

**Zusammenfassung des
Evaluationsberichts
zum Projekt D 1045-06/P2924
„Entwicklungsbezogene Information
durch Internet und Newsletter“
der Welthungerhilfe**

Auftraggeber:



Vorgelegt von

illmeva – Institut zur Begutachtung von Web-Auftritten



Gutachter: Marc Jelitto, Hagen

Stand: 24.11.2008

A Kurzdarstellung des Projektes

Der 1962 gegründete Verein „Deutsche Welthungerhilfe e. V.“ ist eine der größten privaten Hilfsorganisationen in Deutschland. Zur Unterstützung Ihrer Arbeit unterhält die Welthungerhilfe einen Internetauftritt. Das Internet ist aus Sicht der Welthungerhilfe ein elementares und den Ansprüchen der Zeit entsprechendes Instrument der raschen und konkreten Informationsbeschaffung bzw. -lieferung. In den kommenden Jahren wird laut strategischer Planung 2007-2011 ein klarer Schwerpunkt auf die Bereitstellung von Informationen im Internet oder über E-Mail gesetzt.

Nach dem Tsunami im Dezember 2004, und die damit verbundene starke Nachfrage von Journalisten und Spender/-innen nach Informationen, wurde nach dem Neustart (Relaunch) im Oktober 2005 das Inlandsprojekt „Entwicklungsbezogene Information durch Internet und Newsletter“ (Projekt D 1045-06/P2924) vom 1. Januar 2006 bis zum 31. Dezember 2008 mit einer vollen Stelle und zwei Honorarkräften bewilligt.

Laut den Planungen sind die **Ziele** u. A. eine übersichtliche Darstellung der Auslands- und Inlandsarbeit sowie der Arbeit der Organe der Welthungerhilfe. Die Welthungerhilfe informiert auf Ihren Seiten umfassend und aktuell über Aktionen, Kampagnen, Projektarbeit und Events, bezieht Stellung, äußert ihre Positionen zu bestimmten Sachthemen und vermittelt ihre Politik. Die Welthungerhilfe nimmt im **Internetauftritt** Stellung zu aktuellen Ereignissen wie politische Veranstaltungen und Katastrophen und stellt ihre Projekte vor. Der elektronische **Newsletter** der Welthungerhilfe informiert regelmäßig über neue Entwicklungen sowie Ereignisse und bindet die Empfänger an die Welthungerhilfe. Die Mitarbeiter/-innen der Welthungerhilfe kommunizieren seit Herbst 2007 mit Hilfe eines **Blogs** mit den Zielgruppen.

Zielgruppen sind insbesondere entwicklungspolitisch interessierte Personen sowie Spender und Spenderinnen, die sich über die Verwendung ihrer Spenden und der Erfolge der damit finanzierten Projekte informieren wollen. Weiterhin sollen Journalisten, Pädagogen, Politiker, Studenten etc. angesprochen werden. Hinzu gewonnen werden sollen neue Zielgruppen, wie die Gruppe der 6- bis 18-Jährigen.

B Beurteilung des Projektes nach den DAC-Kriterien

Die Fragen aus den Terms of Reference wurden im Folgenden den Prinzipien des Development Assistance Committee (DAC) zugeordnet und mit den Ergebnissen aus 8 Interviews, einer Expertenbegehung sowie der Dokumentenanalyse beantwortet.

Beim Punkt **Effizienz** wird der wirtschaftliche Aspekt betrachtet, d. h. ob die vorhandenen Ressourcen ausreichen, sie sinnvoll eingesetzt werden, Synergieeffekte genutzt werden und der fachliche Austausch funktioniert.

Die Online-Redaktion ist für die Veröffentlichung von Fachinformationen und aktueller Informationen ausreichend personell und finanziell ausgestattet. Bei zusätzlichen Aufgaben sind weitere Mittel notwendig. Die Zusammenarbeit der Internetredaktion mit anderen Abteilungen funktioniert, sollte aber z. B. bei der Information über die Veröffentlichungspolitik optimiert werden. Die Verzahnung mit anderen Medien müsste ausgebaut werden, um die Arbeit der anderen Abteilungen mit zu nutzen. Der fachliche Austausch auf der Ebene der Planung des Internets sollte professioneller gestaltet werden und regelmäßig stattfinden.

Im Abschnitt **Effektivität** wird die Zielerreichung gemessen. Die Ziele werden in einer konkretisierten Form vorgestellt, der Grad der Erreichung analysiert, die Unterstützung der verschiedenen Arbeitsbereiche der Welthungerhilfe geprüft, die fachliche und gestalterische Qualität des Endproduktes analysiert und die Einfachheit der Pflege der Inhalte überprüft.

Mit dem Internetauftritt gelingt der Welthungerhilfe eine überzeugende fachliche Informationsvermittlung. Die Selbstdarstellung als seriöse Institution ist gelungen, sollte jedoch in einzelnen Bereichen einen vertiefteren Zugang zu den Projekten ermöglichen. Mit dem Angebot ist die Schaffung einer Vertrauensbasis möglich, ungeklärt ist die Möglichkeit der Schaffung einer emotionalen Beziehung. Kinder und Jugendliche werden als Zielgruppe nicht erreicht. Das Weblog ist auf einem guten Weg, das Informationsangebot mit einem Austausch zwischen Mitarbeitenden der Welthungerhilfe und den Besucher/-innen zu ergänzen. Die meisten Produkte der verschiedenen Bereiche werden auf den Internetseiten der Welthungerhilfe beworben. Aussehen und Lesestoff sind gut aufbereitet, technisch kann das Angebot der Welthungerhilfe überzeugen. Die Verlinkung und Navigation sind mittelmäßig, so fehlen interne und externe Links und die rechte Navigationsleiste ist schwer bedienbar. Die meisten Informationen sind schnell auffindbar. Das sehr umfangreiche Angebot lädt zum Stöbern ein, manche Informationen sind versteckt. Die meisten Funktionen lassen sich leicht bedienen. Der RSS Feed des Internetauftritts ist nicht auffindbar. Grundsätzlich entspricht der Internetauftritt den Erwartungen von Nutzenden. An einigen Stellen gibt es jedoch Verbesserungsbedarf, die obere Navigationsleiste hat keine ausfahrenden Unterleisten und es fehlt ein Nachrichtenarchiv. Der Internetauftritt lässt sich leicht aktualisieren und pflegen.

Bei der **Relevanz** wird getestet, ob das Projekt generell sinnvoll ist bzw. in die richtige Richtung führt und ob die Zielgruppen mit einem einzigen Portal erreichbar sind.

Generell ist feststellbar, dass zwei Drittel der deutschen Bevölkerung online sind, sich das Internet sowohl zur Information von potentiellen Spender/-innen als auch zur Generierung von Online-Spenden eignet.

Über den Internetauftritt der Welthungerhilfe lassen sich unterschiedliche Zielgruppen ansprechen. Für einige ist dies nach einer subjektiven Einschätzung gelungen, für andere gibt es Handlungsbedarf. Für Kinder und Jugendliche ist ein eigenständiger Web-Auftritt sinnvoll, alle anderen Personen können unter einer Adresse angesprochen werden. Es fehlt eine systematische Begründung für die Auswahl der bisherigen Zielgruppen und eine Beschreibung der potentiellen Nutzenden.

Unter **Wirkungen** werden die in den Planungen vorhandenen Indikatoren analysiert und hinsichtlich ihrer Eignung zur Messung der Zielerreichung eingestuft.

Die vorgeschlagenen Indikatoren vermitteln eine rege Nutzung. Die Informationen der Welthungerhilfe im Internet werden immer häufiger und teilweise sehr intensiv genutzt. Der Newsletter hat eine hohe Verbreitung, wird aber immer seltener gelesen. Das Weblog wird noch selten genutzt, ist aber ein hilfreiches Werkzeug. Der Internetauftritt ist gut verlinkt und leicht in Google auffindbar und die Eingangsseiten zu Fach- und Spendeninformationen werden gleich häufig genutzt. Die Erreichung der Projektziele lässt sich allerdings mit den vorhandenen Indikatoren nicht prüfen.

Kohärenz und Verknüpfung bezieht sich auf die Ziele des Internetprojektes. Es wird geprüft, ob sich die Ziele im Rahmen der Satzung und strategischen Planung wieder finden und ob sie eine in sich schlüssige Arbeitsgrundlage liefern.

Die Intentionen des Projektes Internetauftritt lassen sich von den Satzungszielen ableiten bzw. unterstützen die Finanzierung der Umsetzung. Die Strategie 2007-2011 enthält vergleichbare Ziele. Es lassen sich aus den bestehenden Vorlagen weitere sinnvolle Ziele ableiten. Die Ziele waren für den Projektzeitraum ausreichend, sollten allerdings für die zukünftige Arbeit auf ein neues Fundament gestellt werden.

C Jahresthema der Evaluation: „Hilfe zur Selbsthilfe“

„Hilfe zur Selbsthilfe“ wird als Prinzip in der Darstellung der Informationen auf dem Internetauftritt umgesetzt. Als Markenkern muss das Prinzip online genauer definiert, inhaltlich präziser vorgestellt, namentlich häufiger genannt und deutlicher hervorgehoben werden.

D Schlussfolgerungen und Empfehlungen

- Der Internetauftritt verfolgt die Satzungsziele der Welthungerhilfe, ist ein unverzichtbares Werkzeug und erreicht alle angestrebten Zielgruppen unter einem Dach.
- Die aktuelle Startseite wird gelobt. Die Texte sind sehr gut lesbar, benutzerfreundlich und leicht auffindbar. Die fachliche Informationsvermittlung ist gelungen, eine positive Beziehung erscheint herstellbar.
- Die Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen sollte z. B. durch regelmäßige Treffen verbessert und die Planungen der IR besser abgestimmt werden.
- Das Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“ sollte stärker in den Mittelpunkt des Portals gestellt werden.
- Es gibt noch kein Angebot für Kinder und Jugendliche als unabhängiger Bereich, dieses ist jedoch nur mit hohem Aufwand herzustellen.
- Eine ausführlichere Projektdarstellung würde die seriöse Selbstdarstellung abrunden. Diese kann im englischsprachigen Bereich angesiedelt werden, um diesen aufzuwerten und die Zielgruppe fremdsprachiger Fachleute anzusprechen.
- Der englischsprachige Bereich sollte stark ausgebaut werden.
- Es ist zu prüfen, ob die beiden Formen „Newsletter“ und „Emailing“ vereinigt und um einen „Sonder-Newsletter“ in Katastrophenfällen ergänzt werden können.
- Bei den Online-Auftritten sind Ziele, Zielgruppen und Indikatoren weder für die Evaluation noch für die alltägliche Arbeit ausreichend ausgearbeitet und differenziert worden. Dies kann der Grund für die Probleme in der Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Abteilungen sein. Ein gemeinsamer, moderierter Entwicklungsprozess eines Zielsystems wird daher empfohlen, ggf. ist externe Hilfe zur Teamentwicklung hinzuzuziehen. Dabei handelt es sich um ein in der Evaluation erprobtes und empfehlenswertes Vorgehen.
- Die tatsächlich erreichten Nutzer/-innen sind durch Umfragen zu bestimmen.

Das Projekt Internetauftritt ist generell gelungen, es gibt jedoch einige Schwachstellen. Für die nächste Arbeitsphase liegen konkrete Handlungsempfehlungen vor.