

Relaunch und Evaluation von Loveline

Alexandra Jager, Sabine Goette

Die Website www.loveline.de

Die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) ist durch das Schwangerschaftskonfliktgesetz (SchKG) beauftragt, Konzepte und Materialien zur Sexualaufklärung und Familienplanung zu entwickeln und bundesweit kostenfrei zur Verfügung zu stellen.

Das Internetangebot www.loveline.de ist seit über 20 Jahren ein zentrales Instrument der Sexualaufklärung der BZgA (siehe z. B. <https://forum.sexualaufklaerung.de>, Ausgabe 1/2019). Diese thematisch sehr umfangreiche Website bietet Jugendlichen zwischen 12 und 17 Jahren im digitalen Raum zuverlässige, faktenbasierte und altersgerechte Informationen über Liebe, Sexualität, Verhütung und Partnerschaft. Die Website soll dazu beitragen, das Wissen, die Handlungskompetenzen und die Sprachfähigkeit Jugendlicher in diesem Themenbereich zu fördern.

Die Inhalte von www.loveline.de basieren zum einen auf fachlichen Erkenntnissen aus den BZgA-Studien zur Jugendsexualität und zum Verhütungsverhalten von Jugendlichen, berücksichtigen aber auch den aktuellen wissenschaftlichen Kenntnisstand in dem Themenfeld. Des Weiteren fließen die umfangreichen Rückmeldungen und Wünsche der jugendlichen Zielgruppe in Bezug auf die für sie wichtigen Themen in die fortlaufende Anpassung der Website mit ein.

Die Website wurde einem umfassenden Relaunch unterzogen und die Darstellung für mobile Endgeräte optimiert. Eine systematische Bewertung durch die Zielgruppe soll nun Hinweise auf weitere Anpassungen und Optimierungen liefern, die im Anschluss an die Evaluation umgesetzt werden. Die vorliegende Projektskizze stellt das Vorgehen bei der Evaluation zusammenfassend dar.

Eine erste Überprüfung

Hintergrund und Zielsetzung

Mit der Untersuchung soll überprüft werden, inwieweit die Neugestaltung der Website aus Perspektive der Zielgruppe gelungen ist und an welchen Stellen weitere Anpassungen notwendig sind. Auch zur Einbindung und zum Stil von Videos werden systematisch Beurteilungen und Einstellungen von Jugendlichen erfragt. Um den realen Nutzungsgewohnheiten der Zielgruppe bestmöglich zu entsprechen, liegt der Schwerpunkt der Testung auf der für mobile Nutzung optimierten Ansicht (per Smartphone). Die Wahl der geeigneten Erhebungsmethode erfolgt dabei vor dem Hintergrund des Bezugs der Zielgruppe zum Untersuchungsgegenstand und der Covid-19-Pandemie: Da das Thema Sexualität gerade unter Jugendlichen in der Pubertät schambehaftet ist, gilt es, die Befragungssituation so neutral und angenehm wie möglich zu gestalten und den Jugendlichen zu vermitteln, dass mit ihren Informationen sehr sensibel und anonym umgegangen wird. Somit wird von Gruppensettings abgesehen und es werden Einzelgespräche geführt. Unter Berücksichtigung der Pandemielage und der zu schützenden Komfortzone der Jugendlichen erfolgen diese Gespräche videobasiert über eine Online-Plattform. Der Vorteil videobasierter Einzelexplorationen liegt darin, dass die Schülerinnen und Schüler in einem privaten Rahmen von zu Hause aus an der Studie teilnehmen

können. Unerwünschte Gruppendynamiken, Peinlichkeit durch die Befragungssituation und damit eine Verzerrung durch sozial erwünschtes Verhalten minimieren sich auf diese Weise.

Stichprobe und Gesprächsatmosphäre

Die angestrebte Stichprobe der aktuell noch laufenden Studie liegt bei $n=18$ Interviews, verteilt auf drei Altersstufen. Somit ergeben sich je sechs Interviews mit 14-, 15- und 16-Jährigen, jeweils zur Hälfte Mädchen und Jungen.

Die Rekrutierung der Teilnehmenden erfolgt teils über Online-Access Panels, teils offline. Befragte ab 16 Jahren können direkt rekrutiert werden, für Jüngere wird das Einverständnis der Eltern benötigt.

Neben der Alters- und Geschlechteraufteilung wird versucht, auch eine regionale Mischung und ein ausgewogenes Verhältnis der Lage des Wohnsitzes (Stadt/Land) zu realisieren. Als Anreiz zur Teilnahme und geringe Aufwandsentschädigung erhalten die Teilnehmenden ein kleines Incentive (Amazon-Gutschein).

Um eine offene und natürliche Gesprächsatmosphäre zu gestalten, ist es wichtig, dass die Interviewpartnerin oder der Interviewpartner einen guten Zugang zur Zielgruppe hat. In dieser Studie übernimmt eine Diplom-Psychologin die Interviewführung. Sie verfügt über Kenntnisse der entwicklungspsychologischen Grundlagen der Zielgruppe, kennt das Vokabular und die Gesprächskultur der Zielgruppe und verpflichtet sich auf die Grundprinzipien der personenzentrierten Gesprächsführung (nach Carl Rogers).

Erhebungsinhalte

Für eine strukturierte Bewertung der Website (Content, Ästhetik, Design, Usability) werden die Jugendlichen zu ihrer Meinung zu den folgenden Punkten befragt:

- allgemeine Bewertung (overall liking),
- Likes/Dislikes,
- Logik der Struktur/des Aufbaus,
- ausgewählte inhaltliche Aspekte wie Verständlichkeit, Umfang, Vollständigkeit und Schreibstil,
- Design,
- Einbindung von Videomaterial,
- Nutzungs- und Weiterempfehlungsabsicht,
- Vergleich mobile und Desktop-Variante,
- Verbesserungsvorschläge.

Die Jugendlichen werden aufgefordert, sich frei auf der Website zu bewegen und währenddessen mittels »lautem Denken« ihre Gedanken, Verwunderung, Skepsis, Überraschung, Aha-Erlebnisse etc. frei auszudrücken. Ihr Verhalten wird dabei beobachtet und in einem Verhaltensprotokoll festgehalten. Der Test umfasst also sowohl verbale als auch non-verbale Kommunikation. Während des Interviews werden neben offenen Antworten auch quantifizierende Bewertungen abgefragt. Neben der reinen Website-Bewertung werden die Jugendlichen auch zu ihrem generellen Wissensstand zum Thema Aufklärung und Verhütung befragt und gebeten, ihre bisherigen Erfahrungen mit anderen Quellen der Online-Sexualaufklärung zu beschreiben.

Begonnen wird der Website-Test immer mit der Bewertung der mobilen Variante, um Navigations- oder Sichtbarkeitschwierigkeiten eruieren zu können, was nicht möglich wäre, wenn vorher bereits die normale PC-Website bekannt ist.

Datenauswertung und erste Ergebnisse

Die Auswertung der Daten erfolgt qualitativ inhaltsanalytisch nach aktuellen sozialwissenschaftlichen Standards auf Basis der verbalen und nonverbalen Kommunikation mittels Gesprächs-Transkripten und strukturiertem Beobachtungsprotokoll. Zum aktuellen Zeitpunkt ist die Feldphase noch nicht abgeschlossen, weshalb hier nur erste Erkenntnisse beschrieben werden können.

Es zeichnet sich insgesamt eine hohe Gesamtzufriedenheit mit der Website seitens der Jugendlichen ab. Der erste Eindruck ist sehr positiv, Logik und Struktur der Website sind gut nachvollziehbar und geben den Jugendlichen das Gefühl, alle relevanten Themen auf der Website zu finden. Die Möglichkeit, Fragen (sowie die zugehörigen Antworten) anderer Jugendlicher zu lesen oder auch selbst Fragen stellen zu können, wird sehr begrüßt.

Die Texte sind kurz und verständlich geschrieben, der Schreibstil wird als angenehm empfunden. Die Teilnehmenden finden die Optik überwiegend ansprechend, wenn auch ein Teil der Befragten den Mix aus verschiedenen Schriftarten und Farben zu unruhig und gewollt jugendlich bewertet. Die gewählten Fotos unterstreichen die entsprechenden Themen. Auch die geplante Einbindung von Videos wird begrüßt. Hinsichtlich der Stilrichtung der Videos zeichnet sich ab, dass die Zielgruppe vor allem Wert auf eine ernsthafte und neutrale Behandlung von Themen legt. Zu schnelle Schnitte, unpassendes Gelächter seitens der beteiligten Personen und zu viel Ablenkung vom Thema stoßen auf Ablehnung. Vorstellbar ist aus Sicht der Befragten insgesamt ein Mix aus unterschiedlichen Videostilen in Abhängigkeit vom jeweiligen Thema und der Komplexität des Gegenstands. Reale Interviews und Erklärvideos im Zeichenstil scheinen der Zielgruppe den größten Nutzen zu liefern.

Bisher können wenig Kritikpunkte identifiziert werden. Hier werden einzelne Funktionen genannt wie etwa die Auffindbarkeit der Suchfunktion für Beratungsstellen in der mobilen Variante oder die etwas irritierende Einstellung, dass man nur per Klick auf den Text die jeweiligen Kapitel ansteuern kann und nicht – wie gelernt – auch über einen Klick auf das zugehörige Bild.

Obwohl die Desktop-Variante übersichtlicher erscheint und auch die Beratungsstellensuche hier prominenter platziert ist, bevorzugt die Mehrheit der bisher befragten Jugendlichen den mobilen Zugang zur Website, da »man das Smartphone einfach immer schnell greifbar hat«.

Mit dem Wandel der Informationsbeschaffung und -vermittlung hat sich auch die Kommunikationsstrategie von www.loveline.de kontinuierlich entwickelt. Die Überarbeitung der Website, der seit 2019 verstärkte Einbezug von Social-Media-Kanälen und die Optimierung für mobile Endgeräte sind Bausteine dieser Entwicklung. Erste Ergebnisse einer systematischen Überprüfung weisen darauf hin, dass die Website durch diese Maßnahmen konstant als attraktive und verlässliche Quelle für Informationen rund um Sexualität und Verhütung in hohem Maß akzeptiert wird. Auf Basis der Bewertung durch die Jugendlichen werden weitere Anpassungen vorgenommen.

Kontakt: sabine.goette@bzga.de, Alexandra.Jager@ifak.com

Zitierweise

Jäger, A. & Goette, S. (2021). Relaunch und Evaluation von Loveline, FORUM Sexualaufklärung und Familienplanung: Informationsdienst der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA), 1, 43-44. https://doi.org/10.17623/BZgA_SRH:forum_2021-1_beitrag_loveline