



World Usability Day 2007

8 November 2007 • Making life easy!

Fragebogen Soziale Dienste und Usability 2.0 - Wie interaktiv sind die Webangebote von Nonprofit- Organisationen im Sozialbereich?

Dr. Brigitte Reiser von blog.nonprofits-vernetzt.de
unter Mitarbeit von [Dr. Cora Burger](#)

1. Das Usability-Konzept

Usability geht über technische und gestalterische Aspekte hinaus. Benutzerfreundlichkeit bedeutet, der Adressat von Webseiten wird nicht als passiver Rezipient betrachtet, dem Informationen ohne Dialogmöglichkeit zugeteilt werden. Usability 2.0 bedeutet: die Bedürfnisse des Nutzers nach einem Austausch, nach Wissen, Kooperationsmöglichkeiten, Kreativität und Partizipation müssen auf den Webseiten einer Sozialorganisation befriedigt werden. Der Webauftritt muss aus der Perspektive der unterschiedlichen Nutzer, nicht der Organisation, erstellt werden.

Usability 2.0 ist keine Belastung, sondern ein Gewinn für alle Beteiligten: Nutzer werden ernst genommen und befinden sich auf Augenhöhe mit der Sozialeinrichtung, deren Webseite sie besuchen. Nonprofit-Einrichtungen können über dialogorientierte Webseiten soziales Kapital aufbauen, aus dem sich dringend benötigte Ressourcen ziehen lassen.

2. Über den Fragebogen

Der Fragebogen richtet sich an Nonprofit-Organisationen im Sozialbereich.

Er umfasst drei Teile. Im ersten Teil wird nach dem persönlichen Gewinn gefragt, den Benutzer aus dem Internetauftritt der Sozialorganisation ziehen können. Es wird hier nicht nach den einzelnen Benutzergruppen unterschieden. Im zweiten Teil des Fragebogens werden die im Webauftritt eingesetzten Medien abgefragt. Der dritte Teil analysiert, inwieweit der Webauftritt auf die Bedürfnisse der unterschiedlichen Bezugsgruppen (Stakeholder) der Nonprofit-Einrichtung eingeht und unterscheidet hier zwischen Kunden, Spendern, Ehrenamtlichen und Kostenträgern.

Mit Hilfe des Fragebogens können die Mitarbeiter in Nonprofit-Einrichtungen schnell klären, wie benutzerfreundlich im Sinne von dialogorientiert der Webauftritt ihrer Organisation ist. Um den Fragebogen auszufüllen werden rund 30 Minuten benötigt. Nach dieser halben Stunde können Sie anhand Ihrer Antworten (ja/nein) und Ihren Zielen selbst einschätzen, wo Ihre Organisation steht, wenn es um Usability 2.0 geht.

Der Fragebogen steht unter der folgenden [Creative Commons Lizenz](#): .

I. Welchen persönlichen Nutzen können Besucher aus dem Internetauftritt Ihrer Sozialorganisation ziehen?

1. Können sich Benutzer einen ausführlichen Überblick über Ihre Leistungen verschaffen?
 Ja Nein
2. Finden Benutzer Aussagen zu Ihrer Mission bzw. Botschaft?
 Ja Nein
3. Können Benutzer online in einen Dialog mit Ihnen eintreten und zwar über das Kontaktformular und E-Mail hinaus?
 Ja Nein
4. Können Benutzer online bestimmte Dienste Ihrer Organisation abrufen, z. B. eine Online-Beratung?
 Ja Nein
5. Können Benutzer über Ihre Seiten Kontakt mit anderen Bezugsgruppen Ihrer Organisation aufnehmen (z.B. mit dem Förderkreis, mit politischen Unterstützern)?
 Ja Nein
6. Können Benutzer Ihrer Website Mitglied einer Online-Community werden, die ihre Sozialeinrichtung unterstützt?
 Ja Nein
7. Gibt es eine Seite in Ihrem Webauftritt, die für Ideen und Feedback der Benutzer zur Verfügung steht?
 Ja Nein
8. Können Benutzer das Leistungsangebot Ihrer Organisation über die Webseiten mitgestalten?
 Ja Nein
9. Ermöglicht Ihr Webauftritt, dass sich Benutzer online zur Freiwilligenarbeit in einem bestimmten Aufgabengebiet Ihrer Einrichtung anmelden können?
 Ja Nein
10. Können Benutzer online Geld spenden?
 Ja Nein
11. Können Benutzer Ihr Logo auf die eigenen Webseiten herunterladen, um dort für Ihre Organisation zu werben?
 Ja Nein
12. Erhalten Benutzer auf Ihren Seiten einen Einblick in das Budget Ihrer Organisation und Ihre Mittelverwendung?
 Ja Nein
13. Können sich Benutzer auf Ihren Webseiten über das Themengebiet, dem sich die Sozialeinrichtung widmet, weiterbilden?
 Ja Nein
14. Werden Benutzer Ihrer Webseiten durch Ihre Lesezeichen auf weitere Inhalte im Netz aufmerksam gemacht, so dass Selbstbildungsprozesse auf Benutzerseite möglich sind?
 Ja Nein

15. Lassen es Ihre Webseiten zu, dass sich Benutzer mit selbst produzierten Videos oder Photos künstlerisch einbringen?

Ja Nein

16. Können Benutzer Ihre Webseiten abonnieren um immer mit den aktuellsten Nachrichten aus Ihrer Organisation versorgt zu werden?

Ja Nein

II Welche Medien setzen Sie auf Ihren Webseiten ein?

1. Schriftliche Beiträge

Ja Nein

2. Weblog

Ja Nein

3. Wiki

Ja Nein

4. Forum

Ja Nein

5. Chat

Ja Nein

6. Photos

Ja Nein

7. Video

Ja Nein

8. Audiobeiträge

Ja Nein

9. RSS-NewsFeed

Ja Nein

10. Social bookmarking (Öffentliche Lesezeichen)

Ja Nein

11. Podcasting (Internetradio)

Ja Nein

12. Vodcasting (Internetfernsehen)

Ja Nein

III. Geht Ihr Webauftritt auf die unterschiedlichen Bedürfnisse Ihrer Bezugsgruppen (Stakeholder) ein?

Kunden

1. Berücksichtigt Ihr Webauftritt die Bedürfnisse von sehbehinderten Menschen durch Einhaltung der Zugänglichkeitsstandards?

Ja Nein

2. Können Hörgeschädigte Ihre Seiten nutzen (dank einfacher Sprache, bekannter Symbole und/oder Videos in Gebärdensprache)?

Ja Nein

3. Ist die Navigation durch Ihre Webseiten auch ohne Verwendung einer Maus allein mit der Tabulatortaste bequem möglich?
 Ja Nein
4. Erschließt sich Nutzern ohne Internetvorkenntnisse Ihr Webangebot intuitiv?
 Ja Nein
5. Hält Ihr Webauftritt Informationen für Menschen bereit, die deutsch nur mangelhaft oder gar nicht sprechen?
 Ja Nein
6. Veröffentlichen Sie auf Ihren Webseiten Internet-Schulungsangebote für Ihre Bezugsgruppen (Kunden, Ehrenamtliche, Mitarbeiter)?
 Ja Nein
7. Finden Benutzer auf Ihren Seiten Adressen mit kostenfreiem Zugang zum Internet, Internetcafés oder ähnlichen Orten, die Menschen ohne Hardware den Zugriff auf das Internet ermöglichen?
 Ja Nein
8. Findet der Benutzer auf Ihren Seiten einen Ansprechpartner, der bei Verständnisproblemen mit dem Online-Angebot als Internet-Scout zur Verfügung steht?
 Ja Nein

Spender

9. Finden Spender Informationen über projektbezogene Spendemöglichkeiten?
 Ja Nein
10. Fragen Sie bei Spendern online ab, welche Gruppe/Aufgabe sie gerne unterstützen würden?
 Ja Nein
11. Können Spender ihren finanziellen Beitrag direkt über Ihre Webseiten abwickeln?
 Ja Nein
12. Werden Spender online über den Fortgang der von ihnen unterstützten Programme informiert?
 Ja Nein
13. Vermitteln Sie Spendern Kontakt zu anderen Spendern Ihrer Organisation bzw. einer Spender-Community?
 Ja Nein

Ehrenamtliche

14. Informieren Sie potentielle Helfer über mögliche Aufgaben in Ihrer Organisation?
 Ja Nein
15. Freiwillige Helfer und solche, die es werden wollen, können in einem speziellen Forum in einen Dialog mit Ihnen treten?
 Ja Nein
16. Freiwillige Helfer können über Ihre Webseiten zu einer Online-Community aus Ehrenamtlichen stoßen?
 Ja Nein

17. Können sich Ehrenamtliche auf Ihren Webseiten für ihre Tätigkeit weiterqualifizieren?

- Ja Nein

18. Können Ehrenamtliche über Ihre Webseiten an der Ausgestaltung Ihres Leistungsangebots partizipieren?

- Ja Nein

Kostenträger

19. Bieten Sie Kostenträgern einen Online-Überblick über den Stand der von ihnen geförderten Projekte?

- Ja Nein

20. Bieten Sie auf Ihren Webseiten Daten über Ihre Finanzen und die satzungsgemäße Mittelverwendung?

- Ja Nein

21. Bieten Sie den Kostenträgern Informationen über die Personalstruktur Ihrer Organisation?

- Ja Nein

22. Informieren Sie die Kostenträger über den outcome Ihrer Programme?

- Ja Nein

23. Können Ihre Kostenträger über die Webseiten mit den zuständigen Programmverantwortlichen Ihrer Organisation in einen Dialog treten?

- Ja Nein

24. Erhalten Kostenträger über Ihre Seiten Informationen über potentielle Fördermöglichkeiten?

- Ja Nein