

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

Zweite, korrigierte Version

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	8
2.5. NEWSLETTER HUMANRIGHTS.CH- UPDATE	9
3. Fazit	10

- **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Altersverteilung der Befragten	4
Abbildung 2: Zweck der Nutzung von humanrights.ch.....	5
Abbildung 3: Gesamteindruck inhaltliche Qualität	6
Abbildung 4: Lesbarkeit der Beiträge auf humanrights.ch	6
Abbildung 5: Zusammenhang Altersgruppe und Benutzerfreundlichkeit	9

- **Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1: Hauptarbeitsfelder der Befragten	4
Tabelle 2: Zu vertiefende Themen (zusammenfassende Auswertung)	7

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 (total 150 Stellenprozent), ehrenamtlichen Mitarbeitern/-innen und Praktikant/-innen sowie einer webtechnischen Unterstützung geleitet, unterhalten, gestaltet und wöchentlich mehrmals 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 überfällig. Dies gab den eigentlichen Ausschlag für eine empirische Erhebung bei den Nutzenden.

Die vorliegende Arbeit fasst erste Resultate der Benutzerumfrage vom Juli 2009 zusammen.

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 in Zukunft die Dienstleistungen noch besser auf die Benutzer/-innen abgestimmen 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 die regelmässigen Nutzer/-innen der Informationsplattform repräsentieren, weshalb die Umfrage an alle Newsletterabonnenten/-innen der Plattform und an alle Mitglieder des Vereins Humanrights.ch/MERS verschickt wurde (ca. 950 Personen). Aufgrund methodischer Überlegungen und in Anbetracht 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 zu den oben genannten Themen gestaltete sich mehrheitlich mittels geschlossener Multiple-Choice Fragen. Ausserdem wurde zu nahezu jedem Aspekt eine offene Frage formuliert, durch welche die Befragten auch persönliche Meinungen einbringen konnten.

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

2. Ergebnisse

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

Beinahe 200 humanrights.ch- Nutzer/-innen haben an der Umfrage teilgenommen. Gemeinsam ist ihnen, dass sie als Newsletter-Abonnenten/-innen oder Vereinsmitglieder ein überdurchschnittlich starkes Interesse an humanrights.ch aufweisen.

Bezüglich Geschlecht gibt es keine klare Mehrheit: Etwa gleich viele Frauen und Männer haben geantwortet.

Arbeitsfeld

Die Antwortenden konnten in einer offenen Frage ihr Arbeitsfeld bezeichnen. Etwa 60% der Antwortenden lassen sich folgenden Kategorien zuordnen:

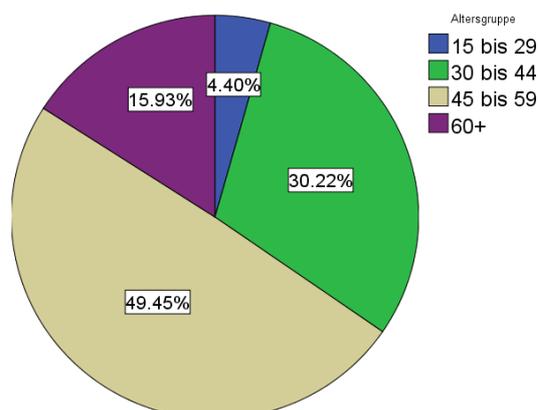
Tabelle 1: Hauptarbeitsfelder der Befragten

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%

Altersverteilung

Knapp 80% der Befragten sind zwischen 30 und 59 Jahren alt (vgl. Ab.1)

Abbildung 1: Altersverteilung der Befragten Nutzer/-innen



Nutzungsprofil

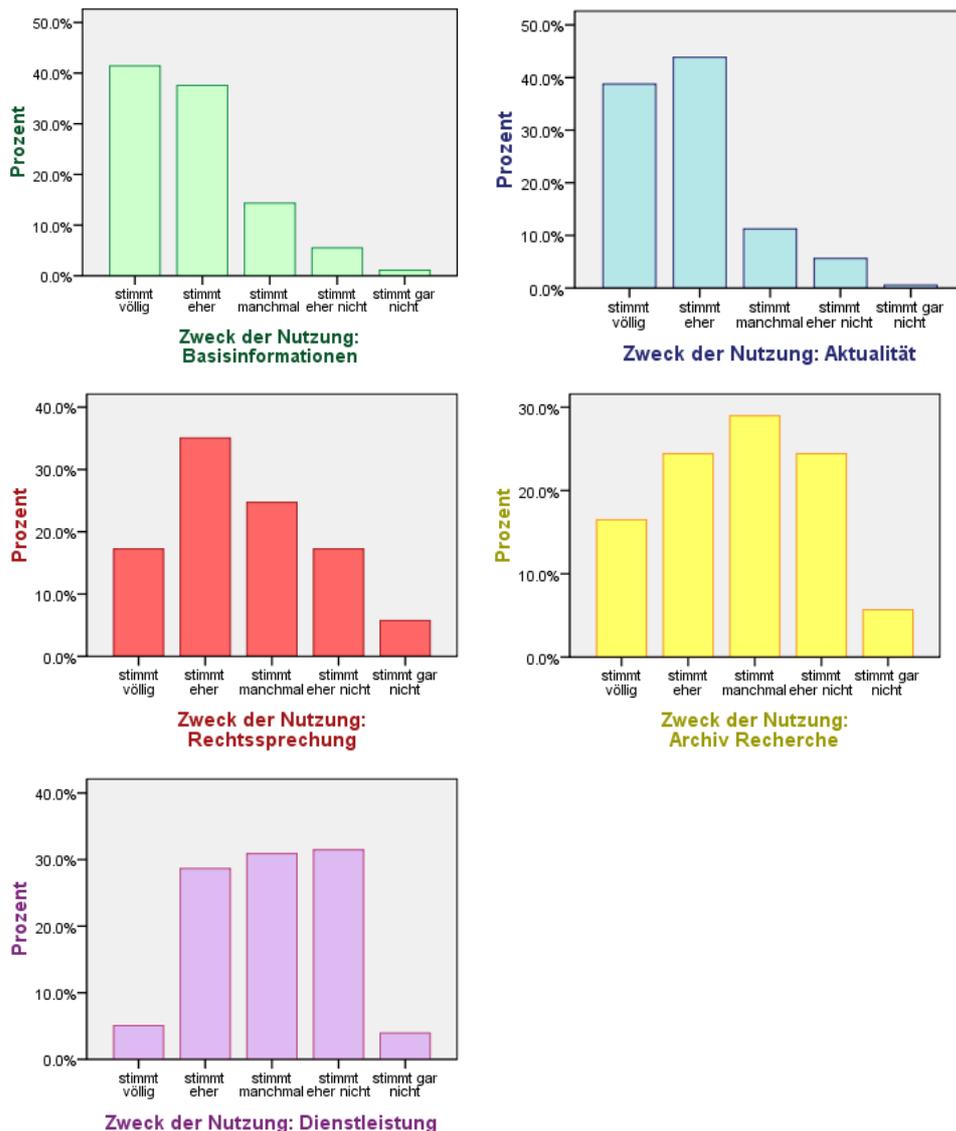
Die Fragen zum Nutzungsprofil geben ein sehr klares, einheitliches Gesamtprofil humanrights.ch- Nutzer/-innen ab:

Wie die Darstellungen der Abbildung 2 grafisch der Reihe nach veranschaulichen, gibt es zu den unterschiedlichen Nutzungszwecken eine Abstufung der Antworten: Basisinformationen und Aktualität stehen zuoberst, Recherchen und Dienstleistungen sind etwas weniger gefragt..

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.

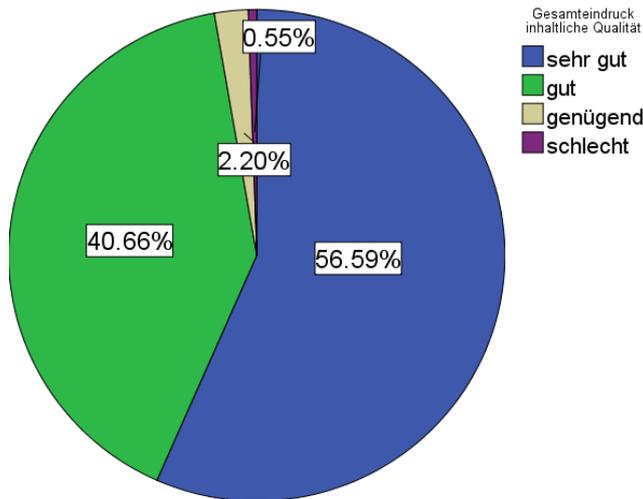
Abbildung 2: Zweck der Nutzung von humanrights.ch



2.2. Inhaltliche Qualität

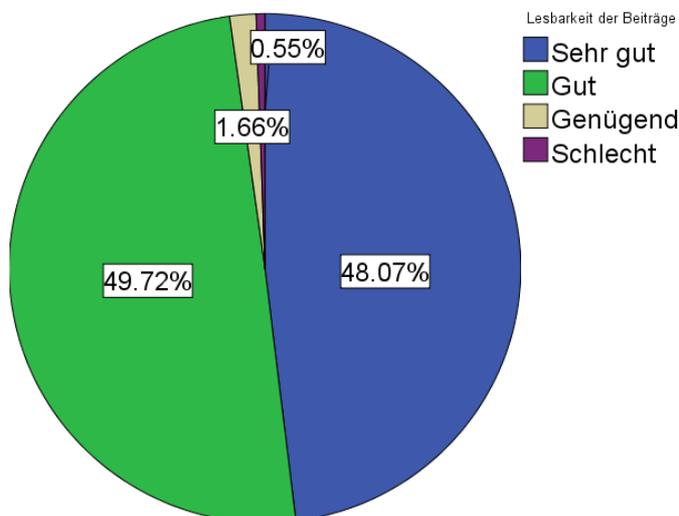
Der Gesamteindruck zur inhaltlichen Qualität ist für das Redaktionsteam sehr befriedigend ausgefallen wie die folgende Darstellung veranschaulicht. Über 95% der Befragten geben an, dass ihr Gesamteindruck der Seite entweder gut oder sehr gut ist. Nur gerade 0.55% der Befragten empfanden den Gesamteindruck als schlecht, und 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 weit gehen die Meinungen in den offenen Fragen auseinander.

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 schneiden 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 24.1%).

Dass in allen drei Aspekten „vollständig“ häufiger von der Mehrheit gewählt wurde als „sehr vollständig“ kann darauf hindeuten, dass es durchaus Verbesserungsmöglichkeiten gibt, 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. Erstaunlich ist, dass in der offenen Frage zur erwünschten Vertiefung bestimmter 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 Antwortenden
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%

Völkerrecht	5.1%	9.8%
Gesundheitspolitik	5.1%	9.8%

Viele Befragte wünschen sich, dass humanrights.ch mehr auf die Zusammenhänge zwischen Wirtschaft und Menschenrechte eingeht. Gleichzeitig scheint auch ein Bedarf an Dokumentation von Menschenrechtsverletzungen, welche fernab 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 Völkerrecht, 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 **Navigationsystem** 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.

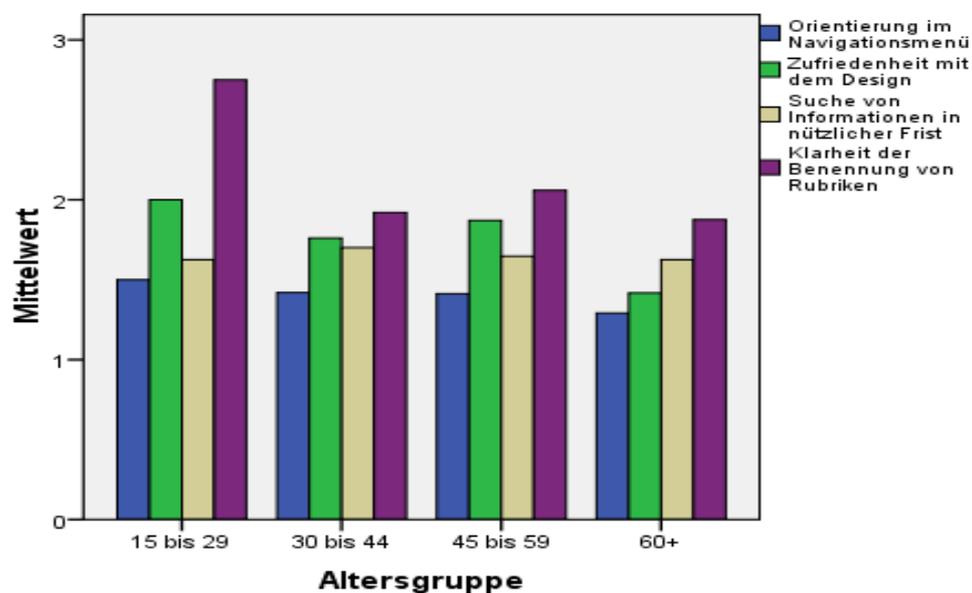
Sind die Navigationsstruktur und die Suchmöglichkeiten eher klar, sieht dies bei der **Logik der Benennung der Rubriken** ein bisschen anders aus. Immerhin ungefähr 35% der Befragten sind der Meinung, dass die Benennung und Gliederung der Rubriken oftmals nicht sehr logisch ist. An dieser Stelle sei darauf hingewiesen, dass 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. Je kleiner also die Säule, desto besser ist die Beurteilung des betreffenden Punktes ausgefallen.

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 von humanrights.ch 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; etwa 18% finden, es seien zu viele Informationen. Die Häufigkeit der Newsletter, welche pro Jahr verschickt werden, empfand ebenfalls die Mehrheit der Befragten (74%) als optimal, wobei etwa 19% den Newsletterversand als zu wenig häufig einschätzte.

Etwas ein Drittel der befragten Nutzer/-innen würden gerne einen häufigeren Versand mit weniger Mitteilungen haben würden. Genau die Hälfte möchte jedoch keine Verdichtung der Frequenz des Newsletterversands und knapp 15% der Befragten ist es egal.

Dieses statistische Ergebnis deckt sich auch mit den freiwillig angefügten Bemerkungen einiger Befragten.

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 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 ist gemeinsam, dass der Inhalt grundsätzlich als das Beste an humanrights.ch gewertet auch sehr geschätzt wird, und dass die Benutzerfreundlichkeit noch ein 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 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, in welcher 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 optimaler 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 Inputs zur Verbesserung der Website auch sehr dankbar für diese Dienstleistung sind und ihr deshalb kleinere „Störfaktoren“ verzeihen können.

Natalie Ernst, 28.08.2009