

Arztbewertungen im Web

Lieschen Müller ist es wahrscheinlich egal, dass Ärzte bewerten im Internet jetzt total in ist. Sie wird weiterhin ihre Nachbarin fragen, wenn die Hühneraugen drücken. Und so machen es in der altmodischen Welt ohne Web immer noch die meisten: Sie vertrauen auf die Empfehlungen ihrer Mitmenschen, wenn sie einen Arzt suchen.

Einen Arzt suchen kann man natürlich auch im Internet, schließlich verfügen immer mehr fortschrittliche Ärzte heutzutage über eine eigene Webseite. Aber, so der berechtigte Einwand, woher weiß ich denn, ob Dr. Müller auch wirklich so ein guter

Zahnarzt ist, wie er behauptet? Dafür gibt es einige, sehr Web-zwei-nullige Lösungen; Portale nämlich, auf denen man seinen Arzt bewerten kann. Und weil das alleine manchen noch zu wenig ist, wird mit ein paar Funktionen mehr meist auch gleich eine Online-Community draus.

Solche Ideen funktionieren, das ist die Crux am Web 2.0, nur dann, wenn genügend Leute mitmachen. Daran hapert es jedoch bei den Arztbewertungs-Portalen noch. Auch wenn, wie beispielsweise bei Imedo.de, schon mit Zahlen aufgewartet werden kann:

Studie belegt: Gesundheitsportal www.imeso.de verfügt über die meisten Ärzteempfehlungen

Eine aktuelle Studie des Lehrstuhls für Gesundheitsmanagement der Universität Erlangen-Nürnberg zum Thema „Arzt-Bewertung im Internet“ hat ergeben: Etwa jeder fünfte niedergelassene Arzt ist bereits auf www.imeso.de empfohlen worden. Der unabhängigen Untersuchung zufolge finden Patienten somit auf [imeso](http://www.imeso.de) die meisten empfohlenen Ärzte. (...) ([Quelle](#))

Knapp 20 Prozent also. Das klingt erst einmal gut, heißt aber auch, dass um die 80 Prozent noch nicht bewertet sind. Das sind dann leider immer die, von denen man jetzt gerne wüsste, ob man sie aufsuchen sollte ...

Ich habe einige Bewertungsportale getestet, und zwar anhand einer Arztsuche, die eine große Bevölkerungsgruppe beschäftigt: der Suche nach Kinderärzten. Die meisten Eltern sind bei der Suche nach einem Arzt für den Nachwuchs auf Mund-zu-Mund-Propaganda angewiesen, und sie prüfen Kinderärzte in der Regel auch sehr genau.

Gesucht habe ich in Stuttgart, geprüft habe ich die Portale [Imedo](#), [Ärzte bewerten](#), [DocInsider](#), [Mein guter Arzt](#), [Jameda](#), [Helpster](#) und [Medführer](#). Wie viele Kinderärzte in Stuttgart sind erfasst (und NUR in Stuttgart, denn Umkreissuchen wie bei DocInsider sind vielleicht schön für die Statistik, aber nicht immer für den Nutzer), wie viele Bewertungen gibt es?



Abbildung 1: Portal-Logos

Die Arzt-Bewertungen

Portal	Anzahl eingetragener Ärzte	Anzahl bewerteter Ärzte
Imedo	55	15
Ärzte bewerten	15	1
DocInsider	81	4
Mein guter Arzt	36	1
Jameda	33	0
Medführer	45	24
Helpster	46	0

Tabelle 1: Arzt-Bewertungen

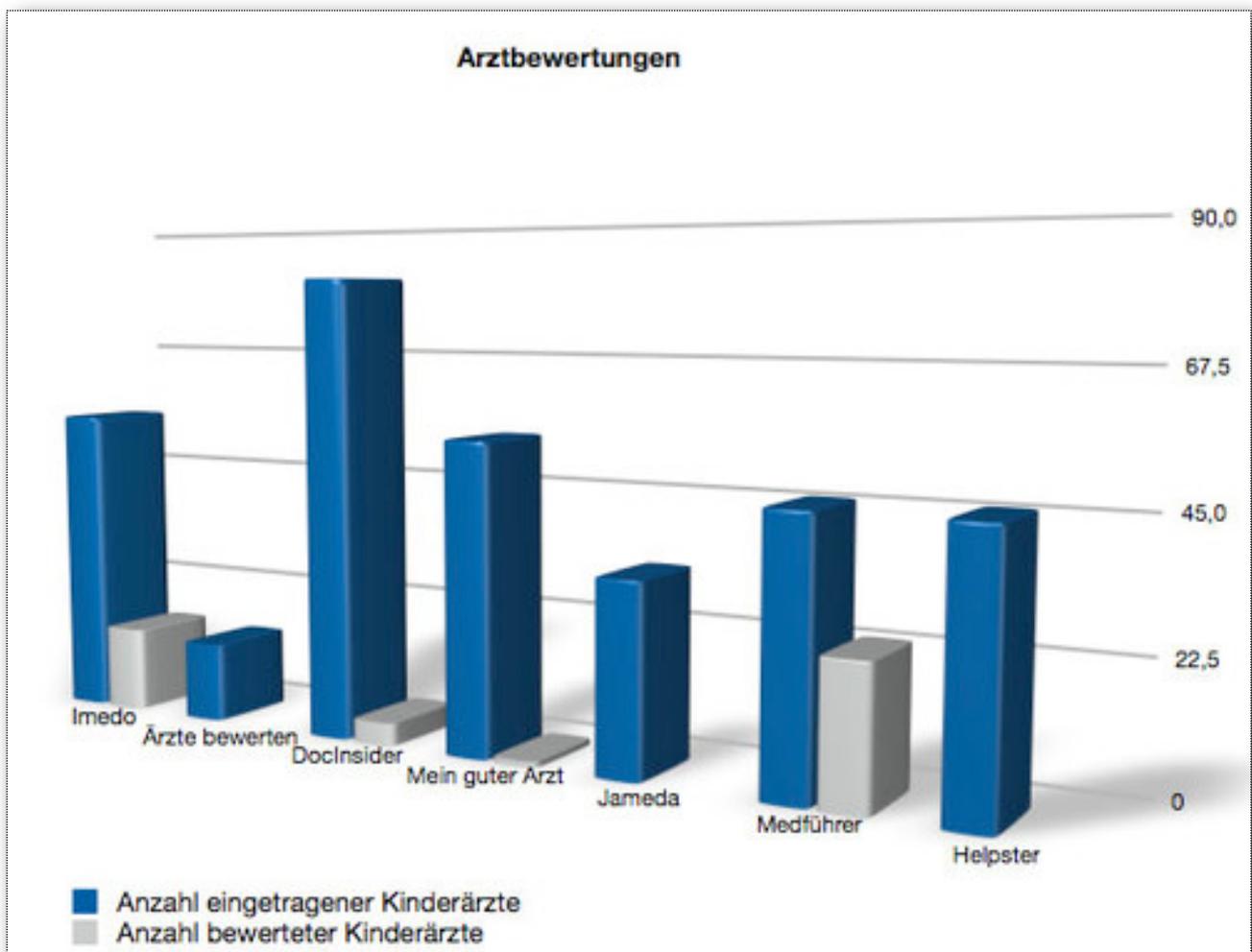


Abbildung 2: Arzt-Bewertungen, Stand: 11.7.08

In den gelben Seiten sind 48 Kinderärzte in Stuttgart aufgeführt. Medführer und Helpster sind also am dichtesten dran. Den besten Schnitt in Bezug auf Bewertungen, verglichen mit der Anzahl eingetragener Ärzte, bietet Medführer. Wie erklären sich aber Eintragungen, deren Anzahl die der Gelben Seiten derart übersteigt wie beispielsweise bei DocInsider? Ganz einfach: DocInsider erfasst z. B. auch Kinderpsychologen, sofern Kinderheilkunde zusätzlich als Fachgebiet angegeben wurde. Außerdem erscheinen hier auch Kinderärzte, die keinen Eintrag in den Gelben Seiten haben. Imedo erfasst Ärzte, die gemeinschaftlich praktizieren, getrennt. Die Portale benötigen für den Aufbau der Arztdatenbanken die Mitwirkung der Nutzer, daher bieten alle die Möglichkeit, weitere Ärzte einzutragen.

Die sehr unterschiedliche Anzahl gefundener Ärzte in den Datenbanken dieser Portale zeigt aber auch, dass sie sich nicht besonders gut eignen, um einen tatsächlichen Überblick über die Anzahl der in der Stadt ansässigen Ärzte zu bekommen. Zudem lässt sich die Aktualität so gut wie nicht überprüfen, da nicht angegeben wird, wann ein Eintrag angelegt wurde. Dennoch dürfen auch die Gelben Seiten allein nicht als Grundlage für den Datenbestand dienen, denn auch sie sind schnell veraltet. Bei einer Stichprobe mit einer Ärztin, die offenbar seit ihrem letzten Eintrag in den Gelben Seiten geheiratet hatte, stellte sich heraus, dass zwei Portale sie gar nicht mit aufgenommen hatten, mehrere noch den alten Namen verwendeten und eines nicht berücksichtigte, dass sie jetzt eine Gemeinschaftspraxis hatte. Woher die Daten also kommen, bleibt dennoch relativ offen. Imedo erklärt immerhin:

Wir beziehen unsere Adresse von einer Datenbank, die Ihre Adressdaten u.a. von den Ärztekammern bezieht.

Wie gut ist die Suchfunktion?

In der folgende Aufstellung sind folgende Kriterien berücksichtigt:

- Wie viele Klicks benötigt man von der Startseite aus, um auf die Liste der Kinderärzte in Stuttgart zu gelangen?
- Wie viele Eingaben sind dabei nötig? Das heißt, muss beispielsweise die Stadt manuell eingetragen werden oder müssen ähnliche Angaben gemacht werden, um ein Suchergebnis zu erhalten?
- Wie viele Elemente müssen ausgewählt werden, um ein Suchergebnis zu erhalten? Beispielsweise die Auswahl eines Bundeslandes.
- Kann man auch einfach in die Suchfunktion direkt auf der Startseite "Kinderarzt Stuttgart" eingeben, um zu den Ergebnissen zu gelangen?

Portal	Klicks	Eingaben	Auszuw. Elemente	Startseitensuche möglich?
Imedo	2	2	0	Nein
Ärzte bewerten	2	1	1	Ja (1)
DocInsider	1	2	0	Ja (2)
Mein guter Arzt	2	1	2	Ja (3)
Jameda	1	1	2	Nein
Medführer	3	1	0	Ja
Helpster	3	1	2	Nein

Tabelle 2: Suchfunktion

- (1) Suche ist möglich mit Eingabe von "Stuttgart" und anschließender Auswahl der Fachrichtung.
- (2) Suchergebnis umfasst auch den Umkreis von Stuttgart.
- (3) Suchergebnis umfasst auch den Umkreis von Stuttgart.

Dass man nicht bei allen Portalen die Suchfunktion direkt von der Startseite aus für das gewünschte Suchergebnis nutzen kann, ist den Portalen nicht unbedingt anzukreiden. Zwar würde der Durchschnittsnutzer, der nach Arztbewertungen sucht, vermutlich gerne so vorgehen; allerdings sind einige Portale als Community mit weiteren Service-Leistungen ausgelegt und nicht als reine Arztbewertungsportale. Wenn man sich zur Arztbewertung aber erst durchklicken muss, ist es wichtig, die Klicks gering zu halten und eine gute Nutzerführung anzubieten. Das funktioniert bei allen Portalen recht gut. Allerdings ist die Präsentation der Suchergebnisse verbesserungswürdig.

Präsentation der Suchergebnisse

Ist (bei einem 15-Zoll-Laptop und einer Auflösung von 1440*900, einer Fenstergröße von etwa 860 px) Scrollen nötig, um die Suchergebnisse überhaupt zu sehen? Wie sind die Ergebnisse sortiert, und ist die Bewertung nachvollziehbar? Die Antworten darauf finden sich in dieser Tabelle:

Portal	Scrollen nötig?	Sortierung nach ...	Bew. nachvollziehbar?
Imedo	Ja	Keine nachvollziehbare Sortierung	Ja
Ärzte bewerten	Nein	Alphabet	Nein
DocInsider	Nein	Bewertung	Nur teilweise
Mein guter Arzt	Nein	Datum	Ja
Jameda	Nein	Alphabet	Keine Bewertungen
Medführer	Ja	Bewertung	Ja
Helpster	Nein	Alphabet	Keine Bewertungen

Tabelle 3: Sortierung der Suchergebnisse

Bei zwei Portalen muss man scrollen, um überhaupt zu den Suchergebnissen zu gelangen. Nun ist die Auflösung eines 15-Zoll-Laptops sicher keine Richtgröße, allerdings sollte man es einer möglichst großen Zielgruppe immer möglichst einfach machen. Und das tut man, indem man eher von einer kleineren Bildschirmauflösung bzw. insgesamt einer geringeren technischen Ausstattung ausgeht – außer, man weiß ganz genau, dass seine (potenzielle) Nutzerschaft modern ausgerüstet ist.

Die Sortierung der Suchergebnisse wird nur von drei Portalen alphabetisch gestaltet. Eigentlich ist dies doch die naheliegenste Sortiermöglichkeit und auch diejenige, die der Nutzer am ehesten erwarten würde. Hier könnten Imedo, DocInsider, Mein Guter Arzt und Medführer noch nachbessern. Imedo sortiert nach überhaupt keiner nachvollziehbaren Regel. Vermutlich ist die Sortierung chronologisch; sichtbar ist dies jedoch nicht. DocInsider sortiert nach Bewertung. Noch liegen nicht viele Bewertungen vor, so dass die Sortierung noch nicht zu unübersichtlich ist. Wäre jedoch eine ganze Bildschirmseite mit Bewertungen gefüllt, wäre es sinnvoller, ein zusätzliches Sortierkriterium hinzuzufügen, beispielsweise alphabetisch oder chronologisch. Das gleiche gilt für Medführer, wo die Schmerzgrenze einer Seite bereits erreicht ist.

Mein guter Arzt sortiert standardmässig chronologisch, gibt aber nirgendwo ein Datum an, nach dem sortiert wird. Man kann allerdings auf alphabetische Sortierung umstellen. Die Sortierfunktion ist jedoch leider nur sichtbar, wenn man NICHT die Suchfunktion auf der Startseite benutzt, sondern sich über den Navigationspunkt "Arzt finden" durchklickt.

Funktionalität ist ein wichtiger Faktor für die Bewertungsportale im Netz. Eine Evaluation umfasst selbstverständlich wesentlich mehr Bereiche, die natürlich in diesem Rahmen nicht vollständig getestet werden können. Einige weitere typische Kriterien der Web-Evaluation sollen jedoch noch erwähnt werden. Zunächst geht es um eine typische Orientierungshilfe: die Sitemap.

Orientierungshilfen

Orientierungshilfen können dem Nutzer verdeutlichen, wo er sich gerade auf der Webseite befindet und wie es von dort aus weitergeht. Sie helfen idealerweise, die Struktur zu verstehen. Orientierungshilfen können mit Farben oder Reitern erfolgen, durch die Kennzeichnung von Hierarchieebenen, mithilfe von Sitemaps, mit Guided Tours und weiteren Möglichkeiten. Sitemaps werden häufig verwendet, sie sind besonders günstig, wenn die Webseite umfangreiche Inhalte bzw. eine etwas kompliziertere Struktur bietet. Drei der sieben untersuchten Portale besitzen eine Sitemap. Davon ist diejenige von Jameda besonders hervorzuheben, weil sie optisch gut aufbereitet ist und die Seitenstruktur sehr gut abbildet.

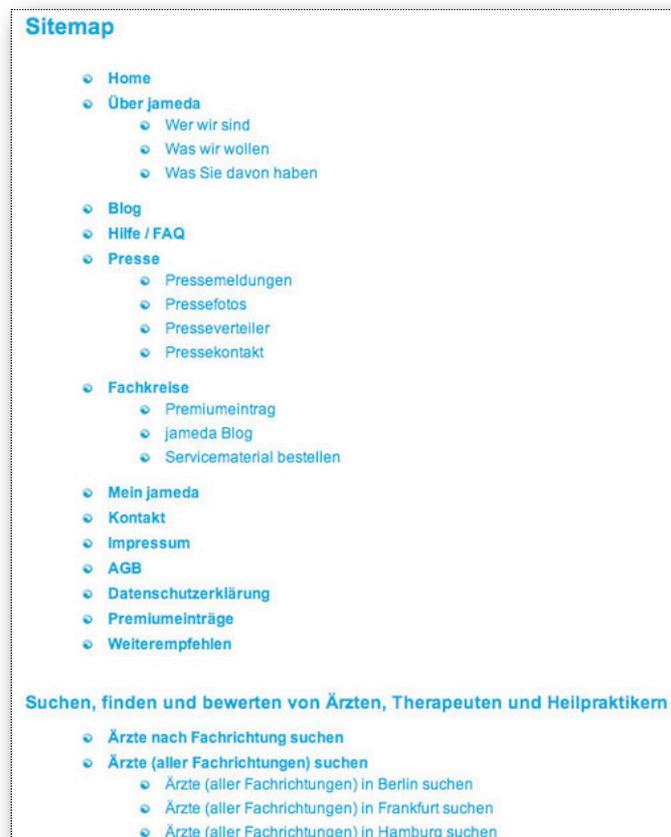


Abbildung 3: Sitemap Jameda

Besonders verwirrend hingegen (und damit weniger nützlich als Orientierungshilfe) ist die Sitemap von Medführer. Sie öffnet sich in einem eigenen, kleinen Fenster, ist extrem lang, und es ist nicht nachvollziehbar, wie sie die Struktur abbilden möchte. Sie beginnt mit Links, die in der Navigation der Webseite überhaupt nicht zu finden sind (wo ist der Pressebereich?) und listet danach in schier endloser Zahl Informationen zu Krankheiten auf. Da diese Auflistung jedoch mit Krebs beginnt, kann sie nicht dem Navigationspunkt "Krankheiten A-Z" folgen, der auf der Startseite eine der ersten Anlaufstellen sein dürfte. Die Arztbewertungen werden, im Gegensatz zum Beispiel von Jameda, überhaupt nicht in der Sitemap erfasst. Es ist schlicht keine klassische Sitemap, die Medführer hier präsentiert. Sie offenbart vielmehr, dass Medführer ein strukturelles Problem hat: viel zu viel Inhalt mit viel zu vielen

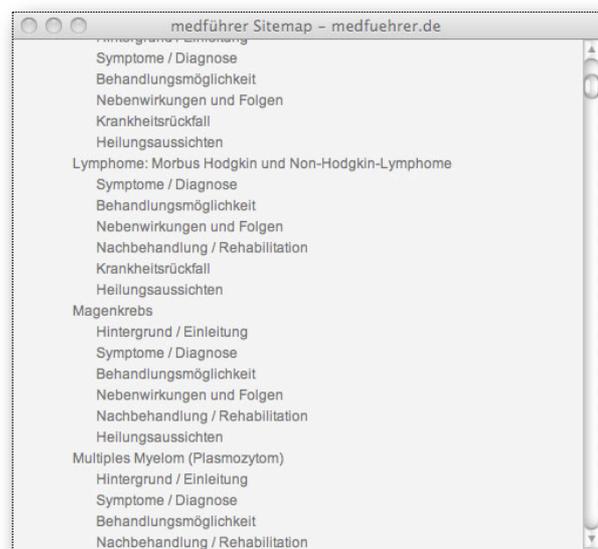


Abbildung 4: Sitemap Medführer

Navigationspunkten, die nicht mehr alle in einer sinnvollen, geordneten Form erfasst werden können. In solchen Fällen hilft es, die Webseite einer genauen inhaltlichen Prüfung zu unterziehen und entweder nach Möglichkeiten zu suchen, wie diese Inhalte gekürzt, gestrafft oder neu aufbereitet werden können; oder nach Wegen, die vorhandenen Inhalte in einer neuen Struktur einfacher und nachvollziehbarer anzubieten.

Design

Design ist keine reine Geschmacksfrage. Die Gestaltung erfolgt idealerweise auf Basis gewisser Regeln und Gesetzmäßigkeiten, berücksichtigt die menschliche Wahrnehmung und, nun ja, ist natürlich möglichst ansprechend für den Betrachter.

Design unterliegt auch Trends. Kein Wunder also, dass die meisten der untersuchten Arztbewertungsportale in ihrer Gestaltung dem momentanen Web 2.0-Trend folgen. Web 2.0 hat nicht nur das Nutzungsverhalten des Internet beeinflusst, sondern eben auch die Gestaltung. Sehr modern, frisch und motivierend für den Nutzer wirken dabei DocInsider, Jameda und Imedo.



Abbildung 5: Startseite DocInsider

Die Gestaltung von Jameda allerdings hat auch einen ziemlich lästigen Aspekt. Jameda setzt auf einen [Avatar](#). Die freundliche Dame läuft in mehreren, zufallsgesteuert ablaufenden Filmen auf der Webseite hin und her, zeigt auf etwas oder telefoniert sogar:



Abbildung 6: Jameda Avatar

Das kann ziemlich nerven, denn hat die Dame mal ihr erklärendes Sprüchlein auf einer der Seiten abgesehen, summt sie, seufzt, langweilt sich und so weiter. Man muss schon in die Seite einsteigen, zum Beispiel einen Arzt suchen, um sie loszuwerden. Manchmal sind Avatare nützlich, und zwar dann, wenn sie bestimmte Aspekte der Webseite erklären oder wenn sie auf Fragen in natürlicher Sprache eine Antwort haben. Solche Avatare sind in der Regel eher nicht beweglich und/oder werden erst bei gezieltem Aufruf aktiv. Natürlich mag auch der Jameda-Avatar seine Berechtigung haben: wenn er der (anvisierten) Zielgruppe gefällt.

Zurück zur allgemeinen Gestaltung. Eines der untersuchten Portale fällt in Punkto Design ziemlich aus dem Rahmen. Ärzte bewerten ist optisch alles andere als modern, es glänzt sogar noch mit Lauftext, unter anderem mit einem trotzigen "Wollen Sie überhaupt, dass Ihre Meinung eine Rolle spielt?" Auch sonst ist das Portal kein optisches Glanzstück.



Abbildung 7: Ärzte bewerten

Zielgruppenorientiertheit

Die Zielgruppenorientiertheit ist ein weiterer Aspekt des Designs (und auch des Textes, übrigens). Die Gestaltung sollte die Erwartungen der (potenziellen) Nutzer erfüllen. Dazu gehört unter anderem die Farbgestaltung. Interessant ist, dass die untersuchten Portale alle sehr unterschiedlich mit Farben umgehen. Imedo und Helpster haben die klassischen Farben gewählt, die man im Allgemeinen mit der Medizin in Verbindung bringt: grün und blau. Jameda benutzt nur Blau, allerdings in Verbindung mit sehr viel Weiß, was der Seite einen relativ klinischen Eindruck verleiht. Weiß ist ebenfalls ein Klassiker im medizinischen Umfeld, auch Medführer verwendet viel Weiß. Hier werden jedoch auch noch andere Farben verwendet (und zwar als Orientierungshilfen, was in Teil 4 leider unterschlagen wurde). Medführer stellt die Verbindung zur Medizin eher über Bilder und Text her. DocInsider verwendet ebenfalls hauptsächlich Weiß und Grauabstufungen, jedoch in Kombination mit Rot. Rot ist eigentlich eine Signalfarbe, die jedoch auch in der Medizin eingesetzt wird (man denke an das Rote Kreuz). Wohldosiert benutzt, wie bei DocInsider, kann ein angenehmer Rotton gute Akzente in der Gestaltung setzen.

Mein guter Arzt ist ein wenig der Ausreißer: hier wird vor allem mit Orange gearbeitet.



Die Kombination von grau, schwarz und orange ist kontrastreich und durchaus ansprechend, jedoch nicht unbedingt das, was der Nutzer erwartet. Damit ist nicht unbedingt gemeint, dass die Farbgestaltung nicht gefallen oder gar verwirren könnte, sondern dass sie möglicherweise nicht auf Anhieb erkennen lässt, was der Nutzer auf der Seite zu erwarten hat.

Allerdings hat Mein guter Arzt hier Mittel gefunden, dem entgegenzuwirken: es werden eindeutige Bilder benutzt und auch das Logo ist treffend gewählt.

Mit diesen Gedanken endet die Serie über Arztbewertungsportale im Web. Wir konnten sehen, dass moderne Ideen meist noch etwas Anlauf brauchen, bis sie wirklich funktionieren. Die untersuchten Portale haben alle gute Ideen, hier und da Optimierungsbedarf - und vor allem noch viel vor sich. Viel Erfolg!