

TOP 3.2.2 Jahresbericht AK Portal und neue Medien 2014

AK Portal: die Zahlen 2014

Mit dem Onlinegang wurde eine neue, den technischen Gegebenheiten angepasste Statistik eingeführt, die die Akzeptanz der Seite in Zahlen fasst. Wenngleich Statistiken und Nutzerzahlen immer nur im Verhältnis gesehen werden dürfen – niemals absolut, weil Statistikprogramme untereinander nicht vergleichbar sind – so werden dem neuen Webauftritt des AK Portals sowie der Länderkammern hervorragende Werte beschieden.

Diese Akzeptanz erarbeitet sich die Portalredaktion bestehend aus den VertreterInnen der 9 Bundesländer. Sie trifft sich jeweils monatlich und entwickelt gemeinsam diesen Internetauftritt.

18 Millionen Besuche

Knapp 18 Millionen Besuche im Web verursachen 50 Millionen Seitenaufrufe am AK Portal und den Webseiten der Bundesländer. Dazu kommen nochmals 7 Millionen Besuche auf den 18 Rechnern der AK, wobei im Jahr 2014 der Pensionsrechner sowie der MehrNettoRechner (zur Lohnsteuerkampagne) neu gelauncht wurden. Erstmals wurden zu diesen beiden neuen Applikationen auch medienspezifische Ergänzungen in Richtung Bewegtbild und interaktive Tools entwickelt. Rund um das Thema Pension beispielsweise wurde der Rechner ergänzt um einen mit 12 filmischen Sequenzen gespickten interaktiven Klickbrief, der in seinem Aussehen an die Pensionskonto-Verständigung der PVA angelehnt ist.

Der durchschnittliche Nutzer kommt über die Suchmaschine Google gegen 11h auf unsere Seite, sieht sich 2,5 Seiten an und bleibt dabei 3 Minuten auf unserer Website. Bemerkenswert ist mit 0,66s die überdurchschnittlich rasche Ladezeit unserer Website.

Social Media

Um die Internet-Angebote abzurunden gab es im Jahr 2014 mindestens einmal monatlich Facebook-Sprechstunden, in denen bis zu 100 Fragen beantwortet wurden. Diese Dialogorientierung ließ die Fanzahl der AK Page auf jetzt über 40.000 steigen. Die AK Facebook Page ist damit die mit Abstand erfolgreichste Fanpage aus dem Bereich der Interessenvertretung. Die Plachutta-Geschichte erzielte dabei 100.000 Nutzer, die Warnung vor falschen AK-Mitarbeitern sogar 600.000 Nutzer (und die innerhalb von nur 5 Tagen!).

Der Youtube-Kanal des Portals wurde 2014 um 36 neue Filme erweitert (12 Pensionsfilme, 4 Filme zu Piketty, Kampagnenclips sowie Veranstaltungsrückblicke) und liegt bei 377.000 views. Die jeweiligen Länder-Kanäle, die ebenso erfolgreich sind, sind bei diesen Zahlen nicht berücksichtigt.

Alle Social Media Kanäle aller Arbeiterkammern, facebook wie youtube, unterstützen einander wechselseitig durch Querverweise und Verlinkungen.

Die AK App Frag uns lag zum Ende des letzten Jahres bei 35.000 Downloads aus den 3 Stores, im heurigen Jahr kamen weitere 10.000 dazu. Die Bewertung liegt bei hervorragenden 4 von 5 möglichen Sternen.

AK Portal: Projekt Usabilitytest

2014 war das erste volle Onlinejahr des neuen Internetauftritts der Arbeiterkammern. Die Portalredaktion überprüfte erstmals in einem größeren Rahmen, ob der Auftritt hält, was er versprach.

Technik – ExpertInnen – NutzerInnen

Das Projekt Usabilitytest war in 3 Stufen angelegt, wobei in allen Teilbereichen die Hauptfrage gestellt wurde: Verstehen die NutzerInnen unsere Website?

Stufe 1 behandelte das Klickverhalten der NutzerInnen. Mittels Mouseflow, einem kleinen Computerprogrammchen wurden die Mausbewegungen von mehr als 30.000 Nutzern der AK Site nachvollzogen, analysiert und bildhaft dargestellt. Alle Klicks wurden kumuliert und in ein Farbdigramm übersetzt. Die entstandenen Bilder beweisen eindrucksvoll, dass unsere NutzerInnen die wesentlichen Elemente der Website verstehen und intuitiv nutzen.

In der Stufe 2 haben InternetexpertInnen (Fa CSC Linz sowie Prof. Dr Heijnk von der FH Hamburg) den Auftritt untersucht und ihn hinsichtlich Startseitengestaltung, Suchfunktion, Design, Navigation sowie Funktionen und Logik der Menüs analysiert. Dieselbe Aufgabenstellung mit echten und konkreten Fragen wurde in einem Crowdstesting 25 ausgewählten NutzerInnen in einem webbasierten Fragebogen gestellt, ebenfalls mit dem Ziel potenzielle Schwachstellen zu finden.

Hervorragende Grundkonzeption

Generell und über alle drei Stufen hinweg wurde sowohl von technischer Seite, von Expertenseite sowie von NutzerInnenseite dem neuen Internetauftritt eine hohe Nutzerfreundlichkeit, große Akzeptanz und leichte Verständlichkeit attestiert. Prof. Dr Heijnk fasst das Ergebnis zusammen: „Zu verbessern gibt es immer etwas, aber Ihr Internetauftritt ist hervorragend.“

Die länderkammerübergreifende Portalredaktion wird im nächsten halben Jahr gemeinsam mit den Programmierern die oft genutzte, aber ein wenig holprige Rubrik „Lebenslagen“ neu konzeptionieren sowie die social media-Funktionen des Kanals „Meine AK“ optimieren. Alle kleineren Verbesserungsvorschläge werden sofort umgesetzt.

Zusätzlich wird ein Schwerpunkt auf Bewegtbildelemente gelegt und die Website um die Funktionen von Videoplayern erweitert. Im Design sowie inhaltlich werden die jeweiligen Kontextmenüs in den zahlreichen Subseiten der Webauftritte vereinheitlicht sowie um interaktive Services wie Tools und Rechner ergänzt.

Budget

Die Kosten für die Überprüfung der Website im Rahmen des 3-stufigen Usabilitytests betragen wie veranschlagt € 18.000,--. Die technischen Umsetzungskosten, die im Rahmen des Dienstleistungsvertrages mit der Programmierfirma Gentics anfallen werden, werden mit 40.000 Euro geschätzt.