

Entwicklung von Methoden zur Evaluierung von Kommunikationsprogrammen

Bericht des BfR vom 12. Februar 2007

Projektnehmer: DIALOGIK gGmbH (Projektleiter: Prof. Dr. Ortwin Renn, Projektbearbeiter: Frank Ulmer, Dipl.-Geogr.)
Laufzeit: 15 Monate

Ergebnisse der Online-Umfrage

Im Rahmen des Projektes „Entwicklung von Methoden zur Evaluierung von Kommunikationsprogrammen“ wurde untersucht, welche Wirkung die Online-Kommunikation des Bundesinstituts für Risikobewertung (BfR) auf verschiedene Adressatengruppen hat. Insbesondere wurde der Frage nachgegangen, ob die eingestellten Artikel von den Besucherinnen und Besuchern der Website als verständlich wahrgenommen werden und ob ein Zusammenhang zwischen der Verständlichkeit eines Artikels und der Wahrnehmung des darin geschilderten Risikos besteht. Zur Untersuchung dieser Fragen kamen unterschiedliche Instrumente zur Anwendung, die zugleich auch auf ihre Leistungsfähigkeit im Hinblick auf künftige Evaluierungen der Kommunikation des BfR getestet wurden. Eines dieser Instrumente war die Online-Umfrage, deren Ergebnisse im Folgenden in verkürzter Form vorgestellt werden. Daran schlossen sich in der zweiten Projektphase Fokusgruppen an. Das Ergebnis des Projektes wird schließlich ein Orientierungsleitfaden sein, der systematische Erkenntnisse für eine inhaltliche Optimierung der zukünftigen Online-Kommunikation erbringt.

Die Onlineumfrage wurde im Zeitraum vom 10. März bis zum 15. Mai 2006 durchgeführt. In den ersten zwölf Tagen wurden als Rücklauf über 200 Online-Fragebögen verzeichnet. Abgeschlossen wurde die Befragung am 15. Mai mit einem Rücklauf von 415 vollständig ausgefüllten Fragebögen, teilgenommen haben 217 Männer und 198 Frauen. Die Umfrage richtete sich an alle Besucher der BfR-Website, wobei eine Bekanntmachung der Umfrage sowohl über den Email-Verteiler des BfR erfolgte als auch auf der Startseite des BfR annonciert wurde.

Für die Online-Umfrage wurden die folgenden vier Themenbereiche sowie vier einschlägige Texte ausgewählt¹:

- *Weichmacher*: „Weichmacher gehören nicht ins Speiseöl!“
- *Dioxin in Eiern*: „Keine akute Gesundheitsgefahr durch Dioxin-belastete Eier“
- *Lampenöle*: „Erneut zwei Todesfälle bei Kindern durch Lampenöle!“
- *Vogelgrippe*: „Ausgewählte Fragen und Antworten zur Lebensmittelhygiene in Zeiten der Vogelgrippe – Wie kann der Verbraucher sich und seine Familie schützen?“

Diese vier Texte wurden von den Besuchern der BfR-Homepage anhand eines Fragebogens bewertet.² Die Fragen zielten sowohl auf die inhaltliche Verständlichkeit der vorliegenden

¹ Die Auswahl der vier Texte orientierte sich zunächst an inhaltlichen Kriterien, wie Aktualität des Themas, Bezug zur Alltagswelt, Relevanz der Risikoproblematik innerhalb des Themas und die Ausrichtung der zentralen Botschaft (eher alarmierend oder eher beruhigend). Die Themen Vogelgrippe, Weichmacher, Lampenöle und Dioxin in Eiern erfüllten die inhaltlichen Kriterien und boten die notwendige Breite, um vergleichende Analysen vorzunehmen. Zu den inhaltlichen Kriterien kamen noch formale Kriterien wie etwa die gebotene Kürze – bis zu 8.000 Zeichen sind potenziellen Teilnehmern einer Umfrage, die nicht unbedingt ein intrinsisches Interesse an den ausgewählten Risiko-Themen besitzen, zuzumuten.

Texte als auch auf deren Wirkung auf die Leserinnen und Leser. Zwei Ergebnisse der Umfrage können besonders hervorgehoben werden: Die überwiegende Mehrheit der befragten Personen bewertete die Texte als gut verständlich und inhaltlich überzeugend; gleichzeitig führte die Lektüre der Texte zu einer erhöhten Alarmiertheit gegenüber den in den Texten beschriebenen Risiken. Dies galt insbesondere für den Personenkreis aus den privaten Haushalten und für Vertreter von Unternehmen. Diese Ergebnisse beziehen sich ausschließlich auf die im Onlineangebot dargestellten Texte und können somit nur bedingt auf die anderen Kommunikationskanäle des BfR übertragen werden. Im Einzelnen stellen sich die Ergebnisse folgendermaßen dar.

Tabelle 1: Funktion der Befragten

In welcher Funktion besuchen Sie die Seiten des BfR? Als Vertreter/In...		
...eines privaten Haushalts	28,1 %	107
...einer Behörde	35,7 %	136
...eines Verbandes (z.B. Verbraucherschutzverband)	5,3 %	20
...eines Unternehmens	18,6 %	71
...einer Forschungseinrichtung (wissenschaftlichen Einrichtung)	6,0 %	23
...einer Schule oder Beratungseinrichtung	3,4 %	13
...der Medien	2,9 %	11
Gesamt	100 %	381

Die Frage nach ihrer Funktion wurde von 381 der 415 Teilnehmer beantwortet. Die Teilnehmerstruktur der Befragten setzte sich wie folgt zusammen: 28,1 % gaben an, der Gruppe „privater Haushalt“ anzugehören. Von den übrigen 71,8 % (298) war die Gruppe „Behördenvertreter“ (35,7 %, also 136 Personen) am häufigsten vertreten, gefolgt von der Gruppe „Unternehmensvertreter“ (18,6 %, also 71 Personen). Forschungseinrichtungen, Verbände, Schulen oder Bildungseinrichtungen sowie die Medien waren weniger stark vertreten.

2 Tabelle: Verteilung der Themen

Thema des Textes		
Dioxine	20,5 %	85
Vogelgrippe	34,2 %	142
Lampenöle	16,1 %	67
Weichmacher	29,2 %	121
Gesamt	100 %	415

Am stärksten interessierten sich die Befragten für das Thema „Vogelgrippe“ (34,2 %), gefolgt von den anderen Themen „Weichmacher“ (29,2 %), „Dioxine in Eiern“ (20,5 %) und „Lampenöle“ (16,1 %).

² Der Onlinefragebogen setzte sich zusammen aus 15 Multiple Choice Fragen und zwei offenen Fragen. Die Kombination der beiden Fragetypen wurde gewählt, um einerseits gezielt Eindrücke standardisiert abzufragen und andererseits neue Aspekte der Bewertung und Informationswirkung offen zu erfassen.

Tabelle 3: Verständlichkeit des Artikels

Wie verständlich war der Artikel für Sie?		
gar nicht verständlich	0,2 %	1
wenig verständlich	1,0 %	4
teilweise verständlich	5,3 %	22
gut verständlich	33,5 %	139
sehr gut verständlich	60,0 %	249
Gesamt	100 %	415

Alle 415 Teilnehmer beantworteten die Frage nach der Verständlichkeit des Artikels. Davon hielten 1,2 % der Befragten den von ihnen gelesenen Artikel für gar nicht bis wenig verständlich und 5,3 % gaben an, den Artikel nur teilweise für verständlich zu halten. 93,5 % gaben an, dass der Artikel gut bis sehr gut verständlich sei.

Tabelle 4: Persönliche Relevanz des Themas

Wie relevant ist das behandelte Thema für Sie persönlich?		
gar nicht relevant	3,9 %	16
wenig relevant	8,4 %	35
teilweise relevant	16,4 %	68
relevant	43,4 %	180
sehr relevant	27,9 %	116
Gesamt	100 %	415

Die Frage nach der persönlichen Relevanz beantworteten alle 415 Teilnehmer. Davon stuf-ten 3,9 % das Thema als für sie persönlich gar nicht relevant, 8,4 % als für sie persönlich wenig relevant und 16,4 % als für sie persönlich teilweise relevant ein. Insgesamt 71,3 % betrachteten das Thema als für sie persönlich sehr relevant bzw. relevant.

Tabelle 5: Persönliche Betroffenheit

Wie betroffen fühlen Sie sich persönlich von dem beschriebenen Risiko?		
gar nicht betroffen	15,4 %	64
wenig betroffen	43,6 %	181
betroffen	33,3 %	138
sehr betroffen	7,7 %	32
Gesamt	100 %	415

Die Frage nach der persönlichen Betroffenheit wurde von allen 415 Teilnehmern beantwor-tet. Von diesen bezeichneten sich 7,7 % als sehr betroffen und 33,3 % als von dem be-schriebenen Risiko persönlich betroffen. Insgesamt 59 % fühlten sich hingegen wenig bzw. gar nicht persönlich betroffen.

Tabelle 6: Gesellschaftliche Relevanz des Themas

Wie relevant ist das behandelte Thema Ihrer Meinung nach für die Gesellschaft?		
gar nicht relevant	0,5 %	2
wenig relevant	7,0 %	29
teilweise relevant	20,5 %	85
relevant	41,6 %	172
sehr relevant	30,4 %	126
Gesamt	100 %	414

Die Frage nach der gesellschaftlichen Relevanz haben 414 Personen beantwortet. Davon bezeichneten 0,5 % der Befragten die Themen (Dioxine, Vogelgrippe, Lampenöle und Weichmacher) als gesellschaftlich gar nicht relevant, 7 % als gesellschaftlich wenig relevant und 20,5 % als gesellschaftlich teilweise relevant. Gesellschaftlich relevant bzw. sehr relevant waren die behandelten Themen aus Sicht von insgesamt 72 % der Befragten.

Tabelle 7: Gesellschaftliche Betroffenheit

Wie stark sehen Sie die Gesellschaft als Ganzes von dem beschriebenen Risiko betroffen?		
gar nicht betroffen	2,2%	9
wenig betroffen	34,8%	143
betroffen	50,1%	206
sehr betroffen	12,9%	53
Gesamt	100%	411

Die Frage nach der gesellschaftlichen Betroffenheit beantworteten 411 Befragte. Davon sahen 63% (259) die Gesellschaft als Ganzes betroffen/sehr betroffen und 37% (152) als wenig betroffen/gar nicht betroffen.

Tabelle 8: Darstellung des Themas

Wird das Thema parteiisch oder unparteiisch dargestellt?		
unparteiisch	92,5 %	384
parteiisch	7,5 %	31
Gesamt	100 %	415

Alle 415 Teilnehmer beantworteten die Frage danach, ob das Thema parteiisch oder unparteiisch dargestellt wird. Die große Mehrheit der Befragten, insgesamt 92,5 %, bewerteten die Darstellung über alle Themenbereiche hinweg als unparteiisch gegenüber 7,5 % der Befragten, die die Darstellung als parteiisch bezeichneten.

Tabelle 9: Eingängige Darstellung des Sachverhalts

Wird der Sachverhalt eingängig dargestellt?		
zu kompliziert	1,5 %	6
kompliziert	5,5 %	23
angemessen	28,9 %	120
eingängig	44,8 %	186
sehr eingängig	19,3 %	80
Gesamt	100 %	415

Die Frage nach der Eingängigkeit des jeweiligen Sachverhaltes beantworteten die 415 Probanden über alle vier Themenbereiche hinweg zu 6,9 % (29) mit zu kompliziert/kompliziert, zu 28,9 % (120) mit angemessen und zu 64,1 % (266) mit eingängig/sehr eingängig.

Tabelle 10: Ausführlichkeit der Artikel

Wie beurteilen Sie die Ausführlichkeit des Artikels?		
könnte ausführlicher sein	18,8 %	78
ausführlich genug	74,0 %	307
zu ausführlich	7,2 %	30
Gesamt	100 %	415

74 % (307) der 415 Befragten stufte den jeweiligen Artikel als ausführlich genug ein, 7,2 % (30) hielten den Artikel für zu ausführlich. 18,8 % (78) würden gerne weitergehende Informationen erhalten.

Tabelle 11: Verlässlichkeit der Informationen

Wie verlässlich sind aus Ihrer Sicht die im Artikel enthaltenen Informationen?		
gar nicht verlässlich	1,0 %	4
wenig verlässlich	5,1 %	21
verlässlich	59,0 %	245
sehr verlässlich	34,9 %	145
Gesamt	100 %	415

Die Frage nach der Verlässlichkeit der Informationen wurde von allen 415 Teilnehmern beantwortet. Hierbei hielten 6,1 % (25) die Informationen zu den Themen Dioxine, Vogelgrippe, Lampenöle und Weichmacher für gar nicht/wenig verlässlich und 93,9 % (390) für verlässlich/sehr verlässlich.

Tabelle 12: Eindrücke durch den Text

Haben Sie durch das Lesen des Artikels neue Eindrücke erhalten, die für Sie das geschilderte Risiko höher oder geringer erscheinen lassen?		
eher geringeres Risiko	8,9 %	37
weder positive noch negative Eindrücke gesammelt	61,9 %	257
eher höheres Risiko	29,2 %	121
Gesamt	100 %	415

Die Frage danach, ob der Artikel das geschilderte Risiko hat höher oder geringer erscheinen lassen, wurde von allen 415 Teilnehmern beantwortet, von denen 61,9 % angaben, weder positive noch negative Eindrücke gesammelt zu haben. Nach dem Lesen des Textes wurde das Risiko von 29,2 % der Befragten höher eingeschätzt, von 8,9 % geringer.

Tabelle 13: Änderung des Verhaltens

Werden Sie Ihr Verhalten nach dem Lesen des Textes ändern?		
Ja	20,3 %	79
Nein	79,7 %	310
Gesamt	100 %	389

Die Frage nach einer möglichen Änderung des Verhaltens nach der Lektüre des zu bewertenden Textes beantworteten 389 Befragte. Davon gaben 79,7 % an, ihr Verhalten nicht ändern zu wollen, immerhin 20,3 % kündigten eine Änderung ihres Verhaltens an.

Diese Ergebnisse stellen nur einen ersten Ausschnitt aus dem gesamten Projekt dar. Zur Vertiefung der hier gewonnenen Erkenntnisse wurden im weiteren Forschungsverlauf gezielt Fokusgruppen (eine Form der Gruppendiskussion) durchgeführt. Im Vordergrund des wissenschaftlichen Interesses stand bei der Einrichtung der Fokusgruppen die Erforschung der Ursachen für die Bewertung und Wirkung der Texte auf die Teilnehmer. In den Fokusgruppen wurden insbesondere die Aspekte Inhaltsorientierung und Ergebnisorientierung näher untersucht. Da sich in der Onlineumfrage ein typisches Profil der Besucher der BfR-Website gezeigt hat, wurden auch in den Fokusgruppen vorrangig Vertreter von Behörden, Unternehmen und privaten Haushalten einbezogen werden.

Der Leitfaden für die Moderation der anstehenden Fokusgruppen ergab sich zu großen Teilen aus den Ergebnissen der Onlineumfrage. So haben zwar 74 % die zu bewertenden Texte als „ausführlich genug“ eingestuft, aber immerhin 18,8 % äußerten den Wunsch nach weitergehenden Informationen. In den Fokusgruppen sollte zum Beispiel herausgearbeitet werden, welche Informationen bisher nicht berücksichtigt wurden und wo noch zusätzlicher Bedarf besteht.

Auch der Frage „Haben Sie durch das Lesen des Artikels neue Eindrücke erhalten, die für Sie das Risiko höher oder geringer erscheinen lassen?“ wurde in den Fokusgruppen nachgegangen. Denn in der Onlineumfrage gaben mehr Personen an, durch die Lektüre den Eindruck eines eher höheren Risikos als eines eher geringeren Risikos gewonnen zu haben. Ergänzend dazu gaben immerhin 20,3 % an, zukünftig ihr Verhalten in Bezug auf die Risikoquelle zu verändern. Dagegen gaben 79,7 % (310) an, ihr Verhalten nicht ändern zu wollen. Die Ursachen für diese unterschiedlichen Wirkungen der Kommunikation wurden im Projekt weiter analysiert.

Der Endbericht des Projektes wird voraussichtlich im Frühjahr 2007 vorliegen und auf der Homepage des BfR einzusehen sein.