

Gutes Zeugnis für www.aekno.de

Die Analyse der Online-Umfrage zur Internetpräsenz der Ärztekammer Nordrhein fördert einen hohen Grad der Benutzerzufriedenheit zutage

von **Jürgen Brenn**

O b Gestaltung oder Inhalt – rund zwei Drittel der Nutzer sind mit dem Internet-Angebot der Ärztekammer Nordrhein zufrieden. Das geht aus einer Online-Umfrage rund um die Homepage hervor. Von Anfang Mai bis Ende Juni konnten Internet-Surfer bei www.aekno.de einen Online-Fragebogen mit 18 Fragen rund um die Gestaltung der Internetpräsenz ausfüllen und gleichzeitig an einer Verlosung teilnehmen (siehe auch *Rheinisches Ärzteblatt Mai 2003 S. 10f*).

Großes Interesse an Auslosung

An der Umfrage anlässlich des dreijährigen Bestehens des Internetauftritts der Ärztekammer Nordrhein haben sich insgesamt 491 User beteiligt. Das Angebot, an der Verlosung teilzunehmen, nutzten fast alle User. Insgesamt beteiligten sich an der Auslosung 486 Teilnehmer. 184 Ärztinnen und Ärzte nahmen an der Verlosung von Fortbildungsveranstaltungen teil, 302 Surfer hofften auf einen der 20 Warengutscheine. An einer direkten Information über die Ergebnisse der Umfrage waren 198 Teilnehmer interessiert.

Die Umfrage-Teilnehmer konnten nach dem Schulnotenprinzip ihre Meinung zu Layout und inhaltlicher Gestaltung äußern. Darüber hinaus wurden sie nach ihren Nutzungsgewohnheiten befragt und konnten in Kommentarfeldern Angaben dazu machen, was ihnen auf der Homepage besonders gut gefällt oder fehlt.

Klare Aussagen zur Gestaltung

Die Navigation mit den Pop-up-Menüs bewerten 81,3 Prozent der Befragten mit „gut“ oder „sehr gut“. Entsprechend wird auch die Benutzerführung auf den Unterseiten mit 75,9 Prozent überwiegend positiv bewertet. Wird in die Bewertung auch das Votum „befriedigend“ (21,1 Prozent) mit einbezogen, so ergibt sich, dass 97 Prozent der Befragten mit der Benutzerführung auf www.aekno.de zufrieden sind.

Auch die klare Struktur der Seiten gefällt den Benutzern. Knapp 70 Prozent halten die Übersichtlichkeit für „sehr gut“ (19 Prozent) oder „gut“ (49,9 Prozent). Einheitliches Layout und klare Systematik kommen offensichtlich den Nutzergewohnheiten entgegen. Etwas weniger zufrieden sind die User mit der Auffindbarkeit von Informationen. 59,1 Prozent bewerten diese mit den Noten 1 und 2.

Allerdings kommt doch die weit überwiegende Mehrheit zum Ziel: Nimmt man die Bewertung „befriedigend“ hinzu, sind 89,7 Prozent mit der Auffindbarkeit von Informationen zufrieden. Dass sich bei 62 Unterrubriken und rund 1.280 Seiten Informationen nicht immer auf Anhieb finden lassen, liegt in der Größe des Angebots begründet. Ähnlich wie im World Wide Web besteht mitunter die Schwierigkeit, dass nach den gewünschten Informationen gesucht werden muss.

Dabei helfen im Internet Suchmaschinen. Auf der Homepage der Ärztekammer Nordrhein bietet die Suchfunktion Unterstützung. Da-

hinter steht eine Volltextsuche, die über das Piktogramm der Lupe von jeder Seite aus aufgerufen werden kann. Die Suchfunktion gehört auch zu den am häufigsten aufgerufenen Bereichen auf der Homepage und gibt einen Hinweis darauf, wie sich die Nutzer die umfangreichen Informationen erschließen.

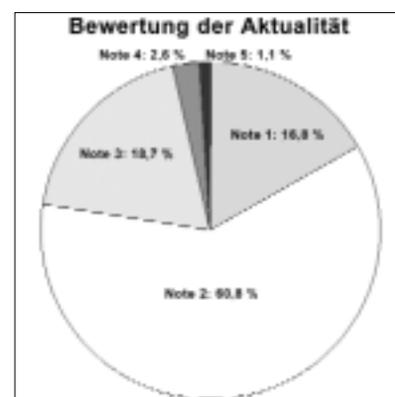
Die positive Meinung der User zu Navigation und Übersichtlichkeit legt den Schluss nahe, dass sich das Konzept der Kontinuität der Homepagegestaltung sowie das Pop-up-Menü als rascher Einstieg in die breit gefächerten Inhaltsseiten bewährt haben. Die Benutzerführung ist intuitiv gestaltet, so dass auch weniger geübte Surfer zum Ziel kommen. Denn www.aekno.de wird von der Hälfte der Befragten seltener als alle zwei Wochen angeklickt, womit sich ein Übungseffekt in Sachen Navigation kaum einstellen kann.

Geschmäcke sind verschieden

Bei der Frage nach der Farbgestaltung der Homepage gehen erwartungsgemäß die Meinungen auseinander. 16,2 Prozent halten die grüne Gestaltung in Anlehnung an die „Hausfarbe“ der Ärztekammer Nordrhein für „sehr gut“. Knapp 30 Prozent für „gut“ und 33 Prozent immerhin noch für „befriedigend“. Allerdings schlägt die Farbgestaltung nicht auf die Gesamtbewertung des Layouts durch. Den Gesamteindruck bewerten über die Hälfte der User (56,2 Prozent) mit den Noten 1 und 2 sowie 32,1 Prozent mit „befriedigend“.

Aktualität und Vollständigkeit

Über zwei Drittel der Befragten schätzen die Aktualität der Infor-



Grafik 1

mationen, die auf der Homepage zu finden sind, als „gut“ (60,8 Prozent) oder „sehr gut“ (16,8 Prozent) ein (siehe Grafik 1). Ähnlich zufrieden äußern sich die Befragten zum Umfang der angebotenen Informationen (69,6 Prozent).

Ein weiterer Beleg, dass sich sowohl Ärzte als auch Patienten und Bürger auf den Seiten der Ärztekammer zu Hause fühlen und die Informationen zielgruppenspezifisch aufbereitet werden, ist die positive Bewertung der Verständlichkeit von Informationen: 23,7 Prozent benoten diese mit „sehr gut“ und 59,2 Prozent mit „gut“. Dieses Ergebnis zeigt auch, dass die Benutzer die Homepage der Ärztekammer vor allem als Informationsquelle nutzen. Daneben schätzen sie, dass die Angaben auf einem aktuellen Stand gehalten werden. Das bestätigt ein Blick auf die Anregungen, die die User zur Homepage gaben. Die Aktualität verschiedener Rubriken oder des gesamten Auftretts hoben die Befragten oft als besonders positiv hervor.

Auch wenn die Befragten auf Verständlichkeit und Aktualität hohen Wert legen, so wird darunter nicht „Tagesaktualität“ verstanden. Das bestätigten die Angaben zu der Nutzungshäufigkeit. Lediglich ein Anteil von 1,1 Prozent der User schaut täglich auf die Seiten der Ärztekammer Nordrhein. 21,7 Prozent surfen wöchentlich und 26,8 Prozent durchschnittlich alle zwei Wochen vorbei. Die Mehrheit der User (50,4 Prozent) nutzt www.aekno.de seltener, was auch mit der monatlichen Er-



Grafik 2

scheinungsweise des *Rheinischen Ärzteblattes* zusammenhängt, das jeweils zum Erscheinungstermin in der Rubrik "Rheinisches Ärzteblatt online" abrufbereit ist.

Service für Ärzte und Bürger

Ärztliche und nicht-ärztliche Online-Nutzer finden gleichermaßen Informationen auf der Homepage der Ärztekammer Nordrhein. 45,6 Prozent der Befragten nutzen die Seiten privat, beinahe ebenso viele (42,6 Prozent) suchen dort aus beruflichen Gründen nach Informationen. 11,8 Prozent der Befragten können sowohl privat als auch beruflichen Nutzen aus dem Angebot ziehen (siehe Grafik 2).

Ein ähnliches Bild ergibt die Auswertung der Frage, wie häufig einzelne Rubriken genutzt werden. Dabei waren Mehrfachnennungen möglich. Aus den Angaben ergibt sich eine Hitliste der am häufigsten genutzten Seiten. An erster Stelle stehen die aktuellen Rubriken wie die Nachrichten oder auch der Veranstaltungskalender in der Rubrik „Fortbildung“. Aber auch der Terminkalender in der Rubrik „Aktuelles“ findet sich unter den Top Ten. Der Terminkalender listet eine Auswahl verschiedener ärztlich-medizinischer Veranstaltungen im deutschsprachigen Raum auf. Ebenfalls klicken besonders die ärztlichen Nutzer sehr häufig auf die Seiten rund um die Weiterbildung. Vor allem die Weiterbildungsordnung, die Richtlinien sowie die Merkblätter und Anträge sind von Interesse. Die Möglichkeit, sich einen Überblick über die Weiterbildungsbefugten in Nordrhein zu verschaffen, wird ebenfalls häufig genutzt. Den fünften Platz auf der Häufigkeitsskala besetzt die Rubrik „Aktuelles/Arzneimittel“, die unter anderem kurz und verständlich über neu entdeckte Arzneimittelrisiken und über geplante Maßnahmen von Arzneimittelbehörden informiert. Generell nehmen die Datenbanken wie die der Selbsthilfegruppen oder das Arztverzeichnis

einen hohen Stellenwert in der Nutzergunst ein. Sie rangieren allerdings deutlich unter den hochfrequentierten Seiten.

Anregungen werden auf Umsetzbarkeit geprüft

In den Kommentarfeldern konnten die Teilnehmer der Umfrage weitere Hinweise geben, zu welchen Bereichen sie mehr Informationen wünschen oder was ihnen besonders gut gefällt. „Alles ok“ tippeten 18 Teilnehmer in das Kommentarfeld ein. Zahlreiche weitere Anmerkungen gingen in die gleiche Richtung. Den Serviceaspekt des Internetangebots hat ein Teilnehmer stichwortartig so formuliert: „...für mich eine gute Stütze und zeitersparend, da kaum Möglichkeit, tagsüber anzurufen.“

Auf die Frage, welche Themen weiter ausgebaut werden sollten, kam eine Fülle von Anregungen. Sie reichen von mehr gesundheitspolitischen Themen über Arbeitsmöglichkeiten für ausländische Ärzte und Informationen für AiPler bis zu Medizingeschichte oder Zecken-Risikogebieten. Daneben zeigen die Anregungen auch, dass gewisse Themen, die bereits im Angebot integriert sind, nicht oder kaum wahrgenommen werden. Zahlreiche Anregungen, wie zum Beispiel die Benutzerfreundlichkeit der Fortbildungsdatenbank zu erhöhen, werden auf ihre technische Durchführbarkeit geprüft und gegebenenfalls umgesetzt.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Homepage der Ärztekammer Nordrhein inhaltlich und gestalterisch den weit überwiegenden Teil der Nutzer überzeugt. Ärzte, Patienten und Bürger finden die gesuchten Informationen rasch in verständlicher Form vor. Die Seiten bieten durch Service und Information einen konkreten Mehrwert für die Besucher und ermöglichen die unkomplizierte Kontaktaufnahme mit der Ärztekammer Nordrhein.

Hinweis

Alle Ergebnisse der Umfrage können unter www.aekno.de in der Rubrik „Kammerintern/KammerArchiv“ unter der Überschrift „Ärztekammer Nordrhein“ (www.aekno.de/kammerintern/kammerarchiv) als PDF-Dokument abgerufen werden.