

# Evaluation 1 Internetplattform

## Erste Ergebnisse



ZUKIJU – BARRIEREN IM ZUGANG ZU KINDER- UND JUGENDLICHEN-REHABILITATION ABBAUEN  
REHAPRO MODELLVORHABEN DER DRV NORD

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages



In Kooperation mit



UNIVERSITÄT ZU LÜBECK

*Ethno-*  
*Medizinisches*  
*Zentrum* e.V.



# Projektüberblick ZuKiJu

**Laufzeit**  
2024-2027

**Modellregion**  
HH, MV, SH

**Projektpartner**  
DRV Nord,  
Ethnomedizinisches  
Zentrum,  
Universität zu Lübeck

**Weitere  
Kooperationen**  
HAG\*  
LVG-MV\*\*  
LVGF-SH\*\*\*

Thema heute:  
Evaluation Baustein 4

Ziel: Verbesserung des Zugangs zur  
Kinder- und Jugendlichen-Rehabilitation (KJR) durch  
**vier ineinandergreifende Interventionsbausteine**



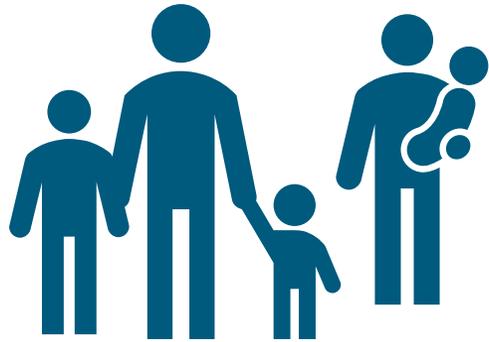
3-phasige Evaluation (Konzeptions-, Prozess-, Ergebnisphase)

Hier befinden wir  
uns aktuell

\* Hamburgische Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung e. V.  
\*\* Landesvereinigung für Gesundheitsförderung Mecklenburg-Vorpommern  
\*\*\* Landesvereinigung für Gesundheitsförderung Schleswig-Holstein

# Evaluation Internetplattform - Methodisches Vorgehen

Online-Befragung mit paralleler Nutzung der Website



Angehörige von chronisch erkrankten Kindern und Jugendlichen



Fachpersonen mit Antragsbezug

+



Usability-Expert\*innen

Personen **ohne** Erfahrungen mit Kinder- und Jugend-Reha

# Agenda

1. Ergebnisteil 1: Stichprobe
2. Ergebnisteil 2: Bewertung der Internetplattform
3. Diskussionsrunde
4. Ergebnisteil 3: Bewertung einzelner Informationen
5. Bewertung durch Usability-Expert\*innen
6. Zusammenfassung und Handlungsempfehlungen



# 01

## Ergebnisteil 1:

Beschreibung der Stichprobe



# Beschreibung der Stichprobe - Angehörige

Befragte Angehörige n=16

## *Anzahl angehöriger Kinder:*

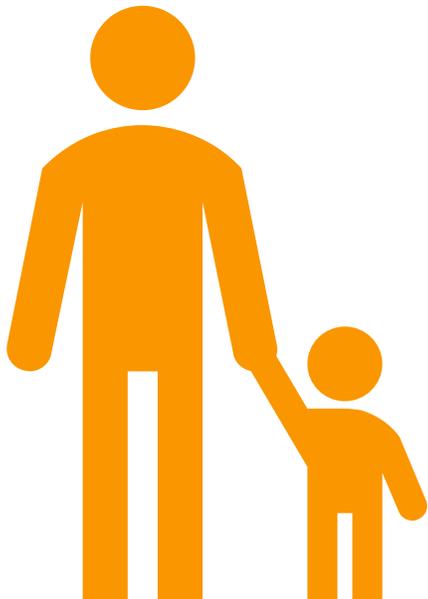
Ø 2,7 Kinder  
(Min: 1, Max: 8)

## *Merkmale der erkrankten Kinder:*

*Alter:* Ø 9 J. (0 bis 19)

## *Angehörigenberichtete Diagnosen (gruppiert):*

- neurologisch / psychiatrisch
- Stoffwechselerkrankungen / Adipositas
- muskuloskelettal / systemisch
- Atemwege / HNO
- Gastrointestinal / Fehlbildungen



Stichprobe

Bewertung der Website

Bewertung Informationen

Usability-Expert\*innen

Zusammenfassung

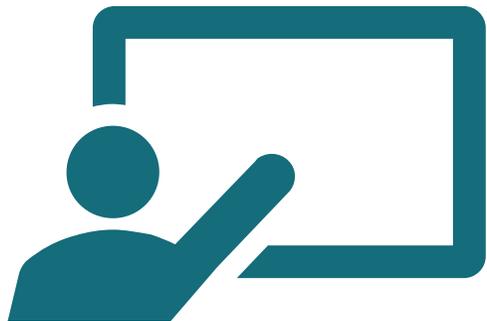
# Beschreibung der Stichprobe - Fachkräfte

Befragte Fachkräfte n=10

## **Berufstätigkeit:**

7 gesundheitlicher / medizinischer Bereich  
(2 davon Ärztinnen / Ärzte)

3 sozialer / pädagogischer Bereich



## **Kontakt zu Kindern/Jugendlichen:**

- Kinderarztpraxis
- Familienbetreuung in der Frühförderung
- Logopädie, Physiotherapie
- Fachberatung für Pflegefamilien
- Pflegeberatung
- systemische Beratung in der Kita

Stichprobe

Bewertung der Website

Bewertung Informationen

Usability-Expert\*innen

Zusammenfassung

# Beschreibung der Stichprobe

Befragte Angehörige n=16 (AG)

Befragte Fachkräfte n=10 (FK)

Keine fehlenden Werte

## Technikaffinität:

AG:  $\bar{x} = 4,0$  (SD = 0,9)

FK:  $\bar{x} = 3,6$  (SD = 1,0)

Ges:  $\bar{x} = 3,8$  (SD = 1,0)

Skala:

1 – 6

## eHealth Literacy:

AG:  $\bar{x} = 4,1$  (SD = 0,8)

FK:  $\bar{x} = 4,6$  (SD = 0,3)

Ges:  $\bar{x} = 4,3$  (SD = 0,6)

Skala:

1 – 5

## Geschlecht:

22 Frauen

4 Männer

## Alter:

$\bar{x}$  39 J.

(AG: 40 J., FK: 37 J.)

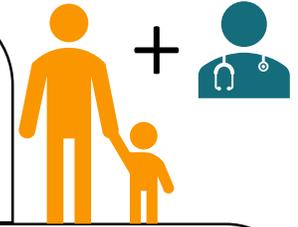
## Muttersprache D:

22 Ja

0 Nein

## Schulabschlüsse:

21 mit Fachhochschulreife / Abitur



## Berufsabschlüsse:

1 kein Abschluss

9 berufsqualifizierende Abschlüsse

16 Akademische Abschlüsse

## Genutztes Gerät:

8 PC/Laptop

1 Tablet

17 Smartphone

## Farbsehschwäche:

25 Nein

1 Rot-Grün-Schwäche

Stichprobe

Bewertung der Website

Bewertung Informationen

Usability-Expert\*innen

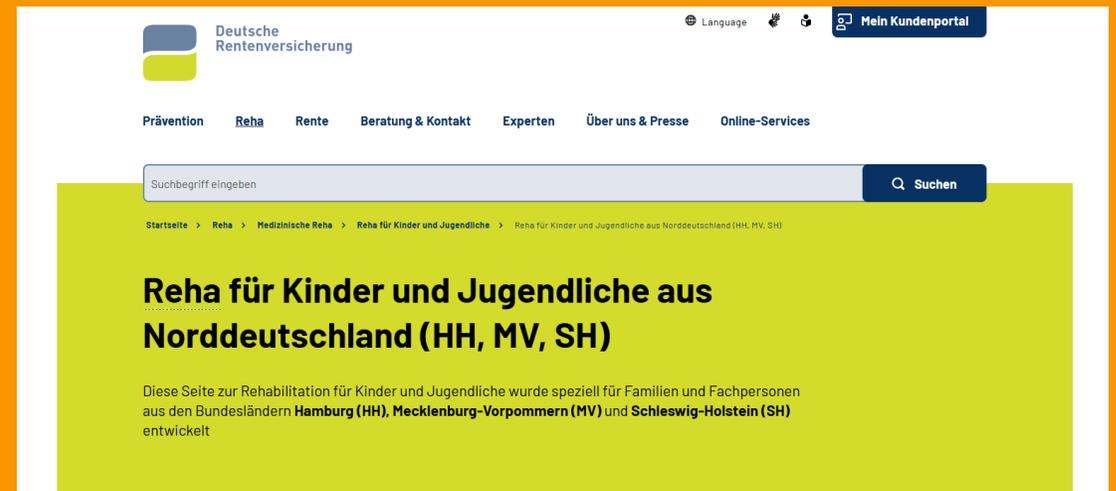
Zusammenfassung

[1,2]

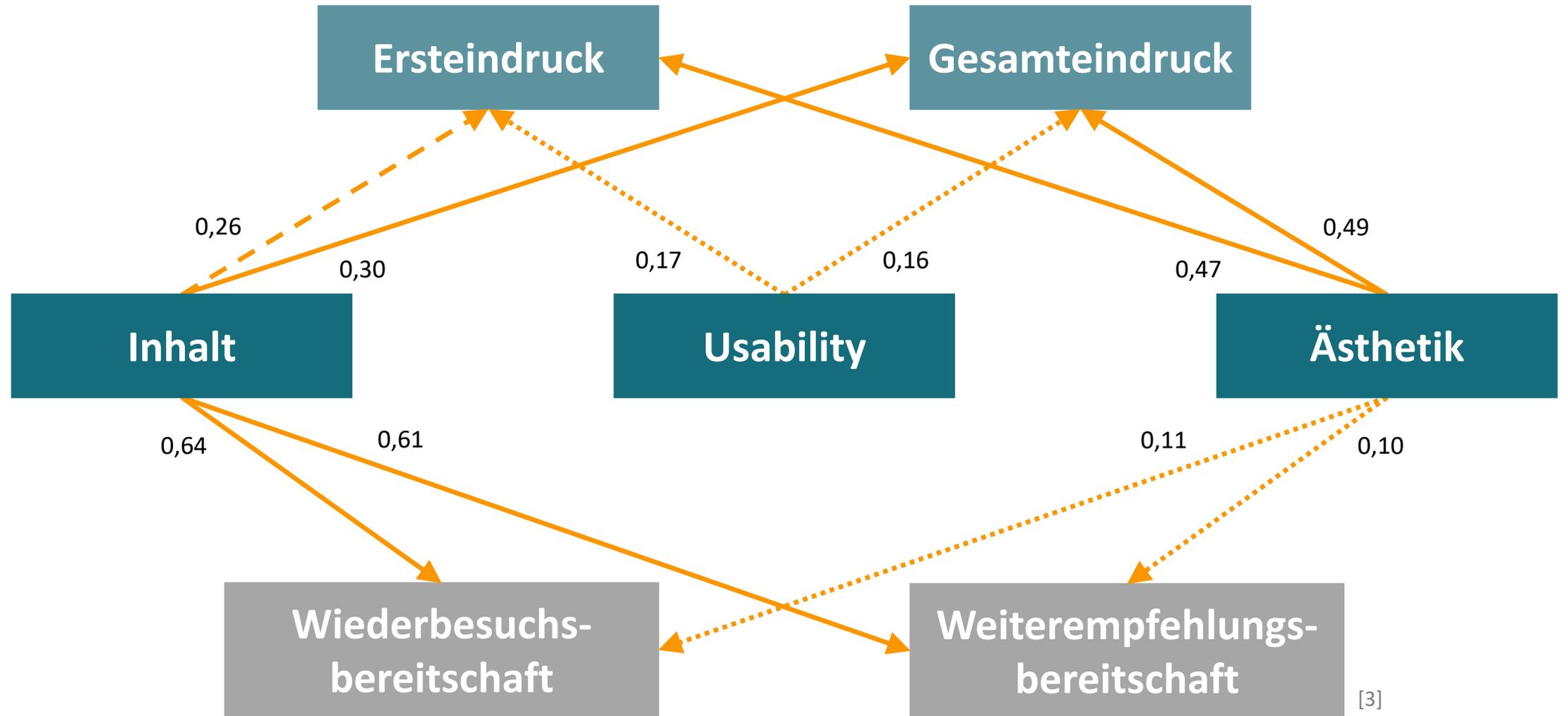
# 02

## Ergebnisteil 2:

### Bewertung der Internetplattform



# Web User Experience



p < 0,001

# Ergebnisteil 2: Bewertung der Internetplattform

---

1 Erster Eindruck

---

2 Inhalt (WWI)

---

Usability (PWU-G, SUS)

---

Ästhetik (VisAWI-S)

---

3 Gesamtbewertung

# Erster Eindruck:

	$\bar{x}$ -Score (SD)	Range
Angehörige	5,5 (0,8)	4,3–6,7
Fachkräfte	5,8 (0,6)	4,7–6,7
Gesamt	5,7 (0,7)	4,3–6,7

Skala:



# Erster Eindruck – Schulnote:

	$\bar{x}$ -Score (SD)	Range
Angehörige	2,2 (0,5)	1–3
Fachkräfte	2,2 (0,4)	2–3
Gesamt	2,2 (0,5)	1–3

Skala:

Schulnoten



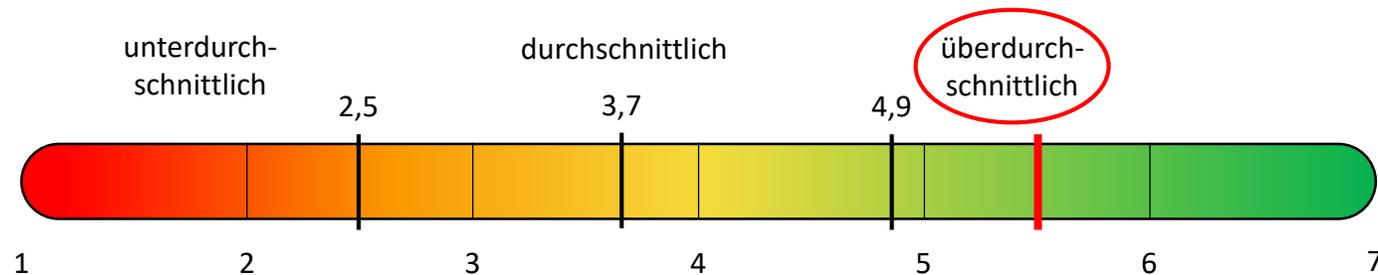
[4]

# Bewertung der Inhalte

Instrument: WWI

	Gefallen		Verständlichkeit		Qualität & Nutzen		Gesamt	
	Ø-Score (SD)	Range	Ø-Score (SD)	Range	Ø-Score (SD)	Range	Ø-Score (SD)	Range
Angehörige	5,3 (0,8)	4–7	5,9 (0,8)	4–7	5,6 (1,0)	3,3–7	5,6 (0,7)	4,4–6,9
Fachkräfte	5,2 (1,5)	2,3–7	5,5 (1,3)	3–7	5,5 (1,1)	2,7–6,7	5,4 (1,1)	3–6,6
<b>Gesamt</b>	5,3 (1,1)	2,3–7	5,8 (1,0)	3–7	5,6 (1,0)	2,7–7	<b>5,5 (0,9)</b>	3–6,9

Vergleichswerte:



Hinweis: Vergleichswerte nicht aus dem Gesundheitsbereich und durch Personen ohne Eigeninteresse am Thema

[4,5]

# Bewertung der Inhalte

Auszug Freitext-Anmerkungen



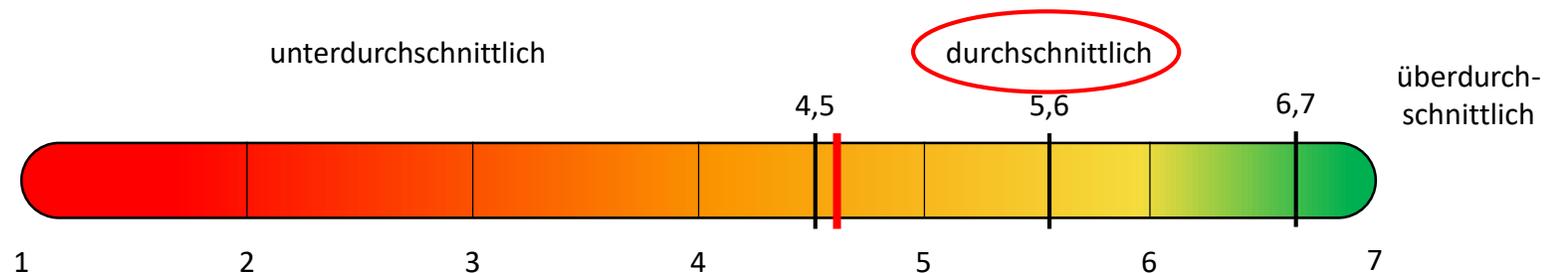
- Viele **Informationen wiederholen sich** an verschiedenen Stellen. Das macht das Ganze dahingehend etwas unruhig, da es den Eindruck erweckt, man hat noch nicht alle Informationen gelesen.
- Sie ist **einfach zu verstehen**, einfache Wörter wurden verwendet. Es ist für die Allgemeinheit gut verständlich.
- Ich habe auch **lange gebraucht**, bis ich auf der Seite mit den Informationen zur Kinder- und Jugendreha gelandet bin, weil es vorher schon Links/Weiterleitungen gab, die mich von meinen eigentlich interessierenden Informationen abgebracht haben/mich fehlgeleitet haben
- Ich finde es gut, wenn die wichtigsten Punkte in den FAQs aufgenommen werden und dann ggf. von dort direkt ein **Hinweis**, wo ich auf der Website selbst **weitere Informationen** finden kann.

# Bewertung der Usability (Bedienung)

Instrument: PWU-G

	Ø-Score (SD)	Range
Angehörige	5,0 (1,1)	3,1–7
Fachkräfte	4,5 (1,8)	1,4–6,6
Gesamt	<b>4,8 (1,4)</b>	<b>1,4–7</b>

Vergleichswerte:



Hinweis: Vergleichswerte beziehen sich auf E-Health-Websites von Behörden und Bildungseinrichtungen, Bewertung durch Personen ohne Eigeninteresse

[4,6,7]

Stichprobe

**Bewertung der Website**

Bewertung Informationen

Usability-Expert\*innen

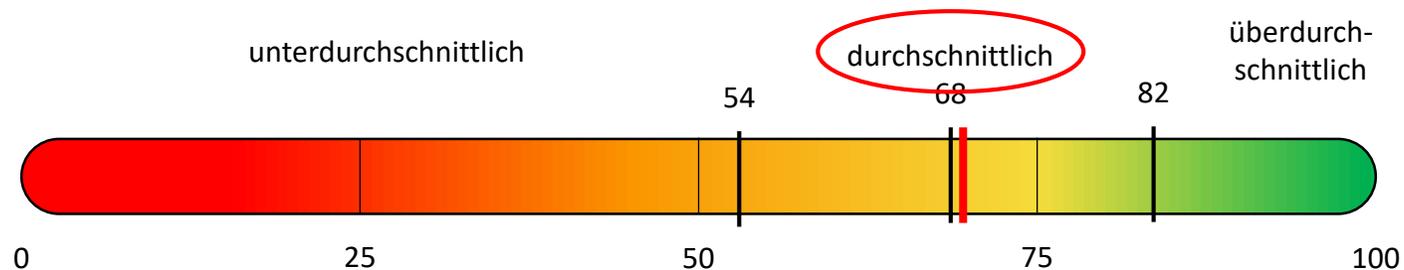
Zusammenfassung

# Bewertung der Usability (Bedienung)

Instrument: SUS

	Ø-Score (SD)	Range
Angehörige	72,8 (14,8)	37,5–87,5
Fachkräfte	64,25 (25,0)	27,5–97,5
<b>Gesamt</b>	<b>69,5 (19,4)</b>	<b>27,5–97,5</b>

Vergleichswerte:



Hinweis: Vergleichswerte (auch) aus dem Gesundheitsbereich, aber nicht für dieses Medium

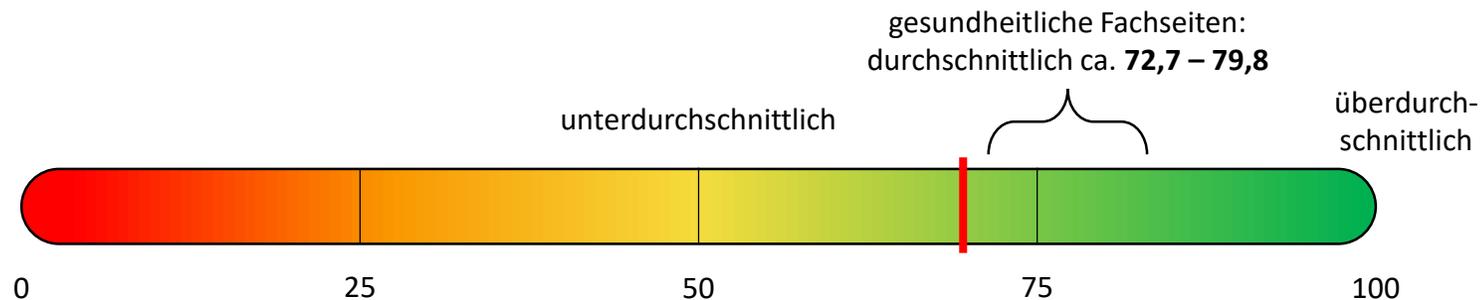
[4,8,9]

# Bewertung der Usability (Bedienung)

Instrument: SUS

	Ø-Score (SD)	Range
Angehörige	72,8 (14,8)	37,5–87,5
Fachkräfte	64,25 (25,0)	27,5–97,5
Gesamt	<b>69,5 (19,4)</b>	<b>27,5–97,5</b>

Vergleichswerte:



Hinweis: Vergleichswerte für Fachseiten / Gesundheitsinformations-Seiten mit Eigeninteresse der Nutzenden

[4,8,10]

# Bewertung der Usability (Bedienung)

Freitext-Anmerkungen



## Positives Feedback:

- leichte und **flüssige Bedienung**
- **übersichtlich** gestaltet
- wenig bis **keine anderen Reize**, die ablenkend wirken
- generell findet man alles schnell, **gute Struktur**
- Website ist informativ, viele nützliche Links
- praktisch, dass man sich gleich am Start die Website in **vielen verschiedenen Sprachen** anzeigen lassen kann
- gut, dass sich beim Anklicken von Links jeweils **neue Fenster** öffnen, man aber auf der Ursprungsseite dort bleibt, wo man gerade war.

# Bewertung der Usability (Bedienung)

Freitext-Anmerkungen



## Kritisches Feedback:

- **zu viel Text** auf einer Seite, unübersichtlich
- **Struktur unübersichtlich** / nicht nachvollziehbar
  - gesuchte Informationen werden nicht dort gefunden, wo man sie erwartet
  - erschwerte Navigation
  - häufig auf allgemeiner Website der DRV gelandet
- Probleme mit der **Suchfunktion**
  - keine Treffer
  - nicht begrenzt auf Kinder- und Jugend-Reha
- **Informationen** lieber auf Seite selbst, **nicht in Dokumenten**  
(erleichtert auch die Suche)

# Bewertung der Usability (Bedienung)

Freitext-Anmerkungen



## Vorschläge aus den Anmerkungen:

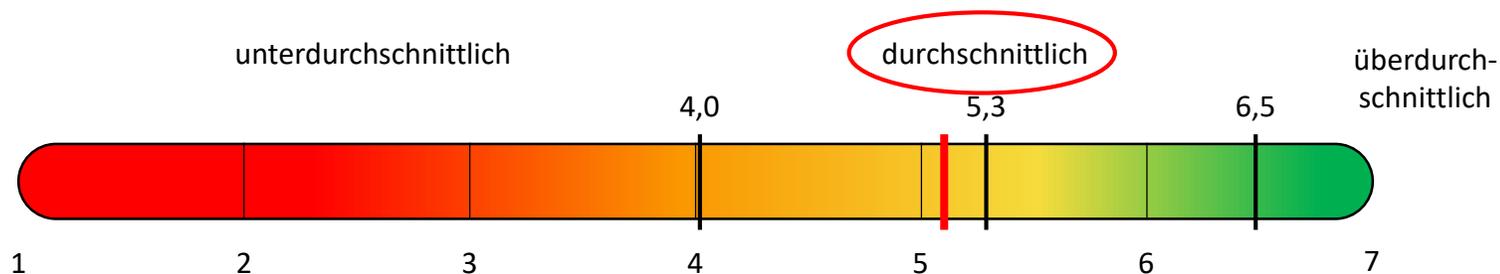
- „vielleicht weniger Abzweigungen/Unterseiten anbieten oder für die Kinder- und Jugendreha **eine extra Website** aufmachen, die weniger in andere Bereiche wie Rente oder Erwachsenenreha integriert ist (Übergänge fließend und das wirkt irritierend)“
- „ich hätte gerne die **allerwichtigsten Fragen auf einem Haufen** mit farblichem Unterschied. Bzw. die Themen schneller differenzierter zu haben“

# Bewertung der Ästhetik

Instrument: VisAWI-S

	Ø-Score (SD)	Range
Angehörige	5,1 (1,4)	2,5–7
Fachkräfte	5,1 (1,5)	2–6,8
Gesamt	<b>5,1 (1,4)</b>	<b>2–7</b>

Vergleichswerte:



Hinweis: Vergleichswerte beziehen sich auf E-Health-Websites von Behörden und Bildungseinrichtungen, Bewertung durch Personen ohne Eigeninteresse

[8,11]

# Bewertung der Ästhetik

Freitext-Anmerkungen



## Positives Feedback:

- durchgehende **Farben der DRV**
- **stimmig**, nicht zu unruhig
- ansprechend, einladend
- professionell
- übersichtlich, farblich gut strukturiert

# Bewertung der Ästhetik

Freitext-Anmerkungen



## Kritisches Feedback:

- **zu viel Text**
- **unruhig**
- **Farben** sind nicht ansprechend
  - zu einseitig
  - nicht einladend, unpassend zum Thema
  - Kontraste sehr hoch, lenken von Inhalten ab
- Unterseiten passen nicht zueinander
- **Links/Buttons** sollten so groß sein, dass der ganze Text hineinpasst **ohne Absätze**
- **Bilder** und Videos fallen nicht auf / **gehen im Design unter**
- wirkt **nicht modern**

# Gesamtbewertung

Schulnote

	<b>Ø-Score (SD)</b>	<b>Range</b>
<b>Angehörige</b>	2,0 (0,7)	1–3
<b>Fachkräfte</b>	2,1 (0,9)	1–4
<b>Gesamt</b>	<b>2,0 (0,8)</b>	<b>1–4</b>



→ Entspricht in etwa der Note zum ersten Eindruck:  $\bar{x} = 2,2$

[4]

# Gesamtbewertung

Freitext-Anmerkungen



## Welche Informationen haben gefehlt?

- **für wen die Reha nicht in Frage kommt** / Vorgehen bei nicht genannten Krankheitsbildern
- allgemeine/**wichtigste Informationen gebündelt** zu Beginn
  - kurze Einführung (3-4 Sätze)
  - evtl. Übersichtstabelle / kurzes Dokument
- Informationen zu **weiteren Standorten**, anderen Bundesländern
- Informationen bzgl. **Reha selbst**: Zimmergröße, Essen, Dauer, Gruppengröße

# Gesamtbewertung

Freitext-Anmerkungen



## Welche Änderung würde die Usability am stärksten verbessern?

- verbesserte **Suchfunktion**
- **kürzere, einfachere Texte**; wichtige Informationen hervorheben
  - Piktogramme für Verständlichkeit
- **Inhalte aus PDFs auf Website** einbinden
- **FAQs strukturieren, erweitern**
  - z. B. farblich / mit Überschriften
  - erweitern um z. B. Dauer, Begleitkind, Reha-Coaching
- **mehrsprachige Website**
  
- geteilte Meinungen zu **weiterführenden Links und Tabs**

# Gesamtbewertung

## Freitext-Anmerkungen

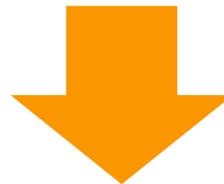


### Sonstige Anmerkungen:

- Vorschlag: **Chat-Bot** für einfache Fragen
- Seite und Reha in medizinischen Bereichen **stärker bewerben**
- Option „**leichte Sprache**“ ist super – aber wie findet man einfach dorthin?
- **Schrift zu klein** bei Fragen unten
- **Offene Fragen:**
  - Wie schnell bekommt man einen Reha-Platz? Das oder Eltern-Kind-Kur?
  - Wie gut funktioniert die Hotline? Wie schnell wäre eine Beantwortung von Fragen per Mail?
  - Was ist mit Kindern in anderen Bundesländern?

# Zusammenfassung: Bewertung der Internetplattform

<b>Erster Eindruck</b>	Schulnote: 2,2
<b>Inhalt</b>	überdurchschnittlich
<b>Usability</b>	durchschnittlich bis unterdurchschnittlich
<b>Ästhetik</b>	durchschnittlich
<b>Gesamteindruck</b>	Schulnote: 2,0



**Inhalt** am besten bewertet, **Ästhetik** durchschnittlich  
und die **Usability** unterdurchschnittlich bewertet

# 04

## Ergebnisteil 3:

### Bewertung einzelner Informationen (Auffindbarkeit und Verständnis)

#### Fragen und Antworten

Was ist eine medizinische Reha für Kinder und Jugendliche?



Welche Altersgrenze gilt für die Kinder- und Jugend-Reha?



Welche Erkrankungen werden in einer Reha behandelt?



Wie erkenne ich einen Reha-Bedarf?



Was bringt eine Reha?



Was ist in einer Reha anders als im Krankenhaus?



Was ist der Unterschied zwischen Reha und Eltern-Kind-Kur?



Gibt es unterschiedliche Reha-Arten?



Wo findet die Reha statt?



# „Recherche“-Aufgaben

## 1. Beispielfrage:

**„Welche möglichen Kostenträger gibt es für eine Kinder- und Jugend-Reha?“**

Bitte beantworten Sie die Frage kurz mit den Informationen auf der Website:

Freitext

## 2. Bewertung der Informationssuche:

Wie gut konnte man Ihrer Meinung nach die gesuchte Information auf der Website finden?



Wie gut konnte man Ihrer Meinung nach die gesuchte Information verstehen?



Ihre Anmerkungen dazu in Stichworten:

Zum Beispiel: Was war schwierig? Was war gut? Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie?

Freitext

[12]

# Beispiel-Bewertung

Welche möglichen Kostenträger gibt es für eine Kinder- und Jugend-Reha?

„Die Deutsche Rentenversicherung bzw. Krankenkasse, wenn DRV nicht zuständig ist.“

→ 2 Punkte

„Die Deutsche Rentenversicherung“

→ 1 Punkt

„habe ich nicht gefunden“

→ 0 Punkte

# „Recherche-Aufgaben“ für Angehörige & Fachkräfte

1. Welche möglichen **Kostenträger** gibt es für eine Kinder- und Jugend-Reha?
2. Welche **Formulare** müssen mindestens bei der Deutschen Rentenversicherung eingereicht werden, wenn Sie eine Kinder- und Jugend-Reha beantragen möchten?
3. Wer füllt den ärztlichen Befundbericht aus?
4. Wer füllt das Antragsformular aus?
5. Mit **welchen Erkrankungen** oder Problemlagen können Kinder eine Reha machen?
6. Was sind die **Inhalte der Kinder- und Jugend-Reha**? Wie lange geht die Reha in der Regel?

# „Recherche-Aufgaben“ für Angehörige & Fachkräfte

	Quote	Antworten ohne Fehler	Auffindbarkeit (Ø)	Verständlichkeit (Ø)	Kritik / Auffälligkeiten
<b>1:</b> Kostenträger	75 %	16/26	3,8	4,0	- weiter oben, Überschrift prägnanter - häufig nur DRV genannt (insb. Angehörige)
<b>2:</b> Notwendige Formulare	92 %	23/26	4,5	4,5	- Honorarabrechnung wurde meist auch genannt
<b>3:</b> ärztlicher Befundbericht	96 %	25/26	4,2	4,3	- Info teilweise zu versteckt (fehlt bei Formularübersicht)
<b>4:</b> Antragsformular	90 %	23/26	3,9	3,7	- Info teilweise zu versteckt (fehlt bei Formularübersicht)

# Vorsicht bei der Interpretation



Beispiel: **Wer füllt das Antragsformular aus?**

Antwort: „Die Kinder Reha“ **(Falsch)**

Ihrer Meinung nach: Wie gut konnte man auf der Website die Information finden, welche Möglichkeiten es für das zweite Kind gibt?



Ihrer Meinung nach: Wie gut konnte man auf der Website verstehen, welche Möglichkeiten es für das zweite Kind gibt?



# „Recherche-Aufgaben“ für Angehörige & Fachkräfte

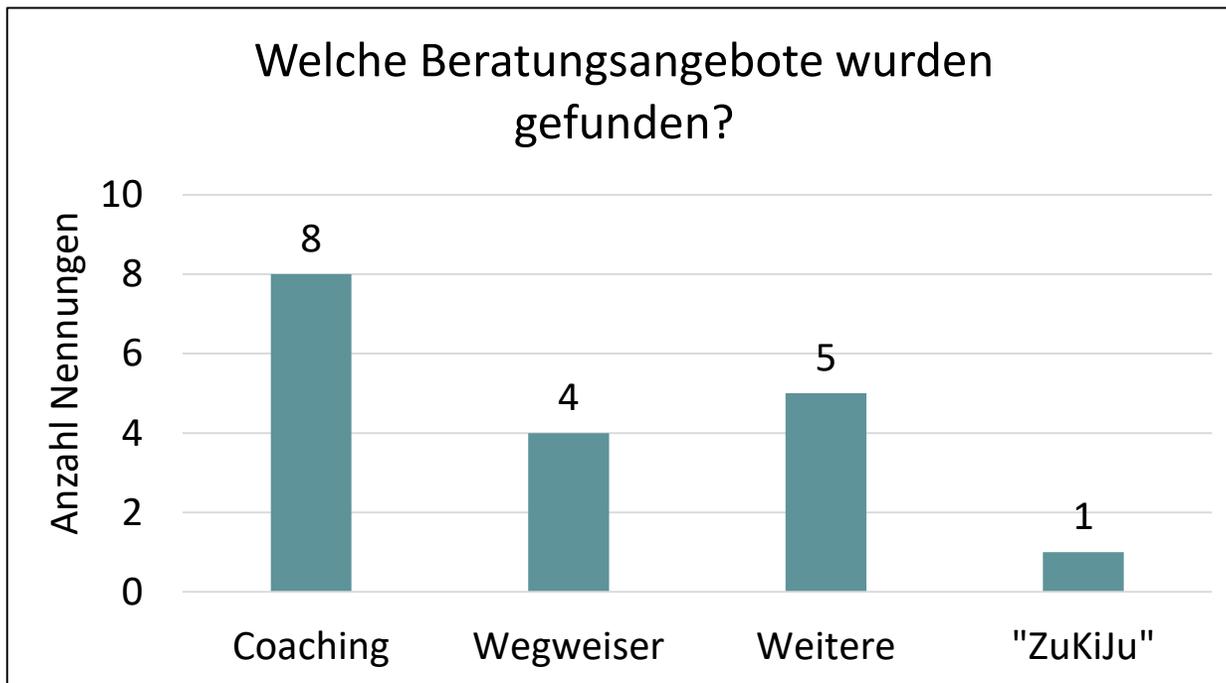
	Quote	Antworten ohne Fehler	Auffindbarkeit (Ø)	Verständlichkeit (Ø)	Kritik / Auffälligkeiten
1: Kostenträger	75 %	16/26	3,8	4,0	- weiter oben, Überschrift prägnanter - häufig nur DRV genannt (insb. Angehörige)
2: Notwendige Formulare	92 %	23/26	4,5	4,5	- Honorarabrechnung wurde meist auch genannt
3: ärztlicher Befundbericht	96 %	25/26	4,2	4,3	- Info teilweise zu versteckt (fehlt bei Formularübersicht)
4: Antragsformular	90 %	23/26	3,9	3,7	- Info teilweise zu versteckt (fehlt bei Formularübersicht)
5: Erkrankungen	96 %	24/26	4,4	4,4	- teilw. Wunsch nach ausführlicherer Aufzählung
6: Inhalte der Reha	81 %	16/26	<b>3,1</b>	3,8	- langes Durchklicken bis zur Info - Dauer wurde seltener gefunden als die Inhalte

# Weitere „Recherche-Aufgaben“ nur für Angehörige

7. Wo kann man sich als Elternteil oder Familie **beraten lassen**, wenn man Fragen zur Antragstellung hat? In welchen **Sprachen** ist das möglich?
8. Was kann man sich herunterladen, wenn man **Schwierigkeiten beim Ausfüllen** des Antrags hat?
9. Bis zu welchem Lebensjahr können Kinder **begleitet** werden?
10. Welche weiteren Möglichkeiten gibt es, sich über die Kinder- und Jugend-Reha **im Allgemeinen zu informieren**?
11. Szenario: Ihr chronisch erkranktes Kind ist 11 Jahre alt. Sie können dieses erkrankte Kind in die Reha-Einrichtung begleiten. Allerdings haben Sie noch ein zweites Kind im Alter von 9 Jahren, um das Sie sich kümmern und Sie sind alleinerziehend. Welche Möglichkeiten gibt es für die **Betreuung dieses zweiten Kindes** während der Reha?

# Weitere „Recherche-Aufgaben“ nur für Angehörige

	Quote	Antworten ohne Fehler	Auffindbarkeit (Ø)	Verständlichkeit (Ø)	Kritik / Auffälligkeiten
7: Beratung	69 %	6/16	3,6	3,8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reha-Coaching oft nicht gefunden</li> <li>- Sprachen nicht immer gefunden</li> </ul>



Wichtig in ZuKiJu:

Dass Eltern eine Beratung bekommen und das Reha-Antragscoaching finden. Aktuell könnten die Angebote auf der Internetplattform noch ein bisschen präsenter sein.

Anmerkung: „Weitere“ umfasst: Auskunft- und Beratungsstellen DRV, EUTB, Kinder-Reha-Hotline, AWO, Caritas, Kinder-/Hausarzt/-ärztin oder Beratungsstellen

# In welchen Sprachen ist die Beratung möglich?

Beispiel

The screenshot shows the website of Deutsche Rentenversicherung. The logo is in the top left. The navigation menu includes 'Prävention', 'Reha', 'Rente', 'Beratung & Kontakt', 'Experten', and 'Über uns & Presse'. A search bar with the placeholder 'Suchbegriff eingeben' and a 'Suchen' button is visible. A language selection dropdown menu is open, showing the following options: de Deutsch, en English, es Español, fr Français, it Italiano, pl Polski, pt Português, tr Türkçe, el Ελληνικά, and ua Український. The main content area features a large green banner with the title 'Reha für Kinder und Jugendliche aus Norddeutschland (HH, MV, SH)' and a sub-header 'Diese Seite zur Rehabilitation für Kinder und Jugendliche wurde speziell für Familien aus den Bundesländern Hamburg (HH), Mecklenburg-Vorpommern (MV) und Schleswig-Holstein (SH)'.

„Bei den Sprachen habe ich nichts gefunden, hoffe aber, dass die verfügbaren Sprachen der Webseite auch Beratungssprachen sind“

# Weitere „Recherche-Aufgaben“ nur für Angehörige

	Quote	Antworten ohne Fehler	Auffindbarkeit (Ø)	Verständlichkeit (Ø)	Kritik / Auffälligkeiten
<b>7:</b> Beratung	69 %	6/16	3,6	3,8	- Reha-Coaching oft nicht gefunden - Sprachen nicht immer gefunden
<b>8:</b> Ausfüllhilfe	31 %	5/16	3,8	3,8	- evtl. auch in FAQ bei „Wer hilft mir bei der Antragstellung?“ verlinken
<b>9:</b> Begleitung	69 %	11/16	4,4	4,4	- teilweise Wunsch nach Beispielen für die Ausnahmen
<b>10:</b> Informationsmöglichkeiten	84 %	12/16	4,3	4,2	- teilweise werden die allgemeinen Kontaktmöglichkeiten der DRV genannt (statt Kinder-Reha-Hotline → verwirrend?)

Beispiel

Kontaktieren Sie uns!

☎ 0800 1000 4800

Mo - Do 08:00 - 19:00, Fr 08:00 - 15:30

📎 Unterlagen einreichen

✉ Nachricht schreiben

👤 Beratung

💬 Alle Kontaktmöglichkeiten

# Weitere „Recherche-Aufgaben“ nur für Angehörige

	Quote	Antworten ohne Fehler	Auffindbarkeit (Ø)	Verständlichkeit (Ø)	Kritik / Auffälligkeiten
<b>7:</b> Beratung	69 %	6/16	3,6	3,8	- Reha-Coaching oft nicht gefunden - Sprachen nicht immer gefunden
<b>8:</b> Ausfüllhilfe	31 %	5/16	3,8	3,8	- evtl. auch in FAQ bei „Wer hilft mir bei der Antragstellung?“ verlinken
<b>9:</b> Begleitung	69 %	11/16	4,4	4,4	- teilweise Wunsch nach Beispielen für die Ausnahmen
<b>10:</b> Informationsmöglichkeiten	84 %	12/16	4,3	4,2	- teilweise werden die allgemeinen Kontaktmöglichkeiten der DRV genannt
<b>11:</b> Geschwisterkind	53 %	6/16	<b>2,8</b>	3,3	- Wunsch: sollte leichter zu finden sein - häufig nur eine der beiden Betreuungsmöglichkeiten gefunden

# Weitere „Recherche-Aufgaben“ nur für Fachkräfte

12. Welche **Voraussetzungen** müssen erfüllt sein, damit eine Familie eine Kinder- und Jugend-Reha bei der Deutschen Rentenversicherung beantragen kann?
13. In welchen Bundesländern kann aktuell **welches Antragsformular** verwendet werden?
14. Wer darf **mitkommen** zur Reha?
15. Wohin können Sie Familien **bei weiterem Informationsbedarf verweisen**?
16. **An wen richtet sich das Reha-Coaching**? In welchen **Sprachen** wird das Coaching angeboten?
17. Was sind die **Inhalte** des Reha-Coachings?

# Weitere „Recherche-Aufgaben“ nur für Fachkräfte

	Quote	Antworten ohne Fehler	Auffindbarkeit (Ø)	Verständlichkeit (Ø)	Kritik / Auffälligkeiten
<b>12:</b> Voraussetzungen	58 %	4/10	3,7	3,8	- Fokus lag mehr auf den versicherungsrechtlichen Voraussetzungen
<b>13:</b> Antragsformular nach Bundesland	40 %	1/10	3,4	3,6	- Probleme beim Zuordnen der Formulare (vereinfachtes Antragsformular wird als Ersatz für G0612 gesehen)
<b>14:</b> Begleitung	65 %	3/10	4,0	4,1	- Geschwisterkinder meist nicht genannt
<b>15:</b> weiterer Informationsbedarf	60 %	2/10	4,3	4,5	- Reha-Coaching nur 2x genannt
<b>16:</b> Reha-Coaching & Sprache	50 %	3/10	3,3	3,6	- Reha-Coaching wurde teils gar nicht gefunden - Suchleiste hilft nicht
<b>17:</b> Reha-Coaching – Inhalte	50 %	5/10	<b>2,6</b>	3,0	- Reha-Coaching wurde teils gar nicht gefunden

# Zusammenfassung „Recherche-Aufgaben“

- wichtigste Punkte werden bereits gut gefunden und verstanden
- manche Informationen teilweise noch zu versteckt
- oder sie werden falsch zugeordnet

## Quote:

≥ 90 %	≥ 70 %	≤ 50 %
4/17	7/17	4/17

## Interpretationsbeispiel:

„1 von 11 Fragen wurde durchschnittlich schlechter als „☹️“ bewertet.“

## Auffindbarkeit:

	< 😊	< 😐
Angehörige	5/11	1/11
Fachkräfte	6/12	1/12

## Verständlichkeit:

	< 😊	< 😐
Angehörige	5/11	0/11
Fachkräfte	5/12	0/12

# Zusammenfassung „Recherche-Aufgaben“



## Gut gefundene Informationen:

- Notwendige Formulare
- medizinische und versicherungsrechtliche Voraussetzungen

## Schwer zu findende / nicht gefundene Informationen:

- Reha-Coaching
- Inhalte & Dauer der Reha
- Wer füllt welches Formular aus?
- Ausfüllhilfe
- Möglichkeiten für Geschwisterkinder
- weitere Voraussetzungen für die Reha (Rehaprognose und -fähigkeit)

# Zusammenfassung „Recherche-Aufgaben“



## Sonstiges:

- Probleme beim Zuordnen der Formulare
- klarere und prägnantere Überschriften (bei z. B. Kostenträgern)
- Suchfunktion: entweder keine Ergebnisse oder zu viele / unpassende

Beispiel

Verkürztes Antragsformular G2470-02 als PDF:

[Herunterladen](#)

### Notwendige Formulare

<b>G2470-02 - Verkürzter Antrag auf Kinder- und Jugend-Reha im Modellprojekt ZuKiJu</b>	
<small>PDF 917KB, Datei ist nicht barrierefrei</small>	
<b>G0612-00 - Ärztlicher Befundbericht zum Antrag auf Leistungen zur Rehabilitation von Kindern und Jugendlichen (Kinderrehabilitation)</b>	
<small>PDF 687KB, Datei ist nicht barrierefrei</small>	
<b>G0600-00 - Honorarabrechnung zum ärztlichen Befundbericht</b>	
<small>PDF 1MB, Datei ist nicht barrierefrei</small>	

[Paket herunterladen](#) [Paket dem Warenkorb hinzufügen](#)

# Zusammenfassung „Recherche-Aufgaben“



## Sonstiges:

- Probleme beim Zuordnen der Formulare
- klarere und prägnantere Überschriften (bei z. B. Kostenträgern)
- Suchfunktion:  
entweder keine Ergebnisse oder zu viele / unpassende

## Beispiel

Wann finanziert die Rentenversicherung eine Reha?



In welchen Fällen ist die Krankenkasse zuständig?



# Zusammenfassung „Recherche-Aufgaben“



## Sonstiges:

- Probleme beim Zuordnen der Formulare
- klarere und prägnantere Überschriften (bei z. B. Kostenträgern)
- Suchfunktion:  
entweder keine Ergebnisse oder zu viele / unpassende

## Beispiel

„Es gab 2516 Ergebnisse für den Suchbegriff 'Voraussetzungen' - das ist ermüdend und zeitaufwendig.“

# 05

## Bewertung durch Usability- Expert\*innen

# Usability-Expert\*innen

Qualitative Bewertung



## Hauptkritikpunkte:

- erschwerte, unspezifische **Suche**
- fehlende **Übersichtlichkeit** / Positionsanzeige
- schwierige (Rückwärts-) **Navigation**
- **Ästhetik**: Seite überladen, zu kräftige Farben
- **erklärende Informationen**
- **Buttons** klarer kennzeichnen

# Usability-Expert\*innen

Quantitative Bewertung

## Usability (PWU-G):

$\bar{x}$	SD	Range
3,5	1,3	1,6–6

Skala:



Vergleich Nutzende:  $\bar{x} = 4,8$

## Gesamtnote:

Bewertung	1	2	3	4	5	$\bar{x}$ (SD)
n	0	2	4	2	1	3,2 (1,0)

Skala:  
Schulnoten



Vergleich Nutzende:  $\bar{x} = 2,0$

[1,B]

Stichprobe

Bewertung der Website

Bewertung Informationen

**Usability-Expert\*innen**

Zusammenfassung

# 06

## Zusammenfassung und Handlungsempfehlungen

# Zusammenfassung

## Stichprobe:

- 16 Angehörige + 10 Fachkräfte + 9 Usability-Expert\*innen

## Gesamtbewertung:

- Usability-Expert\*innen kritischer als Nutzende (Note: 3,2 vs. 2,0)
- Inhalt am besten,  
Ästhetik durchschnittlich,  
Usability unterdurchschnittlich

→ **strukturelle** und **inhaltliche** Änderungen empfohlen

# Zusammenfassung und Handlungsempfehlungen

## Struktur

Zusammenfassung	Handlungsempfehlungen
Downloads (PDF) vs. Verlinkungen vs. Text	- mehr Inhalte auf Website übernehmen?
Verlinkungen öffnen sich oft als neuer Tab	- Konsistenz neuer Tabs

### Beispiel

#### Wie beantrage ich eine Reha?

Für die Antragstellung werden folgende drei Formulare benötigt:

1. [Antrag auf Leistungen zur Rehabilitation für Kinder und Jugendliche](#)  (Kinder-Reha)
2. [Ärztlicher Befundbericht](#)  (füllt behandelnder Arzt / behandelnde Ärztin aus)
3. [Honorarabrechnung zum ärztlichen Befundbericht](#)  (füllt behandelnder Arzt / behandelnde Ärztin aus)

**Hinweis:** Weitere Formulare finden Sie **hier**.

# Zusammenfassung und Handlungsempfehlungen

## Struktur

Zusammenfassung	Handlungsempfehlungen
Downloads (PDF) vs. Verlinkungen vs. Text	- mehr Inhalte auf Website übernehmen?
Verlinkungen öffnen sich oft als neuer Tab	- Konsistenz neuer Tabs
Barrierefreiheit (Navigation, Text, Sprachen)	- andere und leichte Sprache für diese DRV-Seite - Teilüberschriften leichter formulieren

### Beispiel

Wann finanziert die Rentenversicherung eine Reha?

+

In welchen Fällen ist die Krankenkasse zuständig?

+

# Zusammenfassung und Handlungsempfehlungen

## Struktur

Zusammenfassung	Handlungsempfehlungen
Downloads (PDF) vs. Verlinkungen vs. Text	- mehr Inhalte auf Website übernehmen?
Verlinkungen öffnen sich oft als neuer Tab	- Konsistenz neuer Tabs
Barrierefreiheit (Navigation, Text, Sprachen)	- andere und leichte Sprache für diese DRV-Seite - Teilüberschriften leichter formulieren
visueller Eindruck / viel Text	- mehr Grafiken / Bilder und Inhalte kürzen?
Suchfunktion - sucht im gesamten DRV-Universum - Inhalte der Akkordeon-Struktur nicht durch „Strg + F“-Suche auffindbar	- themen-/seitensensible Suche - Lösung für Suche innerhalb einer Seite?
Navigation - Rückwärtsnavigation schwierig - Positionsanzeige fehlt/unklar - Unübersichtlichkeit („Sprachen“ und Reiter oben bringen einen von der Seite weg)	- Struktur klarer machen über eigene Navigationsleiste / Positionsanzeige - ausführlichere Breadcrumb-Navigation - klare Abgrenzung zur restlichen DRV-Website (visuell / technisch)

# Zusammenfassung

## Inhalte

- **gut aufzufindende Inhalte:**
  - medizinische und versicherungsrechtliche Voraussetzungen
  - notwendige Formulare insgesamt
  - Beratungsangebote insgesamt
  
- **Aber:** Auch schwer aufzufindende und fehlende Inhalte identifiziert!

# Zusammenfassung und Handlungsempfehlungen

## Inhalte

Zusammenfassung	Handlungsempfehlungen
fehlende Einleitung in das Thema am Seitenanfang	- einleitenden Text einladender gestalten
Wiederholung & Dopplung	- inhaltliche Struktur überarbeiten

### Beispiel

Verkürztes Antragsformular G2470-02 als PDF:

[Herunterladen](#)

**Notwendige Formulare**

**G2470-02 - Verkürzter Antrag auf Kinder- und Jugend-Reha im Modellprojekt ZuKiJu**   
PDF 917KB, Datei ist nicht barrierefrei

**G0612-00 - Ärztlicher Befundbericht zum Antrag auf Leistungen zur Rehabilitation von Kindern und Jugendlichen (Kinderrehabilitation)**   
PDF 687KB, Datei ist nicht barrierefrei

**G0600-00 - Honorarabrechnung zum ärztlichen Befundbericht**   
PDF 1MB, Datei ist nicht barrierefrei



# Zusammenfassung und Handlungsempfehlungen

## Inhalte

Zusammenfassung	Handlungsempfehlungen
fehlende Einleitung in das Thema am Seitenanfang	- einleitenden Text einladender gestalten
Wiederholung & Dopplung	- inhaltliche Struktur überarbeiten
Verständlichkeit (gegenteilige Meinungen)	- Formulierungen überarbeiten (z. B. Möglichkeiten für Geschwisterkinder)
Unklarheit G0612-00 vs. G0200-00 vs. G2470-02 bei Fachkräften	- zusätzlicher Button mit Informationen zu anderen Bundesländern?

### Beispiel

#### Schritte in die Reha und weitere Informationen

Wie genau der Weg in die Reha funktioniert, haben wir Ihnen hier zusammengestellt - je nachdem, ob Sie selbst eine Reha für Ihr Kind beantragen möchten oder als Fachkraft Familien unterstützen.

Informationen für Familien aus  
Norddeutschland

Informationen für Fachkräfte in  
Norddeutschland

# Zusammenfassung und Handlungsempfehlungen

## Inhalte

Zusammenfassung		Handlungsempfehlungen
fehlende Einleitung in das Thema am Seitenanfang		- einleitenden Text einladender gestalten
Wiederholung & Dopplung		- inhaltliche Struktur überarbeiten
Verständlichkeit (gegenteilige Meinungen)		- Formulierungen überarbeiten (z. B. Möglichkeiten für Geschwisterkinder)
nicht gut aufzufinden	Unklarheit G0612-00 vs. G0200-00 vs. G2470-02 bei Fachkräften	- zusätzlicher Button mit Informationen zu anderen Bundesländern?
	Reha-Coaching und dessen Sprachen	- farblich stärker abheben / an anderer Stelle?
	Rehaprognose und -fähigkeit als Voraussetzungen	- Voraussetzungen stärker betonen / klarer formulieren?
	weitere Kostenträger neben der DRV	- Infos zusammenführen zu gemeinsamem Unterpunkt

### Beispiel

Wann finanziert die Rentenversicherung eine Reha?

+

In welchen Fällen ist die Krankenkasse zuständig?

+

# Zusammenfassung und Handlungsempfehlungen

## Inhalte

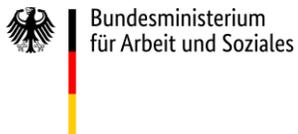
Zusammenfassung		Handlungsempfehlungen
fehlende Einleitung in das Thema am Seitenanfang		- einleitenden Text einladender gestalten
Wiederholung & Dopplung		- inhaltliche Struktur überarbeiten
Verständlichkeit (gegenteilige Meinungen)		- Formulierungen überarbeiten (z. B. Möglichkeiten für Geschwisterkinder)
nicht gut aufzufinden	Unklarheit G0612-00 vs. G0200-00 vs. G2470-02 bei Fachkräften	- zusätzlicher Button mit Informationen zu anderen Bundesländern?
	Reha-Coaching und dessen Sprachen	- farblich stärker abheben / an anderer Stelle?
	Rehaprognose und -fähigkeit als Voraussetzungen	- Voraussetzungen stärker betonen / klarer formulieren?
	weitere Kostenträger neben der DRV	- z. B. ein gemeinsamer Unterpunkt
fehlende Inhalte	nicht immer klar, wer welches Formular ausfüllt	- Hilfsinformationen direkt neben den Formularen
	Infos zu Begleitkind nicht ausreichend	- „Begleitung“ als eigenen FAQ-Punkt aufnehmen?
	Verwirrung bei möglichen Sprachen der Angebote	- Hinweis auf Sprachen der Website und Hotline

**Wir freuen uns auf  
den Austausch und  
Ihre Umsetzungsideen!**



# Vielen Dank für die Aufmerksamkeit

Gefördert durch:



In Kooperation mit



UNIVERSITÄT ZU LÜBECK

*Ethno-*  
*Medizinisches*  
*Zentrum* e.V.



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages



# Literatur

- [1] Franke, T., Attig, C., & Wessel, D. (2019). A Personal Resource for Technology Interaction: Development and Validation of the Affinity for Technology Interaction (ATI) Scale. *International Journal of Human–Computer Interaction*, 35(6), 456–467. <https://doi.org/10.1080/10447318.2018.1456150>
- [2] Marsall, M., Engelmann, G., Skoda, E. M., Teufel, M., Bäuerle, A. (2022). Measuring Electronic Health Literacy: Development, Validation, and Test of Measurement Invariance of a Revised German Version of the eHealth Literacy Scale. *Journal of Medical Internet Research*, 24(2), e28252. <https://doi.org/10.2196/28252>
- [3] Thielsch, M. T., Blotenberg, I., & Jaron, R. (2014). User evaluation of websites: From first impression to recommendation. *Interacting with Computers*, 26(1), 89–102. <https://doi.org/10.1093/iwc/iwt033>
- [4] Thielsch, M. T. (unter Mitarbeit von Salaschek, M.). (2017). Toolbox zur kontinuierlichen Website-Evaluation und Qualitätssicherung (Version 2.1). Arbeitsbericht. Köln: Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA). <https://doi.org/10.17623/BZGA:224-2.1>
- [5] Thielsch, M. T. (2008). Ästhetik von Websites. Wahrnehmung von Ästhetik und deren Beziehung zu Inhalt, Usability und Persönlichkeitsmerkmalen. Münster: MV Wissenschaft.
- [6] Flavián, C., Guinalú, M., & Gurrea, R. (2006). The role played by perceived usability, satisfaction and consumer trust on website loyalty. *Information & Management*, 43(1), 1–14. <https://doi.org/10.1016/j.im.2005.01.002>

# Literatur

- [7] Thielsch, M. T., Thielsch, C., & Hirschfeld, G. (2019). How informative is informative? Benchmarks and optimal cut points for E-Health Websites. In Mensch und Computer 2019 - Workshopband (Workshop MCI-WS16: Konstruktion und praktischer Einsatz von User Experience Fragebögen, Hamburg, 8.–11. September 2019). Bonn: Gesellschaft für Informatik e.V. <https://doi.org/10.18420/muc2019-ws-642>
- [8] Brooke, J. (1996). SUS – A "Quick and Dirty" Usability Scale. In P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, & A. L. McClelland (Eds.), Usability Evaluation in Industry (S. 189–194). London: Taylor & Francis.
- [9] Hyzy, M., Bond, R., Mulvenna, M., Bai, L., Dix, A., Leigh, S., & Hunt, S. (2022). System Usability Scale benchmarking for digital health apps: Meta-analysis. JMIR mHealth and uHealth, 10(8), e37290. <https://doi.org/10.2196/37290>
- [10] Sigle, S., Barriga, P., Correa Fernández, F., Juhra, C., Härtel, S., & Fegeler, C. (2020). Evaluating online consumer medication information systems: Comparative online usability study. JMIR mHealth and uHealth, 8(6), e16648. <https://doi.org/10.2196/16648>
- [11] Moshagen, M., & Thielsch, M. T. (2013). A short version of the visual aesthetics of websites inventory. Behaviour & Information Technology, 32(12), 1305–1311. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2012.694910>
- [12] Jäger, R. (2004). Konstruktion einer Ratingskala mit Smilies als symbolische Marken. Diagnostica, 50(1), 31–38. <https://doi.org/10.1026/0012-1924.50.1.31>