

# ZeGo – Satisfaction avec l'eGovernment 2011

Mesure de la satisfaction avec les 26 portails cantonaux de Suisse

Août 2011

Silvia Heinz  
Klaus Opwis

Institut de Psychologie  
Université de Bâle  
Missionsstrasse 62a  
CH-4055 Bâle

[www.zego-study.ch](http://www.zego-study.ch)



# Sommaire

Résumé .....	3
Préambule: qu'est-ce que ZeGo .....	3
Le questionnaire .....	4
Réalisation de l'enquête .....	5
Démographie et utilisation du portail .....	6
Raisons d'utilisation les plus fréquentes .....	11
Satisfaction .....	12
Secteurs problématiques .....	15
Moteur de recherche et navigation .....	19
Crédibilité .....	21
Remerciement .....	22
Annexe .....	22

# Résumé

---

Ce rapport présente les résultats de l'étude «ZeGo», une enquête sur les portails Internet des 26 cantons suisses réalisée en ligne d'avril à juillet 2011.

Cette étude était destinée à mesurer la satisfaction des utilisateurs des portails, recueillir des commentaires sur les problèmes rencontrés et des suggestions d'amélioration afin de les intégrer dans les développements ultérieurs. Une enquête similaire a été menée pour la première fois en 2006 puis reconduite en 2008.

10 316 réponses valables ont pu être enregistrées, soit une augmentation de près de 60% par rapport à l'enquête de 2008. Comme pour les années précédentes, le nombre de participants varie de manière significative selon les cantons: le taux de participation le plus élevé a été mesuré dans le canton du Tessin (1963), le plus faible dans le canton d'Obwald (33).

Globalement, les participants se déclarent relativement satisfaits: sur une échelle de Likert à 5 degrés, la valeur moyenne de satisfaction, tous cantons confondus, est de 3,9. Cette valeur représente une augmentation de 0,1 point par rapport à 2008. La valeur la plus élevée est enregistrée dans le canton d'Appenzell Rhodes intérieures (4,4), suivi par Bâle-Campagne, Schaffhouse, Uri et St-Gall (tous 4,1). Comparé à 2008, la satisfaction a augmenté dans 21 cantons, avec un maximum pour les cantons du Valais, Argovie, Glarus et Berne (chacun + 0,2)

ainsi qu'Appenzell Rhodes intérieures, Jura, Thurgovie et Tessin (chacun + 0,2). Trois cantons (BL, ZH, NE) restent pratiquement au même niveau et pour deux cantons (FR, OW), la satisfaction recule légèrement (-0,1 et -0,2).

53% des participants déclarent avoir rencontré des problèmes pendant l'interaction avec les portails cantonaux. Et comme dans les années précédentes, la majeure partie de ces problèmes (58%) concerne la recherche d'information (2006: 80%; 2008: 77%); malgré les améliorations permanentes, les moteurs de recherche et la navigation ne sont pas encore considérés comme satisfaisants. Les cantons mettent certes les informations recherchées à disposition mais la rapidité et la simplicité d'accès à celles-ci ne sont pas toujours garanties. Dans tous les cantons, les personnes ayant rencontré des problèmes sont moins satisfaites que celles n'ayant rencontré aucun problème lors de leur visite sur le site web.

Globalement, la crédibilité des informations mises à disposition est considérée comme excellente avec une valeur moyenne de 4,5 (2008: 4,4). Les personnes qui consultent ces portails pour des raisons professionnelles sont pour la plupart moins satisfaites avec les informations et prestations des cantons, et ce, malgré une utilisation plus fréquente des sites. Elles déclarent aussi plus fréquemment avoir rencontré des problèmes d'interaction avec les portails.

## Préambule: qu'est-ce que ZeGo

---

Ce rapport contient les résultats consolidés de l'enquête réalisée en 2011 dans le cadre du projet de recherche «ZeGo» (satisfaction avec l'eGovernment en Suisse). ZeGo est un projet de recherche lancé en 2006 par Javier A. Bargas-Avila à l'Institut de psychologie de l'Université de Bâle et conduit pour la première fois en 2011 par Silvia Heinz.

L'objectif poursuivi par ZeGo est de mesurer à un intervalle de plusieurs années la satisfaction des citoyens avec leur portail cantonal respectif. Après 2006 et 2008, cette enquête est la troisième réalisée avec le ques-

tionnaire ZeGo. La satisfaction a été mesurée au moyen d'un questionnaire électronique accessible par un lien placé sur les pages d'accueil des portails cantonaux. L'enquête a été réalisée d'avril à juin 2011. Le résultat est une étude d'évaluation comparative qui fournit aux cantons une base scientifique pour développer leurs portails.

Le rapport de l'enquête ZeGo est publié gratuitement sur Internet. Afin de garantir et de faciliter la comparaison, la structure et l'organisation de ce rapport seront identiques à ceux des rapports de 2006 et 2008.

# Le questionnaire

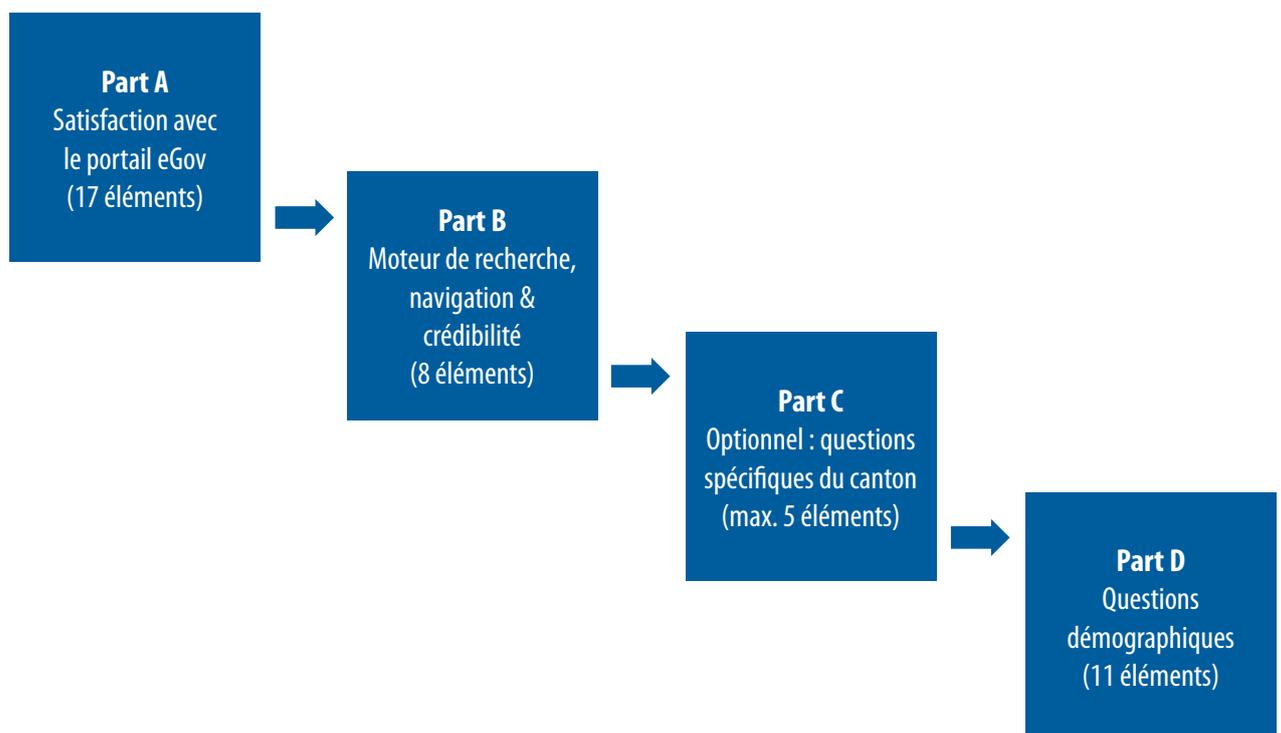
L'élément central de ZeGo est un questionnaire de 17 questions (partie A) conçues pour mesurer la satisfaction avec les portails d'eGovernment<sup>1</sup>. La situation linguistique de la Suisse exigeait la traduction en cinq langues du questionnaire, à savoir: allemand, anglais, français, italien et romanche. L'enquête peut être consultée sur [www.zego-study.ch](http://www.zego-study.ch) et l'illustration 1 montre l'architecture de l'enquête.

A cela s'ajoutent 8 questions sur le moteur de recherche et/ou la navigation ainsi que sur la crédibilité des informations (partie B). Ces questions étaient déjà incluses dans l'enquête de 2008, permettant ainsi une évaluation détaillée de ces secteurs et une comparaison avec les enquêtes précédentes.

La structure fédéraliste de la Suisse laissait supposer que certains cantons ont des besoins individuels qu'il faudrait couvrir par des questions spécifiques à ces cantons. C'est pourquoi l'option de placer cinq questions maximum propres à leur canton (partie C) leur a été proposée. Les réponses à ces questions ne font pas partie du présent rapport.

L'enquête se termine par 11 questions démographiques (partie D).

*Illustration 1.*  
L'enquête ZeGo comprend 36–41 questions



<sup>1</sup> Bargas-Avila, J., Orsini, S., de Vito M. & Opwis, K. (2010). ZeGo: Development and Validation of a Questionnaire to Measure User Satisfaction with e-Government Portals. *Advances in Human Computer Interaction*. Article ID 487163.

# Réalisation de l'enquête

L'enquête ZeGo a été réalisée d'avril à juin 2011. Les 26 cantons de Suisse y ont participé. A l'origine, il était prévu de collecter les données dans tous les cantons pendant 12 semaines. Pour diverses raisons, la durée de l'enquête a varié selon les cantons de 11 à 12 semaines.

Pour faire connaître l'enquête, les cantons ont mis en service un lien texte et/ou bannière sur la page d'accueil de leur portail. Ils pouvaient choisir librement l'emplacement, la taille, la couleur et le type de publicité. De nombreux cantons ont utilisé la bannière type fournie par ZeGo. Certains cantons ont employé d'autres moyens publicitaires tels que l'envoi d'une Newsletter et/ou des communiqués de presse. Les participants aux enquêtes précédentes ayant déclaré vouloir participer à la prochain

ne ont été contactés par e-mail et invités à participer à ZeGo 2011.

L'enquête a été menée en cinq langues dans tous les cantons, chacun ayant la possibilité de définir sa langue standard (19 ont choisi l'allemand, 6 le français et 1 l'italien). L'illustration 2 montre la page d'accueil de l'enquête. ZeGo a été transféré sur le serveur de l'Université de Bâle. Les cantons ont à cet effet fourni leur logo. Trois cantons ont choisi d'inclure des questions spécifiques dans l'enquête (partie C).

Cette année encore, un grand tirage au sort a été organisé pour tous les participants à l'enquête ZeGo mettant en jeu un iPhone comme premier prix et dix lecteurs MP3 de la marque Apple iPod Shuffle.



Illustration 2.  
Page d'accueil de  
l'enquête ZeGo  
en français

# Démographie et utilisation du portail

Vu les différences de populations, de niveau technologique et de mesures publicitaires, il était prévisible de trouver des variations considérables du nombre de participants à l'enquête ZeGo selon les cantons.

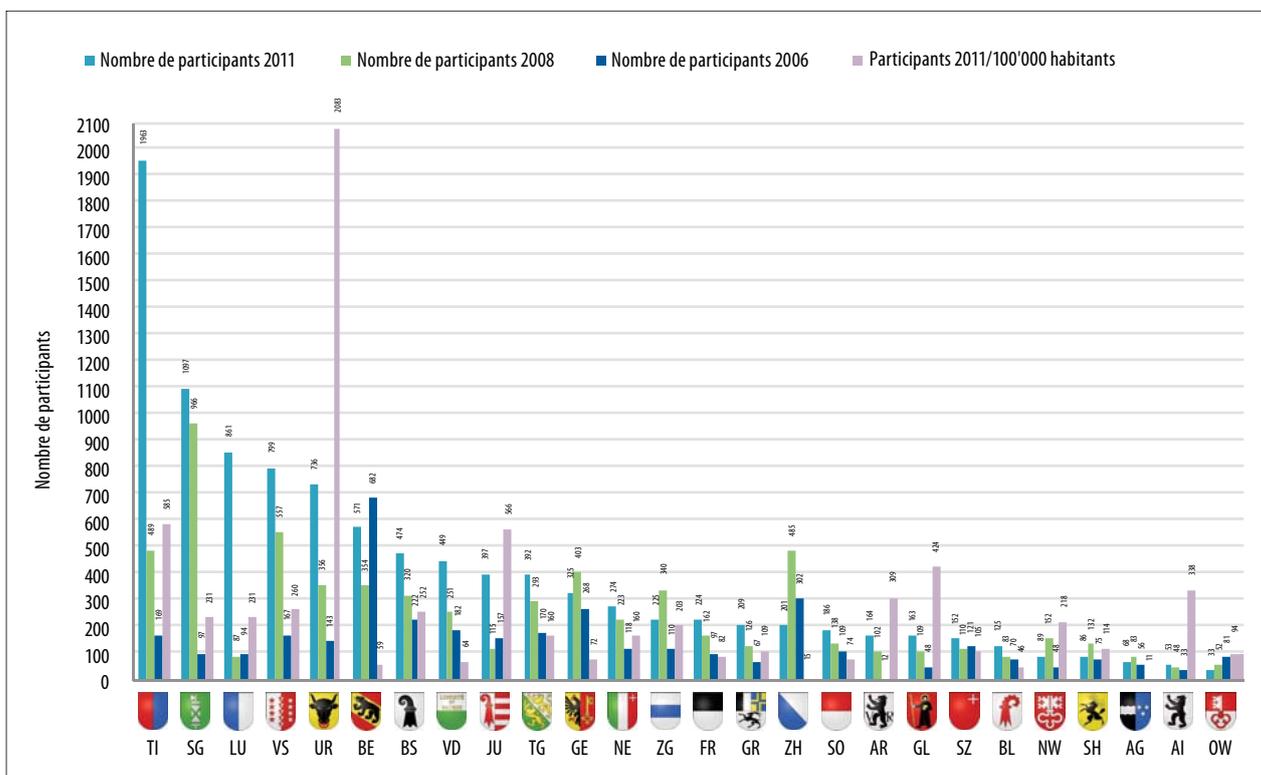
L'illustration 3 présente le nombre de réponses valables obtenues par ZeGo. Les participants n'ayant pas répondu aux questions (généralement les personnes exclusivement intéressées par le tirage au sort) ou ayant donné la même réponse à toutes les questions, ont été exclus de l'analyse. Après épuration des données, il restait 10 316 personnes ayant participé à ZeGo 2011. Cela correspond à une augmentation de 57% par rapport à l'enquête de 2008 (ZeGo 2008: 6536 participants) et de 177% par rapport à 2006 (3713 participants).

Comme pour ZeGo 2008, ce ne sont pas les cantons avec les plus grandes villes qui enregistrent le plus de participants. Les cantons Tessin (1963), St-Gall (1097), Lucerne (861), Valais (799) et Uri (736) enregistrent le plus grand nombre de participants. Considérant que le nombre absolu d'habitants varie fortement d'un canton à

l'autre, le taux de participation a été calculé sur la base de 100 000 habitants<sup>2</sup>. Il apparaît ainsi que les petits cantons avec une faible population (en violet) atteignent souvent un taux élevé de participation: les cantons Uri (2082), Tessin (584) et Jura (566) se classent dans les trois premiers. Pour être considérés comme un échantillon représentatif avec ces critères modestes, les cantons doivent atteindre<sup>3</sup> un taux de représentation minimal de 195. Plus de la moitié des cantons remplissait ce critère (16 sur 26 cantons). 36% de femmes et 64% d'hommes ont participé à ZeGo 2011 (2008: 36% de femmes et 64% d'hommes; 2006: 30% de femmes, 70% d'hommes). Les hommes conservent un taux de surreprésentation<sup>4</sup> par rapport à la répartition de la population suisse.

Cette année encore, la répartition d'âge est assez similaire pour tous les cantons (cf. illustration 4). Globalement, et comme en 2006 et 2008, l'âge moyen est de 40 ans, avec une variation standard de 13 ans. Par rapport à 2008, le groupe des 64+ est moins important cette année (cf. à ce sujet le rapport ZeGo 2008).

Illustration 3.  
Nombre de participants à ZeGo 2011, 2008 et 2006



<sup>2</sup> Base pour le nombre d'habitants: Office fédéral de la statistique, 2009

<sup>3</sup> Niveau de confiance: 95% et intervalle de confiance 7

<sup>4</sup> Office fédéral de la statistique, 2010: 47% des utilisateurs Internet sont des femmes, 53% des hommes

Illustration 4.  
Répartition d'âge  
dans ZeGo 2011

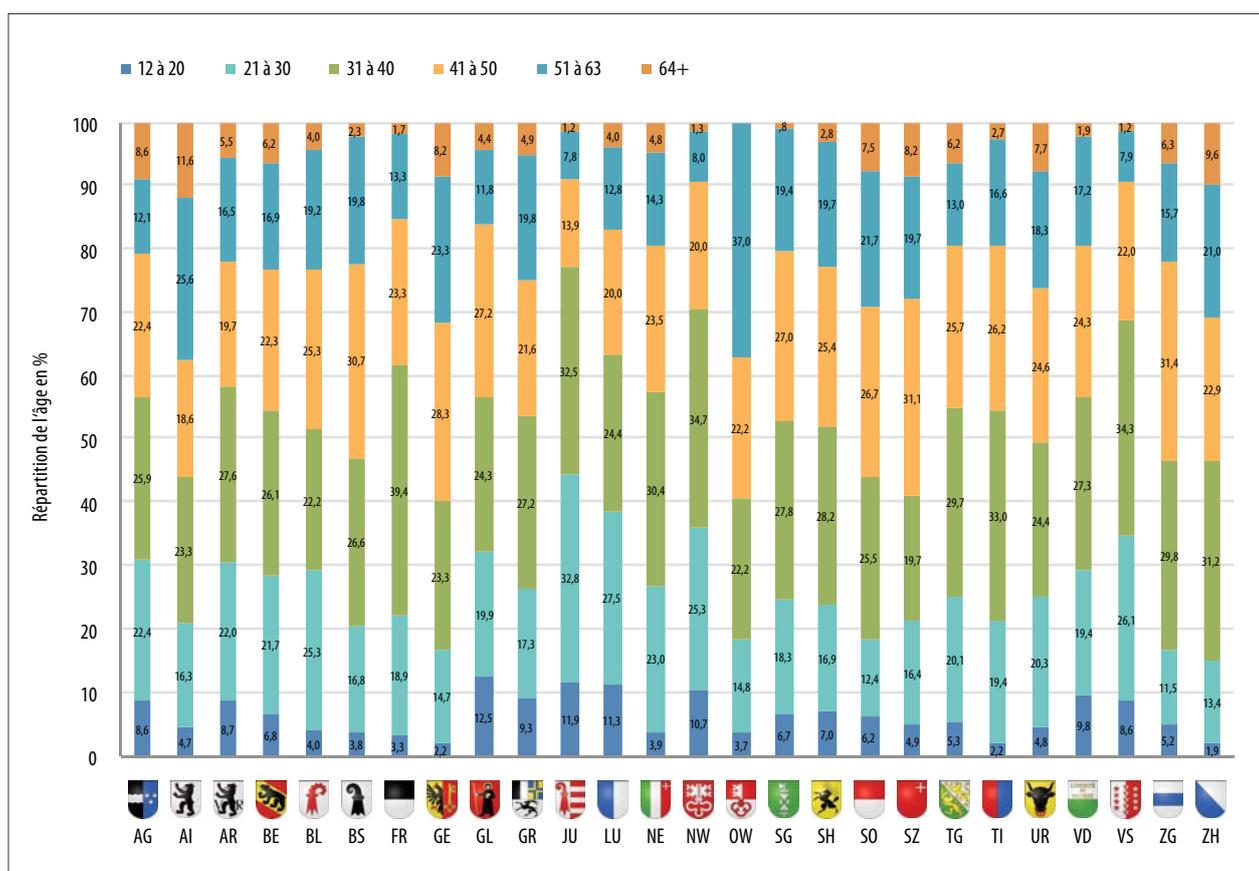
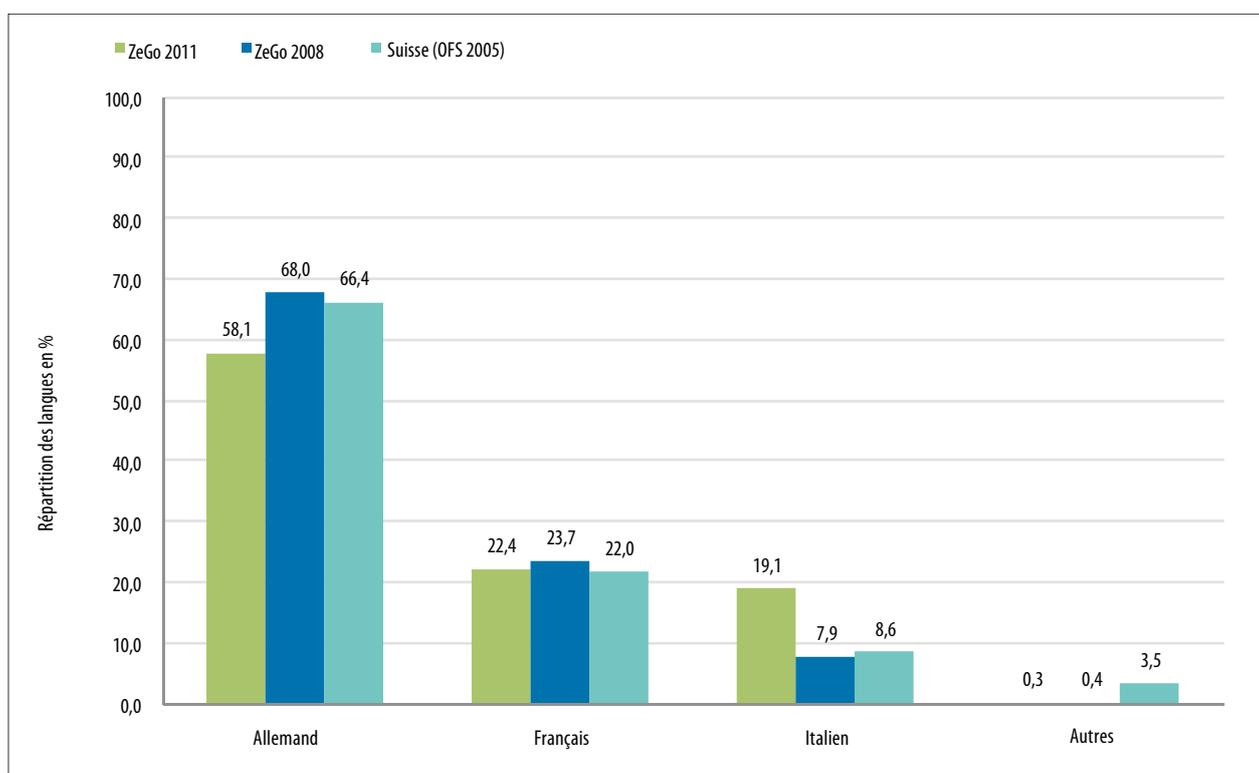


Illustration 5.  
Répartition des  
langues en Suisse  
et dans ZeGo  
2011



L'illustration 5 montre la répartition des langues pour ZeGo 2011 en comparaison avec l'enquête de 2008 et la population suisse (chiffres 2005). La répartition linguistique est une nouvelle fois très nette. Les participants de langue italienne sont sensiblement plus nombreux pour l'enquête de cette année. La publication des résultats des élections cantonales sur le portail cantonal du Tessin durant la période de l'enquête est l'une des raisons qui explique ce phénomène.

En s'appuyant sur les données de 2006, deux profils de base d'utilisateurs ont pu être établis: les personnes employées par le canton et les personnes non employées par le canton. Le taux de participants employés par le canton varie considérablement d'un canton à l'autre entre un minimum de 14% et un maximum de 74% (2008: 10% minimum, 66% maximum). L'illustration 6 montre la répartition exacte par canton.

Il est apparu judicieux de procéder aux calculs ultérieurs en distinguant les deux raisons d'utilisation du portail (privée ou professionnelle), car cela constitue une variable non négligeable. L'illustration 7 présente un aperçu global des raisons de l'utilisation du portail au moment de l'enquête. Dans les cantons Tessin, Appenzell Rhodes-externes, Jura, Appenzell Rhodes-intérieures et Argovie, 60% des participants ont consulté le portail cantonal pour des raisons privées au moment de l'enquête. En revanche,

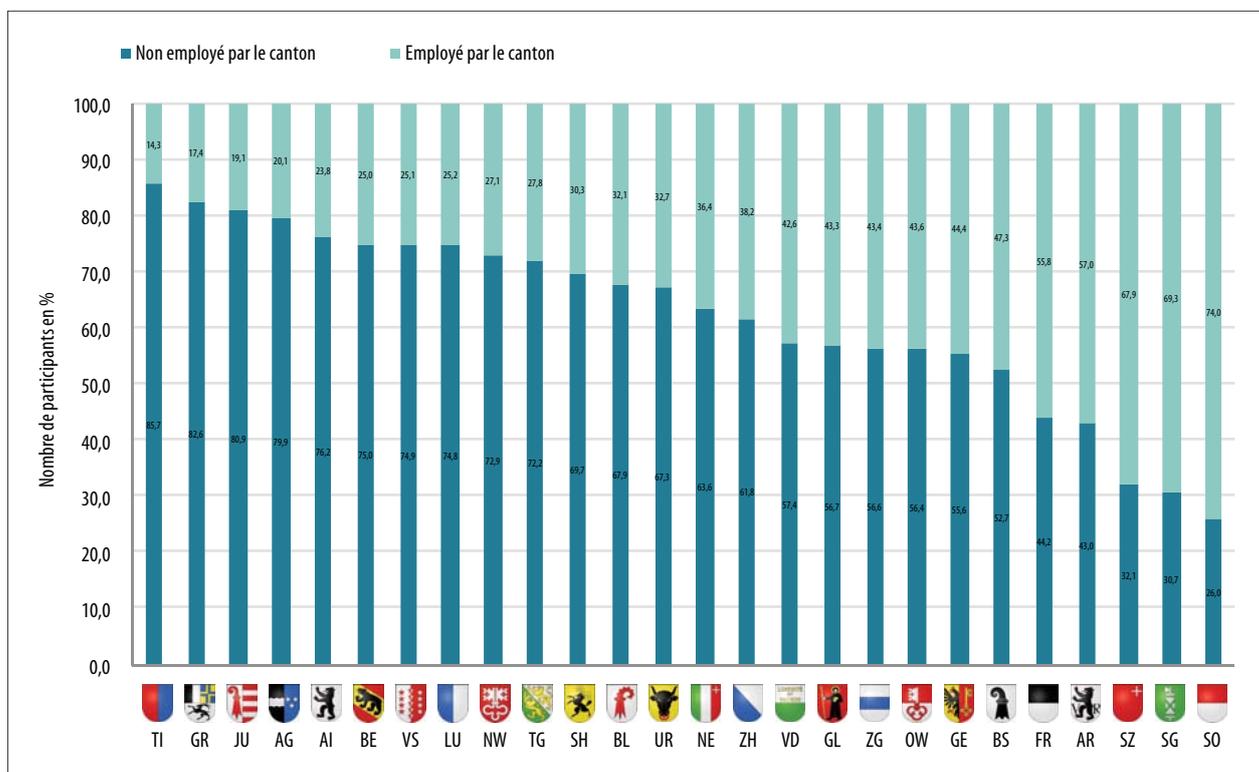
ils n'étaient que 20% dans les cantons St-Gall et Nidwald à consulter le portail cantonal pour des raisons privées.

Une première différence – très nette – pour ces deux groupes d'utilisateurs apparaît dans la fréquence d'utilisation des portails cantonaux (cf. illustration 8). Comme en 2008, il apparaît que les personnes qui consultent le portail pour des raisons professionnelles se rendent beaucoup plus fréquemment sur le site web. Cette observation faite en 2008 s'est confirmée en 2011 pour tous les cantons. Les différences apparues très nettement lors de la précédente enquête se sont encore accentuées. Cela signifie que les participants qui consultent les portails cantonaux pour des raisons professionnelles, les visitent avec une tendance à la hausse et les connaissent mieux.

La fréquence de visite plus élevée pour le groupe «Professionnel» ne s'explique pas par le fait que ces utilisateurs sont plus fréquemment sur Internet. L'illustration 9 montre justement que ce groupe passe nettement moins de temps sur Internet que le groupe «Privé». Comme constaté en 2008, la fréquentation plus élevée des sites par les utilisateurs professionnels pourrait s'expliquer par le fait que ces participants ont besoin de davantage d'informations ou d'informations plus spécifiques sur le canton que les utilisateurs privés.

Illustration 10 Situation professionnelle des participants à l'étude.

Illustration 6.  
Taux de participants employés par le canton dans ZeGo 2011



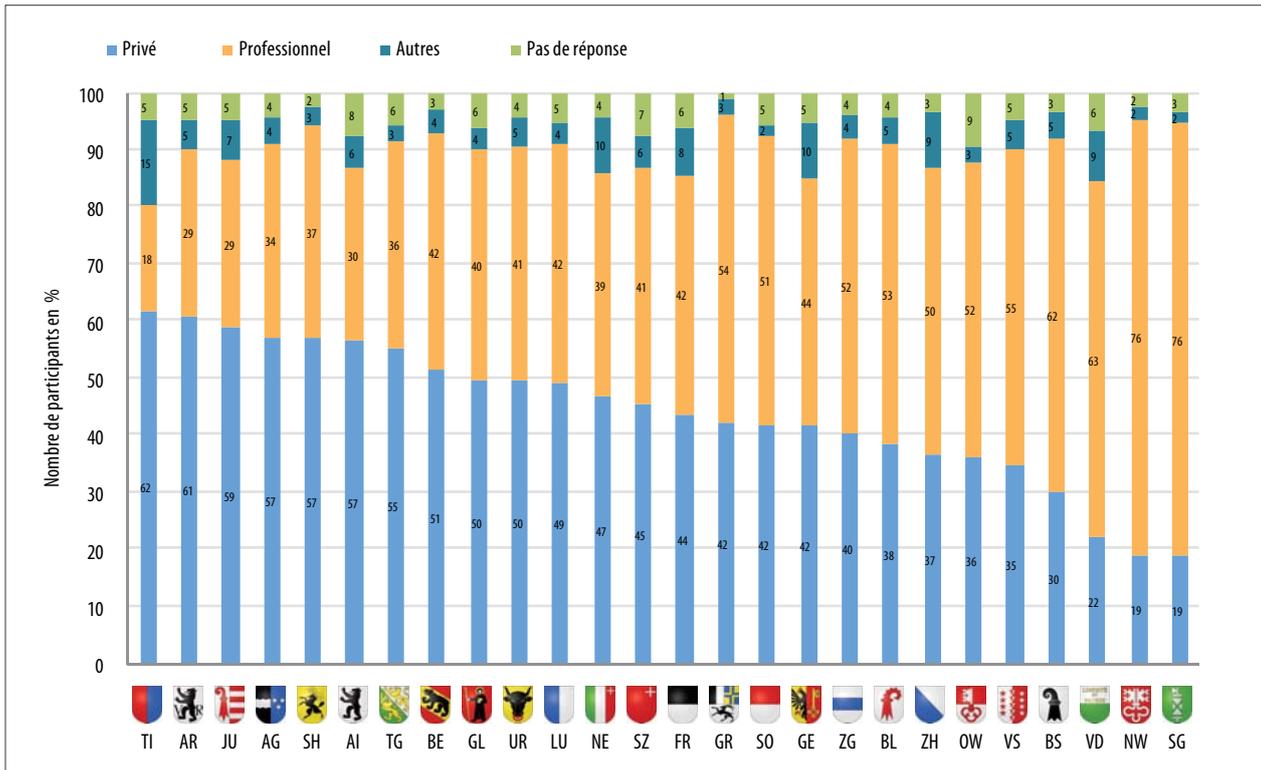


Illustration 7. Raison d'utilisation des participants à ZeGo 2011

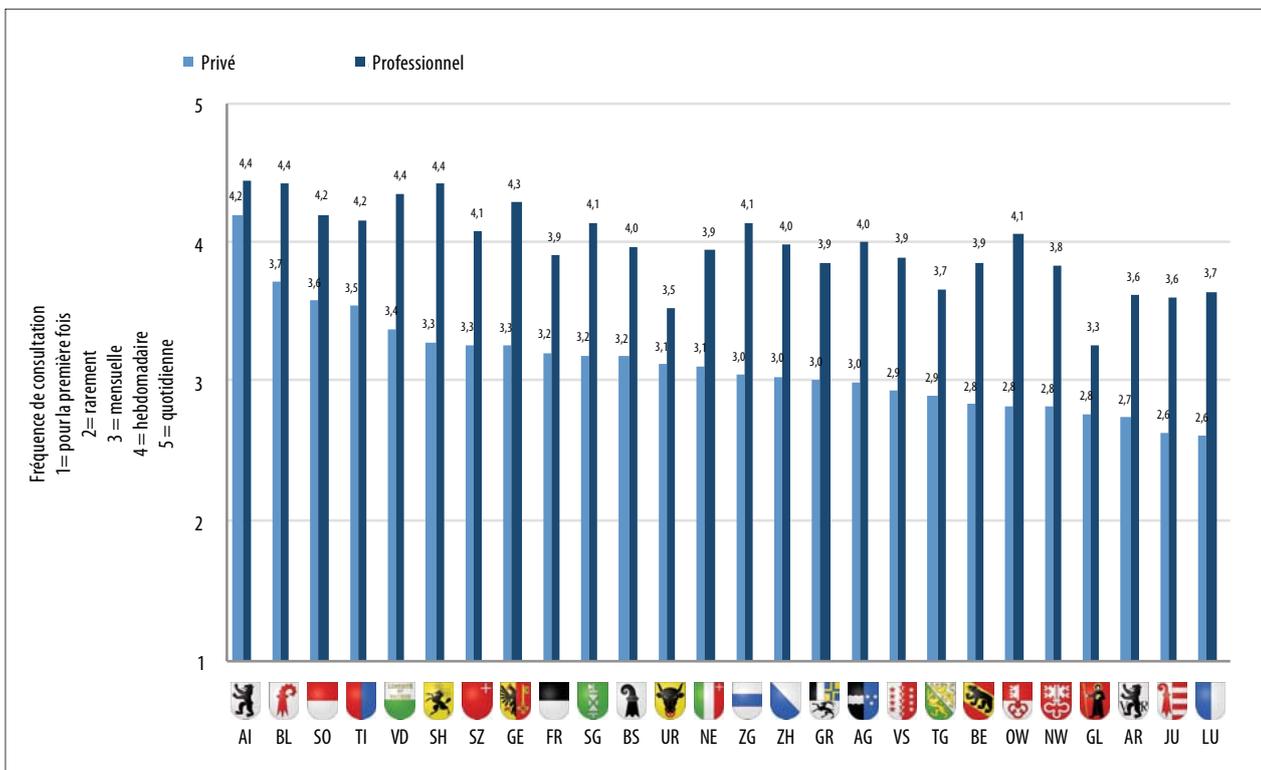


Illustration 8. Fréquence d'utilisation des portails cantonaux 2011

Illustration 9.  
Nombre moyen  
d'heures passées  
sur Internet par  
semaine 2011

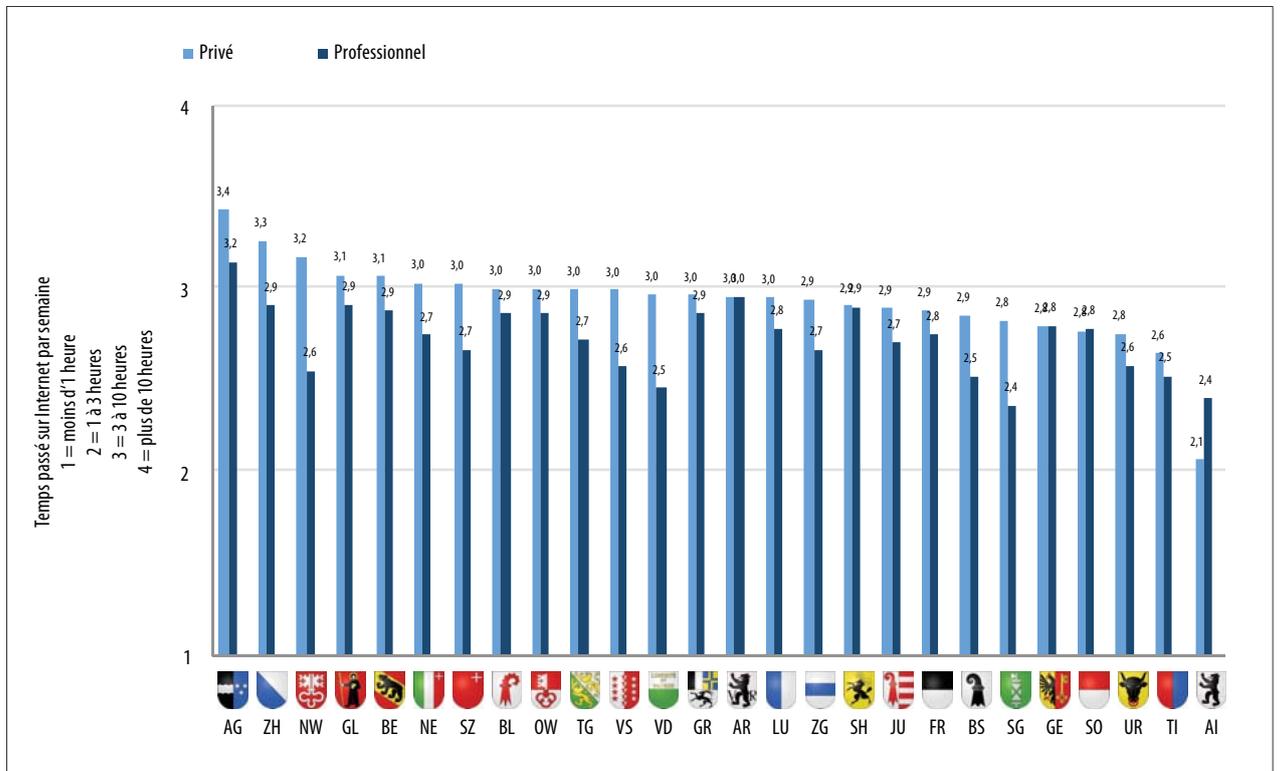
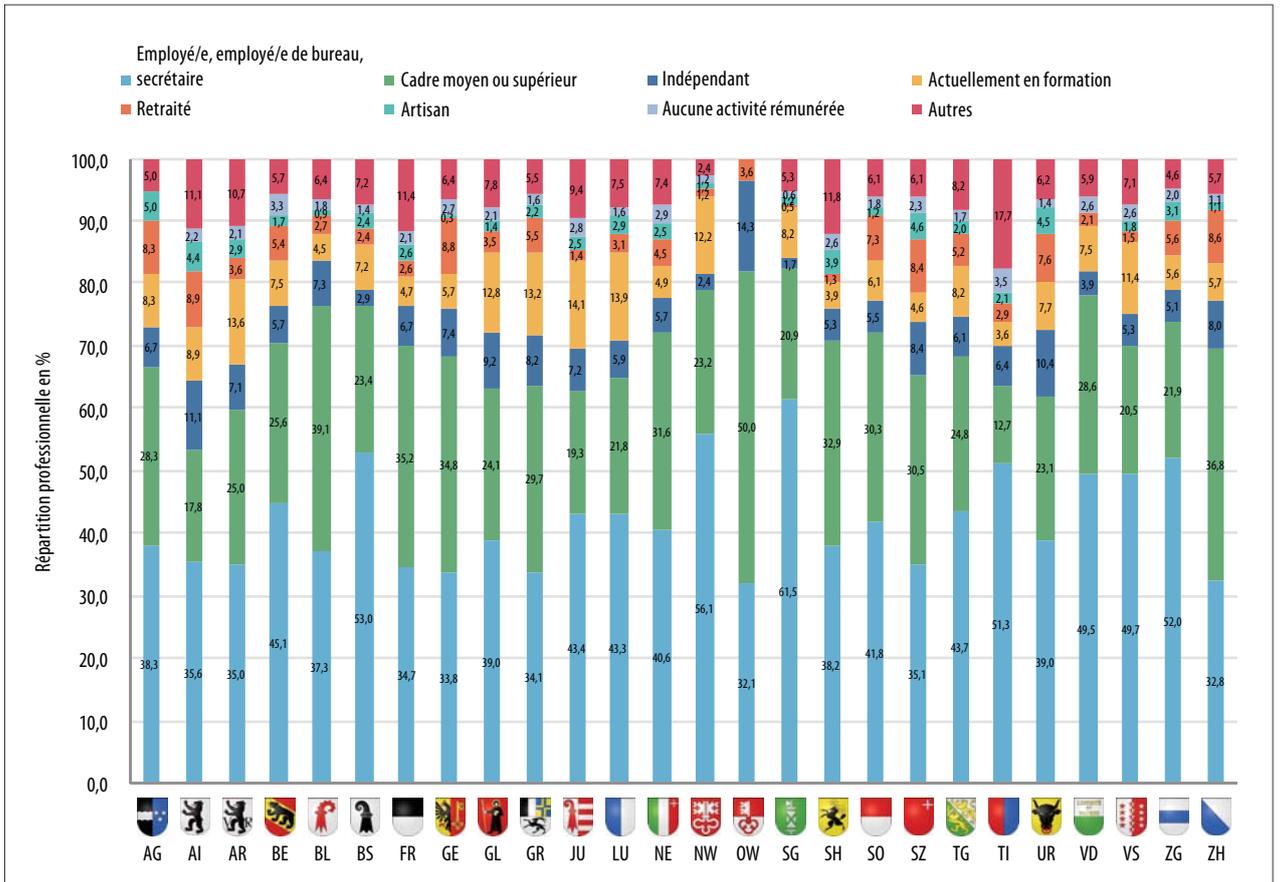


Illustration 10.  
Situation pro-  
fessionnelle des  
participants à  
ZeGo 2011



# Raisons d'utilisation les plus fréquentes

Les portails cantonaux sont des constructions complexes renfermant une multitude d'informations et de prestations fournies par les offices fédéraux et les organes politiques les plus divers. Les visiteurs des portails poursuivent les objectifs les plus diversifiés. Et ce sont ces objectifs qui déterminent le contenu et le déroulement de l'interaction avec le site web. Il est donc important pour les responsables des portails de disposer d'informations sur les objectifs des internautes.

Les raisons de l'utilisation ont été relevées et évaluées dans ZeGo 2011. Pour la première fois, aucune question ouverte n'était posée cette année. Le questionnaire présentait des catégories de réponses possibles avec

la possibilité de réponses à choix multiple. Ces dernières ont été élaborées en s'appuyant sur les résultats des deux enquêtes précédentes. Le changement du mode de réponse (champ textuel vs choix multiple) a incité un nombre croissant de participants à préciser la raison de leur visite sur le portail cantonal. Au total, 10 305 personnes ont précisé la raison de leur visite sur le portail (2008: 6211 personnes). Cela correspond à un taux très élevé de plus de 95% de tous les participants à l'étude. L'illustration 11 montre le nombre de réponses. Le nombre de réponses évaluables (25 410) montre que la majorité des participants a coché plus d'une raison pour l'utilisation du site.

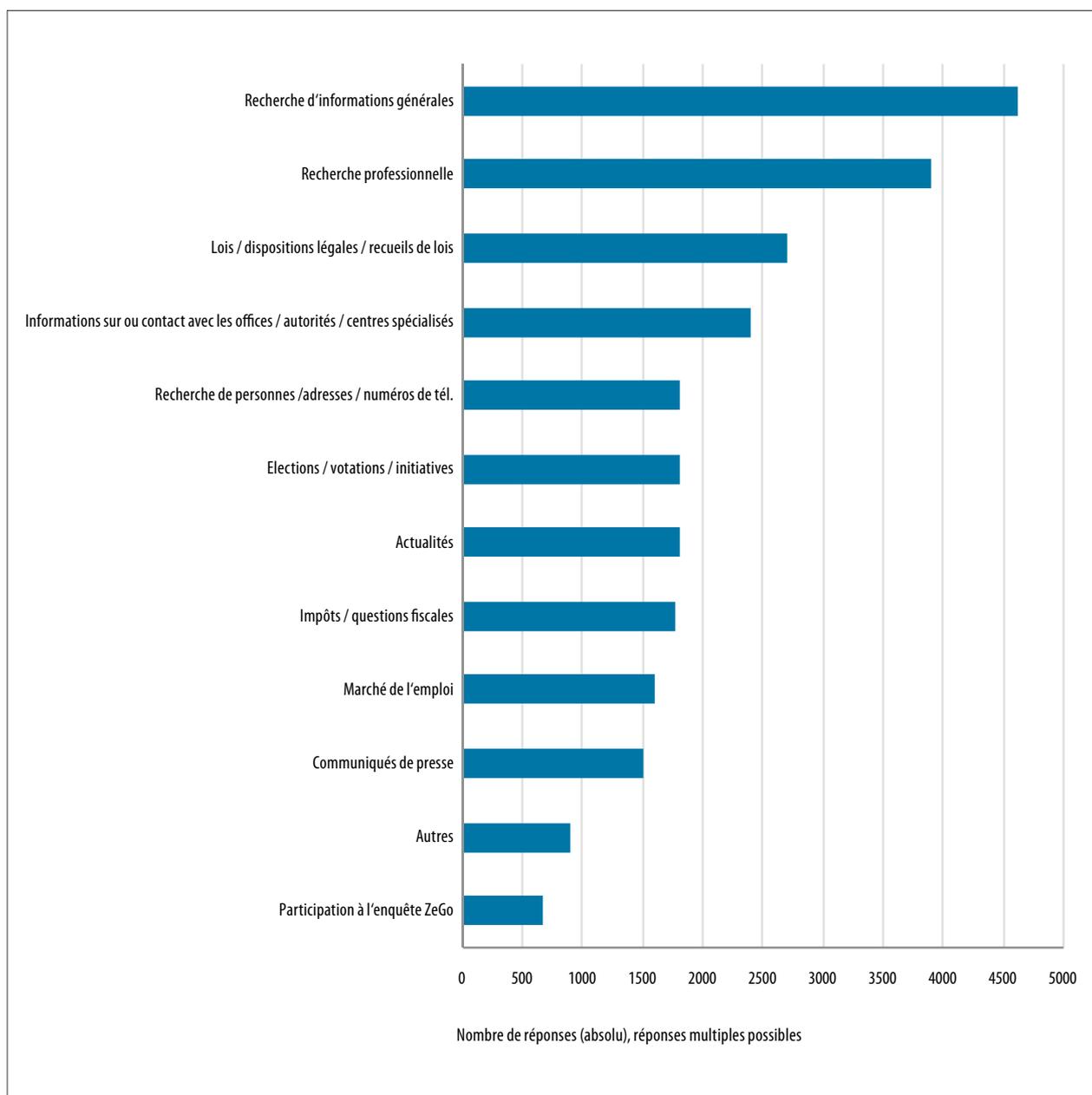


Illustration 11. Raisons d'utilisation des portails les plus fréquentes (réponses à choix multiple, tous cantons confondus)

# Satisfaction

Ce chapitre renferme le cœur de l'étude ZeGo: la satisfaction moyenne des utilisateurs avec leur portail cantonal respectif. La satisfaction générale a été calculée à l'aide de 10 questions (pages 3–10 et 12–13, cf. tableaux 1 et 2). Les valeurs basses indiquent le peu de satisfaction, les hautes, une satisfaction élevée. ZeGo étant conduite pour la troisième fois, les résultats de ZeGo 2006 et 2008 sont intégrés – si pertinent – afin d'illustrer l'évolution dans le temps.

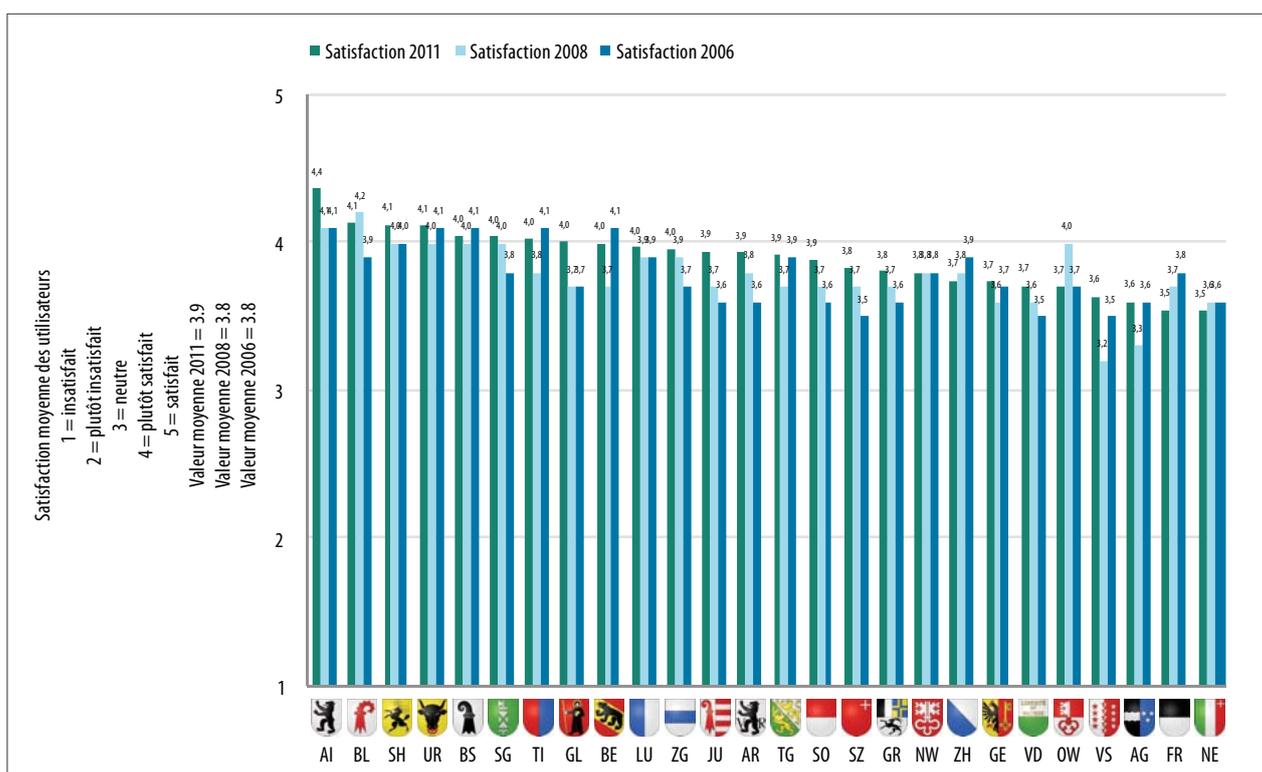
L'illustration 12 présente les valeurs de satisfaction par canton, sachant qu'à ce point, la distinction entre les groupes «Privé» et «Professionnel» n'est pas encore faite. Depuis 2008, la satisfaction moyenne, tous cantons confondus, est légèrement en hausse avec une moyenne de 3,9. En 2006 et 2008, les valeurs étaient de 3,8, soit 0,1 point en moins. Les valeurs cantonales varient entre 3,5 et 4,4. Par rapport à 2008, la classification des

cantons s'est peu modifiée. En tête, le classement s'est inversé pour les cantons Appenzell Rhodes-intérieures (4,4) et Bâle-Campagne (4,1). Ils sont suivis par les cantons Schaffhouse, Uri et St-Gall avec une valeur de 4,1 chacun. Des valeurs en dessous de la moyenne sont enregistrées pour les cantons Argovie, Valais (chacun 3,6), Fribourg et Neuchâtel (chacun 3,5).

En matière de satisfaction, les meilleures améliorations sont enregistrées dans les cantons Valais, Argovie et Glarus (chacun +0,4). A l'inverse, les utilisateurs des cantons Fribourg et Obwald se déclarent moins satisfaits (recul de la satisfaction de 0,1 et 0,2 point).

Comme pour ZeGo 2008, on remarque que les utilisateurs de certains cantons francophones sont plutôt insatisfaits. Cela pourrait s'expliquer par le fait que les utilisateurs sont moins satisfaits parce qu'ils rencontrent plus souvent des problèmes pendant leur interaction.

Illustration 12.  
Satisfaction moyenne des utilisateurs (valeurs 2011, 2006 et 2008)



On sait d'enquêtes précédentes que cela fait en général baisser le taux de satisfaction. Nous reviendront sur ce lien de cause à effet lors de l'analyse des commentaires sur les problèmes et défaillances rencontrés. Le portail d'un canton se compose de milliers de pages et de centaines de prestations fournies par divers départements et offices. Selon le prestataire, le design de navigation, les structures, fonctionnalités et langues varient souvent de manière radicale. Par conséquent, les données recueillies par ZeGo ne permettent pas de dégager des phénomènes de cause à effet; les raisons exactes du niveau de satisfaction doivent être déterminées en détail par d'autres études. L'analyse par groupes d'utilisateurs donne des résultats intéressants: les utilisateurs en visite sur le portail pour des raisons professionnelles – donc présents plus fréquemment sur le site – se déclarent globalement moins satisfaits.

Depuis 2008, les différences se sont aplanies. Dans le canton d'Argovie uniquement (faible nombre de participants), on enregistre une différence de 0,2 point. Cette différence est encore de plus de 0,1 point dans les cantons Bâle-Campagne, Zurich, Genève et Appenzell Rhodes-Intérieures. Néanmoins, la satisfaction du groupe «Professionnel» s'est sensiblement améliorée dans plusieurs cantons, à savoir Nidwald, Neuchâtel, Schaffhouse et Obwald (variation d'au moins 0,1 point). Rappelons que l'objectif d'un portail est que ses utilisateurs réguliers soient satisfaits. Sommairement, le concept «satisfaction» se compose de 10 questions dont les réponses sont données sur une échelle de Likert à 5 degrés (1 = pas du tout, 5 = tout à fait). Chaque question contient de précieux renseignements pour les cantons. Pour approfondir l'analyse des indications obtenues, les résultats sont détaillés dans les tableaux 1 et 2 pour chacune des questions.

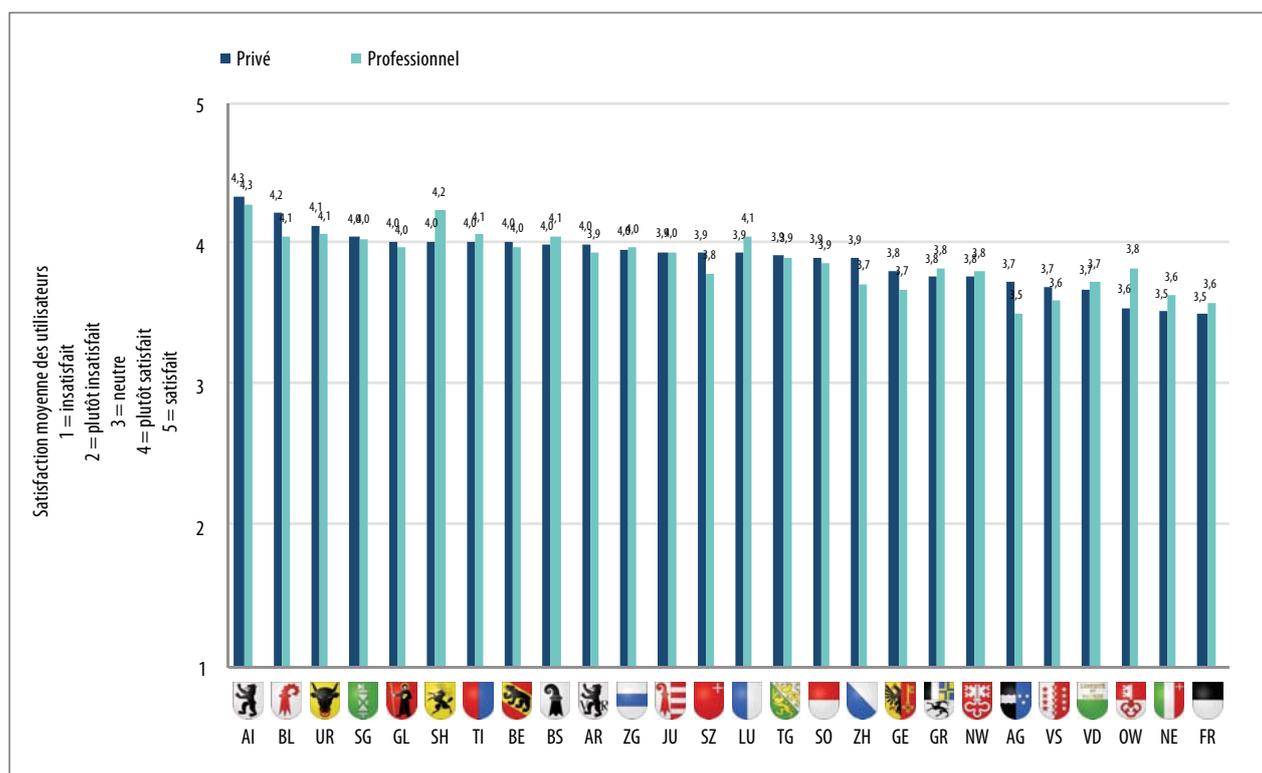


Illustration 13. Satisfaction moyenne par groupes d'utilisateurs ZeGo 2011

Tableau 1.  
Page 3–7 de  
l'enquête ZeGo  
2011.

	J'utiliserai à nouveau www.kanton.ch pour des tâches équivalentes.		Je recommanderai www.kanton.ch.		Je trouver rapidement ce que je cherche sur www.kanton.ch		Je trouve agréable la visite sur www.kanton.ch		Le design et les couleurs sur www.kanton.ch sont agréables	
	privé	professionnel	privé	professionnel	privé	professionnel	privé	professionnel	privé	professionnel
AG	4.6	4.7	3.8	3.5	3.2	2.8	3.4	3.1	3.1	2.6
AI	4.8	4.9	4.2	4.4	4.1	4.1	4.3	4.3	4.1	3.9
AR	4.5	4.5	3.9	3.9	3.8	3.6	4.0	3.8	3.8	3.6
BE	4.4	4.7	4.1	4.1	3.8	3.7	4.0	3.8	3.8	3.7
BL	4.6	4.8	4.4	4.2	4.0	3.8	4.1	3.8	3.7	3.3
BS	4.4	4.7	4.0	4.1	3.8	3.8	3.8	3.9	3.5	3.4
FR	4.2	4.5	3.7	3.8	3.0	3.0	3.2	3.2	3.2	3.1
GE	4.5	4.6	4.2	4.2	3.4	3.0	3.6	3.2	3.5	3.2
GL	4.4	4.5	3.9	3.6	3.8	3.8	4.2	4.0	4.1	4.2
GR	4.3	4.6	3.9	3.9	3.2	3.3	3.6	3.6	3.6	3.7
JU	4.3	4.5	4.1	4.3	3.7	3.6	3.9	3.8	3.7	3.7
LU	4.4	4.7	3.8	4.0	3.8	3.7	3.9	3.9	3.8	3.9
NE	4.2	4.5	3.8	4.0	3.2	3.1	3.1	3.1	3.0	3.0
NW	4.7	4.5	3.6	3.7	3.2	3.4	3.6	3.8	3.1	3.4
OW	4.2	4.8	3.5	3.8	3.4	3.4	3.6	3.6	3.2	3.2
SG	4.5	4.7	4.1	4.0	3.7	3.7	4.0	4.0	3.8	3.8
SH	4.5	5.0	3.9	4.6	3.8	3.9	3.9	4.0	4.0	4.1
SO	4.5	4.7	3.8	3.7	3.6	3.4	3.9	3.6	3.7	3.5
SZ	4.7	4.7	3.8	3.8	3.6	3.3	3.9	3.4	3.9	3.7
TG	4.4	4.6	3.8	3.9	3.6	3.6	3.8	3.7	3.5	3.4
TI	4.5	4.6	4.2	4.3	3.7	3.7	3.8	3.9	3.8	3.7
UR	4.6	4.6	4.1	4.1	3.9	3.7	4.1	3.9	4.1	4.1
VD	4.2	4.4	3.9	4.1	3.1	3.2	3.5	3.4	3.6	3.4
VS	4.2	4.3	3.9	3.8	3.1	3.0	3.5	3.3	3.7	3.6
ZG	4.5	4.6	3.8	4.0	3.6	3.5	3.9	3.8	4.0	3.9
ZH	4.4	4.6	3.8	3.7	3.4	3.2	3.6	3.5	4.0	3.5

Tableau 2.  
Pages 8–10  
et 12–13 de  
l'enquête ZeGo  
2011

	L'offre proposée par www.kanton.ch est utile.		Le contenu de www.kanton.ch est écrit de manière compréhensible.		Je suis très satisfait des contenus sur www.kanton.ch.		Je connais les contenus proposés sur www.kanton.ch.		Comparé à d'autres, www.kanton.ch est un bon site Internet.	
	privé	professionnel	privé	professionnel	privé	professionnel	privé	professionnel	privé	professionnel
AG	4.1	4.0	3.9	3.7	3.9	3.4	3.6	3.8	3.3	3.2
AI	4.5	4.6	4.4	4.1	4.1	4.1	4.5	4.3	3.9	4.4
AR	4.3	3.9	4.2	4.2	4.0	3.9	3.9	4.0	3.6	3.6
BE	4.3	4.3	4.1	4.0	4.0	3.8	3.8	3.8	3.8	3.6
BL	4.6	4.4	4.3	4.2	4.1	3.9	4.1	4.0	4.1	3.7
BS	4.4	4.4	4.1	4.2	4.1	4.0	3.8	3.9	3.9	3.8
FR	4.1	4.1	3.5	3.5	3.3	3.4	3.4	3.7	3.2	3.3
GE	4.3	4.2	3.6	3.5	3.6	3.5	3.5	3.7	3.7	3.3
GL	4.0	4.1	4.1	4.2	4.0	3.9	3.7	3.7	3.7	3.7
GR	4.0	4.1	4.0	3.8	3.7	3.6	3.7	3.8	3.5	3.4
JU	4.2	4.3	4.0	3.8	3.9	3.8	3.7	3.7	3.9	3.8
LU	4.2	4.3	4.1	4.1	3.9	4.0	3.7	3.9	3.8	3.8
NE	4.1	4.3	3.4	3.6	3.5	3.6	3.5	3.8	3.3	3.2
NW	4.2	4.1	4.0	4.1	3.5	3.6	3.9	3.8	3.2	3.4
OW	3.8	4.1	3.6	4.1	3.3	3.6	3.7	4.1	3.0	3.3
SG	4.3	4.2	4.1	4.2	4.0	4.0	3.9	3.9	3.9	3.8
SH	4.3	4.4	3.9	4.2	4.0	4.1	3.8	4.0	3.7	4.2
SO	4.2	4.2	3.8	4.0	3.9	3.8	3.8	3.9	3.6	3.4
SZ	4.2	4.1	3.9	4.0	3.8	3.7	3.8	3.6	3.6	3.4
TG	4.2	4.2	4.2	4.0	3.9	3.9	3.8	3.9	3.5	3.4
TI	4.3	4.4	3.9	3.9	3.9	3.9	4.0	4.1	4.0	4.0
UR	4.3	4.3	4.2	4.2	4.0	4.0	4.0	3.9	3.9	3.8
VD	4.2	4.2	3.5	3.6	3.4	3.6	3.5	3.6	3.4	3.6
VS	4.1	4.0	3.6	3.4	3.6	3.4	3.5	3.5	3.4	3.1
ZG	4.1	4.2	4.1	4.1	3.9	3.9	3.8	3.9	3.6	3.6
ZH	4.2	4.1	4.0	3.9	3.8	3.6	3.6	3.6	3.7	3.3

# Secteurs problématiques

En règle générale, lorsque l'utilisateur rencontre des problèmes pendant son interaction avec le site web, le taux de satisfaction baisse. Pour étudier le lien entre ces deux éléments, il a été demandé aux participants s'ils avaient rencontré des problèmes. En 2011, les problèmes le plus fréquemment rencontrés durant les années précédentes étaient intégrés dans les catégories de réponses. Ce rappel des problèmes, contrairement aux réponses libres des études précédentes, a permis d'obtenir un nombre de commentaires très nettement supérieur.

L'illustration 14 montre qu'en 2011, la moitié des personnes en moyenne ont rencontré ce type de problèmes. Dans ZeGo 2006 et 2008, tous cantons confondus, 73% des participants déclaraient n'avoir eu aucun problème lors de l'interaction.

La différence entre les deux systèmes de réponse (champ de texte ouvert vs. choix multiple) ne permet pas de faire une comparaison directe entre les années, il est donc impossible de dire avec certitude si la fréquence des problèmes d'interaction a augmenté ou pas. Toutefois, la proportion de problèmes varie toujours fortement entre les cantons. Alors qu'en Appenzell Rhodes-Intérieures, à peine 15% des utilisateurs se plaignent de rencontrer des problèmes, ils sont 66% dans le canton de Fribourg.

L'analyse par groupes d'utilisateurs (privé versus professionnel) montre cette année comme dans les études précédentes que les personnes qui consultent pour raisons

professionnelles rencontrent plus de problèmes pour trouver leurs informations et ont plus de mal à atteindre leurs objectifs. Seul dans les cantons Appenzell Rhodes-Intérieures, Nidwal, Obwald et Vaud, les participants ayant consulté le portail pour des raisons privées déclarent avoir rencontré davantage de problèmes (différence de jusqu'à 10%).

Ces résultats sont conformes au taux de satisfaction des groupes cibles (cf. illustration 13). Visiblement, les utilisateurs professionnels rencontrent plus souvent des problèmes, ce qui fait logiquement baisser leur taux de satisfaction.

Comme on pouvait s'y attendre, l'étude 2011 montre que les problèmes rencontrés entraînent une satisfaction sensiblement moindre des utilisateurs, et ce dans tous les cantons. Dans 18 cantons, la satisfaction a baissé de 0,5 point pour les utilisateurs ayant rencontré des problèmes. Cela souligne l'importance de cerner l'origine des problèmes et d'y remédier.

Considérant que de nombreux participants signalent des problèmes et que ceci entraîne une baisse de la satisfaction, il convient d'étudier le type de problèmes rencontrés. Pour faire la lumière à ce sujet, il a été demandé aux personnes de préciser les domaines problématiques. Les personnes pouvaient préciser si elles avaient rencontré les problèmes suivants pendant leur interaction avec le site (illustration 17).

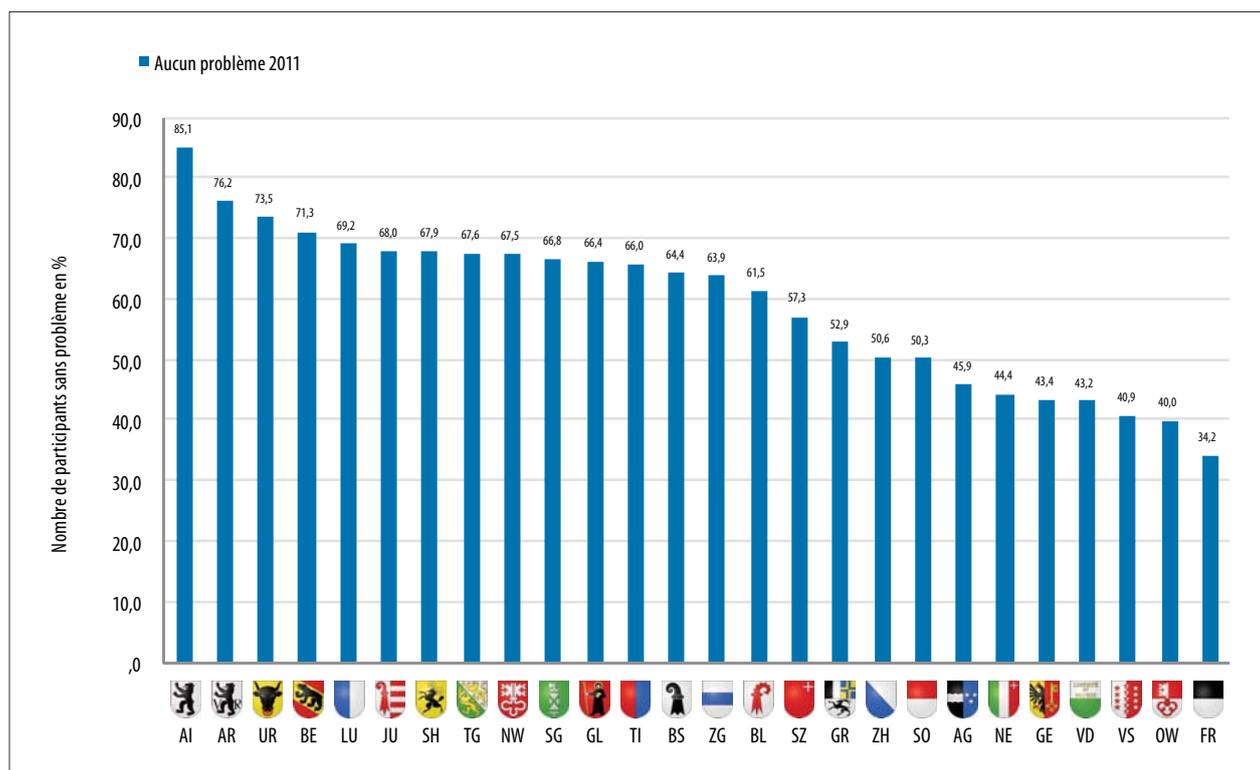


Illustration 14. Nombre de participants n'ayant rencontré en 2011 aucun problème pendant leur interaction avec le portail

L'illustration 17 montre l'évaluation des réponses pour l'année 2011. Il y avait plusieurs réponses possibles, ce qui a donné 9933 commentaires exploitables. En comparaison, l'analyse dans ZeGo 2008 rapportait 1593 commentaires et 599 pour 2006. Compte tenu du nombre de participants (2008: 6536, 2006: 3713), ce chiffre correspond à une augmentation des commentaires de 52%. Dans ZeGo 2011, les commentaires donnés sur les problèmes rencontrés sont plus fréquents, une réaction certainement favorisée par le système de réponse à choix multiple.

Contrairement à 2008, la première source de problème (18%) est de ne pas trouver l'information recherchée sur le site. Suivent ensuite les problèmes avec le moteur de recherche et l'application de recherche (17%), la navigation et la structure (16%). Dans une question, les participants pouvaient indiquer directement s'ils avaient trouvé l'information recherchée. 85% ont répondu par oui. Au moment de l'enquête, les participants ont probablement trouvé l'information qu'ils recherchaient mais avec des difficultés pour la localiser sur les portails cantonaux car le cheminement pour y accéder n'est pas optimal et prend beaucoup de temps. Cette année encore, les secteurs problématiques ont été résumés dans des catégories (cf. ill.18). La répartition proportionnelle dans les catégories design, contenu, problèmes techniques, problèmes de recherche d'informations n'est pas la même qu'en 2008. Une comparaison avec les résultats de 2008 montre que les problèmes rencontrés dans la recherche d'information ont reculé de 77 à 58 %.

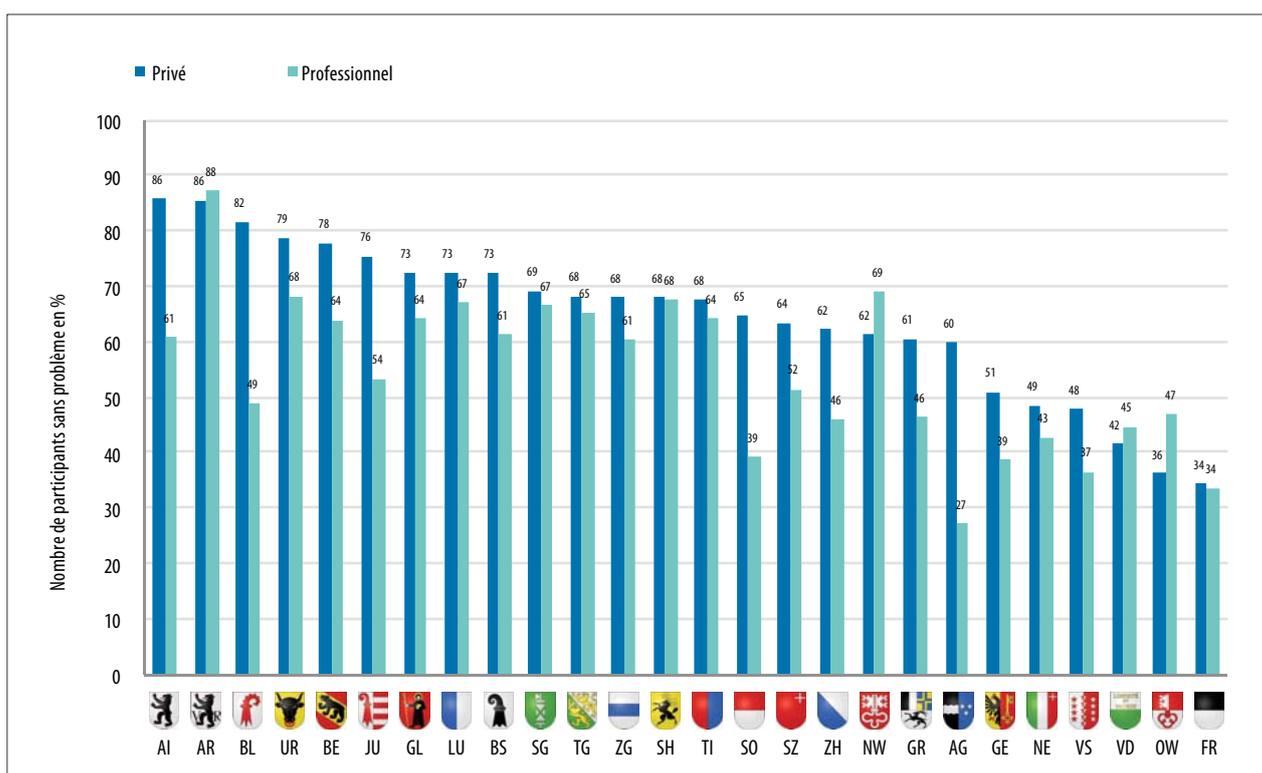
On enregistre pour les catégories design (13%) et contenu (16%) une augmentation, sachant que le nombre de retours sur les problèmes techniques a légèrement baissé (2008: 6%, 2006: 2%). L'augmentation des réponses concernant le contenu s'explique notamment par l'augmentation des réponses dans les catégories actualité des informations et information insuffisante, erronée ou incomplète. Le nouveau mode de réponse avec lequel le nombre absolu de problèmes rapportés a augmenté, peut aussi être une cause de ces différences de répartition des problèmes.

Par conséquent, la situation est restée la même pour les cantons au cours des cinq dernières années puisque les portails mettent à disposition des informations utiles et recherchées. En dépit d'améliorations dans la navigation et la structure du menu, le cheminement jusqu'aux informations recherchées reste pour beaucoup d'utilisateurs sous-optimal. Les visiteurs y passent trop de temps, en trop de clics et avec trop de décisions à prendre pour arriver sur la page congruente. Des ressources devraient être investies ces prochaines années dans la navigation, la structure et le moteur de recherche pour pallier ces problèmes.

Des études de cas détaillées pourraient livrer à ce sujet de précieuses indications et suggestions.

Tous les cantons ne sont pas touchés dans la même proportion par les catégories de problèmes enregistrés. Afin de permettre une analyse transparente, les chiffres respectifs de chaque canton sont listés dans le tableau suivant.

Illustration 15. Nombre de participants n'ayant rencontré aucun problème, répartis par groupes d'utilisateurs



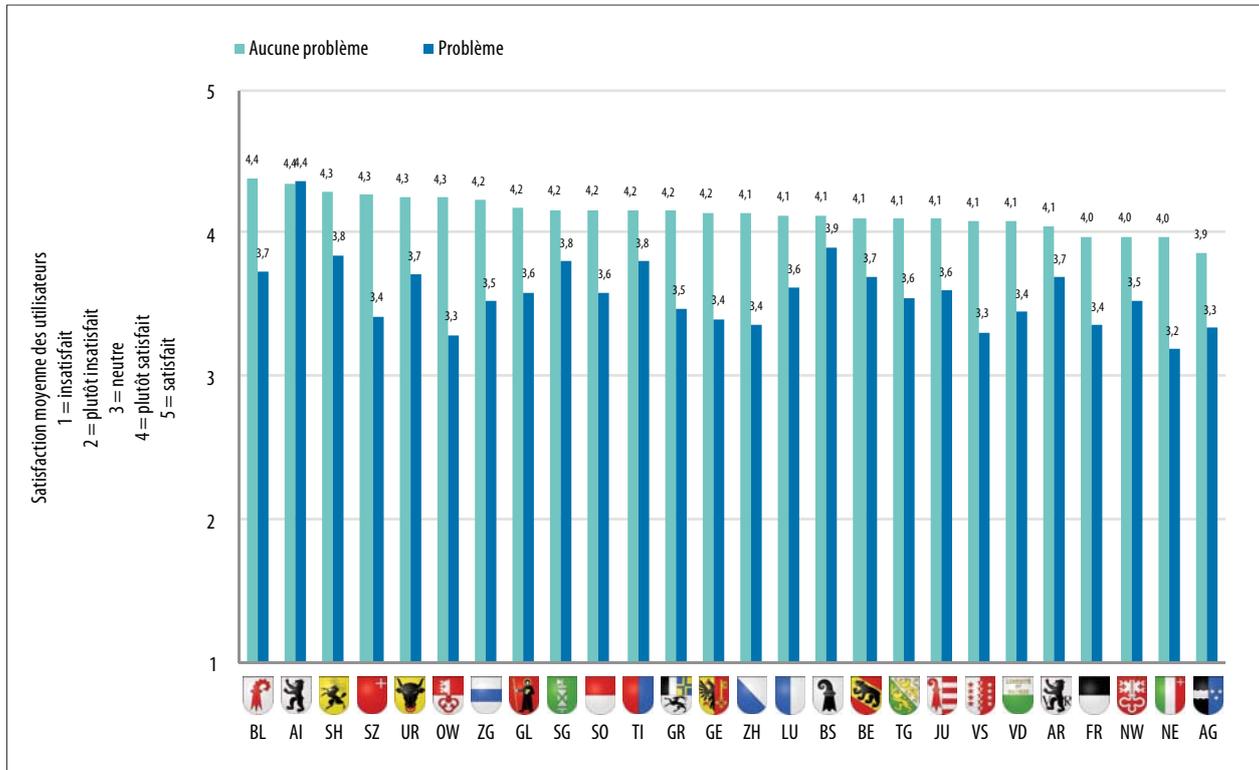


Illustration 16. Influence des problèmes sur la satisfaction des participants ZeGo 2011

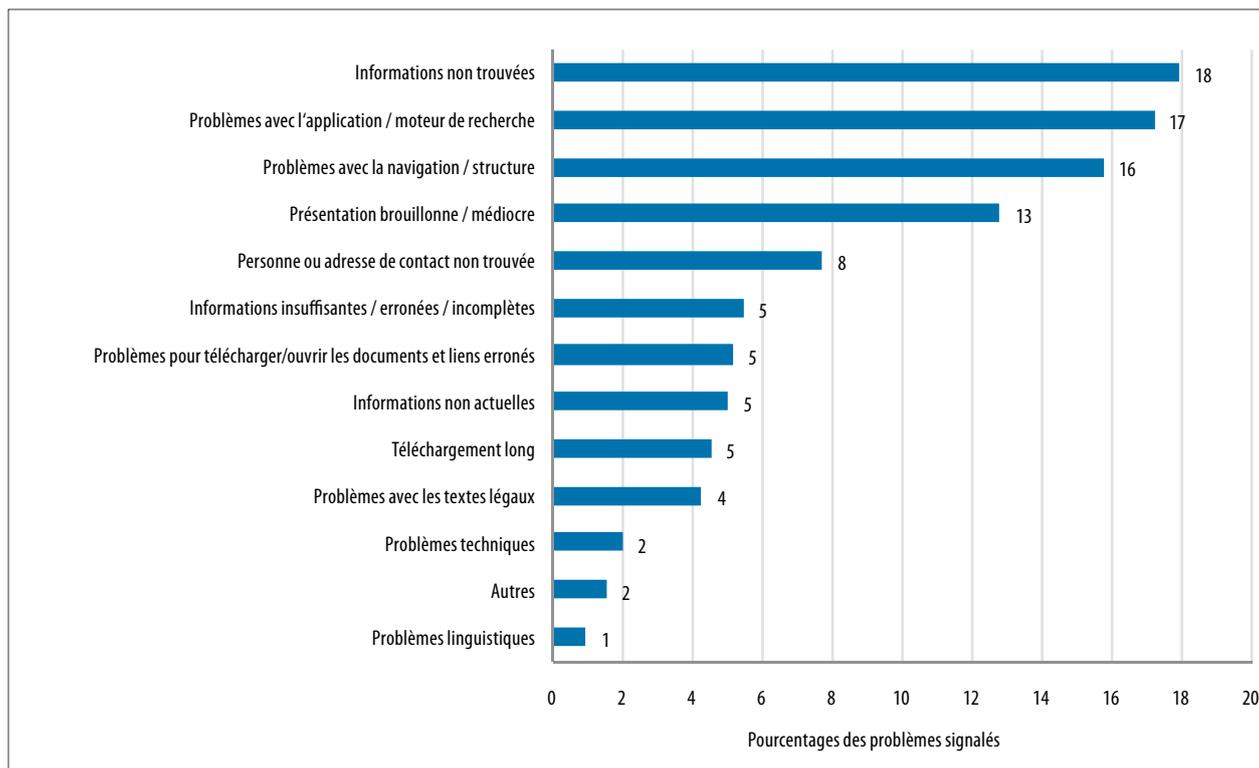


Illustration 17. Problèmes rencontrés à l'utilisation du portail 2011

Illustration 18.  
Catégories des problèmes rencontrés

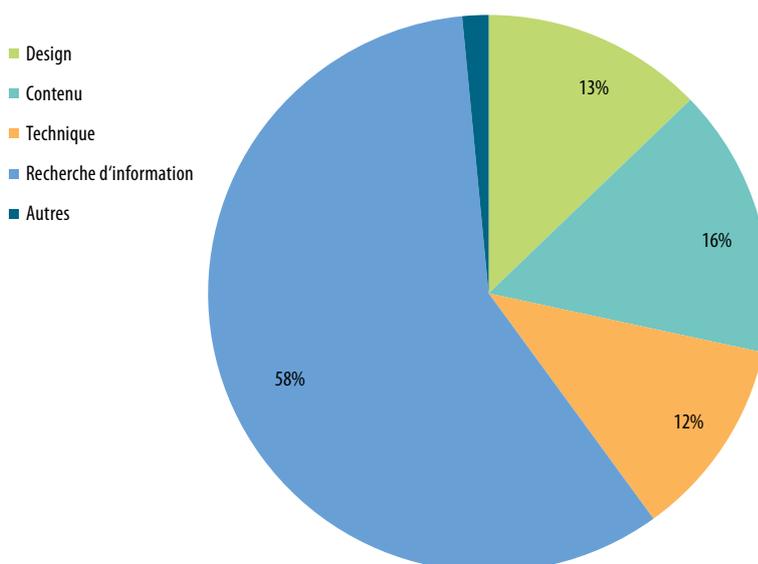


Tableau 3.  
Problèmes à l'utilisation du portail cantonal 2011 par canton Moteur de recherche et navigation

	AG	AI	AR	BE	BL	BS	FR	GE	GL	GR	JU	LU	NE	NW	OW	SG	SH	SO	SZ	TG	TI	UR	VD	VS	ZG	ZH	Tous les cantons
Information non trouvée	14	1	18	70	16	58	61	110	25	44	50	100	69	12	10	177	12	41	31	43	278	110	109	234	43	42	1778
Problèmes avec l'application/moteur de recherche	17	3	11	65	35	64	44	101	20	32	41	89	87	10	2	179	8	37	25	37	266	90	136	215	49	41	1704
Problèmes avec la navigation / structure	18	2	17	63	16	63	59	82	12	37	42	78	83	11	7	144	8	33	26	52	253	70	98	202	33	53	1562
Présentation brouillonne/médiocre	18	1	12	60	18	65	61	53	11	44	32	73	55	16	11	127	10	42	24	46	134	55	58	161	38	43	1268
Personne/adresse de contact non trouvée	5	2	7	35	5	50	30	52	6	18	25	41	27	6	2	63	7	25	16	21	127	46	46	70	11	22	765
Information insuffisante/erronée/incomplète	3	2	9	15	7	15	24	50	13	11	30	24	32	6	1	26	0	12	12	8	80	20	49	65	7	19	540
Problèmes pour télécharger/ouvrir les documents et liens erronés	5	3	3	14	4	22	29	36	3	5	25	16	26	4	3	24	3	11	5	12	76	31	45	90	6	9	510
Actualité de l'information	3	2	10	19	8	25	17	39	4	18	16	30	23	4	3	39	6	19	16	18	76	21	33	30	9	9	497
Téléchargement long	3	0	4	25	1	31	8	18	3	9	32	36	14	1	0	59	6	8	5	9	44	12	27	76	11	5	447
Problèmes avec les textes légaux	2	1	3	23	6	16	14	25	9	10	16	13	26	4	2	39	1	10	3	5	110	9	37	27	4	8	423
Problèmes techniques	0	1	1	7	2	12	17	18	2	3	15	16	11	0	1	5	1	1	4	5	17	5	15	25	6	6	196
Autres	0	0	2	7	2	9	10	13	0	2	9	11	6	1	0	9	0	4	1	4	26	2	11	18	2	1	150
Problèmes linguistiques	1	0	1	7	0	1	6	7	0	9	4	7	2	0	0	0	0	4	1	0	8	3	6	22	2	2	93
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>18</b>	<b>98</b>	<b>410</b>	<b>120</b>	<b>431</b>	<b>380</b>	<b>604</b>	<b>108</b>	<b>242</b>	<b>337</b>	<b>534</b>	<b>461</b>	<b>75</b>	<b>42</b>	<b>891</b>	<b>62</b>	<b>247</b>	<b>169</b>	<b>260</b>	<b>1495</b>	<b>474</b>	<b>670</b>	<b>1235</b>	<b>221</b>	<b>260</b>	<b>9933</b>

# Moteur de recherche et navigation

ZeGo 2006 a montré que des problèmes apparaissent à la fois à l'utilisation du moteur de recherche et à la navigation. C'est pourquoi de nouvelles questions permettant une analyse détaillée de ces deux fonctions ont été introduites dans ZeGo 2008 et reposées en 2011. Nous obtenons ainsi une comparaison directe entre 2008 et 2011.

L'illustration 19 présente les évaluations du moteur de recherche. Il apparaît clairement que les personnes apprécient la fonctionnalité (aide) du moteur de recherche et l'évaluent comme étant la meilleure. Tous les autres aspects (localisation, flexibilité et qualité des occurrences) sont toujours moins bien notés, mais accusent une légère augmentation par rapport à 2008, tous cantons confondus. Cela laisse donc supposer que la fonctionnalité du moteur de recherche est utile et employée mais que sa méthode est susceptible d'être améliorée. Il apparaît également que les cantons les moins satisfaits sont ceux qui notent le plus mal le moteur de recherche: ceux qui ne sont pas satisfaits de la recherche reportent cette insatisfaction à l'ensemble du portail.

Les évaluations concernant la navigation présentent un profil similaire (cf. illustration 20). Dans l'ensemble,

les valeurs sont un peu meilleures que pour le moteur de recherche bien que la navigation soit fréquemment citée comme source de problème (cf. ill. 17). Pour la plupart des cantons, le fossé entre l'évaluation de l'aide et les différents aspects de la navigation est moins prononcé que pour la recherche. Fait déjà soulevé en 2008, les évaluations de la navigation sont plus favorables que pour le moteur de recherche bien que l'analyse des problèmes montre des résultats contradictoires. Dans l'enquête de cette année, la fréquence des problèmes rencontrés pendant la recherche (17%) et la navigation (16%) s'est équilibrée mais l'évaluation de la navigation reste toujours meilleure dans tous les cantons.

Par rapport à 2008, les évaluations concernant toutes les questions sur la recherche et la navigation se sont améliorées. L'illustration 21 résume l'ensemble des évaluations de tous les cantons. Il apparaît que le moteur de recherche est toujours assez mal noté alors que la navigation obtient une meilleure moyenne.

Couplé à l'analyse des problèmes, ceci met une nouvelle fois en évidence qu'améliorer la recherche d'informations est le défi majeur à relever.

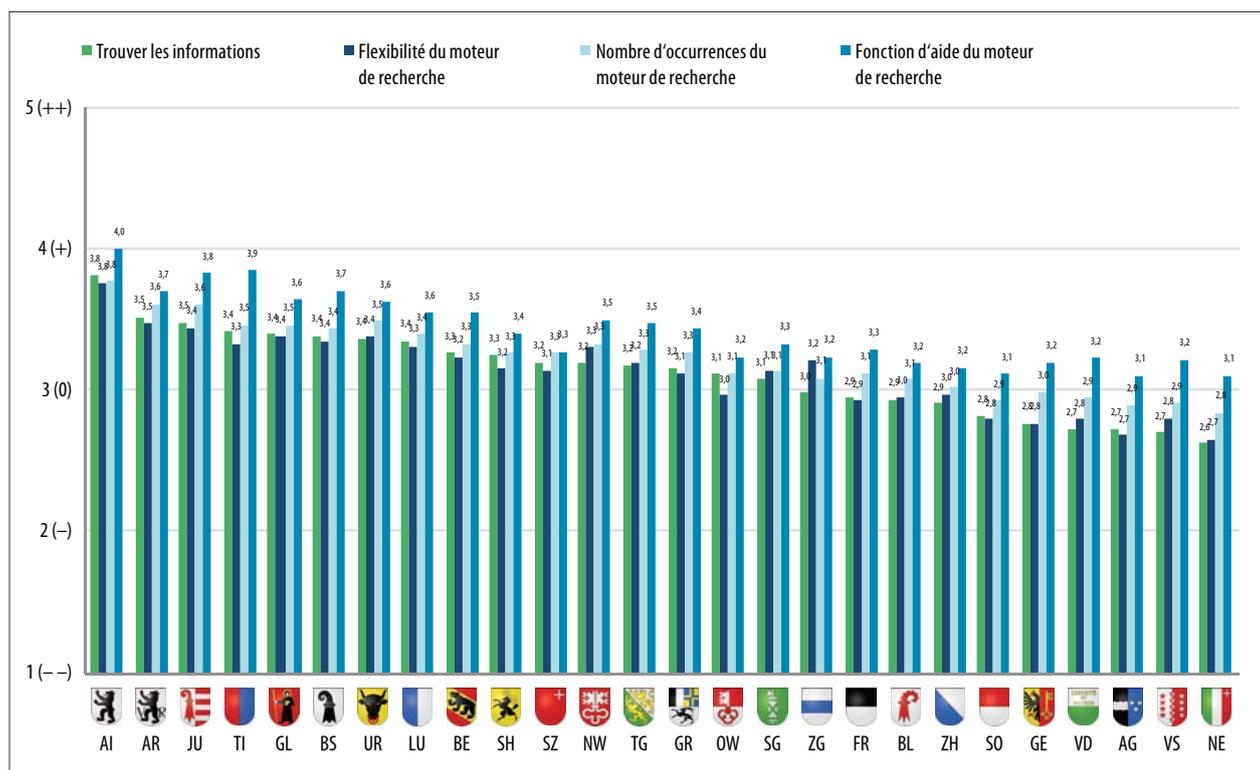
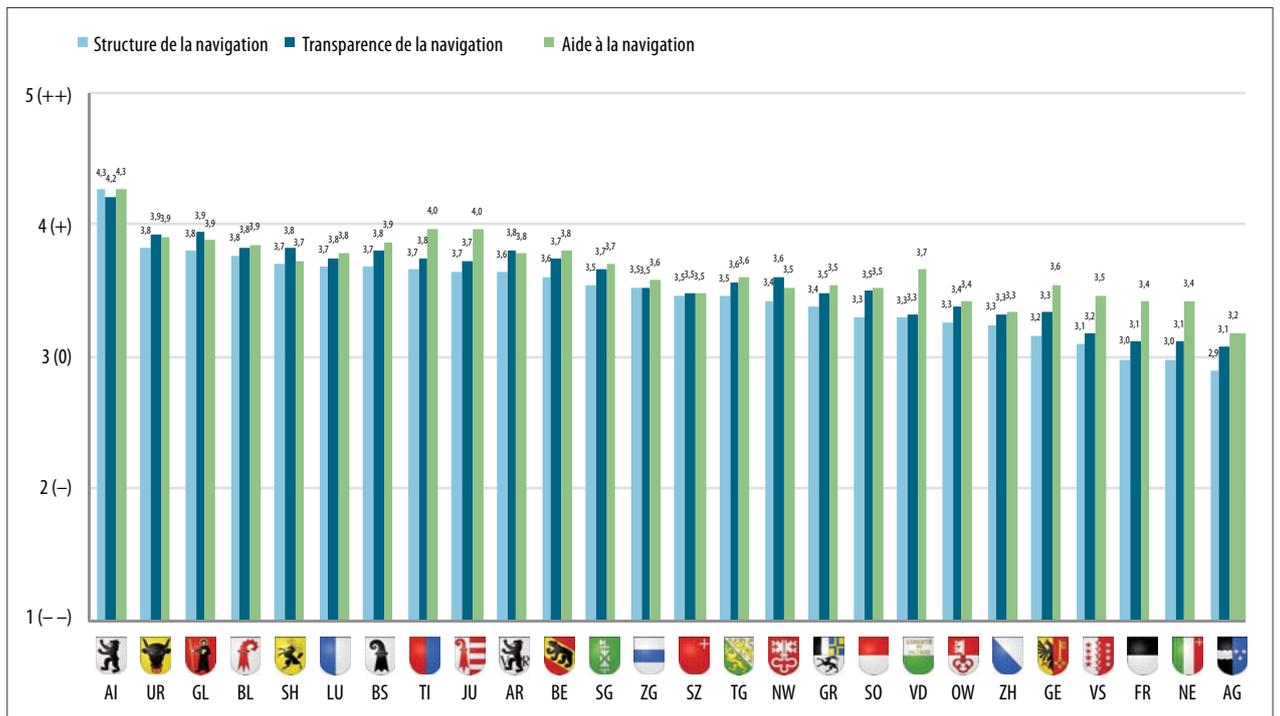
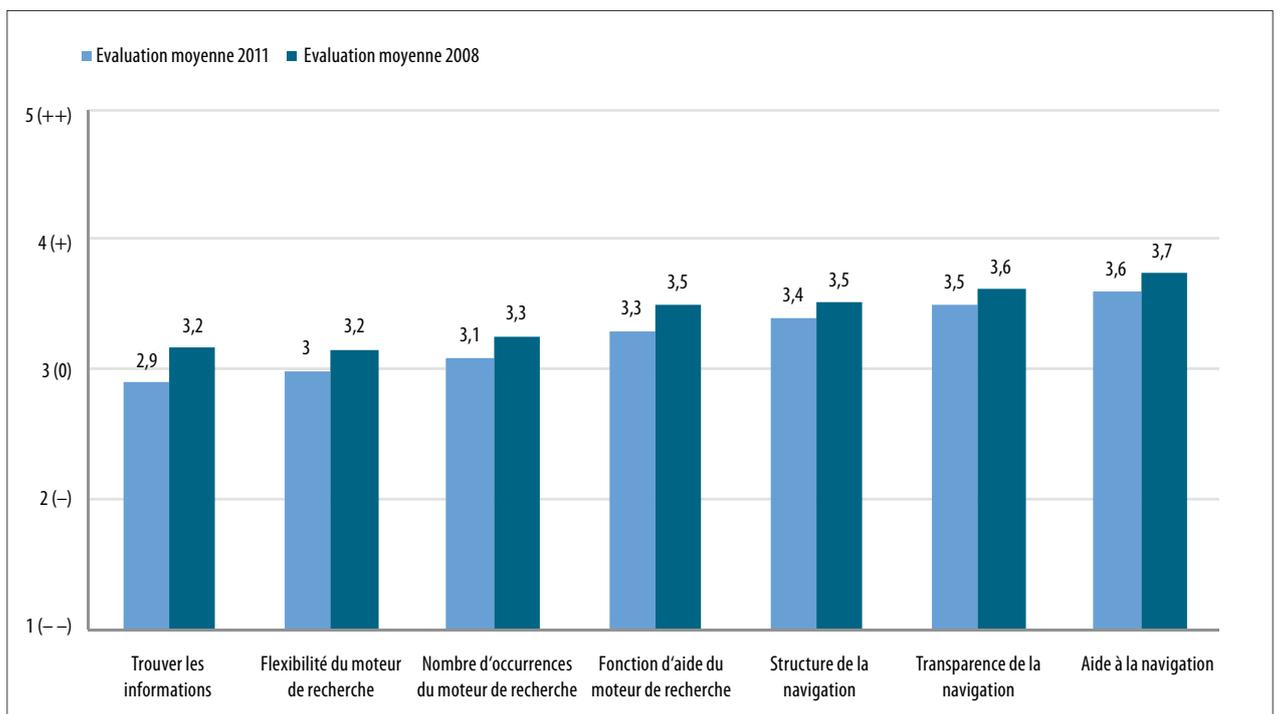


Illustration 19. Evaluation détaillée du moteur de recherche dans ZeGo 2011

**Illustration 20.**  
Evaluations  
détaillées de la  
navigation dans  
ZeGo 2011



**Illustration 21.**  
Evaluation du  
moteur de re-  
cherche et de la  
navigation (tous  
cantons confon-  
dus)



# Crédibilité

Pour les responsables d'un portail cantonal, il est essentiel que les citoyens perçoivent les informations du système comme crédibles. C'est la condition indispensable pour que les visiteurs acceptent d'utiliser les informations dont ils ont besoin. Les illustrations 22 et 23 montrent que, comme pour ZeGo 2006 et

2008, les informations sont considérées comme parfaitement crédibles (valeur moyenne globale: 4,5). Les participants ayant rencontré des problèmes sont dans l'ensemble un peu moins confiants mais dans de tels cas, les valeurs restent toutefois très élevées (valeur moyenne : 4,4).

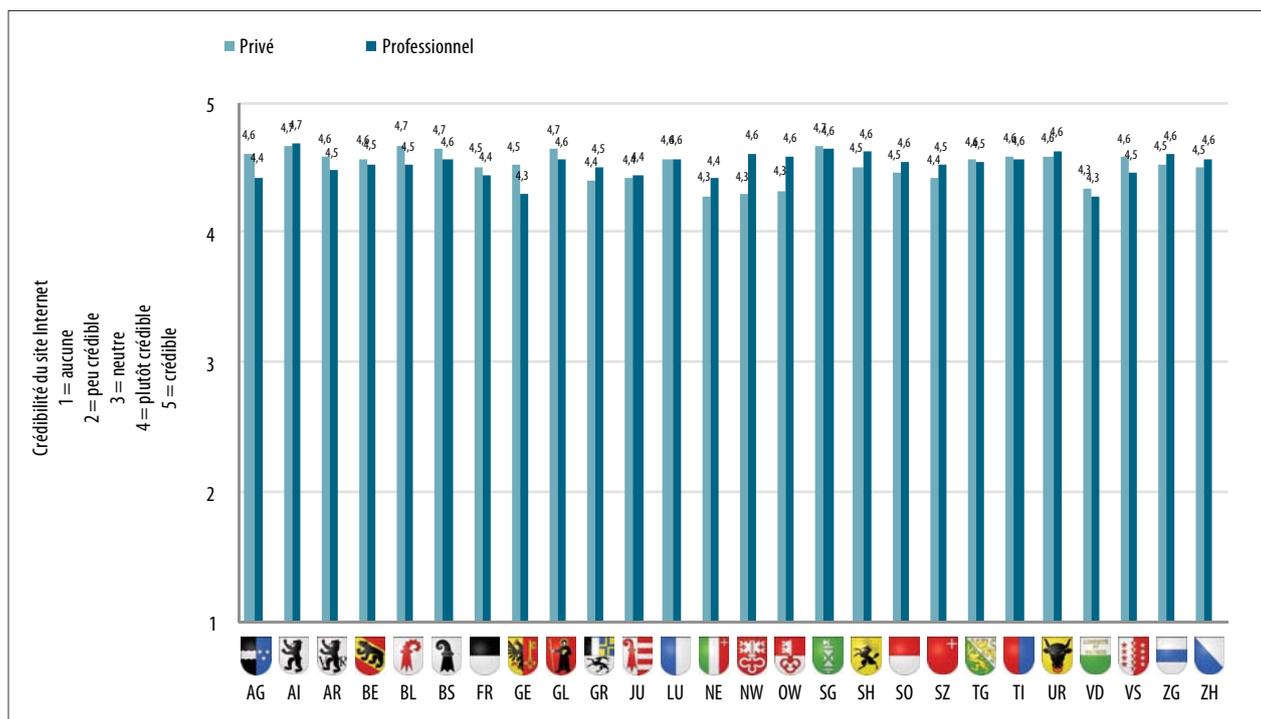


Illustration 22. Crédibilité des informations par groupes d'utilisateurs.

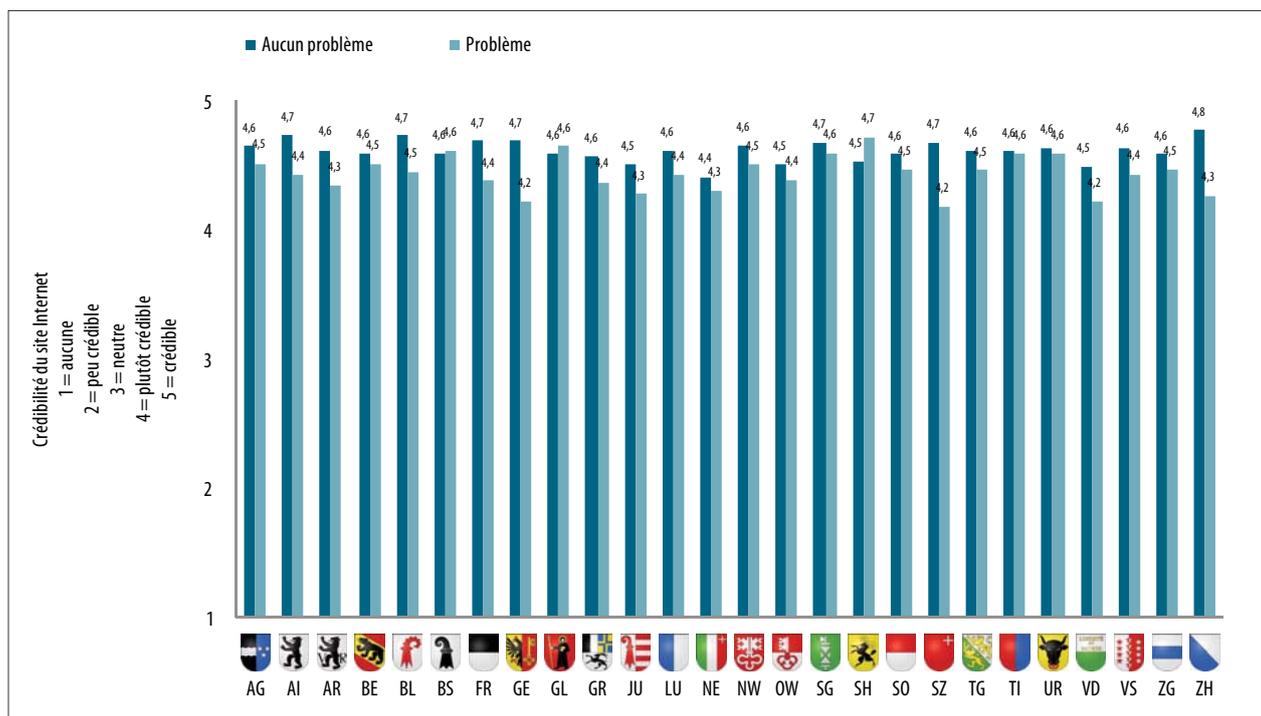


Illustration 23. Influence des problèmes sur la crédibilité.

Nous souhaitons remercier tous les cantons, leurs chanceliers et équipes informatiques. Sans leur coopération efficace, cette étude n'aurait pas été possible. Nous désirons également remercier Lars Frasseck pour son soutien dans la mise en œuvre technique de l'enquête. Nous remercions Alexandre Tuch pour son aide statistique. Les traductions ont été réalisées par Interserv. Graphisme et design de Caterina Reimer. Merci!

Page 1: Bienvenue

Page 2: J'ai utilisé récemment [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) pour:

- Autres
- Communiqués de presse
- Elections / votations / initiatives
- Impôts / questions fiscales
- Informations sur les interlocuteurs des offices / autorités / services spécialisés
- Lois / directives légales / recueils de lois
- Marché de l'emploi
- Nouveautés / communiqués de presse
- Participer à l'enquête ZeGo
- Raisons professionnelles
- Recherche d'informations générales
- Recherche de personnes / adresses / numéros de téléphone

Page 3: J'utiliserai à nouveau le site [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) pour des recherches analogues.<sup>1</sup>

Page 4: Je recommanderai le site [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) à d'autres personnes.<sup>1</sup>

Page 5: Le site [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) me permet de trouver rapidement ce que je cherche.<sup>1</sup>

Page 6: L'accès sur le site [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) est très convivial.<sup>1</sup>

Page 7: J'apprécie le design et les couleurs du site [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch).<sup>1</sup>

Page 8: L'offre du site [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) est utile.<sup>1</sup>

Page 9: Le contenu du site [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) est clair et compréhensible.<sup>1</sup>

Page 10: Je suis très satisfait du contenu du site [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch).<sup>1</sup>

Page 11: Les informations du site [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) sont fiables.<sup>1</sup>

Page 12: Je sais ce que je peux trouver sur le site [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch).<sup>1</sup>

Page 13: Comparativement à d'autres sites, je trouve [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) bien.<sup>1</sup>

Page 14: A votre avis, que pourrions-nous améliorer sur le site [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch)? Manque-t-il certaines options ou informations? [Champ texte libre]

Page 15: Avez-vous rencontré des difficultés sur le site [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch)? Si oui, lesquelles?

- Actualité de l'information
- Présentation brouillonne / insuffisante
- Information insuffisante / erronée / incomplète
- Information introuvable
- Interlocuteur / adresse contact introuvables
- Durée de chargement
- Navigation / structure
- Problèmes de téléchargement/ouverture de documents et liens inactifs
- Problèmes avec les textes de lois
- Langue
- Moteur de recherche / application de recherche
- Problèmes techniques
- Autres

Page 16: A quelle fin avez-vous utilisé le site [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch)?<sup>3</sup>

Page 17: Avez-vous trouvé sur le site [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) ce que vous cherchiez? Dans le cas d'une réponse négative, pourriez-vous préciser ce que vous avez cherché? [Champs texte libre]

Page 18: L'utilisation du site [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch) vous a-t-elle permis de gagner du temps? Dans le cas d'une réponse négative, pourriez-vous en préciser la raison? [Champ texte libre]

Page 19: Comment jugez-vous le moteur de recherche sur [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch)?

- Informations difficiles à trouver – Informations faciles à trouver<sup>4</sup>
- Peu flexible – Flexible<sup>4</sup>
- Les résultats des recherches ne sont pas bons – Les résultats des recherches sont bons<sup>4</sup>
- Peu utile – Utile<sup>4</sup>

Page 20: Comment jugez-vous les menus et la navigation sur le site [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch)?

- Structure pas claire – Structure claire<sup>4</sup>
- Difficile à comprendre – Facile à comprendre<sup>4</sup>
- Peu utile – Utile<sup>4</sup>

Page 21: Je suis inquiet pour la sécurité de mes données personnelles lorsque j'effectue des transactions administratives online.<sup>1</sup>

Page 22: A quelle fréquence utilisez-vous l'offre du site [www.kanton.ch](http://www.kanton.ch)?<sup>5</sup>

Page 23: Combien de temps par semaine naviguez-vous sur internet?<sup>6</sup>

Page 24: Utilisez-vous e-banking?<sup>2</sup>

Page 25: Faites-vous des achats par internet?<sup>2</sup>

Page 26: Utilisez-vous votre carte de crédit sur internet?<sup>2</sup>

Page 27: Travaillez-vous pour le canton XY?<sup>2</sup>

Page 28: Je travaille dans le domaine suivant:

- Actuellement en formation
- Autre
- Cadre moyen ou supérieur
- Employé / personnel / Administratif / secrétaire
- Indépendant
- Ouvrier/Artisan
- Pas d'activité rémunérée
- Retraité

Page 29: Merci de préciser votre âge:

Page 30: Sexe:

Page 31: Nationalité

Page 32: Langue maternelle

Page 33: Tirage au sort

Page 34: Fin

<sup>1</sup> Echelle de Likert 5 degrés (1 = Pas du tout; 5 = Tout à fait)

<sup>2</sup> Ja/Nein

<sup>3</sup> Privée/Professionnelle/Autre

<sup>4</sup> Echelle de Likert 5 degrés

<sup>5</sup> Echelle de Likert 5 degrés (1 = Pour la première fois; 5 = Tous les jours)

<sup>6</sup> Echelle de Likert 5 degrés (1 = Moins d'une heure; 5 = Plus de 10 heures)