



Online-Informationen für armutsbetroffene Menschen

Das Faktenblatt enthält Empfehlungen zur Optimierung von Websites: Damit armutsbetroffene Menschen Online-Informationen einfach finden. Denn noch so gute soziale Beratungsangebote nützen wenig, wenn die Betroffenen sie nicht kennen.

Die relevanten Anforderungen werden kurz beschrieben und ergänzt mit einer Checkliste sowie Good-Practice Beispielen. Mit der Checkliste kann geprüft werden, inwiefern die eigene Website Nutzerwünsche erfüllt. Das Faktenblatt soll als Orientierungshilfe dienen.

- **Usability – einfache Bedienung**
- **Content – direkter Nutzen**
- **Mobile Endgeräte – gute Darstellung**
- **Sprache & Qualität – einfach und aktuell**
- **Datenschutz – garantierte Anonymität**
- **Suchfunktion – essenzielles Instrument**

Auskunft

Mirjam Zbinden, Projektleiterin Informationen und Vernetzung, mirjam.zbinden@bsv.admin.ch, Tel. 058 469 08 65

Nationales Programm zur Prävention und Bekämpfung von Armut, Bundesamt für Sozialversicherungen BSV,
Effingerstrasse 20, 3003 Bern
www.gegenarmut.ch/online-informationen

Usability – einfache Bedienung

Nicht nur armutsbetroffene Menschen legen grossen Wert auf die Benutzerfreundlichkeit einer Website. Zu dieser Usability zählen:

- nicht zu viele Informationen pro Seite, das **Wichtigste am Anfang**
- ein **geringer Scrolling-Aufwand**
- gut sichtbarer **Zurück-Button** (retour auf vorherige Seite)
- leicht **anpassbare Schriftgrössen**
- eine **Vorlese-Funktion** für Menschen, denen das Lesen online schwerfällt.

Wer eine Website nutzt, wünscht eine gute Orientierung. Dies wird erreicht durch

- eine Beschränkung auf **wenige Navigationsebenen**
- eine **Wegweiser-Funktion** (Textzeile, welche die benutzten Verzweigungen anzeigt)
- eine **situative Anordnung** der Informationen (wichtige Informationen stehen themenorientiert bereit).

| Anforderung | Erfüllt | Good-Practice Beispiel |
|------------------------------------|--------------------------|--|
| Wichtiges am Anfang | <input type="checkbox"/> | |
| Geringer Scrolling-Aufwand | <input type="checkbox"/> | sozialamt.zh.ch |
| Zurück-Button | <input type="checkbox"/> | disg.lu.ch/adressen_soziales |
| Leicht anpassbare Schriftgrössen | <input type="checkbox"/> | bern.ch |
| Vorlese-Funktion | <input type="checkbox"/> | stadt-zuerich.ch/sd/de/index/erschliessung/tab3.html |
| Wenige Navigationsebenen | <input type="checkbox"/> | 147.ch |
| Wegweiser-Funktion | <input type="checkbox"/> | bern.ch/themen |
| Situativ angeordnete Informationen | <input type="checkbox"/> | caritas-schuldenberatung.ch |

Content – direkter Nutzen

Eine für armutsbetroffene Menschen zweckmässige Website enthält prioritär Informationen zu den **Themen «Arbeit und Bildung», «Wohnen und Obdach» sowie «Finanzen und Schulden»**, umfasst aber auch Hinweise zu Rechtsberatung, Alter, Krankheit, Familie und Migration. Alle Themen sind schnell zu finden, wenn sie prominent platziert und idealerweise durch **Piktogramme** visualisiert werden. Und **wichtige Kontaktdaten** müssen jederzeit gut sichtbar sein.

Um eine attraktive Website anzubieten, ist das **Verlinken auf Hilfe- und Beratungsseiten** (z. B. www.schulden.ch) sowie auf Veranstaltungen, Kurse und Projekte anderer Akteure sehr wichtig.

Mit **Popups und Newsbannern** können Besucher/innen auf spezielle Angebote aufmerksam gemacht werden – etwa auf Kurse und Projekte, aber auch auf aktuelle News.

Sehr geschätzt sind Tools wie beispielsweise **Budget- oder Sozialleistungsrechner**.

| Anforderung | Erfüllt | Good-Practice Beispiel |
|--|--------------------------|---------------------------------------|
| Zentrale Darstellung der Themen Arbeit/Bildung, Wohnen/Obdach, Finanzen/Schulden | <input type="checkbox"/> | sozialesbasel.ch |
| Piktogramme | <input type="checkbox"/> | 143.ch |
| Gut sichtbare Kontaktdaten | <input type="checkbox"/> | sozialesbasel.ch |
| Links auf wichtige Hilfeseiten | <input type="checkbox"/> | sozialesbasel.ch |
| Popups, Newsbanner | <input type="checkbox"/> | safezone.ch |
| Budget- oder Sozialleistungsrechner | <input type="checkbox"/> | wsu.bs.ch/sozialleistungsrechner.html |

Mobile Endgeräte – gute Darstellung

Viele Menschen besitzen eher ein Smartphone als einen Computer. Inhalte und Funktionen einer Website müssen auch auf einem mobilen Endgerät gut und verständlich dargestellt sein.

| Anforderung | Erfüllt | Good-Practice Beispiel |
|--|--------------------------|------------------------|
| Gutes Funktionieren auf mobilen Endgeräten | <input type="checkbox"/> | bern.ch |

Sprache & Qualität – einfach und aktuell

Armutsbetroffene Menschen erwarten, dass sie auf Augenhöhe und empathisch angesprochen werden. Bevorzugt wird eine **einfache Sprache** (oder «Leichte Sprache»), am besten **ohne Abkürzungen, Fremdwörter, Fachausdrücke**. Andererseits ist eine **Stigmatisierung der Zielgruppe zu vermeiden**. Der **Mouseover-Effekt** (Popup-Fenster) ist ein gutes Hilfsmittel um Fachbegriffe einfach und kontextbezogen zu erklären.

Da Armutsbetroffene unter Umständen keiner schweizerischen Landessprache mächtig sind, sollten relevante Informationen **in weiteren Sprachen** zur Verfügung stehen.

Generell ist auf die **Qualität und Aktualität der Informationen** zu achten.

| Anforderung | Erfüllt | Good-Practice Beispiel |
|--|--------------------------|--|
| Einfache Sprache | <input type="checkbox"/> | |
| Null Abkürzungen, Fremdwörter, Fachausdrücke | <input type="checkbox"/> | 147.ch oder safezone.ch |
| Keine Stigmatisierung der Zielgruppe | <input type="checkbox"/> | caritas-schuldenberatung.ch oder safezone.ch |
| Mouseover-Effekt | <input type="checkbox"/> | gegenarmut.ch/armut-in-der-schweiz |
| Mehrsprachigkeit | <input type="checkbox"/> | hallo-aargau.ch |
| Informationsqualität und -aktualität | <input type="checkbox"/> | |

Datenschutz – garantierte Anonymität

Für armutsbetroffene Menschen ist **Anonymität** besonders wichtig. Wo immer möglich soll auf eine Nutzeridentifikation verzichtet werden. Nur so ist der niederschwellige Zugang aufs Informations- und allenfalls damit verbundene Beratungsangebot gewährleistet. **Datenerhebungen und -speicherungen** sowie deren **Weitergabe** sind nach Möglichkeit zu **vermeiden**. Zu bedenken ist auch, dass die Zielgruppe oft öffentliche Computer nutzt (keine Übermittlung sensibler Daten).

| Anforderung | Erfüllt | Good-Practice Beispiel |
|---|--------------------------|--|
| Anonymität | <input type="checkbox"/> | 143.ch |
| Verzicht auf Erhebung, Speicherung und Weitergabe von Daten | <input type="checkbox"/> | 143.ch oder elternberatung.projuventute.ch |

Suchfunktion – essenzielles Instrument

Auch armutsbetroffene Menschen gelangen über eine gut sichtbare Volltextsuche auf der Startseite rascher zu den gewünschten Informationen. Hilfreich sind zudem das Zulassen von Schreibfehlern beim Suchbegriff und wenn Wortvorschläge für Suchresultate gemacht werden, ebenso das Speichern von Suchbegriffen. Suchresultate sollten im Nachgang einfach sortiert und gefiltert werden können.

| Anforderung | Erfüllt | Good-Practice Beispiel |
|--|--------------------------|--|
| Volltextsuche | <input type="checkbox"/> | ch.ch |
| Zulassen von Schreibfehlern | <input type="checkbox"/> | google.ch |
| Wortvorschläge bei Sucheingabe | <input type="checkbox"/> | ch.ch |
| Speichern von Suchbegriffen | <input type="checkbox"/> | adressverzeichnis.sozialarbeit.zhaw.ch |
| Sortieren und Filtern von Suchresultaten | <input type="checkbox"/> | snf.ch |

Glossar

Leichte Sprache: Mit Klick auf einen Button lässt man sich die Seite in «Leichter Sprache» anzeigen. Diese vereinfachte Sprache wird nach bestimmten Regeln verfasst, um Menschen mit geringen Lesekompetenzen oder Sprachkenntnissen das Verstehen zu erleichtern.

Mouseover-Effekt: Fährt man mit der Maus über einen Fachbegriff, erscheint ein kleines Popup-Fenster, in welchem der Begriff erklärt wird.

Situative Anordnung: Wichtige Informationen stehen themenorientiert zur Verfügung. Zum Beispiel werden weiterführende Links oder Hinweise am Seitenrand je nach Inhalt der Seite angepasst.

Vorlese-Funktion: Mit Klick auf einen Button lässt man sich den Inhalt der jeweiligen Seite vorlesen.

Wegweiser-Funktion: Textzeile, die anzeigt, in welcher Verzweigung man sich auf der Webseite befindet (Brotkrümelnavigation).

Quelle

Das Faktenblatt basiert auf der Studie «Informations- und Beratungsangebote für armutsbetroffene Menschen. Bestandsaufnahme und Strukturierungsvorschlag für eine Online-Plattform» (Beyeler et al. 2016, in: Beiträge zur Sozialen Sicherheit, BSV). Sie wurde im Auftrag des Nationalen Programms gegen Armut von der Berner Fachhochschule verfasst und ist unter www.gegenarmut.ch abrufbar.

Autorinnen

Angelina Dunga, wissenschaftliche Mitarbeiterin am E-Government-Institut, Berner Fachhochschule
angelina.dunga@bfh.ch

Katinka Weissenfeld, wissenschaftliche Mitarbeiterin am E-Government-Institut, Berner Fachhochschule
katinka.weissenfeld@bfh.ch