

Anhang 5. Kommentierte Daten

Im vorliegenden Teil des Anhangs befindet sich eine Zusammenstellung des erhobenen Datenmaterials. Zur Gewährleistung der Anonymität werden die Daten ohne zugehörige Identifikationsnummer veröffentlicht. Eine Rückverfolgung durch Dritte ist damit ausgeschlossen.

Allgemeine Hinweise

In den hier abgebildeten Tabellen finden sich alle gemäß dem Prüfschema verwendeten Kriterien wieder.

Sofern keine Notwendigkeit besteht, wird die Zeile „Nicht bewertbar“ entfernt. Dies ist der Fall, wenn als Wert 0 (= Null) in Erscheinung tritt, das heißt keiner der Datensätze als „Nicht bewertbar“ eingestuft wurde. Alle Tabellen deren Zeile „Nicht bewertbar“ einen Wert > 0 (= größer Null) enthält werden mit aufgeführt.

Nicht aufgeführt werden ferner die Fragen 0.1. bis 0.4. und 0.6. bis 0.8., da es sich hierbei um interne Kennzeichnungsdaten handelt.

Die Grundgesamtheit der Daten in diesem Anhang beträgt $n = 134$ überprüfte Internetpräsenzen.

Aufbau des Datenanhangs

Die nachfolgenden Kriterien werden anhand folgenden Schemas beschrieben:

- **Kriterium (= Nummer der Frage)**
Wiederholung der Fragestellung.
- **Fokus**
Eine grundlegende Aussage grenzt den Fokus der Fragestellung ein. Danach wird erläutert, mit welcher Begründung die Fragestellung in den Fragebogen aufgenommen wurde.
- **Kommentar**
Es wird erläutert, wann eine Frage mit „Ja“ beziehungsweise mit „Nein“ beantwortet wurde. Außerdem finden sich an dieser Stelle weiterführende Hinweise, die auf spezielle Problemstellungen eingehen.
- **Daten**
Die ermittelten Daten werden in Form einer Tabelle dargestellt.
- **Erläuterung der Fragen**
Erläuterungen werden nur dann angegeben, wenn die Überschrift des Kriteriums innerhalb der Tabelle nicht ausreichend ist.

Fragebogen - Block 0 (Frage 0.5)

Frage 0.5

Ist die Internetadresse (URL) der Krankenhaus-Internetpräsenz im DKA vorhanden?

Fokus

Das DKA ist als Referenzquelle für Führungskräfte im Gesundheitswesen anerkannt.

In der Fragestellung wird überprüft, ob die in der Studie untersuchten Krankenhäuser bereits im DKA mit ihrer URL vertreten sind.

Kommentar

Internetpräsenzen befinden sich zurzeit in Deutschland noch im Aufbau. Die Aufnahme der URL im DKA erfolgt in der Regel erst nach dem offiziellen Start im Internet. Das Ziel der Fragestellung besteht in der Aufnahme aller Krankenhäuser, die anhand des Auswahlschemas gefiltert und im Internet aufgefunden werden konnten.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, deren URL im DKA verzeichnet ist. Dies gilt auch im Falle eines ungültigen Eintrags.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die im DKA keine URL vorweisen können.

Daten

Frage	0.5.
Kriterium	DKA
Ja	67
Nein	67
Summe:	134

Tabelle 1: Ist die Internetadresse der Krankenhaus-Internetpräsenz im DKA vorhanden?

Fragebogen - Block 1 (Fragen 1 bis 9)

Frage 1

Wie groß ist die Startseite der Internetpräsenz in Kilobyte?

Fokus

Die Größe der Startseite (inklusive aller Grafiken) beeinflusst den Zeitraum vom Aufruf der Seite bis zur Anzeige des Contents.

Das Kriterium untersucht die ungefähre Größe der Startseiten aller untersuchten Internetpräsenzen in Kilobyte.

Kommentar

Zur Beurteilung der Ladezeit (Zeit vom Aufruf der Seite bis zur vollständigen Anzeige des Contents), bedarf es spezieller Testsoftware. Da diese während der Untersuchung nicht zur Verfügung stand, lässt das Ergebnis keine zeitliche Analyse zu. Es vermittelt dennoch einen Überblick und kann als Orientierungsrahmen beim Aufbau einer Internetpräsenz verwendet werden.

Zur Erläuterung: Die Ladezeit ist nicht nur von der Größe der Startseite abhängig. Weitere Faktoren sind zum Beispiel die Anzahl der einzelnen

Dateien oder serverseitige Programmskripts zum Aufbau des Seiteninhalts.

Um die Größe in Kilobyte zu bestimmen, wurde die Startseite per Internet Explorer auf den lokalen Rechner geladen. Danach wurde die Gesamtgröße des Verzeichnisses ermittelt.

Es ist zu bedenken, dass bestimmte Seitenanteile nicht vom Nutzer geladen werden können, so dass sich im Einzelfall die Größe der Startseite zusätzlich erhöht (zum Beispiel durch Java-Applets). Zwei Internetpräsenzen konnten aus diesem Grund nicht bewertet werden, da es sich um Flash-Präsentationen handelt.

Daten

Frage	1.
Klassen in Kilobyte	Häufigkeit
bis 20	2
bis 40	24
bis 60	34
bis 80	29
bis 100	24
bis 200	15
bis 300	2
bis 400	0
bis 500	0
bis 600	0
>= 600	2
n.b.	2
Summe:	134

Tabelle 2: Wie groß ist die Startseite der Internetpräsenz in Kilobyte?

Frage 2

Ist die URL der Krankenhaus-Internetpräsenz in folgenden Suchmaschinen vertreten?

Fokus

Suchmaschinen ermöglichen dem Nutzer das Auffinden der Internetpräsenz über das Internet.

Die Frage bewertet, ob die URL in der jeweiligen Suchmaschine aufgefunden werden kann. Zur Bewertung der Erreichbarkeit wurde eine Auswahl an Suchmaschinen getroffen.

Kommentar

Bei den verwendeten URLs handelt es sich um eine Auswahl deutschsprachiger Suchmaschinen.¹ Ziel war die Feststellung, ob wesentliche Unterschiede in der Auffindbarkeit nachgewiesen werden können.

¹ Erläuterung: Soweit vorhanden, wurde nicht die internationale Variante der Suchmaschine verwendet, sondern deren lokalisierter Vertreter. Das heißt es wurde zum Beispiel www.google.de verwendet und nicht www.google.com.

Weitere
Informationen zu
Suchdiensten im
Internet erhält man
unter
www.suchfibel.de

beziehungsweise

www.suchlexikon.de

Vorgehensweise:

Zur Prüfung wurde von uns die entsprechende URL der Klinik in der Suchmaschine angegeben. Das Vorgehen reduziert die Anzahl der Ergebnisseiten. Wurde die URL nicht gefunden, fand eine erweiterte Prüfung statt. Dabei wurden alle Namensbestandteile des Krankenhauses als Suchworte verwendet. Somit konnte ausgeschlossen werden, dass das Krankenhaus in der betreffenden Suchmaschine unter einer anderen URL vertreten ist.

Mit „Ja“ wurden Einträge bewertet, die direkt zur Internetpräsenz des angegebenen Krankenhauses führen.

Mit „Nein“ wurden Einträge bewertet, die andere Anbieter aufrufen und nicht direkt zur Internetpräsenz des Krankenhauses führen.

Daten

Frage	2.1.	2.2.	2.3.
Kriterium	Fireball	Altavista	Lycos
Ja	108	115	83
Nein	26	19	51
Summe:	134	134	134

Tabelle 3: Ist die URL der Krankenhaus-Internetpräsenz in folgenden Suchmaschinen vertreten? - Teil 1

Frage	2.4.	2.5.	2.6.
Kriterium	Web	Google	Yahoo
Ja	90	123	109
Nein	44	11	25
Summe:	134	134	134

Tabelle 4: Ist die URL der Krankenhaus-Internetpräsenz in folgenden Suchmaschinen vertreten? - Teil 2

Frage 3

Wird die URL in Kliniken.de aufgeführt?

Fokus

Kliniken.de vertritt die Kategorie „Suchverzeichnis“ und bietet online einen kostenlosen Dienst, der einen Großteil der deutschen Krankenhäuser verzeichnet.

Die Frage beantwortet, ob die Internetpräsenz bereits in das Verzeichnis von Kliniken.de aufgenommen wurde.

Kommentar

Kliniken.de stellt zum Zeitpunkt der Datenerhebung den größten kostenlosen Anbieter zum Auffinden von Krankenhaus-Internetpräsenzen dar.

Vorgehensweise:

Zum Auffinden des jeweiligen Krankenhauses wurde zuerst die Suchfunktion nach Ort verwendet. Konnte kein Eintrag gefunden werden, wurde die Suche mithilfe des Kliniknamens beziehungsweise der Postleitzahl fortgesetzt.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, deren URL in Kliniken.de verzeichnet ist.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, deren URL in Kliniken.de nicht aufgefunden werden konnte.

Daten

Frage	3.
Kriterium	Kliniken.de
Ja	87
Nein	47
Summe:	134

Tabelle 5: Wird die URL in Kliniken.de aufgeführt?

Frage 4

Sind folgende Redirects zur Internetpräsenz vorhanden?

Fokus

Neben der „de“-Domain-Endung stehen dem Krankenhaus auch die Top-Level-Domain-Endungen zur Verfügung.

Die Fragestellung beleuchtet, wie häufig Top-Level-Domains bereits vom Anbieter verwendet werden.

Kommentar

Neben der Endung „de“ wurden alle Top-Level-Domains berücksichtigt, unabhängig von deren Verfügbarkeit. Die neuen Domain-Endungen „info“, „biz“, „pro“, „name“ und „coop“ wurden zum Zeitpunkt der Untersuchung von keiner Internetpräsenz benutzt.

Vier Internetpräsenzen konnten nicht bewertet werden, da diese über keinen eigenen voll qualifizierten Host-Namen verfügten. Diese Domains wurden entweder beim Provider oder über den Host der Stadt verwaltet.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, deren Domain-Name auch mit der jeweiligen Endung versehen aufgerufen werden kann.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, deren Domain-Name nicht mit der jeweiligen Endung versehen aufgerufen werden kann.

Daten

Frage	4.1.	4.2.	4.3.
Kriterium	de	org	net
Ja	129	1	2
Nein	0	129	128
n.b.	5	4	4
Summe:	134	134	134

Tabelle 6: Sind folgende Redirects zur Internetpräsenz vorhanden? - Teil 1

Frage	4.4.	4.5.	4.6.
Kriterium	com	info	biz
Ja	16	0	0
Nein	114	130	130
n.b.	4	4	4
Summe:	134	134	134

Tabelle 7: Sind folgende Redirects zur Internetpräsenz vorhanden? - Teil 2

Frage	4.7.	4.8.	4.9.
Kriterium	pro	name	coop
Ja	0	0	0
Nein	130	130	130
n.b.	4	4	4
Summe:	134	134	134

Tabelle 8: Sind folgende Redirects zur Internetpräsenz vorhanden? - Teil 3

Frage 5

Ist die Startseite im Internet Explorer und im Netscape Navigator voll funktionsfähig?

Fokus

Der Zugang zum Content der Internetpräsenz muss in allen Browsern gewährleistet sein.

Die Frage untersucht, ob die Startseite der Internetpräsenz mit beiden oben genannten Browsern bei vollem Funktionsumfang aufgerufen werden kann.

Kommentar

Für das Ergebnis sind alle Internetpräsenzen relevant, die nur einen der beiden Browser unterstützen. Der Internet Explorer und der Netscape Navigator sind im deutschsprachigen Raum die meist genutzten Browser. Die Internetpräsenz sollte daher mindestens diese beiden Software-Produkte im vollen Umfang unterstützen.

Wird deren Unterstützung nicht gewährleistet, hat dies für den Nutzer Einschränkungen zur Folge. Der Content kann in diesem Fall entweder nur teilweise oder gar nicht angezeigt werden.

Nicht bewertet wurde der Einsatz von benötigten Plug-Ins. Während der Untersuchung wurden die oben genannten Browser in den Versionen Internet Explorer 5.5. und Netscape Navigator 4.75 verwendet, wobei

benutzerdefiniert alle Standard-Plug-Ins installiert waren (zum Beispiel Flash, Quicktime, Java Virtual Machine etc.).

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die in beiden Browsern den vollen Funktionsumfang anbieten und keine sichtbaren Störungen aufweisen.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die mindestens eine Funktionseinschränkung aufweisen.

Daten

Frage	5.
Kriterium	IE und NN
Ja	125
Nein	9
Summe:	134

Tabelle 9: Ist die Startseite im Internet Explorer und im Netscape Navigator voll funktionsfähig?

Frage 6

Ist das Aktualisierungsdatum der Startseite angegeben?

Fokus

Ein kürzeres Aktualisierungsintervall der Internetpräsenz erhöht die Wahrscheinlichkeit eines Zweitbesuches durch den Nutzer.

Die Autoren ermitteln, ob das Aktualisierungsdatum sichtbar auf der Startseite angebracht ist.

Die Dimension „Zeit“ soll als personalisierendes Instrument genutzt werden. Der Nutzer erhält durch die Angabe des Aktualisierungsdatums einen Eindruck der Wartungsintervalle.

Kommentar

Nutzer erwarten von einer Internetpräsenz nicht nur Informationen, sondern insbesondere aktuelle Informationen. Die Angabe eines Aktualisierungsdatums hat jedoch nicht nur positive Auswirkungen auf den Nutzer, indem es die zeitliche Dimension veranschaulicht. Vielmehr werden Datumsangaben auch von Suchmaschinen verwendet, um die Position der URL im Ranking zu ermitteln. Häufig aktualisierte Internetpräsenzen werden dabei höherwertig eingestuft. Internetpräsenzen mit fehlenden oder falschen Werten (zum Beispiel ein Datumswert in der Zukunft), werden dabei niedriger eingestuft.

Die Fragestellung bezieht sich ausschließlich auf ein sichtbares Datum. Datumsangaben innerhalb der Meta-TAG's werden hingegen nicht bewertet, da diese vom Nutzer nicht wahrgenommen werden können. Unberücksichtigt blieben ferner Internetpräsenzen, die innerhalb des Contents ein Aktualisierungsdatum angeben.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die nachweislich auf der Startseite ein Aktualisierungsdatum angeben.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, bei denen kein Aktualisierungsdatum auf der Startseite nachgewiesen werden konnte.

Daten

Frage	6.
Kriterium	Aktualisierungsdatum
Ja	40
Nein	94
Summe:	134

Tabelle 10: Ist das Aktualisierungsdatum der Startseite angegeben?

Frage 7

Sind die Navigationsgrafiken der Startseite mit Alt-TAG's (siehe Textkasten) hinterlegt?

Fokus

Um allen Nutzern den Zugang zur Internetpräsenz zu ermöglichen, muss den technischen Besonderheiten Rechnung getragen werden. Stark sehbehinderte Nutzer können grafische Navigationselementen nur nutzen, wenn diese mit aussagekräftigen Alt-TAG's hinterlegt sind. Die Fragestellung untersucht, ob alle Internetpräsenzen deren Navigationselemente aus Grafiken bestehen, diese auch mit Alt-TAG's hinterlegen.

Kommentar

Primär dient diese im Falle eines Lade-Fehlers (die Grafik kann nicht geladen und daher nicht angezeigt werden) als Hilfskonstruktion, um trotzdem die Navigation zu ermöglichen. Sehbehinderte Nutzer können diesen Text von einer Spracherkennungs-Software auswerten und sich den Text vorlesen lassen. Fehlt der Alt-TAG, hat diese Nutzergruppe keine alternative Möglichkeit zur Navigation. Der Kunde geht somit verloren.

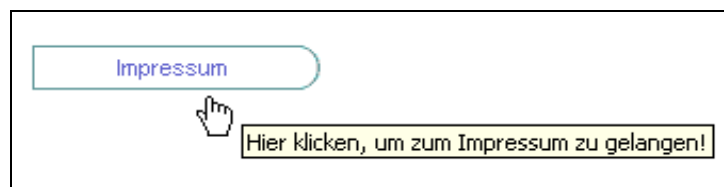


Abbildung 1: Navigations-Schaltfläche mit Alt-TAG

Beim Alt-TAG handelt es sich um eine zusätzliche textbasierte Beschriftung einer Grafik.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die über grafische Navigationselemente verfügen und diese mit aussagekräftigen Alt-TAG's versehen.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die zwar über grafische Navigationselemente verfügen, diese jedoch nicht mit Alt-TAG's versehen. Ebenfalls mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die zwar Alt-TAG's verwenden, die jedoch keine aussagekräftigen Inhalte besitzen und somit zur Navigation ungeeignet sind (zum Beispiel grafische Schaltfläche mit der Bezeichnung „Fachabteilungen“, wobei der Alt-TAG lautet „Bitte hier klicken“).

Nicht bewertbar waren Internetpräsenzen, die ihre Navigation ausschließlich textbasiert gestalten.

Daten

Frage	7.
Kriterium	Alt-TAG
Ja	45
Nein	70
n.b.	19
Summe:	134

Tabelle 11: Sind die Navigationsgrafiken der Startseite mit Alt-TAG's hinterlegt?

Informationen zur barrierefreien Webseite

www.aktion-mensch.de/aktionen/webdesign/

www.w3.org/WAI/

www.bigub.de/

www.cast.org/bobby/

Browser für Sehbehinderte:

www.c-lab.de/home/de/offers/products/index.html

Design-Hinweise für Hörbehinderte:

<http://typolis.de/hear/>

Frage 8

Gibt es einen E-Mail-Link auf der Startseite der Internetpräsenz?

Fokus

Als eines der Kommunikationsmedien des Internets nimmt die E-Mail eine zentrale Stellung ein.

Die Fragestellung untersucht, ob der Nutzer bereits auf der Startseite die Möglichkeit zur direkten Kontaktaufnahme mithilfe dieses Mediums erhält.

Kommentar

Als „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die einen E-Mail-Link auf der Startseite vorweisen konnten, der bei Aktivierung direkt den E-Mail-Client öffnet. Dabei war es unerheblich, ob es sich um einen grafisch basierten Hyperlink, oder um einen textbasierten Hyperlink handelte.

Als „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keinen Hyperlink zur Verfügung stellen. Ebenfalls als „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die zwar eine Schaltfläche „E-Mail“ anboten, dann jedoch nur ein Kontaktformular zur Verfügung stellen.

Begründet wird diese Vorgehensweise wie folgt: Die Benutzung eines Formulars schränkt den Nutzer in mehrfacher Hinsicht deutlich ein:

- Die vom Nutzer verfasste Nachricht kann nicht in seiner E-Mail-Client-Software gespeichert werden.
- Die E-Mail-Adresse wird nicht im Adressbuch des E-Mail-Clients gespeichert.
- Im Falle einer Unterbrechung des Zugangs (Verbindung zum Internet-Provider) sind die eingegebenen Daten verloren.
- Im Falle einer Fehlbedienung (zum Beispiel unbeabsichtigtes Aktivieren der Schaltfläche „Zurücksetzen“) sind die eingegebenen Daten verloren.

Daten

Frage	8.
Kriterium	E-Mail-Link
Ja	65
Nein	69
Summe:	134

Tabelle 12: Gibt es einen E-Mail-Link auf der Startseite der Internetpräsenz?

Frage 9

Sind auf der Startseite differenzierte Zugangswege für unterschiedliche Zielgruppen erkennbar?

Fokus

Zielgruppenorientierte Zugangswege auf der Startseite einer Krankenhaus-Internetpräsenz leiten den Nutzer direkt in den für ihn relevanten Content.

Die Fragestellung untersucht die Startseite auf zielgruppenorientierte Zugangsmöglichkeiten.

Kommentar

Die Fragestellung wirft grundsätzlich die Frage auf, wie sich die Zielgruppen der Nutzer einer Krankenhaus-Internetpräsenz zusammensetzen. Orientierend war für uns die Art der aufgefundenen Bezeichnungen. Konnte anhand der Kurzbezeichnungen in der Navigation eher auf eine thematische Orientierung geschlossen werden, so galt dieser Tatbestand als Abgrenzungskriterium.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die auf der Startseite Hyperlinks zur Verfügung stellen, die eindeutig eine Gruppe von Menschen ansprechen und die bestimmte Gemeinsamkeiten aufweisen (zum Beispiel Patienten, Zuweiser, Förderer).

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die auf der Startseite Hyperlinks zur Verfügung stellen, deren Bezeichnung keine eindeutige Abgrenzung zu einer Personengruppe zulässt (zum Beispiel: Fachabteilungen, Wir über uns).

Daten

Frage	9.
Kriterium	Zielgruppen
Ja	22
Nein	112
Summe:	134

Tabelle 13: Sind auf der Startseite differenzierte Zugangswege für unterschiedliche Zielgruppen erkennbar?

Fragebogen - Block 2 (Fragen 10 bis 19)

Frage 10

Sind Sponsoren erkennbar, die an der Internetpräsenz beteiligt sind?

Fokus

Die Finanzierung hochspezialisierter Dienste im Rahmen der Internetpräsenz überschreitet schnell das vorhandene Budget.

Die Fragestellung untersucht, ob Sponsoren erkennbar an der Internetpräsenz beteiligt sind.

Kommentar

Als schwierig erwies sich für uns die eindeutige Abgrenzung zwischen Sponsor und anderen Hinweisen auf externe Firmen.

Während der Datenerfassung stellte sich in diesem Zusammenhang heraus, dass eine detaillierte Erfassung notwendig gewesen wäre.

Die Mehrzahl der mit „Ja“ bewerteten Krankenhäuser nutzen kostenlose Webdienste, die hierfür das Anbringen eines Werbebanners verlangen. Diese Dienste (zum Beispiel Seitenaufruf-Zähler, Gästebuch etc.) könnten jedoch auch kostengünstig ohne Werbebanner erworben werden. Die Problematik besteht vorrangig in eventuellen rechtlichen Konsequenzen. Wird ein Hyperlink zu einem Anbieter des kostenlosen Dienstes angebracht, läuft der Anbieter - in diesem Fall das Krankenhaus - Gefahr, für dessen Seiteninhalte in Haftung genommen zu werden.

Für die Nutzung hochspezialisierter Dienste (zum Beispiel Suchmaschine für die Internetpräsenz) konnte kein Beispiel gefunden werden. Und dies, obwohl gerade hier die kostenpflichtige Alternative das Budget stark belasten kann.

Andere Sponsoren konnten nur vereinzelt festgestellt werden (zum Beispiel Werbebanner des ZDF). Unklar bleibt dabei jedoch, inwiefern es sich hierbei wirklich um Sponsoring handelt und nicht um eine in Eigeninitiative eingebettete Werbung.

Unklar bleibt auch, inwiefern andere Einrichtungen als Sponsor beteiligt sind. In einigen Fällen hatten wir den Eindruck, dass Kooperationspartner an der Finanzierung beteiligt sein könnten. Da diese jedoch nur

als Kooperationspartner ausgewiesen wurden, konnten diese Internetpräsenzen nur als „Nein“ bewertet werden.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die einen eindeutigen Hinweis auf einen Sponsor vorweisen konnten (zum Beispiel Schriftzug „sponsored by“).

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, bei denen Sponsoren nicht eindeutig gekennzeichnet wurden beziehungsweise dies auch nicht aus dem Textkontext hervorgeht.

Daten

Frage	10.
Kriterium	Sponsoren
Ja	26
Nein	108
Summe:	134

Tabelle 14: Sind Sponsoren erkennbar, die an der Internetpräsenz beteiligt sind?

Frage 11

Kombinationsfrage: Ist die Abteilung im DKA genannt und wie ausführlich ist sie in der Internetpräsenz beschrieben?

Fokus

Therapeutische Facheinrichtungen bilden die Einkommensbasis des Krankenhauses.

Die Fragestellung untersucht, welche Einrichtungen im DKA genannt werden und wie diese innerhalb der Internetpräsenz dargestellt werden.

Kommentar

Die Fragestellung beinhaltet zwei Schwerpunkte, welche zeitlich getrennt voneinander beantwortet wurden.

Im ersten Schritt wurden alle im DKA genannten Fachabteilungen mit DKA (+) gekennzeichnet. Fachabteilungen, die im DKA nicht aufgeführt waren, wurden mit DKA (-) gekennzeichnet.

Im zweiten Schritt wurden während der Online-Untersuchung die Inhalte aller auffindbaren Fachabteilungen nach deren Informationstiefe bewertet. Dabei wurden die Ergebnisse im Fragebogen kombiniert.

Hinweis:

Die Reihenfolge der Abteilungen innerhalb des Fragebogens besitzt keine Wertigkeit.

Zur Bewertung der Inhalte wurden fünf Kategorien verwendet, die folgende Bewertungsstruktur aufweisen:

- Nur genannt

Die Fachabteilung wird innerhalb der Internetpräsenz nur genannt oder die Seite der Fachabteilung erhält nur einen der in „Kurzinfor“ verwendeten Parameter.

- **Kurzinfor**
Die Fachabteilung wird anhand von mindestens zwei der nachfolgenden Kurzinformationen dargestellt: Ansprechpartner, Telefonnummer, E-Mail, Sprechzeiten, Fachgebiet.
- **Abstract**
Die Fachabteilung erfüllt die in „Kurzinfor“ geforderten Kriterien und erläutert ihr Tätigkeitsfeld anhand eines erläuternden Satzes. Alternativ werden auch Internetpräsenzen als Abstract gewertet, die ihr Tätigkeitsfeld ausschließlich anhand von Stichwörtern beschreiben.
- **Ausführlich**
Die Fachabteilung erfüllt die in „Abstract“ geforderten Kriterien. Das Tätigkeitsfeld wird in einem beschreibenden Text ausführlich dargestellt.

Die Kategorien „Abstract“ und „Ausführlich“ sind nicht immer eindeutig voneinander zu trennen. Schwierigkeiten bereiteten insbesondere diejenigen Internetpräsenzen, welche zwar Textinhalte mit mehreren Sätzen anboten, gleichzeitig jedoch Inhalte ohne einen Mehrwert für den Nutzer lieferten.

Beispiel: „Wir freuen uns Sie auf den Seiten unserer Abteilung begrüßen zu dürfen. Wenn Sie sich über unsere Aufnahmebedingungen interessieren, schauen Sie bitte auf den Seiten des Glossars nach.“

Diese Seiten wurden daher ebenfalls als Abstract gewertet.

Daten

Frage Kriterium	11.1. Innere Medizin	11.2. Chirurgie	11.3. Gynäkologie/ Geburtshilfe
DKA (+) / Nur genannt	16	16	15
DKA (+) / Kurzinfor	19	14	16
DKA (+) / Abstract	45	46	40
DKA (+) / Ausführlich	53	58	60
DKA (+) / Nicht genannt	1	0	3
DKA (-) / Nur genannt	0	0	0
DKA (-) / Kurzinfor	0	0	0
DKA (-) / Abstract	0	0	0
DKA (-) / Ausführliche	0	0	0
DKA (-) / Nicht genannt	0	0	0
Summe:	134	134	134

Tabelle 15: Kombinationsfrage: Ist die Abteilung im DKA genannt und wie ausführlich ist sie in der Internetpräsenz beschrieben? - Teil 1

Frage	11.4.	11.5.	11.6.
Kriterium	Urologie	Geriatric	Pädiatrie
DKA (+) / Nur genannt	8	1	5
DKA (+) / Kurzinfo	7	0	2
DKA (+) / Abstract	17	3	10
DKA (+) / Ausführlich	8	4	13
DKA (+) / Nicht genannt	3	0	3
DKA (-) / Nur genannt	1	0	0
DKA (-) / Kurzinfo	2	1	2
DKA (-) / Abstract	1	3	0
DKA (-) / Ausführliche	0	1	2
DKA (-) / Nicht genannt	87	121	97
Summe:	134	134	134

Tabelle 16: Kombinationsfrage: Ist die Abteilung im DKA genannt und wie ausführlich ist sie in der Internetpräsenz beschrieben? - Teil 2

Frage	11.7.	11.8.	11.9.
Kriterium	Pathologie	Rettung	OP
DKA (+) / Nur genannt	1	1	6
DKA (+) / Kurzinfo	3	4	2
DKA (+) / Abstract	3	2	7
DKA (+) / Ausführlich	3	1	3
DKA (+) / Nicht genannt	6	0	14
DKA (-) / Nur genannt	5	5	13
DKA (-) / Kurzinfo	1	6	2
DKA (-) / Abstract	0	9	4
DKA (-) / Ausführliche	3	3	2
DKA (-) / Nicht genannt	109	103	81
Summe:	134	134	134

Tabelle 17: Kombinationsfrage: Ist die Abteilung im DKA genannt und wie ausführlich ist sie in der Internetpräsenz beschrieben? - Teil 3

Frage	11.10.	11.11.	11.12.
Kriterium	Anästhesie	Intensiv	Durchgangs- arzt
DKA (+) / Nur genannt	18	11	0
DKA (+) / Kurzinfo	23	24	0
DKA (+) / Abstract	45	38	0
DKA (+) / Ausführlich	31	21	0
DKA (+) / Nicht genannt	9	12	0
DKA (-) / Nur genannt	1	8	26
DKA (-) / Kurzinfo	2	3	10
DKA (-) / Abstract	1	3	5
DKA (-) / Ausführliche	2	2	1
DKA (-) / Nicht genannt	2	12	92
Summe:	134	134	134

Tabelle 18: Kombinationsfrage: Ist die Abteilung im DKA genannt und wie ausführlich ist sie in der Internetpräsenz beschrieben? - Teil 4

Frage	11.13.	11.14.	11.15.
Kriterium	Sonstiges	HNO	Psychiatrie
DKA (+) / Nur genannt	5	17	1
DKA (+) / Kurzinfo	4	16	0
DKA (+) / Abstract	13	27	4
DKA (+) / Ausführlich	14	10	4
DKA (+) / Nicht genannt	0	6	1
DKA (-) / Nur genannt	10	1	0
DKA (-) / Kurzinfo	5	1	1
DKA (-) / Abstract	8	2	0
DKA (-) / Ausführliche	8	1	3
DKA (-) / Nicht genannt	67	53	120
Summe:	134	134	134

Tabelle 19: Kombinationsfrage: Ist die Abteilung im DKA genannt und wie ausführlich ist sie in der Internetpräsenz beschrieben? - Teil 5

Erläuterung der Fragen

- 11.1. Abteilung Innere Medizin
- 11.2. Abteilung Chirurgie
- 11.3. Abteilung Gynäkologie und/oder Geburtshilfe
- 11.4. Abteilung Urologie
- 11.5. Abteilung Geriatrie
- 11.6. Abteilung Pädiatrie
- 11.7. Abteilung beziehungsweise Bereich Pathologie
- 11.8. Abteilung beziehungsweise Bereich Rettungsmedizin
- 11.9. Bereich Operationssaal
- 11.10. Abteilung beziehungsweise Bereich Anästhesie
- 11.11. Abteilung beziehungsweise Bereich Intensivmedizin
- 11.12. Funktion Durchgangs-Arzt
- 11.13. Sonstige Einrichtungen
- 11.14. Abteilung Hals-Nasen-Ohrenheilkunde
- 11.15. Abteilung beziehungsweise Bereich Psychiatrie
beziehungsweise Psychosomatik

Frage 12

Welche Rahmenabteilungen werden auf der Internetpräsenz erwähnt und wie ausführlich werden diese dargestellt?

Fokus

Neben den therapeutischen Fachbereichen beherbergen Krankenhäuser noch eine große Anzahl von spezialisierten Einrichtungen, die therapeutische, diagnostische, pflegerische, administrative oder technische Leistungen anbieten.

Die Fragestellung untersucht, welche Einrichtungen des Krankenhauses auf der Internetpräsenz vorgestellt werden. Zusätzlich wurde die Informationstiefe bewertet.

Kommentar

Innerhalb der Studie wird eine Abgrenzung zwischen „Fachabteilungen“ und „Rahmenabteilungen“ vorgenommen. Grund hierfür ist eine unterschiedliche Prüfung der Kriterien. Nur die Fachabteilungen wurden auf ihr Vorkommen im DKA hin überprüft.

Alle aufgeführten Rahmenabteilungen stellen eine Auswahl dar und repräsentieren nicht die Gesamtheit der Rahmenabteilungen eines Krankenhauses. Aufgenommen wurden alle Abteilungen beziehungsweise Einrichtungen, die während der Voruntersuchung aufgefunden werden konnten. Je nach Krankenhaus kann die hier verwendete Aufstellung stark abweichen.

Zur Erläuterung der Variablen, siehe Frage 11.

Daten

Frage	12.1.	12.2.	12.3.
Kriterium	Sozialdienst	Kindergarten	Ambulanz
Nur genannt	15	3	25
Kurzinfo	10	1	22
Abstract	24	0	18
Ausführlich	19	0	21
n.g.	66	130	48
Summe:	134	134	134

Tabelle 20: Welche Rahmenabteilungen werden auf der Internetpräsenz erwähnt und wie ausführlich werden diese dargestellt? - Teil 1

Frage	12.4.	12.5.	12.6.
Kriterium	Psycho- logischer Dienst	Betriebsrat	Patienten- und Angehörigen- schulung
Nur genannt	3	1	8
Kurzinfo	2	0	9
Abstract	1	1	8
Ausführlich	1	0	23
n.g.	127	132	86
Summe:	134	134	134

Tabelle 21: Welche Rahmenabteilungen werden auf der Internetpräsenz erwähnt und wie ausführlich werden diese dargestellt? - Teil 2

Frage	12.7.	12.8.	12.9.
Kriterium	Hol- und Bringe-Dienst	Ausbildungseinrichtung	Direktion Pflege
Nur genannt	5	10	39
Kurzinfo	2	7	46
Abstract	0	19	6
Ausführlich	0	45	4
n.g.	127	53	39
Summe:	134	134	134

Tabelle 22: Welche Rahmenabteilungen werden auf der Internetpräsenz erwähnt und wie ausführlich werden diese dargestellt? - Teil 3

Frage	12.10.	12.11.	12.12.
Kriterium	Direktion Ärzte	Direktion Verwaltung	Wäscherei
Nur genannt	45	47	4
Kurzinfo	36	43	1
Abstract	3	4	1
Ausführlich	0	1	0
n.g.	50	39	128
Summe:	134	134	134

Tabelle 23: Welche Rahmenabteilungen werden auf der Internetpräsenz erwähnt und wie ausführlich werden diese dargestellt? - Teil 4

Frage	12.13.	12.14.	12.15.
Kriterium	Reinigung	Zivildienst	Radiologie
Nur genannt	7	8	24
Kurzinfo	7	0	12
Abstract	0	1	37
Ausführlich	0	1	25
n.g.	120	124	36
Summe:	134	134	134

Tabelle 24: Welche Rahmenabteilungen werden auf der Internetpräsenz erwähnt und wie ausführlich werden diese dargestellt? - Teil 5

Frage	12.16.	12.17.	12.18.
Kriterium	EKG	Bettenzentrale	Patientenaufnahme
Nur genannt	45	4	12
Kurzinfo	10	0	9
Abstract	7	0	14
Ausführlich	0	1	8
n.g.	72	129	91
Summe:	134	134	134

Tabelle 25: Welche Rahmenabteilungen werden auf der Internetpräsenz erwähnt und wie ausführlich werden diese dargestellt? - Teil 6

Frage	12.19.	12.20.	12.21.
Kriterium	Küche	EDV	Labor
Nur genannt	13	12	23
Kurzinfo	5	10	10
Abstract	26	8	21
Ausführlich	9	5	13
n.g.	81	99	67
Summe:	134	134	134

Tabelle 26: Welche Rahmenabteilungen werden auf der Internetpräsenz erwähnt und wie ausführlich werden diese dargestellt? - Teil 7

Frage	12.22.	12.23.	12.24.
Kriterium	Ergotherapie	Logopädie	Physiotherapie
Nur genannt	10	4	24
Kurzinfo	2	2	9
Abstract	5	1	33
Ausführlich	1	1	20
n.g.	116	126	48
Summe:	134	134	134

Tabelle 27: Welche Rahmenabteilungen werden auf der Internetpräsenz erwähnt und wie ausführlich werden diese dargestellt? - Teil 8

Frage	12.25.	12.26.	12.27.
Kriterium	Apotheke	Seelsorge	Patienten-Fürsprecher
Nur genannt	8	7	2
Kurzinfo	9	13	3
Abstract	10	22	9
Ausführlich	9	18	3
n.g.	98	74	117
Summe:	134	134	134

Tabelle 28: Welche Rahmenabteilungen werden auf der Internetpräsenz erwähnt und wie ausführlich werden diese dargestellt? - Teil 9

Frage	12.28.	12.29.	12.30.
Kriterium	Ethik-kommission	Ehrenamtliche Mitarbeiter	Hygiene
Nur genannt	0	8	8
Kurzinfo	0	5	1
Abstract	0	13	0
Ausführlich	1	6	7
n.g.	133	102	118
Summe:	134	134	134

Tabelle 29: Welche Rahmenabteilungen werden auf der Internetpräsenz erwähnt und wie ausführlich werden diese dargestellt? - Teil 10

Frage	12.31.	12.32.	12.33.
Kriterium	Arbeits-sicherheit	Qualitäts-management	Umwelt
Nur genannt	2	5	3
Kurzinfo	1	4	7
Abstract	0	1	5
Ausführlich	2	14	3
Nicht genannt	129	110	116
Summe:	134	134	134

Tabelle 30: Welche Rahmenabteilungen werden auf der Internetpräsenz erwähnt und wie ausführlich werden diese dargestellt? - Teil 11

Frage	12.34.	12.35.
Kriterium	Technik	Sonstige
Nur genannt	20	11
Kurzinfo	7	3
Abstract	4	6
Ausführlich	0	3
Nicht genannt	103	111
Summe:	134	134

Tabelle 31: Welche Rahmenabteilungen werden auf der Internetpräsenz erwähnt und wie ausführlich werden diese dargestellt? - Teil 12

Erläuterung der Fragen

- 12.1. Sozialdienst des Krankenhauses
- 12.2. Kindergarten beziehungsweise betreuter Kinderaufenthalt für Kinder von Besuchern
- 12.3. Ambulante Behandlungseinrichtungen
- 12.4. Psychologischer Dienst
- 12.5. Betriebsrat beziehungsweise Mitarbeitervertretung
- 12.6. Patienten- und/oder Angehörigenschulung
- 12.7. Hol- und Bringedienst
- 12.8. Ausbildungseinrichtungen des Krankenhauses beziehungsweise angeschlossene Ausbildungseinrichtungen
- 12.9. Pflegedirektion
- 12.10. Ärztliche Direktion
- 12.11. Verwaltungsdirektion
- 12.12. Wäscherei (hauseigen beziehungsweise als Zulieferer)
- 12.13. Reinigungsdienst (hauseigen beziehungsweise als Zulieferer)
- 12.14. Zivildienstleistende
- 12.15. Radiologie
- 12.16. Funktionsdiagnostik: EKG
- 12.17. Bettenzentrale
- 12.18. Patientenaufnahme beziehungsweise Patientenservice
- 12.19. Küche beziehungsweise Speisenversorgung
- 12.20. EDV
- 12.21. Labor
- 12.22. Ergotherapie
- 12.23. Logopädie
- 12.24. Physiotherapie

- 12.25. Apotheke
- 12.26. Seelsorge
- 12.27. Patientenfürsprecher
- 12.28. Ethikkommission
- 12.29. Ehrenamtliche Mitarbeiter
- 12.30. Abteilung Hygiene
- 12.31. Arbeitssicherheits-Beauftragter
- 12.32. Qualitätsmanagement
- 12.33. Umweltmanagement
- 12.34. Haustechnik
- 12.35. Sonstige Einrichtungen

Frage 13

Werden die Bereitschaftsdienste des Krankenhauses in der Internetpräsenz aufgeführt?

Fokus

Nicht jedes Krankenhaus bietet eine 24-Stunden-Bereitschaft an. Die Fragestellung untersucht ausgewählte Bereitschaftsdienste und stellt fest, ob hierfür Informationen auf der Internetpräsenz verfügbar sind.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die auf den jeweiligen Bereitschaftsdienst hinweisen. Dabei reichten eine eindeutige Nennung des Dienstes und ein Hinweis auf die Bereitschaftszeiten aus.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keinen Hinweis auf den jeweiligen Bereitschaftsdienst zur Verfügung stellen.

Daten

Frage	13.1.	13.2.
Kriterium	OP-Bereitschaft	Präsenz-bereitschaft
Ja	17	40
Nein	117	94
Summe	134	134

Tabelle 32: Werden die Bereitschaftsdienste des Krankenhauses in der Internetpräsenz aufgeführt? - Teil 1

Frage	13.3.	13.4.
Kriterium	Ruf-bereitschaft	Blutdepot
Ja	15	49
Nein	119	85
Summe	134	134

Tabelle 33: Werden die Bereitschaftsdienste des Krankenhauses in der Internetpräsenz aufgeführt? - Teil 2

Erläuterung der Fragen

- 13.1. operativer Bereitschaftsdienst
- 13.2. Präsenz-Bereitschaftsdienste
- 13.3. Ruf-Bereitschaftsdienste
- 13.4. Blutdepot im hauseigenen Labor beziehungsweise externer Dienst (zum Beispiel Versorgung durch DRK)

Frage 14

Gibt es folgende zentralen Datenverzeichnisse?

Fokus

Zentrale Datenverzeichnisse erleichtern dem Anbieter die Wartung der Internetpräsenz und bieten dem Nutzer eine übersichtliche Darstellung ausgewählter Datenbestände.

Die Fragestellung untersucht, welche zentralen Datenverzeichnisse dem Nutzer auf der Internetpräsenz zur Verfügung gestellt werden.

Kommentar

Zentrale Datenverzeichnisse sind wartungsfreundlich und erleichtern dem Anbieter die fehlerfreie Bereitstellung von Kontaktdaten.

Nicht bewertet wurde dabei, ob die im Datenverzeichnis aufgeführten Daten auch andernorts noch einmal vorkommen.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die das jeweilige Datenverzeichnis vorweisen können.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, auf denen das entsprechende Datenverzeichnis von den Autoren nicht vorgefunden werden konnte.

Daten

Frage	14.1.	14.2.
Kriterium	Telefonliste	E-Mail-Liste
Ja	38	22
Nein	96	112
Summe:	134	134

Tabelle 34: Gibt es folgende zentrale Datenverzeichnisse? - Teil 1

Frage	14.3.	14.4.
Kriterium	Lagepläne	Notruf-Nummer
Ja	12	6
Nein	122	128
Summe:	134	134

Tabelle 35: Gibt es folgende zentrale Datenverzeichnisse? - Teil 2

Erläuterung der Fragen

- 14.1. Zentrale Telefonliste mit allen Telefonnummern des Krankenhauses, die zur Veröffentlichung freigegeben sind.
- 14.2. Zentrale E-Mail-Liste mit allen E-Mail-Adressen des Krankenhauses, die zur Veröffentlichung freigegeben sind.
- 14.3. Zentrale Liste mit Lageplänen einzelner Abteilungen und detaillierter Standortbeschreibung (das heißt, der Standort muss eindeutig ersichtlich sein).
- 14.4. Zentrale Liste mit allen wichtigen Notrufnummern (Rettung, Giftnotruf etc.).

Frage 15

Frage 15 wird in zwei Teile gegliedert und setzt sich aus folgenden Bestandteilen zusammen:

- 15.1. Ist die Internetpräsenz in mehreren Sprachen verfügbar?
- 15.2. In welchen Sprachen ist die Internetpräsenz verfügbar?

Fokus

Informationen sollen allen Nutzergruppen der Internetpräsenz zur Verfügung stehen.

Die Fragestellung untersucht, in welchen Sprachen die Internetpräsenz zur Verfügung gestellt wird.

Kommentar

Mehrsprachige Internetpräsenzen erweitern den potenziellen Kundenkreis, gehen jedoch auch mit einem erhöhten Arbeits- und Wartungsaufwand einher.

Eine Entscheidung für spezielle Sprachversionen kann ausschließlich von der Geschäftsführung im Hinblick auf die Unternehmensziele getroffen werden. Wird die Internetpräsenz jedoch als zielgruppenübergreifende Plattform geplant, sollte bedacht werden, dass die Vermittlung von Fachwissen global erfolgt. Insbesondere für die Mitarbeiter der Einrichtung bedeutet dies, ihr Fachwissen länderübergreifend zur Verfügung stellen zu können und damit am internationalen Austausch teil zu nehmen.

zu 15.1.:

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die mindestens zwei Sprachenversionen anbieten. Nicht bewertet wurde dabei die Informationstiefe der alternativen Sprachversion.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die nur eine Sprachversion anbieten.

zu 15.2.:

An dieser Stelle wurden alle Sprachen aufgeführt, in denen die Internetpräsenz Inhalte veröffentlicht.

Daten

Frage	15.1.
Kriterium	Mehr als eine Sprache verfügbar
Ja	17
Nein	117
Summe:	134

Tabelle 36: Ist die Internetpräsenz in mehreren Sprachen verfügbar?

Frage	15.2.			
Sprache	deutsch	englisch	russisch	polnisch
Anzahl	134	17	1	1

Tabelle 37: In welchen Sprachen ist die Internetpräsenz verfügbar?

Frage 16

Gibt es eine Informationsseite „Neu auf diesem Server“, mit deren Hilfe sich der Besucher über neue beziehungsweise geänderte Inhalte informieren kann?

Fokus

Eine Informationsseite „Neu auf diesem Server“ verschafft dem Nutzer einen schnellen Überblick und verhindert unnötiges Browsen. Die Fragestellung untersucht, ob eine Seite verfügbar ist, die über Neuerungen auf der Internetpräsenz informiert.

Kommentar

Die Bedeutung dieses Seitenelements ist vom Ziel der Internetpräsenz abhängig. Handelt es sich bei der Internetpräsenz um eine Informationsseite, die vom Nutzer nur bei Bedarf besucht werden soll, so ist die Anbringung eines Aktualisierungsdatums auf den einzelnen Seiten ausreichend. Wird die Internetpräsenz jedoch vorrangig als Plattform für wiederkehrende Besucher genutzt, so erleichtert das Element erheblich deren Nutzung.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die über eine Seite mit Informationen zu neu hinzugekommenen Inhalten verfügen.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keine Informationen zu aktualisierten Inhalten anbieten.

Daten

Frage	16.
Kriterium	Informations- seite zu neuen Inhalten
Ja	9
Nein	125
Summe:	134

Tabelle 38: Gibt es eine Informationsseite „Neu auf diesem Server“, mit deren Hilfe sich der Besucher über neue beziehungsweise geänderte Inhalte informieren kann?

Frage 17

Welche Informationen zur Erreichbarkeit werden auf der Internetpräsenz angeboten?

Fokus

Möchte der Kunde in persönlichen Kontakt mit dem Krankenhaus treten, benötigt er Informationen zur Anfahrt. Die Fragestellung untersucht, welche Hilfsmittel und unterstützenden Informationen auf der Internetpräsenz verfügbar sind.

Kommentar

Auch wenn Krankenhäuser in der Regel leicht auffindbar sind (zum Beispiel Kennzeichnung in allen Stadtplänen, Telefonbuch, Gelbe Seiten), erleichtern zusätzliche Angaben auf der Internetpräsenz die Anfahrt. Für den Kunden stellen diese Informationen eine Zeitersparnis dar und bieten zusätzliche Hinweise, die ansonsten nur mit hohem Aufwand zu erfahren sind (zum Beispiel Anfahrtsbeschreibung mit öffentlichen Verkehrsmitteln).

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die das jeweilige Hilfsmittel beziehungsweise Hilfsinformation über die Internetpräsenz zur Verfügung stellen.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die das jeweilige Hilfsmittel nicht zur Verfügung stellen. Ebenfalls mit „Nein“ wurden Inhalte bewertet, die zwar vorhanden, aber nicht aussagekräftig genug sind. Beispiel: Skizze eines Stadtplans, auf der lediglich vier Balken als Autobahn gekennzeichnet sind. Ein Punkt kennzeichnet das Krankenhaus. Der Kunde kann sich jedoch anhand dieses Stadtplanes in keiner Weise orientieren. Das heißt, dass Hilfsmittel in keiner Weise seinen Zweck.

Daten

Frage	17.1.	17.2.	17.3.
Kriterium	Anfahrtsplan	Lageplan des Hauses	öffentliche Verkehrsmittel
Ja	73	22	43
Nein	61	112	91
Summe:	134	134	134

Tabelle 39: Welche Informationen zur Erreichbarkeit werden auf der Internetpräsenz angeboten? - Teil 1

Frage	17.4.	17.5.	17.6.
Kriterium	private Verkehrsmittel	Parkplatz ausgewiesen	Parkpreise ausgewiesen
Ja	59	47	8
Nein	75	87	126
Summe:	134	134	134

Tabelle 40: Welche Informationen zur Erreichbarkeit werden auf der Internetpräsenz angeboten? - Teil 2

Erläuterung der Fragen

- 17.1. Ist ein Anfahrtsplan vorhanden, in dem auch die notwendigen Straßennamen eingezeichnet sind?
- 17.2. Ist ein Übersichts-Lageplan des Hauses vorhanden?
- 17.3. Sind die Zufahrtswege mit öffentlichen Verkehrsmitteln beschrieben?
- 17.4. Sind die Zufahrtswege mit privaten Verkehrsmitteln beschrieben?
- 17.5. Sind der/die Standort(e) des nächstgelegenen Parkplatzes ausgewiesen?
- 17.6. Sind Preise für die Parkplatznutzung ausgewiesen (es reicht aus, wenn der Hinweis „kostenpflichtiger Parkplatz“ auffindbar ist)?

Frage 18

Wird durch die Internetpräsenz auf externe Einrichtungen hingewiesen?

Fokus

Gesundheitseinrichtungen arbeiten immer mit anderen Einrichtungen zusammen.

Die Fragestellung untersucht, auf welche externen Einrichtungen über die Internetpräsenz hingewiesen wird.

Kommentar

Der Endkunde erwartet von seinem Krankenhaus die Darstellung der verbundenen Einrichtungen. Begründet werden kann diese Annahme, da eine Referenzierung zwischen den Einrichtungen zum Alltag gehört.

So kann der Kunde von einer Selbsthilfegruppe auf das Krankenhaus hingewiesen werden und umgekehrt. Neben einer erhöhten Preis-Leistungs-Transparenz wird der Nutzer dadurch innerhalb „seiner Community“ geleitet. Das Krankenhaus übernimmt mit diesen Dienstleistungen eine Portal-Funktion.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die mindestens mit einem Hyperlink auf die entsprechende externe Einrichtung hinweisen.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keine Hinweise auf die entsprechende externe Einrichtung veröffentlichen.

Daten

Frage	18.1.	18.2.	18.3.
Kriterium	Kooperationspartner	Krankenkassen	Stadt
Ja	106	4	40
Nein	28	130	94
Summe:	134	134	134

Tabelle 41: Wird durch die Internetpräsenz auf externe Einrichtungen hingewiesen? - Teil 1

Frage	18.4.	18.5.
Kriterium	Datenbanken	Selbsthilfe
Ja	6	0
Nein	128	134
Summe:	134	134

Tabelle 42: Wird durch die Internetpräsenz auf externe Einrichtungen hingewiesen? - Teil 2

Erläuterung der Fragen

- 18.1. Werden Kooperationspartner erwähnt?
- 18.2. Werden Krankenkassen erwähnt?
- 18.3. Wird die Stadt/Kreis/Gemeinde erwähnt?
- 18.4. Werden Hinweise auf Online-Datenbanken gegeben?
- 18.5. Werden Selbsthilfegruppen erwähnt?

Frage 19

Ist der Träger des Krankenhauses auf der Internetpräsenz angegeben?

Fokus

Der Krankenhausträger ist Bestandteil der Organisation und muss daher auf der Internetpräsenz angegeben werden. Die Fragestellung untersucht, welche Internetpräsenzen den Träger ausweisen.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, auf denen der Träger eindeutig ausgewiesen wurde.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die den Träger nicht angeben. Ebenfalls mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die den Träger nur indirekt angeben. Beispiel: Vermeintliche Nennung des Trägers im Namen des Krankenhauses „Städtisches Krankenhaus XXX“.

Daten

Frage	19.
Kriterium	Träger angegeben
Ja	112
Nein	22
Summe:	134

Tabelle 43: Ist der Träger des Krankenhauses auf der Internetpräsenz angegeben?

Fragebogen - Block 3 (Fragen 20 bis 40)

Frage 20

Ist die Rechtsform des Krankenhauses auf der Internetpräsenz angegeben?

Fokus

Krankenhäuser können unter verschiedenen Rechtsformen geführt werden. Der Kunde hat ein Recht zu erfahren, unter welcher Rechtsform die von ihm gewählte Einrichtung tätig ist.

Die Fragestellung untersucht, ob die Rechtsform des Krankenhauses auf der Internetpräsenz angegeben wird.

Kommentar

Die Frage wurde mit „Ja“ beantwortet, wenn die Rechtsform innerhalb des Fließtextes oder innerhalb der Krankenhausbezeichnung vorkommt.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen beurteilt, die keinen Hinweis auf die Rechtsform geben beziehungsweise die ihre Rechtsform nur „zufällig“ erwähnen. So wurde eine Internetpräsenz mit „Nein“ beurteilt, die innerhalb der Adresse im Bereich Stellenangebote (4 Klicks von der Startseite entfernt) ihre Rechtsform nannte, ansonsten jedoch keinen Hinweis bot.

Daten

Frage	20.
Kriterium	Rechtsform
Ja	86
Nein	48
Summe:	134

Tabelle 44: Ist die Rechtsform des Krankenhauses auf der Internetpräsenz angegeben?

Frage 21

Ist die Geschichte des Krankenhauses auf der Internetpräsenz beschrieben?

Fokus

Geschichtliche Hintergrundinformationen tragen unmittelbar zur Vertrauensbildung beim Kunden bei.

Die Fragestellung untersucht, ob die Geschichte des Krankenhauses auf der Internetpräsenz dargestellt wird.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die ihre betriebliche Geschichte im Verlauf darstellen.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die ihre Geschichte nicht oder nur unzureichend beschreiben. So reichte es nicht aus, wenn ein geschichtlicher Hinweis in einem Satz erfolgte: „Unser Haus kann auf eine lange Geschichte zurückblicken, in der viele Änderungen zum heutigen Stand beigetragen haben.“

Daten

Frage	21.
Kriterium	Geschichte
Ja	54
Nein	80
Summe:	134

Tabelle 45: Ist die Geschichte des Krankenhauses auf der Internetpräsenz beschrieben?

Frage 22

Ist die Organisationsstruktur des Krankenhauses auf der Internetpräsenz beschrieben?

Fokus

Neben den einzelnen Einrichtungen des Krankenhauses veranschaulicht die Darstellung der Organisationsstruktur das Gesamtgebilde Krankenhaus.

Die Fragestellung untersucht, ob die Organisationsstruktur als Gesamtbild innerhalb der Internetpräsenz dargestellt wird.

Kommentar

Bewertet wird die Gesamtdarstellung einer Organisationsstruktur. Dabei spielt es keine Rolle, ob dies durch einen Text oder eine Grafik umgesetzt wird.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die ein Organigramm und/oder eine Beschreibung der Organisationsstruktur vorweisen können.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die nicht spezifiziert sind und damit dem Nutzer keine Vorstellung vermitteln, zum Beispiel: „Unser Krankenhaus trägt mit seinen vielseitigen Fachabteilungen zu Ihrem Wohlergehen bei.“

Daten

Frage	22.
Kriterium	Organisationsstruktur
Ja	13
Nein	121
Summe:	134

Tabelle 46: Ist die Organisationsstruktur des Krankenhauses auf der Internetpräsenz beschrieben?

Frage 23

Ist die Versorgungsstufe des Krankenhauses auf der Internetpräsenz angegeben?

Fokus

Versorgungsstufen dienen der Einstufung eines Krankenhauses und dessen Leistungsumfangs.

Die Fragestellung untersucht, ob die Versorgungsstufe auf der Internetpräsenz angegeben wird.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die ihre Versorgungsstufe innerhalb des Fließtextes angeben oder die einen gleichwertigen Hinweis vorweisen können.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, deren Versorgungsstufe nicht nachvollziehbar ist.

Daten

Frage	23.
Kriterium	Versorgungs- stufe
Ja	73
Nein	61
Summe:	134

Tabelle 47: Ist die Versorgungsstufe des Krankenhauses auf der Internetpräsenz angegeben?

Frage 24

Sind die Unternehmensziele des Krankenhauses angegeben?

Fokus

Die Darstellung der Unternehmensziele dient der Abgrenzung gegenüber konkurrierenden Krankenhäusern. Sie bedienen dabei alle Zielgruppen (Endkunden, Mitarbeiter, Zulieferer, Kapitalgeber). Die Fragestellung untersucht, ob die Unternehmensziele oder eine vergleichbare Darstellung auf der Internetpräsenz verfügbar sind.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, welche die Unternehmensziele oder eine Unternehmensphilosophie veröffentlichen.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die in keiner Weise auf Abteilungsübergreifende Zielstellungen hinweisen.

Daten

Frage	24.
Kriterium	Unter- nehmens- ziele
Ja	31
Nein	103
Summe:	134

Tabelle 48: Sind die Unternehmensziele des Krankenhauses angegeben?

Frage 25

Ist das Leitbild des Krankenhauses angegeben?

Fokus

Das Leitbild ist elementarer Bestandteil des Krankenhauses. Die Internetpräsenz repräsentiert das Krankenhaus gegenüber der Öffentlichkeit.

Die Fragestellung untersucht, ob das Leitbild des Krankenhauses beziehungsweise Teile aus diesem veröffentlicht werden.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die ihr Leitbild als solches auszeichnen und in vollem Umfang beziehungsweise Teile daraus auf der Internetpräsenz veröffentlichen.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keine Hinweise zu einem existierenden beziehungsweise in Arbeit befindlichen Leitbild vorweisen.

Daten

Frage	25.
Kriterium	Leitbild
Ja	43
Nein	91
Summe:	134

Tabelle 49: Ist das Leitbild des Krankenhauses angegeben?

Frage 26

Wird das Pflegemodell beziehungsweise das Pflegekonzept des Krankenhauses beschrieben?

Fokus

Der abteilungsübergreifende Fachbereich Pflege stellt die größte Berufsgruppe im Krankenhaus dar. Die minimale Darstellung des Fachbereichs erfolgt daher durch die Darstellung des angewendeten Pflegemodells beziehungsweise Pflegekonzepts.

Die Fragestellung untersucht, inwiefern sich auf der Internetpräsenz Hinweise auf die Verwendung eines Pflegemodells beziehungsweise Pflegekonzepts finden lassen.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die ihr Pflegemodell/-konzept innerhalb der Internetpräsenz beschreiben.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die zwar einen Bereich Pflege vorweisen konnten, dort jedoch nur allgemeine Texthinweise anbieten, wie zum Beispiel: „Unser Pfl egeteam ist rund um die Uhr für Sie da und betreut Sie kompetent nach den neusten Pflegerichtlinien.“

Daten

Frage	26.
Kriterium	Pflegemodell oder -konzept
Ja	19
Nein	115
Summe:	134

Tabelle 50: Wird das Pflegemodell beziehungsweise das Pflegekonzept des Krankenhauses beschrieben?

Frage 27

Werden laufende Projekte des Krankenhauses beschrieben?

Fokus

Die Beschreibung laufender Projekte vermittelt dem Nutzer den Eindruck vom aktiven Handeln des Krankenhauses für den Kunden. Die Fragestellung untersucht die Internetpräsenz im Hinblick auf Hinweise, die Projekte näher erläutern.

Kommentar

Unter Projekten verstehen wir in diesem Zusammenhang zeitlich eingrenzbare Vorhaben des Krankenhauses, die zur qualitativen Steigerung der Leistungen beitragen. Ein Projekt kann sich bereits in der Umsetzungsphase befinden oder auch für die Zukunft geplant sein.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die an einer beliebigen Stelle auf Aktivitäten mit Projekt-Charakter hinweisen. Dies sind in den meisten Fällen Baumaßnahmen, aber auch Forschungsprojekte.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keinen Hinweis auf Projekte geben.

Daten

Frage	27.
Kriterium	laufende Projekte
Ja	48
Nein	86
Summe:	134

Tabelle 51: Werden laufende Projekte des Krankenhauses beschrieben?

Frage 28

Welche Navigations- und Orientierungselemente werden auf der Internetpräsenz verwendet?

Fokus

Informationen müssen für den Nutzer auf der Internetpräsenz leicht erreichbar sein.

Die Fragestellung untersucht eine Auswahl von Bedienelementen, die zur vereinfachten Benutzerführung beitragen.

Kommentar

Die Fragestellung beschränkt sich auf übliche Navigationselemente und Orientierungshilfen. Mit Ausnahme der Suchfunktion wurden insbesondere Elemente betrachtet, die keine aufwändigen Programmierarbeiten voraussetzen. Damit wird eine negative Bewertung von Internetpräsenzen vermieden, die nur über ein eingeschränktes Budget verfügen (sprich: keine Bewertung von datenbankbasierten Funktionen etc.).

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die über das entsprechende Element verfügen.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die nicht über das entsprechende Element verfügen.

Daten

Frage	28.1.	28.2.	28.3.
Kriterium	HOME-Schaltfläche	Sitemap	Suche
Ja	104	30	28
Nein	30	104	106
Summe:	134	134	134

Tabelle 52: Welche Navigations- und Orientierungselemente werden auf der Internetpräsenz verwendet? - Teil 1

Frage	28.4.	28.5.	28.6.
Kriterium	Hilfe	Guided Tour	TOP-Schaltfläche
Ja	7	8	37
Nein	127	126	97
Summe:	134	134	134

Tabelle 53: Welche Navigations- und Orientierungselemente werden auf der Internetpräsenz verwendet? - Teil 2

Frage	28.7.	28.8.	28.9.
Kriterium	Farbleitsystem	Navigations-elemente	Haupt-navigation
Ja	27	106	104
Nein	107	27	30
Summe:	134	134	134

Tabelle 54: Welche Navigations- und Orientierungselemente werden auf der Internetpräsenz verwendet? - Teil 3

Erläuterung der Fragen

- 28.1. Verfügt die Internetpräsenz über eine HOME-Schaltfläche, die von allen Seiten auf die Startseite verweist?
- 28.2. Verfügt die Internetpräsenz über einen Sitemap, der eine zentrale Navigation auf alle Unterseiten zulässt?
- 28.3. Verfügt die Internetpräsenz über eine Suchfunktion?
- 28.4. Verfügt die Internetpräsenz über eine Hilfe-Funktion, die den Umgang mit der Internetpräsenz beschreibt?
- 28.5. Verfügt die Internetpräsenz über eine Guided Tour, mit deren Hilfe der Nutzer einen geführten „Rundgang“ durch das Angebot erhält?
- 28.6. Sind am unteren Ende der Seiten Schaltflächen oder Hyperlinks, die den Nutzer zum Anfang der aktuellen Seite zurückführen?
- 28.7. Verfügt die Internetpräsenz über ein Farbleitsystem, das inhaltliche Bereiche voneinander trennt?
- 28.8. Sind die verwendeten Navigationselemente einheitlich aufgebaut? Eine wechselnde Optik der Navigationselemente wird mit „Nein“ beantwortet.
- 28.9. Ist die Hauptnavigationsleiste ständig (das heißt auf allen Seiten) verfügbar?

Frage 29

Gibt es Informationen zu zusätzlichen Dienstleistungen im beziehungsweise in der Nähe des Krankenhausgeländes?

Fokus

Der Patient als Endkunde benötigt während des Krankenhausaufenthaltes externe Dienstleistungen, die nicht direkt vom Krankenhaus angeboten werden.

Die Fragestellung untersucht, welche externen Dienstleistungen für Patienten auf der Internetpräsenz dargestellt werden.

Kommentar

Ausgewählt wurden Einrichtungen, die sich mit ihren Leistungen insbesondere an alle Patienten aber auch an deren Besucher wenden. Unter „Sonstige“ wurden andere Einrichtungen erfasst, die auf den untersuchten Internetpräsenzen zusätzlich dargestellt wurden.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die Hinweise auf die jeweilige Einrichtung geben. Nicht bewertet wurde dabei die Informationstiefe.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keinen Hinweis auf die jeweilige Einrichtung geben.

Daten

Frage	29.1.	29.2.	29.3.
Kriterium	Freizeit	Bibliothek	Post
Ja	15	35	20
Nein	119	99	114
Summe:	134	134	134

Tabelle 55: Gibt es Informationen zu zusätzlichen Dienstleistungen im beziehungsweise in der Nähe des Krankenhausgeländes? - Teil 1

Frage	29.4.	29.5.	29.6.
Kriterium	Bank	Supermarkt	Kiosk
Ja	6	0	51
Nein	128	134	83
Summe:	134	134	134

Tabelle 56: Gibt es Informationen zu zusätzlichen Dienstleistungen im beziehungsweise in der Nähe des Krankenhausgeländes? - Teil 2

Frage	29.7.	29.8.
Kriterium	Cafeteria	Sonstige
Ja	50	25
Nein	84	109
Summe:	134	134

Tabelle 57: Gibt es Informationen zu zusätzlichen Dienstleistungen im beziehungsweise in der Nähe des Krankenhausgeländes? - Teil 3

Erläuterung der Fragen

- 29.1. Werden Hinweise zu Freizeitmöglichkeiten vorgestellt?
- 29.2. Werden Hinweise auf eine Bibliothek gegeben, die auch von Patienten genutzt werden kann?
- 29.3. Werden Hinweise auf eine Poststelle gegeben?
- 29.4. Werden Hinweise auf eine Bank beziehungsweise einen Geldautomaten gegeben?
- 29.5. Werden Hinweise auf den nächstgelegenen Supermarkt gegeben?
- 29.6. Werden Hinweise auf ein klinikinternes Kiosk gegeben?
- 29.7. Werden Hinweise auf eine Cafeteria beziehungsweise Kantine gegeben, die auch vom Patienten genutzt werden kann?
- 29.8. Wird auf sonstige Einrichtungen für Patienten hingewiesen?

Frage 30

Zu welchen Themenbereichen werden Patienteninformationen angeboten?

Fokus

Patientenrelevante Informationen nehmen einen besonderen Stellenwert innerhalb der Internetpräsenz ein. Sie ermöglichen dem Nutzer sich bereits vor dem persönlichen Erstkontakt über Abläufe zu informieren.

Die Fragestellung untersucht, welche patientenrelevanten Informationen auf der Internetpräsenz zur Verfügung gestellt werden.

Kommentar

Die zur Verfügung gestellten Informationen sollen zwei unterschiedliche Funktionen erfüllen:

Zum einen erhält der Patient damit die Möglichkeit sich selbst im Voraus zu informieren und Fragestellungen einzukreisen. Damit können Fragestellungen während des Erstkontaktes gezielt angesprochen und beantwortet werden.

Zum anderen wird der Zeitaufwand der Beantwortung für immer wiederkehrende Fragen durch Mitarbeiter vor Ort verringert und fehlerhafte Auskünfte (zum Beispiel durch einen falschen Ansprechpartner) werden vermieden.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die aussagekräftige Textinhalte zum jeweiligen Thema liefern.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, deren Aussagen zum jeweiligen Thema keine handlungsweisende Information liefern und damit als nicht ausreichend betrachtet werden. Beispiel: „Nach Ihrer Einweisung in unser Haus, werden Sie durch unsere Mitarbeiter empfangen. Weitere Informationen erhalten Sie dann während Ihres Aufnahmegesprächs.“

Daten

Frage	30.1.	30.2.	30.3.
Kriterium	Aufnahme	Entlassung	Geräte
	38	22	14
Nein	96	112	120
Summe:	134	134	134

Tabelle 58: Zu welchen Themenbereichen werden Patienteninformationen angeboten? - Teil 1

Frage	30.4.	30.5.	30.6.
Kriterium	Speiseplan	Ausstattung	Behandlungsplan
Ja	23	27	18
Nein	111	107	116
Summe:	134	134	134

Tabelle 59: Zu welchen Themenbereichen werden Patienteninformationen angeboten? - Teil 2

Erläuterung der Fragen

- 30.1. Werden Informationen zur Aufnahme des Patienten im Krankenhaus dargestellt?
- 30.2. Werden Informationen zur Entlassung des Patienten aus dem Krankenhaus dargestellt?

- 30.3. Wird die Handhabung technischer Geräte (zum Beispiel Telefonanlage, Tresor, Radio, Fernsehen, Mobiltelefon) erläutert beziehungsweise deren Verfügbarkeit und Nutzungsbedingungen dargestellt?
- 30.4. Werden Informationen zum Speiseplan (entweder allgemeine Informationen zu den verfügbaren Kostformen oder einen aktuellen Speiseplan) zur Verfügung gestellt?
- 30.5. Werden Informationen zur Ausstattung der Patientenzimmer (Anzahl der Betten, Waschgelegenheit etc.) gegeben?
- 30.6. Werden Behandlungspläne zu speziellen Krankheitsbildern über die Internetpräsenz zur Verfügung gestellt?

Frage 31

Welche bildlichen Darstellungen werden vom Krankenhaus angeboten?

Fokus

Bildliche Darstellungen dienen der Unterstützung des textbasierten Contents. Sie vermitteln einen räumlichen Eindruck, noch bevor der Kunde das Krankenhaus persönlich betritt.

Die Fragestellung untersucht, welche bildlichen Darstellungen auf der Internetpräsenz in diesem Zusammenhang verwendet werden.

Kommentar

Nicht bewertet wurde die rechtliche Problematik bei der Verwendung von bildlichen Darstellungen. So wurde beispielsweise nicht unterschieden, ob es sich um zulässige Abbildungen gemäß Heilmittelwerbegesetz handelt.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die mindestens eine der entsprechenden Abbildungen aufweisen.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die während der Untersuchung keine Abbildung der jeweiligen Kategorie aufwiesen.

Daten

Frage	31.1.	31.2.	31.3.
Kriterium	Zimmer	Einrichtung	Umgebung
Ja	23	69	112
Nein	111	65	22
Summe:	134	134	134

Tabelle 60: Welche bildlichen Darstellungen werden vom Krankenhaus angeboten?

Erläuterung der Fragen

- 31.1. Werden bildliche Darstellungen von Patientenzimmern auf der Internetpräsenz angeboten?
- 31.2. Werden bildliche Darstellungen von Einrichtungen (Therapie, Diagnose) auf der Internetpräsenz angeboten?

- 31.3. Werden bildliche Darstellungen der Umgebung (Außenaufnahmen des Krankenhauses) auf der Internetpräsenz angeboten?

Frage 32

Werden Unterkunftsmöglichkeiten für Angehörige ausgewiesen?

Fokus

Die Spezialisierung der Krankenhäuser weitet den Einzugsbereich für Patienten aus. Tägliche Besuche und die damit verbundenen Anreisen gestalten sich daher für Angehörige zunehmend zu einem Problem. Wohnmöglichkeiten vor Ort stellen eine Möglichkeit der Problemlösung dar.

Die Fragestellung untersucht, ob auf der Internetpräsenz Hinweise zu Unterkunftsmöglichkeiten für Angehörige explizit ausgewiesen werden.

Kommentar

Die Inanspruchnahme von Wohnraum durch Angehörige beschränkt sich durch die gegebene Infrastruktur in Deutschland zurzeit auf eine relativ kleine Gruppe von Nutzern. Eine Ausweitung des therapeutischen Angebotes und die Internationalisierung der Kundschaft lassen diesen Service jedoch zunehmend in den Vordergrund rücken.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die eindeutig auf klinik-eigenen Wohnraum für Angehörige hinweisen oder explizit Unterstützung bei der Wohnraumsuche anbieten.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keine Hinweise zu diesem Themenkomplex anbieten. Ein Hyperlink zur Stadt, die wiederum eine Adressliste mit Hotels anbietet wurde ebenfalls nicht als ausreichend anerkannt.

Daten

Frage	32.
Kriterium	Unterkunft
Ja	12
Nein	122
Summe:	134

Tabelle 61: Werden Unterkunftsmöglichkeiten für Angehörige ausgewiesen?

Frage 33

Werden auf der Internetpräsenz Preise zum Leistungsangebot des Krankenhauses veröffentlicht?

Fokus

Wahl- und Zusatzleistungen decken zunehmend die Einnahmen des Krankenhauses und dienen der Abgrenzung zum Konkurrenten. Die Kostenübernahme der Grundleistungen durch die Krankenkassen wird

stetig eingeschränkt. Der Endkunde nimmt daher in zunehmenden Maße Einfluss auf die Preisgestaltung und benötigt transparente Strukturen, die seine Entscheidung für das Krankenhaus positiv beeinflussen.

Die Fragestellung untersucht, inwiefern der Nutzer Informationen zur Preisgestaltung über die Internetpräsenz ermitteln kann.

Kommentar

Bewertet wurde die Angabe von Preisen im Allgemeinen, nicht jedoch deren Umfang. Das heißt es wurde nicht bewertet, wie detailliert das Krankenhaus seine Preisgestaltung veröffentlicht.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die mindestens eine Preisinformation in der jeweiligen Kategorie veröffentlichen. Dies gilt auch dann, wenn das Krankenhaus nur innerhalb eines Fachbereiches Preisinformationen veröffentlicht.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keine Preisinformationen zur jeweiligen Kategorie anbieten beziehungsweise die nur allgemein veranschaulichende Durchschnittspreise nennen. Beispiel: „So kostet die Behandlung einer X-Krankheit in der Regel zwischen DM 5.000,- bis DM 10.000,-, wobei die Kosten von Ihrer Krankenkasse voll übernommen werden.“

Daten

Frage	33.1.	33.2.	33.3.
Kriterium	Grundleistungen	Wahlleistungen	Zusatzleistungen
Ja	10	10	8
Nein	124	124	126
Summe:	134	134	134

Tabelle 62: Werden auf der Internetpräsenz Preise zum Leistungsangebot des Krankenhauses veröffentlicht?

Erläuterung der Fragen

- 33.1. Werden Preise zu Grundleistungen veröffentlicht?
- 33.2. Werden Preise zu Wahlleistungen veröffentlicht?
- 33.3. Werden Preise zu Zusatzleistungen veröffentlicht?

Frage 34

Werden die Öffnungszeiten auf der Internetpräsenz angegeben?

Fokus

Öffnungszeiten der Einrichtungen sind Bestandteil der Basisinformationen für alle Zielgruppen und sollten in jedem Themenbereich mit angegeben werden.

Die Fragestellung untersucht, ob die ausgewählten Öffnungszeiten auf der Internetpräsenz angegeben werden.

Kommentar

Stellvertretend werden an dieser Stelle die Besuchszeiten für Angehörige und die Sprechzeiten der Therapieeinrichtungen bewertet.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, welche auf die jeweiligen Öffnungszeiten unter Angabe der Uhrzeit und des Wochentags hinweisen. Dabei reicht es aus, wenn eine Einrichtung die Zeiten zur Verfügung stellt.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keine Aussage beziehungsweise nur unzureichende Aussagen treffen, die in keinem Fall ernst zu nehmen sind. Beispiel der Physiotherapie: „Wir sind jederzeit für Sie da.“ Würde der Kunde jedoch nachts die Physiotherapie kontaktieren, so wäre dieser Versuch zum Scheitern verurteilt, da zu diesem Zeitpunkt die Therapieeinrichtung geschlossen ist.

Daten

Frage	34.1.	34.2.
Kriterium	Besuchszeiten	Sprechzeiten
Ja	53	47
Nein	81	87
Summe:	134	134

Tabelle 63: Werden die Öffnungszeiten auf der Internetpräsenz angegeben?

Erläuterung der Fragen

- 34.1. Werden Besuchszeiten für Angehörige veröffentlicht?
- 34.2. Werden Sprechzeiten der Behandlungseinrichtungen veröffentlicht?

Frage 35

Werden Informationen zu alternativmedizinischen Behandlungsverfahren angeboten?

Fokus

Alternativmedizinische Behandlungsverfahren sind ein Bestandteil eines erweiterten Dienstleistungsangebots. Die Fragestellung untersucht, ob das Krankenhaus über die Internetpräsenz auf alternative Behandlungsverfahren aufmerksam macht.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die im Wortlaut „alternativmedizinisch“ arbeiten oder entsprechende bekannte Verfahren anbieten, so zum Beispiel Homöopathie etc.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die in keiner Weise auf alternativmedizinische Behandlungsangebote hinweisen.

Daten

Frage	35.
Kriterium	Alternativ-medizinische-Behandlung
Ja	27
Nein	107
Summe:	134

Tabelle 64: Werden Informationen zu alternativmedizinischen Behandlungsverfahren angeboten?

Frage 36

Werden Gesundheitsförderungs- und/oder Präventionsprogramme auf der Internetpräsenz ausgewiesen?

Fokus

Gesundheitsförderungs- und Präventionsprogramme sind Bestandteil des WHO-Maßnahmenpaketes zur Gesundheitsversorgung. Die Fragestellung untersucht, ob das Krankenhaus entsprechende Hinweise zu unternehmenseigenen Angeboten liefert.

Kommentar

Auch wenn Präventions- oder Gesundheitsförderungsprogramme anderweitig innerhalb des Gesundheitssystems publiziert werden (zum Beispiel HIV-Prophylaxe), sollten sich auch diese Inhalte innerhalb der Internetpräsenz wieder finden. Vorausgesetzt, das Krankenhaus bietet die entsprechende Leistung auch an. Andernfalls wird diese nicht dokumentierte Leistung dem Kunden vorenthalten und deren Inanspruchnahme behindert.

Mit „Ja“ wurden die Internetpräsenzen bewertet, die auf das Thema eindeutig hinweisen. Es reichte dabei aus, wenn dies innerhalb eines Fachbereichs oder im Rahmen von Patienten-/Angehörigenschulungen geschieht.

Mit „Nein“ wurden die Internetpräsenzen bewertet, die in keiner Weise auf das Thema verweisen.

Daten

Frage	36.
Kriterium	Gesundheitsförderung und -prävention
Ja	27
Nein	107
Summe:	134

Tabelle 65: Werden Gesundheitsförderungs- und/oder Präventionsprogramme auf der Internetpräsenz ausgewiesen?

Frage 37

Wird der Tagesablauf aus der Sicht des Patienten beschrieben?

Fokus

Die Beschreibung des Tagesablaufes innerhalb des Krankenhauses verbildlicht die vom Patienten zu erwartenden Ereignisse während seines Aufenthaltes.

Die Fragestellung untersucht, ob der Tagesablauf aus der Sicht des Patienten veröffentlicht wird.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden die Internetpräsenzen bewertet, die einen abteilungsübergreifenden Tagesablauf beschreiben oder nur innerhalb einer Abteilung einen Tagesablauf beschreiben.

Mit „Nein“ wurden die Internetpräsenzen bewertet, welche keinen Content zum Thema anbieten.

Daten

Frage	37.
Kriterium	Tagesablauf
Ja	7
Nein	127
Summe:	134

Tabelle 66: Wird der Tagesablauf aus der Sicht des Patienten beschrieben?

Frage 38

Wird eine Beschwerdestelle ausgewiesen beziehungsweise sind Informationen verfügbar, wie im Falle einer Beschwerde zu verfahren ist?

Fokus

Beschwerden gehören zum betrieblichen Ablauf eines Krankenhauses und sollten entgegen genommen werden. Der verantwortungsvolle Endnutzer sucht hierfür den entsprechenden Ansprechpartner.

Die Fragestellung untersucht, ob ein Ansprechpartner zur Entgegennahme von Beschwerden jeglicher Art ausgewiesen wird.

Kommentar

Unabhängig von einem institutionalisierten Beschwerdemanagement bietet die Internetpräsenz durch ihre 24-Stunden-Erreichbarkeit die Möglichkeit zur jederzeitigen Entgegennahme von Beschwerden. Wird dieser Service angeboten, so ist jedoch eine geregelte Organisation zur Beantwortung dieser prioritären Anfragen sicher zu stellen.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die eine Kontaktperson und/oder eine Kontaktmöglichkeit zur Entgegennahme von Beschwerden bereitstellen. Nicht bewertet wurde dabei der Umgang mit den Beschwerden beziehungsweise ob überhaupt eine Antwort erfolgt.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die in keiner Weise auf den Themenbereich „Beschwerden“ eingegangen sind.

Daten

Frage	38.
Kriterium	Beschwerdestelle
Ja	21
Nein	113
Summe:	134

Tabelle 67: Wird eine Beschwerdestelle ausgewiesen beziehungsweise sind Informationen verfügbar, wie im Falle einer Beschwerde zu verfahren ist?

Frage 39

Werden Informationen zu Patientenrechten und -pflichten ausgewiesen?

Fokus

Patientenrechte und -pflichten bilden eine in sich geschlossene Einheit. In vielen Fällen werden jedoch nur die Patientenpflichten erwähnt. Die Fragestellung untersucht, welche Internetpräsenzen dem Nutzer beide Bestandteile zugänglich machen.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die sowohl Rechte als auch Pflichten des Patienten während seines Krankenhausaufenthaltes beschreiben.

Mein „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die zwar Patientenpflichten, nicht aber dessen Rechte in eindeutiger Form beschreiben. Nicht eindeutig sind die Aussagen dann, wenn sich die Rechte nur indirekt über die jeweiligen Einrichtungen wieder erkennen lassen. Beispiel: Der Patientenführsprecher wird als Ansprechpartner zwar genannt. Es wird jedoch an keiner anderen Stelle darauf hingewiesen.

Daten

Frage	39.
Kriterium	Patientenrechte und -pflichten
Ja	13
Nein	121
Summe:	134

Tabelle 68: Werden Informationen zu Patientenrechten und -pflichten ausgewiesen?

Frage 40

Werden folgende Kontaktmöglichkeiten ausgewiesen?

Fokus

Die Internetpräsenz bietet Kontaktmöglichkeiten, die über bisherige Möglichkeiten hinausreichen.

Die Fragestellung untersucht, welche Kontaktmöglichkeiten dem Nutzer über die Internetpräsenz zugänglich gemacht werden.

Kommentar

Mit „Ja-Allgemein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, deren Informationen zur jeweiligen Kontaktmöglichkeit so ausführlich waren, dass ein Kontakt stattfinden kann. Dabei wurden jedoch keine personenbezogenen Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung gestellt.

Mit „Ja-Speziell“ wurden Internetpräsenzen bewertet, deren Informationen zur jeweiligen Kontaktmöglichkeit so ausführlich waren, dass ein Kontakt stattfinden kann und das dabei ein direkter Kontakt zum jeweiligen Ansprechpartner ermöglicht wird.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keine ausreichenden Informationen zur Kontaktaufnahme im jeweiligen Bereich anbieten. So bot ein Krankenhaus keine Adressinformationen an. Man kann vermuten, dass die Verantwortlichen davon ausgehen, man könne die Adresse eines Krankenhauses auch über andere Medien, wie zum Beispiel Telefonbuch etc. erfragen. Da in diesem Fall jedoch die Nutzung der Internetpräsenz nutzlos erscheint, wurden solche Informationen als „Nein“ bewertet.

Daten

Frage	40.1.	40.2.	40.3.
Kriterium	E-Mail	Mailingliste	Gästebuch
Ja - Allgemein	64	0	26
Ja- Speziell	62	0	4
Nein	8	134	104
Summe:	134	134	134

Tabelle 69: Werden folgende Kontaktmöglichkeiten ausgewiesen? - Teil 1

Frage	40.4.	40.5.	40.6.
Kriterium	Call-Center	Presseinfo	Chat
Ja - Allgemein	1	22	0
Ja- Speziell	1	11	0
Nein	132	101	134
Summe:	134	134	134

Tabelle 70: Werden folgende Kontaktmöglichkeiten ausgewiesen? - Teil 2

Frage	40.7.	40.8.	40.9.
Kriterium	Foren	Newsletter	Telefon
Ja - Allgemein	0	9	26
Ja- Speziell	0	0	106
Nein	134	125	2
Summe:	134	134	134

Tabelle 71: Werden folgende Kontaktmöglichkeiten ausgewiesen? - Teil 3

Frage	40.10.	40.11.
Kriterium	Fax	Anschrift
Ja - Allgemein	47	120
Ja- Speziell	77	13
Nein	10	1
Summe:	134	134

Tabelle 72: Werden folgende Kontaktmöglichkeiten ausgewiesen? - Teil 4

Frage	Ermittelt
Kriterium	Mindestens ein Online-Dienst vorhanden
Ja	126
Nein	8
Summe:	134

Tabelle 73: Ermittelter Wert aus Frage 40.

Erläuterung der Fragen

- 40.1. Werden E-Mail-Adressen veröffentlicht?
- 40.2. Werden Mailinglisten angeboten?
- 40.3. Wird ein Gästebuch angeboten?
- 40.4. Wird die Telefonnummer eines Call-Center veröffentlicht?
- 40.5. Werden Presseinformationen veröffentlicht?
- 40.6. Wird ein Chatroom angeboten?
- 40.7. Wird ein Forum zur Diskussion angeboten?
- 40.8. Wird ein Newsletter des Krankenhauses angeboten?
- 40.9. Werden Telefonnummern veröffentlicht? (allgemein = Zentrale Rufnummer, speziell = Rufnummern der Abteilungen)
- 40.10. Werden Faxnummern veröffentlicht? (allgemein = Zentrale Rufnummer, speziell = Rufnummern der Abteilungen)
- 40.11. Wird die Anschrift des Hauses veröffentlicht? (allgemein = Zentrale Post- und Besucheradresse, speziell = individuelle Adresse von Einrichtungen angegeben)
- E. Ermittelter Wert: Prüft, inwiefern überhaupt ein Online-Dienst verwendet wird. Dabei wurden folgende Dienste in die Bewertung mit einbezogen: E-Mail, Mailingliste, Gästebuch, Chat, Foren und Newsletter.

Fragebogen - Block 4 (Fragen 41 bis 49)

Frage 41

Erhält der Nutzer nach dem Absenden von Formulardaten eine Bestätigung?

Fokus

Jede Aktion des Nutzers im Internet erfordert eine Gegenreaktion des Anbieters.

Die Fragestellung untersucht, ob der Nutzer nach dem Absenden eines Formulars eine Bestätigung erhält.

Kommentar

Die Ergebnisse der Fragestellung können nicht in die Ergebnisauswertung einbezogen werden. Grund ist die fehlende Hauptfrage: „Hat der Nutzer die Möglichkeit persönliche Nachrichten per Formular an das Krankenhaus zu übermitteln?“ Nur anhand dieser Daten wäre es möglich gewesen, eine Aussage darüber zu treffen, wie viel Prozent der Internetpräsenzen mit Formular auch eine Bestätigung nach erfolgreicher Absendung als Rückmeldung an den Nutzer übergeben.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die Formulare angeboten haben und die nach dem Absenden eine Bestätigungsmeldung übermittelten.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die entweder über kein Formular verfügten oder keine Bestätigungsmeldung übermittelten.

Daten

Frage	41.
Kriterium	Bestätigung der Anfrage
Ja	50
Nein	81
n.b.	3
Summe:	134

Tabelle 74: Erhält der Nutzer nach dem Absenden von Formulardaten eine Bestätigung?

Frage 42

Welche Daten werden bei der Verwendung eines Formulars vom Nutzer abgefragt?

Fokus

Die standardisierte Erfassung von Kundendaten über die Internetpräsenz ermöglicht dem Anbieter eine erweiterte Analysemöglichkeit seines Kundenkreises.

Die Fragestellung untersucht, welche Daten per Formular auf der Internetpräsenz erhoben werden.

Kommentar

Zur Beantwortung der Frage war die Art des Formulars unerheblich. Sowohl Anfrageformulare als auch Gästebücher wurden zur Bewertung herangezogen. Rechtliche Rahmenbedingungen (Zulässigkeit von Gästebüchern auf Internetpräsenzen von Krankenhäusern) spielten dabei keine Rolle und wurden außer Acht gelassen.

Begründung der Fragestellung:

Kundendaten werden nicht nur per Formular erhoben und sind bei jedem Kundenkontakt durchführbar. Die Besonderheit liegt jedoch in der leichten Auswertbarkeit dieser Datenbestände. Beispiel: Würde man E-Mails nach Kundendaten durchsuchen wollen, so bedarf es eines mehrminütigen Zeitaufwandes pro Kundenkontakt. Die im Formular eingegebenen Daten können hingegen ohne menschliches Zutun innerhalb einer Datenbank eingeordnet werden und stehen damit unmittelbar zu Auswertungszwecken zur Verfügung.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die ein Formular anbieten und zum jeweiligen Kriterium ein eigenes Datenfeld anbieten.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die entweder über kein Formular verfügten oder das jeweilige Kriterium nicht in einem eigenen Datenfeld abfragen. Als „Nein“ wurden auch Internetpräsenzen bewertet, die ein Feld für Kommentare des Nutzers anbieten und somit die Gelegenheit geben, entsprechende Informationen dennoch - dann jedoch ungefragt - anzugeben.

Daten

Frage	42.1.	42.2.	42.3.
Kriterium	Name	Vorname	Anschrift
Ja	64	41	47
Nein	70	93	87
Summe:	134	134	134

Tabelle 75: Welche Daten werden bei der Verwendung eines Formulars vom Nutzer abgefragt? Teil 1

Frage	42.4.	42.5.	42.6.
Kriterium	Telefon	Fax	E-Mail
Ja	40	32	66
Nein	94	102	68
Summe:	134	134	134

Tabelle 76: Welche Daten werden bei der Verwendung eines Formulars vom Nutzer abgefragt? Teil 2

Frage	42.7.	42.8.	42.9.
Kriterium	Bank	Alter	Sonstiges
Ja	0	3	10
Nein	134	131	124
Summe:	134	134	134

Tabelle 77: Welche Daten werden bei der Verwendung eines Formulars vom Nutzer abgefragt? Teil 3

Erläuterung den Bewertungskriterien

- 42.1. Wird der Familienname des Nutzers erfragt?
- 42.2. Wird der Vorname des Nutzers erfragt?
- 42.3. Wird die Anschrift des Nutzers erfragt?
- 42.4. Wird die Telefonnummer des Nutzers erfragt?
- 42.5. Wird die Faxnummer des Nutzers erfragt?
- 42.6. Wird die E-Mail-Adresse des Nutzers erfragt?
- 42.7. Werden die Kontendaten (Kontonummer, Bankleitzahl etc.) des Nutzers erfragt?
- 42.8. Wird das Alter oder das Geburtsdatum des Nutzers erfragt?
- 42.9. Werden sonstige persönliche Informationen des Nutzers erfragt?

Frage 43

Die Frage setzt sich aus zwei Bestandteilen zusammen:

- 1. Teil: Frage 43.1. bis 43.4.
Auf welche Art und Weise können vom Nutzer Informationen über die Internetpräsenz angefordert werden?
- 2. Teil: Frage 43.4.1. bis 43.4.3.
Welche Zusatzinformationen werden angeboten, wenn das Krankenhaus Informationen zum Download anbietet?

Fokus

- 1. Teil:
Informationen werden auf der Internetpräsenz vorwiegend online zur Verfügung gestellt. Das Lesen ausführlicher Inhalte ist für den Nutzer mit einem hohen Zeitaufwand und den entsprechenden Providerkosten verbunden. Als Serviceleistung sollten längere Dokumente deshalb auch zum Download angeboten werden.
Die Fragestellung untersucht, in welcher Form dem Nutzer der Content offline zur Verfügung gestellt wird.
- 2. Teil:
Der Download stellt eine schnelle und nutzerfreundliche Möglichkeit der Bereitstellung von Content dar.
Die Fragestellung untersucht, welche zusätzlichen Informationen der Nutzer zur differenzierten Entscheidungsfindung erhält.

Kommentar

1. Teil:

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die innerhalb des Textes auf die Möglichkeit der Zusendung von Informationsmaterial hinweisen. Für Frage 43.4. gilt dies ebenfalls, wobei es sich hierbei um das Angebot eines Dokumenten-Downloads handelt.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die in keiner Weise auf die Zusendung von Informationsmaterialien hinweisen beziehungsweise keine Dateien zum Download anbieten.

2. Teil:

Bewertet wurde zwar die Grundgesamtheit $n = 134$, wobei jedoch nur dann der Wert „Ja“ eingetragen werden konnte, wenn Frage 43.4. bereits mit „Ja“ beantwortet wurde.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die neben der zu downloadenden Datei die erfragten Zusatzinformationen liefern.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die zwar einen Download anbieten, jedoch keine Zusatzinformationen lieferten oder die keinen Download anbieten.

Daten

Frage	43.1.	43.2.	43.3.
Kriterium	E-Mail	Formular	Telefon
Ja	29	31	30
Nein	105	103	104
Summe:	134	134	134

Tabelle 78: Auf welche Art und Weise können vom Nutzer Informationen über die Internetpräsenz angefordert werden? - Teil 1a

Frage	43.4.
Kriterium	Download
Ja	30
Nein	104
Summe:	134

Tabelle 79: Auf welche Art und Weise können vom Nutzer Informationen über die Internetpräsenz angefordert werden? - Teil 1b

Erläuterung den Bewertungskriterien

- 43.1. Können Informationsmaterialien per E-Mail angefordert werden?
- 43.2. Können Informationsmaterialien per Internet-Formular angefordert werden?
- 43.3. Können Informationsmaterialien telefonisch angefordert werden?
- 43.4. Können Informationsmaterialien per Download angefordert werden?

Frage	43.4.1.	43.4.2.	43.4.3.
Kriterium	Dateigröße	Dateiformat	benötigte Zusatz-Software
Ja	19	23	22
Nein	115	111	112
Summe	134	134	134

Tabelle 80: Welche Zusatzinformationen werden angeboten, wenn das Krankenhaus Informationen zum Download anbietet? - Teil 2

Erläuterung den Bewertungskriterien

- .4.1. Ist die Dateigröße als Zahlenwert angegeben?
- .4.2. Ist das Dateiformat angegeben?
- .4.3. Ist die Zusatz-Software namentlich angegeben, die zur Anzeige benötigt wird?

Frage 44

Welche schriftlich verfügbaren Informationen werden über die Internetpräsenz angeboten?

Fokus

Der Nutzer erwartet nicht nur Informationsvielfalt, sondern auch eine zielgruppengerechte Aufbereitung der Offline-Medien.

Die Fragestellung untersucht, welche zielgruppenspezifischen Informationen über die Internetpräsenz zur Verfügung gestellt werden.

Kommentar

Die Auswahl der Broschüren wurde sowohl anhand der Voruntersuchung als auch anhand der Literaturrecherche durchgeführt. Die Frage „Ermittelt“ setzt sich aus den Werten der Fragestellungen 44.1. bis 44.8. zusammen. Dabei wurde überprüft, ob mindestens eine der genannten Informationen zur Verfügung gestellt wird.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, welche die jeweilige Broschüre anbieten. Dabei spielt die Vertriebsform (Printmedium, Download-Dokument) keine Rolle.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, welche die jeweilige Broschüre nicht anbieten.

Daten

Frage	44.1.	44.2.	44.3.
Kriterium	Image-Broschüre	Patienten-Broschüre	Abteilungs-Broschüre
Ja	30	13	23
Nein	104	121	111
Summe:	134	134	134

Tabelle 81: Welche schriftlich verfügbaren Informationen werden über die Internetpräsenz angeboten? - Teil 1

Frage	44.4.	44.5.	44.6.
Kriterium	Patienten-Zeitung	Mitarbeiter-Zeitung	Zuweiser-Zeitung
Ja	5	8	0
Nein	129	126	134
Summe:	134	134	134

Tabelle 82: Welche schriftlich verfügbaren Informationen werden über die Internetpräsenz angeboten? - Teil 2

Frage	44.7.	44.8.	Ermittelt
Kriterium	Jahresbericht	Sponsoren-Broschüre	Mindestens eine Information vorhanden
Ja	5	1	40
Nein	129	133	94
Summe:	134	134	134

Tabelle 83: Welche schriftlich verfügbaren Informationen werden über die Internetpräsenz angeboten? - Teil 3

Erläuterung den Bewertungskriterien

- 44.1. Wird eine Image-Broschüre angeboten?
- 44.2. Werden Patienteninformationen angeboten?
- 44.3. Werden Abteilungs-Broschüren angeboten?
- 44.4. Wird eine Patienten-Zeitung angeboten?
- 44.5. Wird eine Mitarbeiter-Zeitung angeboten?
- 44.6. Wird eine Zuweiser-Zeitung angeboten?
- 44.7. Wird ein Jahresbericht angeboten?
- 44.8. Wird eine Sponsoren-Broschüre angeboten?
- E. Ermittelter Wert = Bietet die Internetpräsenz mindestens eine der in Frage 44.1. bis 44.8. angegebenen Informationen an?

Frage 45

Werden Kundenbefragungen auf der Internetpräsenz durchgeführt?

Fokus

Die Meinung des Kunden ist die wichtigste Informationsquelle, um notwendige Veränderungen in Gang zu bringen.

Die Fragestellung untersucht, ob der Kunde seine Meinung auch direkt über die Internetpräsenz an das Krankenhaus weiterleiten kann.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die gezielte Umfragen im Internet anbieten beziehungsweise darauf hinweisen, auf welche Art und Weise der Kunde an einer Befragung teilnehmen kann.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keine Befragung anbieten beziehungsweise die lediglich auf eine Beschwerdestelle oder Ähnliches hinweisen.

Daten

Frage	45.
Kriterium	Kundenbefragung online
Ja	7
Nein	127
Summe:	134

Tabelle 84: Werden Kundenbefragungen auf der Internetpräsenz durchgeführt?

Frage 46

Werden Befragungsergebnisse von Kundenbefragungen auf der Internetpräsenz veröffentlicht?

Fokus

Teilnehmer an Befragungen sind in der Regel auch an deren Ergebnis interessiert.

Die Fragestellung untersucht, ob Befragungsergebnisse von Kundenbefragungen über die Internetpräsenz zugänglich gemacht werden.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die Befragungsergebnisse unter Hinweis auf eine vorausgegangene Kundenbefragung veröffentlichen.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keine Befragungsergebnisse veröffentlichen beziehungsweise die Meinungen der Kunden ausschließlich innerhalb eines Gästebuches veröffentlichen.

Daten

Frage	46.
Kriterium	Ergebnisse Kunden- befragung
Ja	4
Nein	130
Summe:	134

Tabelle 85: Werden Befragungsergebnisse von Kundenbefragungen auf der Internetpräsenz veröffentlicht?

Frage 47

Bietet das Krankenhaus eine 24-Stunden-Telefonberatung an und weist diese auf der Internetpräsenz aus?

Fokus

Ein Krankenhaus ist 24-Stunden am Tag erreichbar. Dies bedeutet jedoch nicht, dass der Kunde in diesem Zeitraum auch Beratungen in Anspruch nehmen kann.

Die Fragestellung untersucht, welche Krankenhäuser eine telefonische 24-Stunden-Beratung auf der Internetpräsenz ausweisen.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die neben einer durchgehend erreichbaren Telefonnummer auch den Hinweis auf eine Beratung hinzufügen.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die zwar eine Telefonnummer, aber keinen gesonderten Hinweis auf Beratung anbieten.

Daten

Frage	47.
Kriterium	Telefon- beratung 24 Stunden
Ja	5
Nein	129
Summe:	134

Tabelle 86: Bietet das Krankenhaus eine 24-Stunden-Telefonberatung an und weist diese auf der Internetpräsenz aus?

Frage 48

Ist die Telefonnummer der Telefonberatung kostenlos beziehungsweise preisermäßigt?

Fokus

Preisermäßigte beziehungsweise kostenlose Telefonnummern dienen als Anreiz zur.

Die Fragestellung untersucht, ob über die Internetpräsenz auf diese Serviceleistung hingewiesen wird.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die einen eindeutigen Hinweis auf preisermäßigte beziehungsweise kostenlose Rufnummern anbieten.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die als zentrale Rufnummer einen Ortsanschluss anbieten.

Daten

Frage	48.
Kriterium	Beratung kostenlos
Ja	1
Nein	133
Summe:	134

Tabelle 87: Ist die Telefonnummer der Telefonberatung kostenlos beziehungsweise preisermäßigt?

Frage 49

Sind kostenpflichtige Angebote vorhanden, die ausschließlich über die Internetpräsenz vertrieben werden?

Fokus

Der Übergang vom E-Marketing zum E-Commerce ist fließend. Die Fragestellung untersucht, ob es bereits Krankenhäuser mit dem Ansatz einer E-Commerce-Strategie gibt.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die allem Anschein nach Produkte über die Internetpräsenz anbieten und anderweitig nicht erhältlich sind. Das heißt es existiert kein Hinweis, dass das Produkt auch anderweitig erhältlich ist.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keine kostenpflichtigen Angebote anbieten beziehungsweise die gleichzeitig darauf hinweisen, dass die angebotenen Produkte auch anderweitig erhältlich sind (zum Beispiel durch Kauf vor Ort).

Daten

Frage	49.
Kriterium	kostenpflichtige Angebote
Ja	2
Nein	132
Summe:	134

Tabelle 88: Sind kostenpflichtige Angebote vorhanden, die ausschließlich über die Internetpräsenz vertrieben werden?

Fragebogen - Block 5 (Fragen 50 bis 69)

Frage 50

Werden finanzielle Transaktionen über die Internetpräsenz vorgenommen?

Fokus

Voraussetzung zum Verkauf von Produkten und Dienstleistungen über die Internetpräsenz, ist die Möglichkeit der Abwicklung des Zahlungsverkehrs über das Internet.

Die Fragestellung untersucht, ob über die Internetpräsenz eine Online-Möglichkeit zur Zahlung angeboten wird.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die mindestens Konten-daten zur Abwicklung einer Zahlung erfragen.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keine Zahlungsmöglichkeit per Internet anbieten.

Daten

Frage	50.
Kriterium	finanzielle Transaktion
Ja	0
Nein	134
Summe:	134

Tabelle 89: Werden finanzielle Transaktionen über die Internetpräsenz vorgenommen?

Frage 51

Werden Daten über eine sichere Verbindung übermittelt?

Fokus

Der Datentransfer per Internet muss sicher sein. Eine sichere Verbindung ist dafür Voraussetzung.

Die Fragestellung untersucht, ob die Internetpräsenz bereits technische Verschlüsselungsverfahren für sensible Transaktionen einsetzt.

Kommentar

Die Beantwortung der Frage bezieht sich auf alle Bereiche des Datentransfers, einschließlich finanzieller Transaktionen.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die dem Nutzer eine sichere Verbindung beziehungsweise ein Verfahren zur sicheren Datenübermittlung anbieten.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die kein Verfahren zur sicheren Übermittlung von Daten verwenden, das heißt im Falle einer Datenübermittlung erfolgt diese über eine ungesicherte Verbindung!

Daten

Frage	51.
Kriterium	sichere Verbindung
Ja	1
Nein	133
Summe:	134

Tabelle 90: Werden Daten über eine sichere Verbindung übermittelt?

Frage 52

Werden Informationen zum Thema Datensicherheit angeboten?

Fokus

Der Internet-Nutzer ist gegenüber unsicheren Daten-Transaktionen misstrauisch.

Die Fragestellung untersucht, inwiefern die Internetpräsenz Hinweistexte zum Thema Datensicherheit anbietet.

Kommentar

Zur Prüfung herangezogen wurden alle Internetpräsenzen bei einer Grundgesamtheit von $n = 134$. Davon bieten jedoch nur 126 Internetpräsenzen Verfahren zur Datenübermittlung an (siehe dazu auch Frage Nr. 40: Ermittelter Wert), so dass 8 Internetpräsenzen das Fehlen eines Hinweises zur Datensicherheit begründen könnten.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die eindeutige Aussagen zum Thema Datensicherheit vorweisen. Die Texte müssen dabei erläutern, mit welchen Maßnahmen das Krankenhaus die Datensicherheit gewährleistet.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keine Hinweise zum Thema Datensicherheit anbieten.

Daten

Frage	52.
Kriterium	Daten-sicherheit
Ja	2
Nein	132
Summe:	134

Tabelle 91: Werden Informationen zum Thema Datensicherheit angeboten?

Frage 53

Werden Informationen zum Thema Datenschutz angeboten?

Fokus

Das Thema Datenschutz reicht weit über die Internetpräsenz des Krankenhauses hinaus. Vielmehr ist es Brennpunkt-Thema im Gesundheitswesen.

Die Fragestellung untersucht, welche Internetpräsenzen Informationen zu diesem Themenkomplex anbieten.

Kommentar

Als Hinweise zum Datenschutz wurden folgende Themenkomplexe gewertet:

- Speicherung und Verarbeitung personenbezogener Daten
- Verwendung der personenbezogenen Daten
- Weitergabe personenbezogener Daten
- Berichtigung, Sperrung und Löschung personenbezogener Daten

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die aussagekräftige Hinweise zum Thema veröffentlichen.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keine Informationen zum Thema veröffentlichen oder nur allgemein auf das Thema hinweisen.

Daten

Frage	53.
Kriterium	Datenschutz
Ja	17
Nein	117
Summe:	134

Tabelle 92: Werden Informationen zum Thema Datenschutz angeboten?

Frage 54

Werden Informationen angeboten, die auf sozialrechtliche Fragestellungen eingehen?

Fokus

Im Rahmen der Patientenrechte interessieren den Endkunden insbesondere die für ihn gültigen sozialrechtlichen Rahmenbedingungen. Die Fragestellung untersucht, ob das Krankenhaus mit einem aktuellen Content zum Thema Stellung bezieht.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die eindeutige Aussagen zum Thema treffen, so dass sich für den Endkunden daraus Handlungsanweisungen ergeben.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keine Informationen zum Thema anbieten. Ebenfalls mit „Nein“ wurde gewertet, wenn lediglich ein allgemeiner Hinweis auf Ansprechpartner zu sozialrechtlichen Fragestellungen gegeben wird. Beispiel: „Bei sozialrechtlichen Fragestellungen ihrerseits, wenden Sie sich bitte an unseren Sozialdienst.“

Daten

Frage	54.
Kriterium	sozialrechtliche Fragen
Ja	4
Nein	130
Summe:	134

Tabelle 93: Werden Informationen angeboten, die auf sozialrechtliche Fragestellungen eingehen?

Frage 55

Gibt es einen News-Ticker?

Fokus

Die Internetpräsenz leistet nicht nur allgemeine Informationsdienste, sondern bietet auch die Möglichkeit, aktuelle Meldungen zeitnah zu veröffentlichen.

Die Fragestellung untersucht, ob die Internetpräsenz einen Bereich zum veröffentlichen aktueller Neuigkeiten vorweisen kann.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die einen eigenständigen Bereich beziehungsweise Seite besitzen, der zur Veröffentlichung aktueller Neuigkeiten dient.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keinen eigenständigen Bereich beziehungsweise Seite mit aktuellen Informationen anbieten, beziehungsweise deren ausgezeichneter „News-Ticker“ andere Aufgaben erfüllt (zum Beispiel als Presseinformations-Bereich) oder offensichtlich nicht aktualisiert wird (das heißt letztes Aktualisierungsdatum vor einem Jahr).

Daten

Frage	55.
Kriterium	Newsticker
Ja	63
Nein	71
Summe:	135

Tabelle 94: Gibt es einen News-Ticker?

Frage 56

Werden Informationen zu sensiblen Lebensbereichen angeboten?

Fokus

Der Patient befindet sich während seines Aufenthalts in einer für ihn besonderen Lebenslage, die in sensible Lebensbereiche eingreift. Er hat daher das Recht zu erfahren, wie der Dienstleister Krankenhaus damit umgeht.

Die Fragestellung untersucht eine Auswahl sensibler Lebensbereiche und beleuchtet, inwiefern das Krankenhaus auf der Internetpräsenz dazu Stellung nimmt.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die eindeutig auf den genannten Themenbereich (das heißt direkt ansprechen) eingehen und Informationen liefern, die ein selbstständiges Handeln des Endkunden unterstützen. Dies kann auch innerhalb des Gesamt-Contents vermittelt werden, wenn die Sprachwahl entsprechende Ziele verfolgt. Beispiel: „Ihre Intimsphäre wird von unseren Mitarbeitern respektiert. Haben Sie deshalb keine Angst zu sagen, wenn Sie einmal alleine sein möchten.“

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die nur indirekt auf den jeweiligen Themenbereich eingehen beziehungsweise inhaltslosen Content liefern. Beispiel: „Ihre Intimsphäre wird von unseren Mitarbeitern respektiert.“

Daten

Frage	56.1.	56.2.	56.3.
Kriterium	Thema Angstabbau	Thema Intimsphäre	Umgang mit Erkrank- ungen
Ja	25	3	13
Nein	109	131	121
Summe:	134	134	134

Tabelle 95: Werden Informationen zu sensiblen Lebensbereichen angeboten? - Teil 1

Frage	56.4.	56.5.	56.6.
Kriterium	Einflussnahme auf Behandlungsablauf	Thema Sterben	Thema Schmerzen
Ja	4	12	20
Nein	130	122	114
Summe:	134	134	134

Tabelle 96: Werden Informationen zu sensiblen Lebensbereichen angeboten? - Teil 2

Erläuterung den Bewertungskriterien

- 56.1. Werden Informationen zum Thema „Angstabbau“ veröffentlicht?
- 56.2. Werden Informationen zum Thema „Intimsphäre des Patienten“ veröffentlicht?
- 56.3. Werden Informationen zum Thema „Umgang mit Erkrankungen“ veröffentlicht?
- 56.4. Werden Informationen zum Thema „Einflussnahme des Patienten auf den Behandlungsablauf“ veröffentlicht?
- 56.5. Werden Informationen zum Thema „Sterben“ veröffentlicht?
- 56.6. Werden Informationen zum Thema „Schmerzen“ veröffentlicht?

Frage 57

Wird Personal über die Internetpräsenz akquiriert?

Fokus

Personalakquirierung durch Medieneinsatz ist in der Regel kostenintensiv. Der Einsatz einer bestehenden Internetpräsenz stellt eine preisgünstige Alternative dar.

Die Fragestellung untersucht, ob das Potenzial einer Personalakquirierung über das Internet bereits eingesetzt wird.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die Stellenangebote veröffentlichen (= 57.2.) beziehungsweise allgemein zur Bewerbung auffordern (= 57.1.).

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keine Hinweise für bewerbungswillige Nutzer veröffentlicht. Eine Nennung des Personalbüros alleine reicht an dieser Stelle nicht aus, da sich hieraus keine allgemeine Aufforderung zur Bewerbung ergibt.

Daten

Frage	57.1.	57.2.
Kriterium	Akquirierung allgemein	Akquirierung speziell
Ja	7	80
Nein	127	54
Summe:	134	134

Tabelle 97: Wird Personal über die Internetpräsenz akquiriert?

Erläuterung den Bewertungskriterien

57.1. Wird allgemein Personal über die Internetpräsenz akquiriert?

57.2. Wird stellenspezifisch Personal über die Internetpräsenz akquiriert?

Frage 58

Werden Mitarbeiter des Krankenhauses auf der Internetpräsenz per Foto dargestellt?

Fokus

Die bildliche Darstellung der Mitarbeiter dient der Personalisierung des Internet-Angebotes.

Die Fragestellung untersucht, welche Mitarbeitergruppen abgebildet werden.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die personalisierte Abbildungen der jeweiligen Mitarbeitergruppe anbieten.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keine Abbildungen von Mitarbeitern anbieten. Ebenfalls mit „Nein“ wurden Seiten bewertet, die zwar Abbildungen anbieten, diese jedoch nicht personalisieren, das heißt auf namentliche beziehungsweise stellenbezogene Hilfstexte verzichten. Grund: Es könnte sich dabei auch um allgemein zu beziehende Pressefotos handeln.

Daten

Frage	58.1.	58.2.	58.3.
Kriterium	Geschäfts- führung	Führungs- kräfte	Stations- leitung
Ja	37	54	11
Nein	97	80	123
Summe:	134	134	134

Tabelle 98: Werden Mitarbeiter des Krankenhauses auf der Internetpräsenz per Foto dargestellt? Teil 1

Frage	58.4.	Ermittelt
Kriterium	Mitarbeiter	Mindestens eine Gruppe abgebildet
Ja	14	64
Nein	120	70
Summe:	134	134

Tabelle 99: Werden Mitarbeiter des Krankenhauses auf der Internetpräsenz per Foto dargestellt? Teil 2

Erläuterung den Bewertungskriterien

- 58.1. Werden Mitarbeiter der Geschäftsführung per Abbildung dargestellt?
- 58.2. Werden führende Mitarbeiter (außer Geschäftsführung und Stationsleitungen) per Abbildung dargestellt?
- 58.3. Werden Stationsleitungen per Abbildung dargestellt?
- 58.4. Werden andere Mitarbeiter per Abbildung dargestellt?
- E. Gibt es mindestens einen Mitarbeiterbereich, der per Abbildung dargestellt wird? (Wert ermittelt aus den Fragen 58.1. bis 58.4.)

Frage 59

Werden Einarbeitungs-Pflichtenhefte auf der Internetpräsenz veröffentlicht?

Fokus

Eine Anwerbung neuer Mitarbeiter kann durch weiterführende Inhalte, zum Beispiel Einarbeitungs-Pflichtenhefte, unterstützt werden. Die Fragestellung untersucht, ob Einarbeitungs-Pflichtenhefte auf der Internetpräsenz angeboten werden.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die Textinhalte vorweisen können, welche einem Einarbeitungs-Pflichtenheft entsprechen. Dies gilt auch dann, wenn es sich dabei nur um Auszüge handelt. Grund: Damit wird in jedem Fall ein erster Eindruck vom Ablauf der Einarbeitungsphase vermittelt.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keine derartigen Textinhalte vorweisen können.

Daten

Frage	59.
Kriterium	Pflichtenheft Einarbeitung
Ja	1
Nein	133
Summe:	134

Tabelle 100: Werden Einarbeitungs-Pflichtenhefte auf der Internetpräsenz veröffentlicht?

Frage 60

Werden Bildungsangebote für Mitarbeiter auf der Internetpräsenz ausgewiesen?

Fokus

Die Veröffentlichung von Bildungsangeboten dient sowohl der Information gegenüber internen Mitarbeitern als auch der Darstellung vorhandener Leistungs-Ressourcen gegenüber anderen Zielgruppen. Die Fragestellung untersucht, ob entsprechende Inhalte auf der Internetpräsenz veröffentlicht werden.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die mindestens eines der Bildungsangebote veröffentlichen. Dabei ist unerheblich, ob es sich nur um einen Themenplan oder um vollständige Zeitpläne mit zusätzlichen Informationen (Anzahl der Teilnehmer, Kursleitung etc.) handelt.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keine Inhalte zum jeweiligen Kriterium veröffentlichen. Auch ein allgemeiner Hinweis auf innerbetriebliche beziehungsweise überbetriebliche Fort- und Weiterbildungen reicht nicht aus. Begründung: Die Angabe ermöglicht keine Rückschlüsse auf die Leistungen der Bildungsangebote.

Daten

Frage	60.1.	60.2.
Kriterium	Bildung inner- betrieblich	Bildung über- betriebliche
Ja	34	25
Nein	100	109
Summe:	134	134

Tabelle 101: Werden Bildungsangebote für Mitarbeiter auf der Internetpräsenz ausgewiesen?

Erläuterung den Bewertungskriterien

- 60.1. Werden innerbetriebliche Fort- und/oder Weiterbildungsangebote auf der Internetpräsenz veröffentlicht?
- 60.2. Werden überbetriebliche Fort- und/oder

Frage 61

Werden Ausbildungsinhalte über die Internetpräsenz vermittelt?

Fokus

Die Nutzung der Internetpräsenz als Ausbildungsplattform wird zunehmen. Content kann kostengünstig veröffentlicht und schneller aktualisiert werden.

Die Fragestellung untersucht die Internetpräsenz auf bereits veröffentlichte Ausbildungsinhalte.

Kommentar

Die Schwierigkeit bei der Beantwortung der Frage besteht in der Abgrenzung zwischen eindeutigen Ausbildungsinhalten und lediglich sehr ausführlichen Informationen zu einem Themenbereich. Ausschlaggebend für die Bewertung war daher, inwiefern sich der Inhalt innerhalb eines Bereiches befindet, der auch von der Zielgruppe „Mitarbeiter“ erreicht wird. Veröffentlichungen innerhalb eines explizit ausgewiesenen Bereiches für die Zielgruppe „Patienten“ werden daher mit „Nein“ bewertet.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die Kursmaterial online anbieten und das vorwiegend zur Fachweiterbildung dient.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die kein Kursmaterial anbieten, oder Material anbieten, das vorwiegend der Patienteninformation dient.

Daten

Frage	61.
Kriterium	Online-Kurs
Ja	3
Nein	131
Summe:	134

Tabelle 102: Werden Ausbildungsinhalte über die Internetpräsenz vermittelt?

Frage 62

Werden Statistiken zur Mitarbeiterqualifikation ausgewiesen?

Fokus

Die Darstellung des Leistungspotenzials der Human Resources vermittelt dem Nutzer einen Eindruck der Gesamtleistung des Krankenhauses.

Die Fragestellung untersucht, welche Mitarbeiterqualifikationen auf der Internetpräsenz veröffentlicht werden.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, welche die entsprechenden Kennzahlen zur Qualifikation der Mitarbeiter auf der Internetpräsenz veröffentlichen oder diese in anderer Form darstellen.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keine Kennzahlen zum jeweiligen Kriterium anbieten.

Daten

Frage	62.1.	62.2.	62.3.
Kriterium	Qualifikation	Weiterbildungsstand	Fortbildungsstand
Ja	7	5	4
Nein	127	129	130
Summe:	134	134	134

Tabelle 103: Werden Statistiken zur Mitarbeiterqualifikation ausgewiesen?

Erläuterung den Bewertungskriterien

- 63.1. Wird die Anzahl der Mitarbeiter nach Qualifikation angegeben?
- 63.2. Werden die durchgeführten Weiterbildungen pro Zeitraum angegeben?
- 63.3. Werden die durchgeführten Fortbildungen pro Zeitraum angegeben?

Frage 63

Werden Betriebsergebnisse auf der Internetpräsenz ausgewiesen?

Fokus

Die Leistungsdaten des Krankenhauses sind ein weiteres Aushängeschild und ermöglichen dem Nutzer den Vergleich mit Konkurrenzkliniken.

Die Fragestellung untersucht, welche Betriebsergebnisse auf der Internetpräsenz veröffentlicht werden.

Kommentar

Der Begriff „Betriebsergebnisse“ wird von uns im weiteren Sinne verstanden. So stellt beispielsweise der Geschäftsbericht kein Betriebsergebnis dar. Als Medium zur Übermittlung liefert er dennoch wichtige Hinweise zur Leistung des Krankenhauses.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die statistisches Material zum jeweiligen Kriterium veröffentlichen und dabei den zu Grunde liegenden Zeitraum angeben. Beispiel: „Wir führen 1000 Operationen pro Jahr durch.“

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die kein statistisches Material zum jeweiligen Kriterium veröffentlichen. Hierzu gehören auch

Internetpräsenzen, die nur vergleichende Wörter einsetzen.
 Beispiel: „Wir konnten unsere Behandlungsfälle verdoppeln.“ Ebenfalls mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die zwar statistisches Material zum jeweiligen Kriterium veröffentlichen, dabei jedoch den zu Grunde liegenden Zeitraum nicht angeben. Beispiel: „Wir führen 1000 Operationen durch.“

Daten

Frage	63.1.	63.2.	63.3.
Kriterium	Anzahl der Operationen	Erfolgsquoten der Operationen	Behandlungsfälle
Ja	26	4	9
Nein	108	130	125
Summe:	134	134	134

Tabelle 104: Werden Betriebsergebnisse auf der Internetpräsenz ausgewiesen? - Teil 1

Frage	63.4.	63.5.	63.6.
Kriterium	Anzahl der Betten	durchschnittliche Verweildauer	Anzahl der Mitarbeiter
Ja	99	17	46
Nein	35	117	88
Summe:	134	134	134

Tabelle 105: Werden Betriebsergebnisse auf der Internetpräsenz ausgewiesen? - Teil 2

Frage	63.7.	63.8.	63.9.
Kriterium	Auslastungsgrad	Umsatz	Wirtschaftlichkeit
Ja	7	13	5
Nein	127	121	129
Summe:	134	134	134

Tabelle 106: Werden Betriebsergebnisse auf der Internetpräsenz ausgewiesen? - Teil 3

Frage	63.10.
Kriterium	Geschäftsbericht
Ja	5
Nein	129
Summe:	134

Tabelle 107: Werden Betriebsergebnisse auf der Internetpräsenz ausgewiesen? - Teil 4

Erläuterung den Bewertungskriterien

- 63.1. Wird die Anzahl der durchgeführten Operationen pro Zeitraum angegeben?
- 63.2. Werden Erfolgsquoten von Operationen pro Zeitraum

- angegeben?
- 63.3. Wird die Anzahl der Behandlungsfälle pro Zeitraum und Fachbereich angegeben? (Es reicht aus, wenn mindestens ein Fachbereich die Daten zur Verfügung stellt.)
- 63.4. Wird die Anzahl der zur Verfügung stehenden Betten angegeben?
- 63.5. Wird die durchschnittliche Verweildauer eines Patientenaufenthaltes angegeben?
- 63.6. Wird die Anzahl der im Krankenhaus tätigen Mitarbeiter angegeben? (Es reicht nicht aus, wenn dies nur für eine Berufsgruppe der Fall ist.)
- 63.7. Wird die Auslastung des Krankenhauses pro Zeitraum in Prozent angegeben?
- 63.8. Wird der Umsatz des Krankenhauses in einer gültigen Währung angegeben?
- 63.9. Wird die Kennzahl „Wirtschaftlichkeit“ angegeben?
- 63.10. Wird ein Geschäftsbericht veröffentlicht?

Frage 64

Werden die Betriebsergebnisse im Verlauf dargestellt?

Fokus

Die Darstellung der Betriebsergebnisse im Verlauf ermöglicht dem Nutzer einen weiterführenden Vergleich der Leistungen des Krankenhauses.

Die Fragestellung untersucht, ob Betriebsergebnisse im Verlauf dargestellt werden und damit periodisch vergleichbar sind.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die mindestens zwei vergleichende Betriebsergebnisse im zeitlichen Verlauf darstellen.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die Betriebsergebnisse ohne zeitliche Verlaufsdarstellung veröffentlichen, das heißt jeweils nur einen Wert angeben.

Daten

Frage	64.	Ermittelt
Kriterium	Angabe der Betriebsergebnisse im Verlauf	Mindestens ein Ergebnis dargestellt
Ja	8	108
Nein	126	26
Summe:	134	134

Tabelle 108: Werden die Betriebsergebnisse im Verlauf dargestellt?

Erläuterung den Bewertungskriterien

- 64.1. Werden die Betriebsergebnisse im Verlauf dargestellt?
E. Wird mindestens ein Betriebsergebnis der Frage Nr. 63. innerhalb der Internetpräsenz aufgeführt?

Frage 65

Wird das Logo des Hauses auf der Internetpräsenz veröffentlicht?

Fokus

Das Logo des Krankenhauses stellt ein Element dar, das den Wiedererkennungswert einer Internetpräsenz erhöht.

Die Fragestellung untersucht, ob und wie dieses Element eingesetzt wird.

Kommentar

Nicht bewertet werden konnte, ob es sich - im Falle der Verwendung eines Logos - um das aktuelle Logo des Krankenhauses handelt.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die das Logo des Krankenhauses abbilden (= 65.1.) beziehungsweise deren Logo sich auf allen Seiten sich an der gleichen Position (= 65.2.) befindet.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die kein Logo abbilden (= 65.1.) beziehungsweise deren Logo sich an unterschiedlichen Positionen auf der Seite wieder findet (= 65.2.).

Daten

Frage	65.1.	65.2.
Kriterium	Logo vorhanden	Logo immer an gleicher Position
Ja	106	104
Nein	28	30
Summe:	134	134

Tabelle 109: Wird das Logo des Hauses auf der Internetpräsenz veröffentlicht?

Frage 66

Werden die Textinhalte in allgemein verständlicher Sprache vermittelt?

Fokus

Content ist nur dann sinnvoll, wenn dieser auch vom Nutzer verstanden wird.

Die Fragestellung untersucht, inwiefern die Textinhalte aus der Sicht des Endkunden „Patient“ sprachlich verständlich sind.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keine Fachbegriffe verwenden oder verwendete Fachbegriffe unmittelbar innerhalb des Textes erklären. Ebenfalls mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die zwar Fachbegriffe verwenden, dies jedoch ausschließlich innerhalb von Seitenbereichen, die eindeutig für professionelle Zielgruppen zur Verfügung gestellt werden.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die Fachbegriffe ohne unmittelbare Erklärung verwenden.

Daten

Frage	66.
Kriterium	allgemein-verständliche Sprache
Ja	71
Nein	63
Summe:	134

Tabelle 110: Werden die Textinhalte in allgemein verständlicher Sprache vermittelt?

Frage 67

Ist der Navigationsbereich deutlich vom Content getrennt?

Fokus

Eine übersichtliche Seitengestaltung mit nachvollziehbarer Navigation ist Voraussetzung, um auf die Inhalte zugreifen zu können. Die Fragestellung untersucht, ob der Content eindeutig vom Navigationsbereich getrennt wird.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, deren Navigationsbereich entweder farblich oder anderweitig vom Content getrennt wird.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, deren Navigationsbereich optisch nicht vom Content zu unterscheiden ist, beziehungsweise die folgende Merkmale aufweisen:

- Hyperlinks, die optisch dem Fließtext entsprechen.
- Hyperlinks zu Seiten, die sich innerhalb des Fließtextes befinden und ansonsten nicht erreichbar sind (zum Beispiel per Sitemap).
- Navigationsstrukturen, die innerhalb des Contents ohne deutliche Trennung zu liegen kommen (zum Beispiel fehlende Grenzlinien etc.).

Daten

Frage	67.
Kriterium	Content und Navigation getrennt
Ja	120
Nein	14
Summe:	134

Tabelle 111: Ist der Navigationsbereich deutlich vom Content getrennt?

Frage 68

Werden innerhalb der Textinhalte Abkürzungen verwendet, die nicht erklärt werden?

Fokus

Die Verwendung von Abkürzungen erfordert das Wissen, um deren Bedeutung.

Die Fragestellung untersucht, ob auf der Internetpräsenz Abkürzungen verwendet werden, ohne dass diese erklärt werden.

Kommentar

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die Abkürzungen innerhalb des Fließtextes verwenden, ohne dass innerhalb der Internetpräsenz ein Abkürzungsverzeichnis auffindbar ist oder diese innerhalb des Textes erläutert werden.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die entweder keine Abkürzungen verwenden oder diese innerhalb des Textes oder innerhalb eines Abkürzungsverzeichnisses erläutern.

Daten

Frage	68.
Kriterium	Abkürzungen ohne Erklärung
Ja	34
Nein	100
Summe:	134

Tabelle 112: Werden innerhalb der Textinhalte Abkürzungen verwendet, die nicht erklärt werden?

Frage 69

Treten Störfaktoren auf?

Fokus

Störfaktoren jeglicher Art, die den reibungslosen Ablauf einer Internet-Sitzung verhindern, wirken sich negativ auf das Nutzerverhalten aus. Die Fragestellung untersucht zwei typische Störfaktoren.

Kommentar

Es kann von uns nicht sichergestellt werden, dass alle Hyperlinks überprüft werden konnten. Die Beantwortung der Frage wurde bewusst am Schluss der Untersuchung vorgenommen. Somit konnte zumindest erreicht werden, dass die Suche nach Inhalten aus vorausgegangenen Fragen bereits abgeschlossen war.

69.1.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die am Untersuchungstag Hyperlinks zu internen Internetseiten anbieten und einen Text- oder Grafikhinweis „Seite befindet sich im Aufbau“ vorweisen, jedoch ansonsten keinen Content anbieten.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die keine Hyperlinks zu Seiten anbieten, welche sich noch im Aufbau befinden.

69.2.

Mit „Ja“ wurden Internetpräsenzen bewertet, die am Untersuchungstag Hyperlinks zu internen Internetseiten anbieten, wobei das entsprechende Dokument jedoch nicht auffindbar ist. Das heißt, der Nutzer erhält die Fehlermeldung 404.

Mit „Nein“ wurden Internetpräsenzen bewertet, deren Hyperlinks alle funktionstüchtig sind, das heißt deren hinterlegte Dokumente aufgerufen werden können.

Daten

Frage	69.1.	69.2.
Kriterium	Seite im Aufbau	Fehler 404
Ja	33	18
Nein	101	116
Summe:	134	134

Tabelle 113: Treten Störfaktoren auf?

Erläuterung den Bewertungskriterien

- 69.1. Sind Hyperlinks zu internen Seiten vorhanden, die keine weiterführenden Informationen bieten und dies mit dem Hinweis „Seite befindet sich noch im Aufbau“ begründen?
- 69.2. Sind Hyperlinks zu internen Seiten vorhanden, die jedoch nicht aufgerufen werden können und den Fehler 404 (Dokument nicht vorhanden) produzieren?

Frage 70

Welche Auffälligkeiten sind während der Betrachtung der Internetpräsenz aufgetreten?

Kommentar

Die Frage dient zur Erhebung qualitativ auffälliger Ergebnisse, die nicht von den Fragestellungen 1 bis 69 erfasst wurden.

Daten

Eine Verwendung der Daten erfolgt innerhalb der Ergebnisdarstellung.

Frage 71

Bemerkungen zu den Fragestellungen 1 bis 69?

Kommentar

Hierbei handelt es sich um ein frei verfügbares Datenfeld, um Kommentare zu erfassen, die den entsprechenden Fragestellungen zugeordnet wurden.

Daten

Eine Verwendung der Daten erfolgt innerhalb der Ergebnisdarstellung.

Zusatzauswertung

Zusatzauswertung 1

Aus welchen Bestandteilen setzt sich die URL der Internetpräsenz zusammen?

Fokus

Die URL des Krankenhauses besitzt in direkter Weise eine Schlüssel-funktion für den Endnutzer. Ohne die URL kann kein Zugriff erfolgen. Die Fragestellung untersucht, welche Besonderheiten die URLs der untersuchten Internetpräsenzen aufweisen.

Kommentar

Anhand einer Sichtung der verwendeten URLs wurden von uns verschiedene Merkmale identifiziert, die bei mehreren Internetpräsenzen von Bedeutung sind.

Daten

Frage	Z 1.1.	Z 1.2.	Z 1.3.
Kriterium	www-Domain	Gefahr Konkurrenz	Abkürzung
Ja	99	27	22
Nein	35	107	112
Summe:	134	134	134

Tabelle 114: Aus welchen Bestandteilen setzt sich die URL der Internetpräsenz zusammen? - Teil 1

Frage	Z 1.4.	Z 1.5.	Z 1.6.
Kriterium	Name	Fremd-Host	KH kurz
Ja	118	8	21
Nein	16	126	113
Summe:	134	134	134

Tabelle 115: Aus welchen Bestandteilen setzt sich die URL der Internetpräsenz zusammen? - Teil 2

Frage	Z 1.7.	Z 1.8.	Z 1.9.
Kriterium	KH lang	Klinikum	Stadt
Ja	40	35	94
Nein	94	99	40
Summe:	134	134	134

Tabelle 116: Aus welchen Bestandteilen setzt sich die URL der Internetpräsenz zusammen? - Teil 3

Erläuterung den Bewertungskriterien

- Z 1.1. Ja = Aufruf der Internetpräsenz über vollqualifizierten Domain-Namen möglich, ohne zusätzliche Angaben hinter der Top-Level-Domain
- Z 1.2. Ja = URL der Klinik ist nicht eindeutig (es besteht Verwechslungsgefahr mit anderen Kliniken)
- Z 1.3. Ja = Die URL der Klinik besteht ausschließlich aus Abkürzungen (keine nachvollziehbaren Vollwörter)
- Z 1.4. Ja = Die URL enthält Bestandteile der offiziellen Bezeichnung der Klinik
- Z 1.5. Ja = Die Internetpräsenz der Klinik wird durch den Provider gehostet (keine vollqualifizierte URL)
- Z 1.6. Ja = Der Domain-Name enthält die Abkürzung „kh“ für „Krankenhaus“ (beziehungsweise ähnliche Abkürzungen: siehe hierzu Kommentar)
- Z 1.7. Ja = Der Domain-Name enthält den Namensbestandteil „krankenhaus“ (beziehungsweise ähnliche Namensbestandteile: siehe hierzu Kommentar)
- Z 1.8. Ja = Der Domain-Name enthält den Namensbestandteil „klinikum“ (beziehungsweise ähnliche Namensbestandteile: siehe hierzu Kommentar)
- Z 1.9. Ja = Der Domain-Name enthält den Namen der Standortes oder der Region der Klinik.