von den einzelnen Elementen schnitt der Analyseteil am besten ab, ähnlich gut ist auch die Beurteilung der Kurzberichte. Im

ebenfalls sehr positiv beurteilten Datenteil des Hefts könnten jedoch Verbesserungen bei der Auffindbarkeit der Informationen und bei den Tabellenerläuterungen zu einer Qualitätssteigerung beitragen.

Grafik 6

Beurteilung der Elemente von „Statistiken – Daten & Analysen“

Beurteilen Sie bitte nun folgende Abschnitte des Quartalshefts „Statistiken – Daten & Analysen“ nach dem Schulnotensystem. Wie häufig verwenden Sie diese?



Nach Qualitätsmerkmalen speziell zum Analyseteil befragt, zeigt sich eine hohe Zufriedenheit mit den präsentierten Themen, dem Aktualitätsbezug und dem Umfang der Beiträge. Dass die Kommunikation von Statistiken und Daten eine schwierige Aufgabe ist, zeigt sich aber daran, dass die Verständlichkeit der Artikel – obwohl insgesamt mit Durchschnittsnote 2 eingestuft – demgegenüber etwas abfällt. Die Autorinnen und Autoren werden dieser Herausforderung künftig Rechnung tragen.

5.2 13% wollen auf Printpublikation nicht verzichten

Da neben dem täglich gewarteten Bereich „Statistische Daten“ auch die Printversion unmittelbar nach Erscheinen (bzw. von den Studien sogar vorläufige Versionen) im Internet se-

lektiv offeriert wird, wurde auch hinterfragt, inwieweit eine Papiausgabe überhaupt noch erwünscht ist. Zwei Drittel der Auskunft gebenden können sich vorstellen, nur mit dem Internet das Auslangen zu finden. 13% wollen selbst bei optimal gestaltetem Internetangebot keinesfalls auf die Printversion verzichten und führen in erster Linie das handlichere Nachschlagen von Informationen als wesentlichen Grund dafür an. Dies entspricht in etwa jenen 17%, die das Quartalsheft derzeit vorwiegend oder parallel zum Internet als Nachschlagequelle für Statistiken der OeNB verwenden. Rund ein Fünftel der Auskunft gebenden könnte auf Teile des Hefts (z. B. 9% auf Kurzberichte) verzichten.

6 Resümee und Ausblick

Die Ergebnisse der Befragung zum reformierten Neuauftritt des Statistikangebots der OeNB sowie die inzwischen rasant gestiegene Zugriffshäufigkeit auf den entsprechenden Internetseiten bestätigen die gelungene Umstellung auf eine stärker kundenorientierte Ausrichtung des Statistikangebots. Durchwegs alle Elemente der Neugestaltung erhielten die volle Zustimmung der Benutzer, indem sie überwiegend eine sehr gute bis gute Bewertung vergaben. Dies bestärkt die OeNB in ihrem Bestreben, die Statistikprodukte schnell, verständlich und transparent der Öffentlichkeit zu-

gänglich zu machen. Besonders erfreulich ist, dass unsere regelmäßigen Kunden dem Statistikangebot ein sehr positives Zeugnis ausgestellt haben. Daneben gibt es aber auch Anregungen – sei es, dass die Bewertung etwas verhaltener ausfiel oder dass bei den Ergebnissen Kritik mitschwang –, die die OeNB in weitere Ausbaustufen einfließen lassen wird. Dazu sind bereits konkrete Arbeiten im Laufen, wie z. B die Vorbereitung eines kompakten Veröffentlichungskalenders, die Verbesserung der Auffindbarkeit aller Tabellen sowie die Vorbereitung einer dynamischen Abfrage.

Literaturverzeichnis

- Fluch, M. und I. Wenko. 2004.** Redesign des Statistikangebots der OeNB. In: Statistiken – Daten & Analysen. Heft Q4/04. OeNB. 72–82.
- Statistik Austria. 2004.** IKT-Einsatz in Haushalten 2004. Ergebnisse der Europäischen Erhebung über den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien in Haushalten 2004.