

www.humanrights.ch

Die Informationsplattform über Menschenrechte in der Schweiz

Eine Bedürfnisabklärung der Webseitenutzer/-innen

August 2009

Durchgeführt von Natalie Ernst
in Zusammenarbeit mit dem
humanrights.ch– Redaktionsteam

- Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
1.1. HINTERGRUND DER STUDIE	3
1.2. ZIEL DER STUDIE	3
1.3. METHODE UND ZIELPUBLIKUM.....	3
2. Ergebnisse	4
2.1. PROFIL DER LESER/-INNEN VON HUMANRIGHTS.CH	4
2.2. INHALTLICHE QUALITÄT	6
2.3. VOLLSTÄNDIGKEIT.....	7
2.4. BENUTZER/-INNER/-INNENFREUNDLICHKEIT	9
2.5. NEWSLETTER HUMANRIGHTS.CH- UPDATE	10
3. Fazit	11

- Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Altersverteilung der Befragten	5
Abbildung 2: Zweck der Nutzung von humanrights.ch.....	6
Abbildung 3: Gesamteindruck inhaltliche Qualität	7
Abbildung 4: Lesbarkeit der Beiträge auf humanrights.ch	7
Abbildung 5: Zusammenhang Altersgruppe und Benutzerfreundlichkeit	10

- Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Hauptarbeitsfelder der Befragten	4
Tabelle 2: Zu vertiefende Themen (zusammenfassende Auswertung)	8

1. Einleitung

1.1. Hintergrund der Studie

Die Plattform www.humanrights.ch hat zum Ziel „durch Informationsarbeit zu einer besseren Verankerung der internationalen Menschenrechte in der Schweiz beizutragen“ (<http://www.humanrights.ch/home/de/Ueber-uns/Profil-von-humanrights.ch/content.html/> Zugriff am 25.08.2009.)

Die Seite wird von einem vierköpfigen Redaktionsteam, ehrenamtlichen Mitarbeiter/-innen und Praktikant/-innen sowie einer webtechnischen Unterstützung geleitet, unterhalten, gestaltet und nahezu täglich mit Informationen gespeist.

Seit 2006 wurde die Seite keiner Evaluation mehr unterzogen. Da die Webseite in erster Linie jedoch eine Dienstleistung darstellt und somit sehr von seinen Nutzer/-innen abhängig ist, war eine genauere Bedürfnisabklärung unter den Hauptnutzer/-innen von www.humanrights.ch schon seit längerem überfällig. Dies gab den eigentlichen Ausschlag für eine ausführliche Studie, welche sich rein quantitativ gestaltet, ein umfangreiches Zielpublikum anpeilt und auch auf die inhaltlichen Aspekte eingeht.

Die vorliegende Arbeit gibt einen Auszug aus den ersten, wichtigsten Resultaten der Benutzerumfrage von Juni 2009 wieder.

1.2. Ziel der Studie

Mittels einer elektronischen Befragung sollte abgeklärt werden, ob die Seite den inhaltlichen und darstellerischen Ansprüchen der Leser/-innen von humanrights.ch entspricht. Für die Arbeit des Redaktionsteams ist ein Feedback der Leser/-innen essentiell, um so in Zukunft die Dienstleistungen mehr auf die Benutzer/-innen abgestimmt anbieten zu können.

In der vorliegenden Studie ging es einerseits um die Evaluation von qualitativen Attributen der Plattform wie die inhaltliche Qualität oder die Benutzerfreundlichkeit. Andererseits sollte aber auch konkret das Nutzungsinteresse der Leser/-innen erhoben und Informationslücken der Plattform aufgedeckt werden. Am Rande wurde zudem ein grobes Profil der Nutzer/-innen aufgenommen (wie beispielsweise Beruf/Arbeitsfeld, Alter oder der Kontext der Nutzung der Plattform) um so allenfalls in einem zweiten Schritt weitere Schlüsse für die Redaktion ziehen zu können.

1.3. Methode und Zielpublikum

Die Daten wurden mittels einer quantitativen Webumfrage erhoben. Das Zielpublikum sollte im weiten Sinne alle regelmässigen Nutzer/-innen von der Plattform darstellen, weshalb die Umfrage an alle Newsletterabonnenten/-innen der Plattform und an alle Mitglieder des Vereins Humanrights.ch/MERS verschickt wurde (knapp 900 Personen). Aufgrund methodischer Überlegungen und in Betracht dessen, dass in früheren Studien festgestellt wurde, dass die Hauptnutzer/-innen der

Seite entweder Mitglieder oder Newsletterabonnenten/-innen sind, ist diese Einschränkung durchaus zu rechtfertigen.

Die Umfrage gestaltete sich mehrheitlich mittels geschlossenen Multiple-Choice-Fragen zu den im Punkt 1.2 erwähnten Themen. Ausserdem wurde zu nahezu jedem Aspekt eine offene Frage formuliert, durch welche die Befragten auch persönliche Bedürfnisse einbringen konnten.

Die Auswertung der erhobenen Daten wurde mittels der Statistiksoftware SPSS getätigt.

2. Ergebnisse

2.1. *Profil der Leser/-innen von humanrights.ch*

Die Antworten der nahezu 200 humanrights.ch-Nutzer/-innen, welche an der Umfrage teilgenommen haben, geben einen ersten Eindruck über das relativ homogene Zielpublikum von humanrights.ch. Bezüglich Geschlecht gibt es keine klare Mehrheit: Nach den ersten Ergebnissen scheint demnach kein Geschlecht die Plattform häufiger als das andere zu nützen.

Gibt es zwischen Männern und Frauen keine Unterschiede, können beim Arbeitsfeld und den Altersgruppen durchaus klare Linien identifiziert werden.

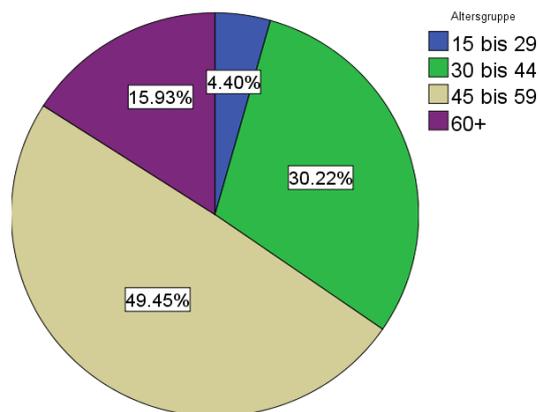
Zum Arbeitsfeld lässt sich sagen, dass sich die, in der offenen Frage genannten, Arbeitsfelder relativ gut in einige wenige zusammenfassen lassen. Die folgende Tabelle zeigt die Aufstellung der 5 Arbeitsbereiche, welche zusammen 60% aller Antworten ausmachten:

Tabelle 1: Hauptarbeitsfelder der Befragten

Arbeitsfeld	Prozent der Befragten
Soziale Arbeit/Psychiatrie	14.0%
Juristischer Bereich	12.8%
Bundesverwaltung	9.9%
NGO	9.9%
Medien/Journalismus	7.6%
Wissenschaft	6.4%

Das Zielpublikum ist zudem mit knapp 80% der Befragten klar zwischen 30 und 59 Jahren alt (vgl. Ab.1)

Abbildung 1: Altersverteilung der Befragten Nutzer/-innen



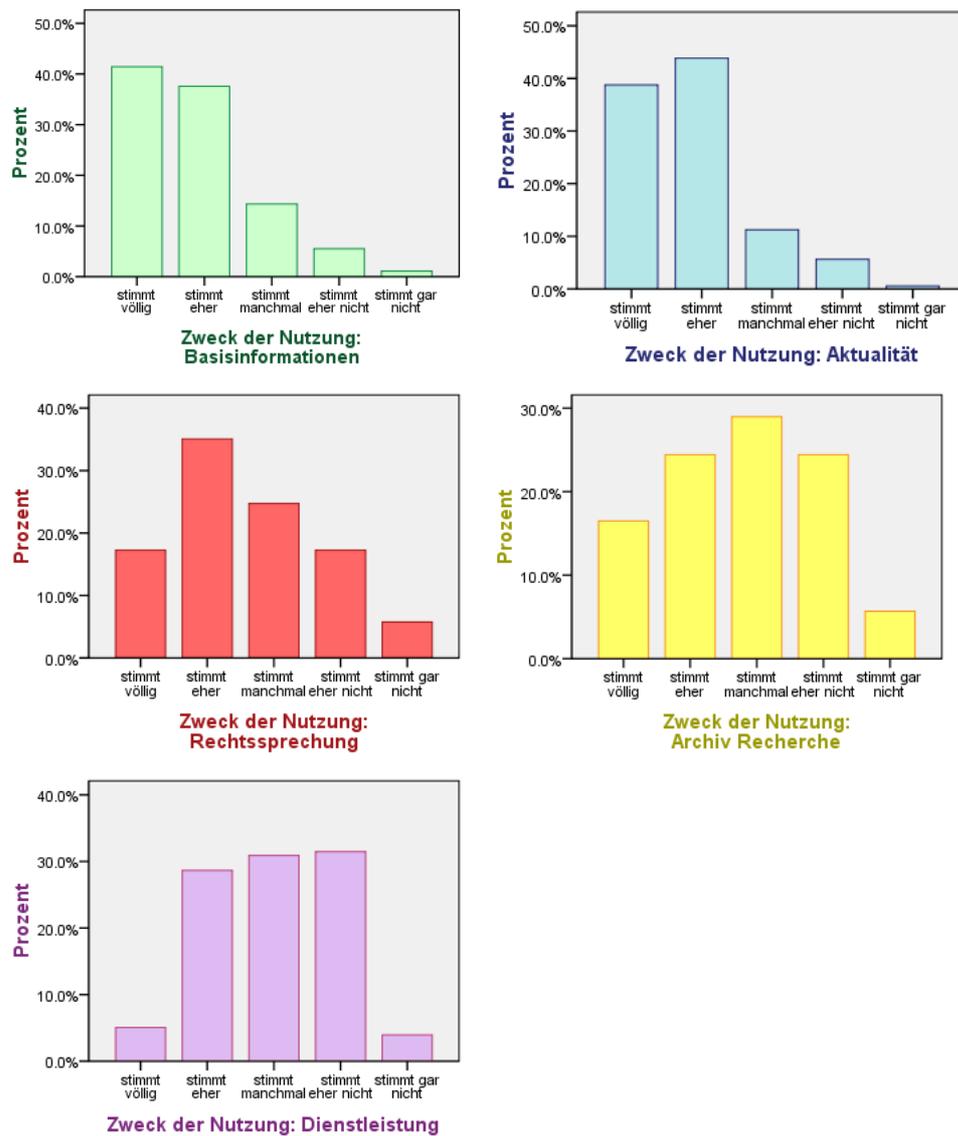
Die Fragen zum Nutzungsprofil geben ein sehr klares, einheitliches Gesamtprofil humanrights.ch- Nutzer/-innen ab:

Wie die Darstellungen der Abbildung 2 grafisch der Reihe nach veranschaulichen, nützt die Mehrheit der Befragten humanrights.ch mehrmals jährlich bei der Arbeit und zwar hauptsächlich um Basisinformationen zum Menschenrechtsschutz zu erhalten, um Rechtssprechungen zu verfolgen oder aber um die Aktualitäten der Schweizer Menschenrechtspolitik zu erfahren:

Die Kommentare zur Nutzung deuten zudem auf zwei Gruppen von Nutzer/-innen hin: Einerseits scheint es jene Leser/-innen zu geben, welche sich immer wieder ein bisschen das rauspicken, was sie gerade interessiert und zwar von allen möglichen Themenbereichen.

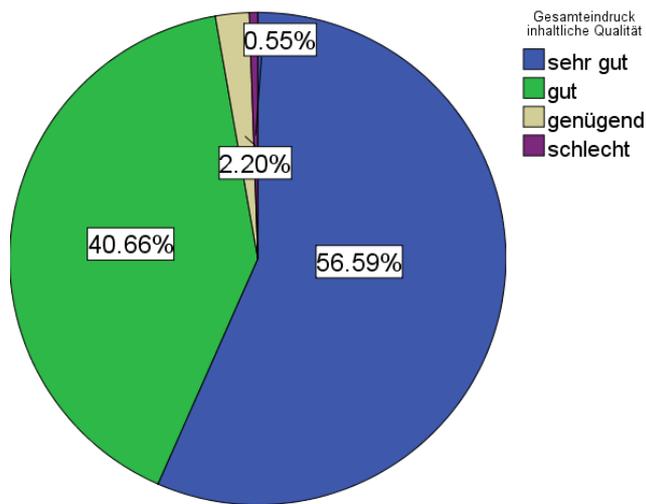
Andererseits gibt es jene Benutzer/-innen, welche humanrights.ch regelmässig immer nur zu einer kleinen Anzahl von Themen konsultieren, jedoch diese Dossiers sehr genau und ausführlich lesen und auch weitere interne oder externe Links anschauen. Dies ist aber nur eine erste Einschätzung der Autorin und wurde statistisch noch nicht systematisch kontrolliert.

Abbildung 2: Zweck der Nutzung von humanrights.ch

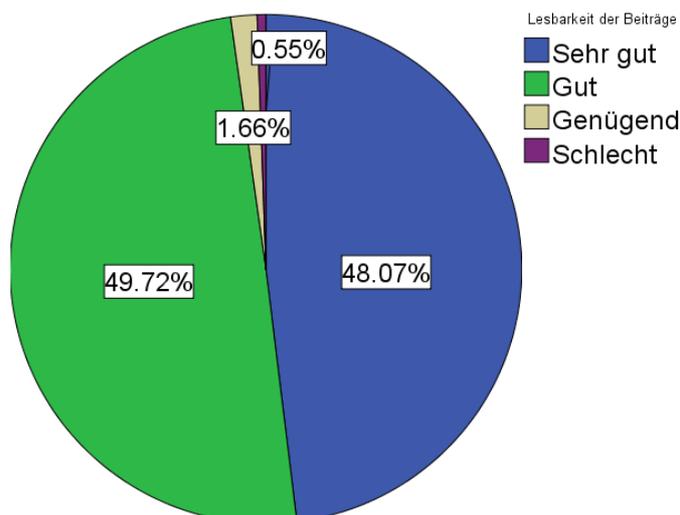


2.2. Inhaltliche Qualität

Der Gesamteindruck zur inhaltlichen Qualität ist für das Redaktionsteam sehr befriedigend ausgefallen wie die folgende Darstellung veranschaulicht. Über 95% der Befragten geben an, dass ihr Gesamteindruck der Seite entweder gut oder sehr gut ist. Nur gerade 0.55% der Befragten empfanden den Gesamteindruck als schlecht, nur 2.2% als genügend.

Abbildung 3: Gesamteindruck inhaltliche Qualität

Das gleiche gilt für die Lesbarkeit der meisten Beiträge, welche ebenfalls als gut bis sehr gut eingestuft wird. Einzelne Mängel sind in den Beiträgen in der offenen Frage zum Inhalt zu finden. So finden einzelne Befragte die Texte teilweise zu anspruchsvoll, respektive finden es schade, dass oftmals soviel Hintergrundwissen vorausgesetzt wird. Oder sie hätten gerne noch fundiertere Beiträge. Andererseits gibt es auch viele Meinungen, die die Artikel schon zu ausführlich finden und lieber noch prägnantere und kürzere Texte hätten. So einstimmig die Statistik also aussieht, so auseinander gehen die Meinungen in den offenen Fragen diesbezüglich.

Abbildung 4: Lesbarkeit der Beiträge auf humanrights.ch

2.3. Vollständigkeit

Die Leser/-innen von humanrights.ch denken, dass die Webseite grundsätzlich durchaus vollständige Informationen liefert. Über 90% der Befragten wählten bei allen drei gewählten Themen zur Vollständigkeit (News zur Schweizerischen

Menschenrechtspolitik/ Informationen zur Umsetzung der internationalen Menschenrechte in der Schweiz/ Informationen zu Instrumenten des internationalen Menschenrechtsschutzes) die Attribute „vollständig“ oder „sehr vollständig“. Die Rate der Personen, die „unvollständig“ ankreuzten, ist bei allen drei Themen bei unter 10%.

Am Besten schneidet die News zur Schweizerischen Menschenrechtspolitik ab: 42.2% schätzen diese als „sehr vollständig“ ein (Im Vergleich: Bei den Informationen zur Umsetzung der internationalen Menschenrechte in der Schweiz sind es 27.3%, bei der Dokumentation der Instrumenten gar nur 24.1%).

Dass in allen drei Aspekten „vollständig“ häufiger von der Mehrheit gewählt wurde als „sehr vollständig“ kann darauf hindeuten, dass es durchaus Verbesserungsmöglichkeiten geben kann, aber dass die Ansprüche im Normalfall befriedigt werden. Die Nutzer/- innen von humanrights.ch verstehen gleichzeitig aber auch, dass eine vollständige Dokumentation der Menschenrechte in der Schweiz ein praktisch unmöglicher Anspruch wäre, wie in einigen Bemerkungen zur Vollständigkeit nachgelesen werden kann.

Trotzdem scheint die Webseite in Bezug auf die Inhalte durchaus Verbesserungspotential zu haben: So haben immerhin fast 30% aller Befragten angegeben, dass sie gerne Themen vertiefter sehen würden.

Ein Indiz dafür, dass einigen Themen auf der Webseite durchaus an Tiefe fehlt, ist der erstaunliche Fakt, dass obwohl ganz offener Frage zu den gewünschten Themen, immer wieder die gleichen Inhalte erwähnt wurden. Die am meisten genannten Themen sind in folgender Tabelle dargestellt.

Tabelle 2: Zu vertiefende Themen (zusammenfassende Auswertung)

Themen	Antworten	
	Prozent aller Antworten	Prozent der Fälle
Menschenrechte und Wirtschaft/Transnational Companies	10.1%	19.5%
Nationaler Fokus Menschenrechtsverletzungen (nicht nur politisch)	8.9%	17.1%
Flüchtlingspolitik, Migration, Sans Papiers, Asyl- und Ausländerrecht	8.9%	17.1%
Internationale Menschenrechtsinstrumente/ Organisationen	7.6%	14.6%
Genderthemen	7.6%	14.6%
Kinderrechte/Kinder- und Jugendschutz	6.3%	12.2%
Aussenpolitik und Menschenrechte	6.3%	12.2%
Debatten zur Menschenrechtsarbeit und Menschenrechtsbildung	6.3%	12.2%
Rechte von Intersexuellen/Transsexuellen/ Homosexuellen	6.3%	12.2%
Straf- und Massnahmenvollzug	5.1%	9.8%
Internationale Stellungnahmen	5.1%	9.8%
Völkerrechte	5.1%	9.8%
Gesundheitspolitik	5.1%	9.8%

Die Tabelle zeigt, dass auch diese Umfrage nicht von Aktualitäten unbeeinflusst blieb. So wünschten sich viele Befragte, das humanrights.ch mehr auf die Zusammenhänge zwischen Wirtschaft und Menschenrechte eingeht. Gleichzeitig scheint auch ein Bedarf an Dokumentation von Menschenrechtsverletzungen, welche vernaab der Öffentlichkeit geschehen vorhanden zu sein. Auch die Ausbreitung des Fokus' auf weitere Gebiete als nur die Menschenrechtspolitik in der Schweiz war gewünscht. Die Kinderrechte sowie der Kinder- und Jugendschutz wurden ebenfalls mehrmals angesprochen.

Auch das Bedürfnis nach mehr internationalen Informationen zeigte sich klar in dieser Frage, so wurden Themen wie Völkerrechte, Migration, Transnational Companies, internationale Stellungnahmen zu Menschenrechtsverletzungen und Ähnliches auffallend oft genannt. Vereinzelt wurden denn auch Themen wie Tourismus und Menschenrechte oder indigene Völker angesprochen. Neben diesen kategorisierbaren Themen, wurden ausserdem auch sehr viele einzelne interessante Aspekte aufgebracht: Die konkrete Umsetzung der Menschenrechte in Kantonen und Gemeinden, Menschenrechte im Zusammenhang mit der Umweltzerstörung, Jugendgewalt oder aber auch eine Aufstellung von freien Stellen in Menschenrechtsorganisationen sind Beispiele dafür.

2.4. Benutzerfreundlichkeit

Die Benutzerfreundlichkeit scheint nach der Meinung der Befragten der schwächste Punkt der Webseite zu sein. Zwar stimmten 95% der Befragten der Zusage, dass man sich im **Navigationssystem** gut orientieren kann, zu oder eher zu- und 97% **finden Informationen**, welche sie suchen, meistens in nützlicher Frist. Diese zwei Variablen korrelieren auch signifikant miteinander, was unter anderem sicherlich dadurch erklärbar ist, dass man zum Suchen auch das Navigationsmenü beherrschen muss. Jene Nutzer/-innen, die also mit dem Navigationsmenü der Plattform gut zu Recht kommen, finden im Normalfall auch ihre Informationen in nützlicher Frist, was die Korrelation erklärt.

Trotz den eher guten statistischen Resultaten äusserten sich einige Befragte bei den Bemerkungen über die Übersichtlichkeit doch auch mit Vorbehalten. Die grösste Schwierigkeit scheint zu sein, bei der grossen Menge an Information den Überblick zu behalten- einerseits bezüglich Navigationsstruktur aber auch im Bezug auf „wesentlichen“ und „unwesentlichen“ Inhalt.

Sind die Navigationsstruktur und die Suchmöglichkeiten sonst aber eher klar, sieht dies ein bisschen anders bei der **Logik der Benennung der Rubriken** aus.

Immerhin ungefähr 35% der Befragten sind der Meinung, dass die Benennung und Gliederung der Rubriken oftmals nicht sehr logisch ist. An dieser Stelle sei darauf hingewiesen, da aufgrund der Fragestellung Falschantworten hätten entstehen können (Die Frage war negativ gestellt: „Die Logik der Benennung und Gliederung der Rubriken scheint mir nicht sehr klar“, wobei die Antwort „stimmt völlig“ meinte, dass Benennung und Gliederung überhaupt nicht klar sind).

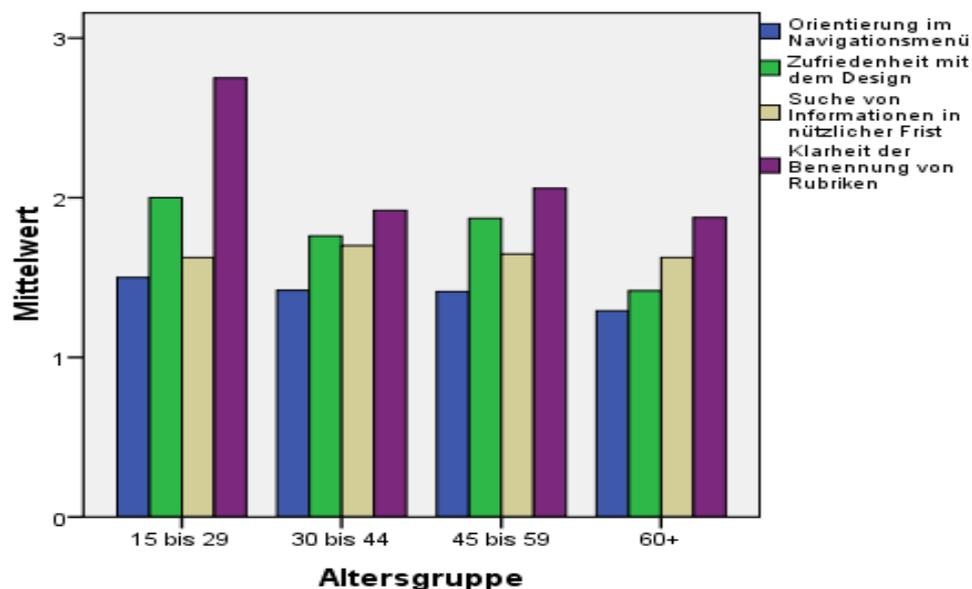
Diese Fehlerquelle wurde statistisch ausgeglichen, weshalb- trotz eventuellen Falschantworten- gesagt werden kann, dass dieser Punkt der Benutzerfreundlichkeit am schlechtesten abgeschnitten hat.

Doch auch mit dem **Layout und dem Design** der Seite sind einige Nutzer/-innen nicht ganz glücklich. Wie in den Kommentaren gelesen werden kann, ist dies aber eine akzeptable Schwäche und auf keinen Fall sollte der Inhalt dem Design weichen

müssen. Trotzdem finden einige Benutzer/-innen das Design sehr „bieder“ und vereinzelte Befragte hätten es gerne, wenn man die Gliederung optisch unterstützen oder wichtige Artikel auch optisch herausheben könnte. Doch trotzdem: Immerhin fast 80% haben bei der Aussage „Ich vermisse Bilder und überhaupt ein attraktiveres, farbigeres Design“ die Antwort „stimmt gar nicht“ oder „stimmt eher nicht“ angekreuzt.

Interessant ist hingegen die Zusammenführung der Benutzerfreundlichkeit mit den Altersstufen, wie das folgende Balkendiagramm zeigt:

Abbildung 5: Zusammenhang Altersgruppe und Benutzerfreundlichkeit



(Die Antworten bei den Negativaussagen wurden umkodiert, so dass die 1 in der vorangehenden Darstellung immer die positivste Antwort, 4 immer die negativste Antwort ist)

Auffallend ist, dass vor allem die jüngste Altersgruppe am meisten Mühe mit der Benennung haben und auch das Design am wenigsten ansprechend finden. Da das Zielpublikum der Seite aber klar in den Altersgruppen 30- 59 liegt, wie in Punkt 2.1 schon aufgezeigt wurde, kann man davon ausgehen, dass die Webseite zumindest meistens den Ansprüchen der Mehrheit seiner Leser/-innen entspricht.

2.5. Newsletter „Humanrights.ch- Update“

Die im Fragebogen eingefügte Vorsondierung, ob der Newsletter zu viele oder zu wenige Nachrichten enthält, zu oft oder zu wenig verschickt wird und ob der Newsletter besser 12mal, dafür mit weniger Nachrichten verschickt werden soll, ergab folgendes Gesamtergebnis:

Die Anzahl Nachrichten, welche pro Newsletter verschickt werden, schätzte die Mehrheit als optimal (knapp 70%), ein bisschen mehr als 18% als zu viel ein. Die Häufigkeit der Newsletter an sich, welche pro Jahr verschickt werden, empfand

ebenfalls die Mehrheit der Befragten (74%) als optimal, wobei um die 19% den Newsletterversand doch als zu wenig häufig einschätzte.

Diese Erkenntnisse ableitend, ist es auch nicht erstaunlich, dass doch einige Nutzer/-innen gerne einen häufigeren Versand mit weniger Mitteilungen haben würden, nämlich immerhin gut ein Drittel aller Befragten. Genau die Hälfte möchte jedoch keine Verdichtung der Frequenz des Fragebogenversands und knapp 15% der Befragten ist es egal.

Dieses statistische Ergebnis deckt sich auch mit den freiwillig angefügten Bemerkungen einiger Befragten, welche zwar verschiedene Argumente aufbrachten, aber schlussendlich hat sich niemand ganz stark dafür oder dagegen ausgesprochen.

3. Fazit

Die ersten Auswertungen der Ergebnisse der Umfrage haben ergeben, dass die Nutzer/-innen grösstenteils in allen befragten Aspekten zufrieden bis sehr zufrieden mit der Internetseite sind. In praktisch keiner der Fragen hat die Mehrheit eine negative Antwort angekreuzt.

Gleichzeitig zeigte sich, dass vor allem die Benutzerfreundlichkeit der Seite durchaus noch Verbesserungspotential hat. Vor allem der Überfluss an Informationen könnte sich in einer so schnelllebigen Gesellschaft wie der unseren langfristig zu einem negativen Aspekt wenden. So schrieben viele Befragte in ihren Bemerkungen auch, dass sie einfach nicht die Zeit haben um alles zu lesen und sie lieber noch mehr kurze, solide Texte mit Verweisen auf Links und weitere Informationen (allenfalls auch auf ausführlichere Texte auf der www.humanrights.ch) sehen würden. Ebenfalls ein Fazit kann aus dem Nutzungsprofil der Befragten gezogen werden, welche sich beruflich, von der Altersgruppe, wie auch vom Kontext und Häufigkeit der Nutzung und den Interessen relativ gut charakterisieren lassen. Das Redaktionsteam von humanrights.ch wird sicherlich einige Schlüsse für weitere Entwicklungen der Seite daraus ziehen können.

Die ersten Ergebnisse dieser Studie decken sich zudem mit früheren Studien zu decken, denn den Resultaten aller früheren Studien (Sutter 2001, Sutter 2002, Iten und Bachmann 2005, Meuty, Schmidt, Foster, 2006) mit der Vorliegenden gemeinsam ist, dass der Inhalt grundsätzlich als das Beste an humanrights.ch gewertet auch sehr geschätzt wird, doch die Benutzerfreundlichkeit noch ein sehr grosses Verbesserungspotential hat. Die Navigation, das „Suchen und Finden“ und die Logik des Aufbaus stellten in den letzten Erhebungen grundsätzlich die grösste Schwäche der Webseite dar. Viele Personen kamen zudem mit dem Aufbau nicht zurecht, respektive verstanden nicht, nach welchen Kriterien die Texte in den Rubriken abgelegt werden.

Hat sich die Seite in Bezug auf Navigation und Suchen und Finden zumindest ein wenig in die positive Richtung entwickelt, scheinen die Kriterien der Gliederung und Benennung der Rubriken nach wie vor einen Knackpunkt darzustellen und sollte vom humanrights.ch Team früher oder später aufgegriffen werden.

Der Inhalt ist aber nach wie vor die stärkste Komponente der Webseite und diese soll auf keinen Fall auf Kosten anderer Aspekte vernachlässigt werden. Schlussendlich bleibt es eine Informationsplattform, wo alle Benutzer/-innen den eigenen Bedürfnissen nachgehen können.

Die Ergebnisse der vorliegenden Studie werden einige Indizien liefern, in welche Richtung sich die Seite entwickeln kann- inhaltlich wie auch gestalterisch- um die Ressourcen den einen Enden zu sparen und dafür an anderen Enden mehr einzusetzen. Die vielen unerwarteten positiven Rückmeldungen und Danksagungen bei der allerletzten offenen Frage „Sonstige Anmerkungen oder Inputs zu humanrights.ch“ zeigen zudem, dass die Leser/-innen, neben ihren vielen sinnvolle und verwirklichbaren Inputs zur Verbesserung der Seite, auch sehr dankbar für diese Dienstleistung sind und ihr deshalb auch kleinere „Störfaktoren“ verzeihen können.

Natalie Ernst, 26.08.2009