

Abschluss: Bachelorarbeit
Studiengang: Wirtschaftsinformatik
Fakultät III: Wirtschaftswissenschaften, Wirtschaftsinformatik und Wirtschaftsrecht
Universität Siegen



**Analyse der Nutzungsweisen und Verbesserungspotenziale
der Plattform 'siwi-lebt-vielfalt.de' zur Förderung
effektiverer Integrationsprozesse**

-

**Wie nutzen die verschiedenen Nutzergruppen die Plattform 'siwi-lebt-
vielfalt.de' und wie kann die Plattform basierend auf ihren
Nutzungsweisen und Bedürfnissen verbessert werden, um eine
effektivere Integration zu ermöglichen?**

Bachelorarbeit

Autor: Elias Chatzidimitriou

Matrikelnummer: [REDACTED]

Erstprüfer: Univ.-Prof. Dr. Volker Wulf

Zweitprüfer: Prof. Dr. Markus Rohde

Abgabetermin: 26.04.2024

Betreuer: Dr. Maximilian Krüger

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	III
1. Einführung	- 1 -
1.1. Motivation	- 2 -
2. Entwicklungsstand	- 4 -
2.1. Ziele/Intention der Plattform als digitales Hilfsmittel	- 4 -
2.2. Einfluss von Technologie in der Unterstützung von Neuzugewanderten	- 7 -
3. Methodik	- 11 -
3.1. Forschungsdesign und Methodenauswahl	- 11 -
3.2. Datenerhebung	- 12 -
3.3. Vorbereitung der Datenanalyse	- 13 -
3.4. Beschreibung des Codesystems	- 14 -
3.5. Identifikation und Definition der Themen	- 17 -
4. Feststellungen	- 18 -
4.1. Nutzererfahrung und Zugänglichkeit	- 18 -
4.2. Aktualität und Informationsqualität	- 23 -
4.3. Marketing und Feedback	- 27 -
5. Diskussion der Ergebnisse	- 30 -
6. Verbesserungsvorschläge	- 33 -
7. Fazit und Ausblick	- 36 -
Literaturverzeichnis	- 38 -
Erklärung	- 40 -

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Nutzererfahrung und Zugänglichkeit als Thema

Abbildung 2: Informationsaktualität und Informationsqualität als Thema

Abbildung 3: Marketing und Feedback als Thema

1. Einführung

In einer Welt, die zunehmend von klimatischen Veränderungen und soziopolitischen Konflikten geprägt ist, erleben wir westlichen Staaten eine wachsende Anzahl von Menschen, die gezwungen sind, ihre Heimat zu verlassen, um Zuflucht in anderen Ländern zu suchen. Dieser globale Trend der Migrationsbewegungen stellen die aufnehmenden Staaten vor große Herausforderungen, insbesondere im Hinblick auf den Integrationsprozess dieser Neuzugewanderten. Der komplexe Prozess der Integration umfasst dabei nicht nur die Bereitstellung eines Landes mit politischer und klimatischer Sicherheit oder grundlegende Bedürfnisse wie eine Unterkunft und Nahrung, sondern auch den Zugang zu Bildung, Arbeit, Kultur und Werten. Obwohl der Begriff "Integration" selbst unter Kritik steht, wird er in dieser Arbeit als ein mehrdimensionaler Prozess verstanden, der die Einbindung der Neuzugewanderten in die verschiedenen Bereiche des gesellschaftlichen Lebens anstrebt.

In diesem Kontext der Integration spielen digitale Plattformen eine immer wichtigere Rolle. Denn sie bieten neben der allgegenwärtigen Zugänglichkeit von wichtigen Informationen und Ressourcen, auch eine Erleichterung der Vernetzung und des Austauschs zwischen Neuzugewanderten und der lokalen Bevölkerung. Es zeigt sich also das solche Plattformen möglicherweise entscheidend sein könnten, um die Integration Neuzugewanderter effektiver und inklusiver zu gestalten.

1.1. Motivation

Eine solche Plattform ist siwi-lebt-vielfalt.de, im Folgenden als SLV bezeichnet. Sie wurde speziell dafür entwickelt Neuzugewanderte Menschen im Landkreis Siegen-Wittgenstein zu unterstützen.

Die Plattform SLV wurde zur Integrationshilfe für neuzugezogene Menschen in Deutschland, speziell Kreis Siegen-Wittgenstein, entwickelt. Dabei soll sie ein zentrales Integrationsinstrument für die Neuzugewanderten und eine Unterstützung für alle Akteure, die mit diesen arbeiten, darstellen. Sie ist nun mehrere Jahre online und verweist immer noch gute „Klickzahlen“. Trotz ihrer relativen Popularität ist den Betreibern nicht bekannt, wer die Plattform überhaupt benutzt und wie die Nutzer die Plattform nutzen und wahrnehmen. Die Bachelorarbeit will genau diese Fragen untersuchen. Durch die Untersuchung der Nutzergruppen und ihrer Interaktion mit der Plattform soll die Effektivität und mögliche Verbesserungen identifiziert werden.

Denn, obwohl die Plattform als zentrales Hilfsmittel für die Integration konzipiert wurde, ist neben den oben genannten Fragen unklar, welche tatsächlichen Nutzungen und Herausforderungen, die Nutzer auf der Plattform erleben. Diese Lücke im Verständnis der Nutzungsdynamik und der damit verbundenen Herausforderungen bildet den Kern der Forschung in dieser Arbeit.

Vor dem Hintergrund dieser unklaren Nutzungssituation konzentriert sich diese Arbeit auf die zentrale Forschungsfrage: Wie nutzen die verschiedenen Nutzergruppen die Plattform SLV und wie kann die Plattform basierend auf ihren Nutzungsweisen und Bedürfnissen verbessert werden, um eine effektivere Integration zu ermöglichen? Diese Frage zielt darauf ab, ein tiefgehendes Verständnis der Interaktionen und Erfahrungen der Nutzer mit der Plattform zu gewinnen, um darauf basierend Verbesserungsvorschläge mitzugeben.

Die Analyse der Nutzerdaten und -erfahrungen bietet einen erheblichen Mehrwert für die Weiterentwicklung von SLV. Durch das Verstehen der Nutzungsweisen und Herausforderungen können gezielte Verbesserungen vorgeschlagen werden, um die Plattform effektiver und benutzerfreundlicher zu gestalten. Diese Erkenntnisse tragen nicht nur zur Optimierung der Plattform bei, sondern können auch wertvolle Einblicke für ähnliche digitale Unterstützungsplattformen bieten.

Diese Arbeit ist wie folgt strukturiert: Zunächst wird die Bedeutung der Plattform als digitales Hilfsmittel dargestellt. Dabei wird auf die Ziele und bestehenden Designmerkmale der Plattform eingegangen. Anschließend folgt eine Diskussion über bestehende HCI-Forschungen in vergleichbaren Feldern, wobei die Vorteile und Herausforderungen bestehender Technologien untersucht werden. Im Methodik-Abschnitt werden die verwendeten Forschungsmethoden detailliert beschrieben. Hierzu gehören die Durchführung einer vorläufigen Untersuchung, um ein erstes Verständnis der Thematik zu erlangen, gefolgt von einer Stichprobenuntersuchung und qualitativen Interviews mit verschiedenen Stakeholdern. Diese methodische Herangehensweise ermöglicht es, ein breites Spektrum an Perspektiven zu erfassen und tiefgreifende Einblicke in die Nutzung und Wahrnehmung der Plattform zu erhalten. Die gewonnenen Daten werden anschließend einer thematischen Analyse unterzogen. Im Abschnitt zur Diskussion der Ergebnisse werden diese Daten zusammengefasst, interpretiert und im Kontext der zuvor aufgetauchten Bedarfe der einzelnen Nutzergruppen erläutert. Dadurch können konkrete Verbesserungsvorschläge für die Plattform abgeleitet und deren Potenzial zur Förderung der Integration und sozialen Inklusion identifiziert werden.

Abschließend bietet das Fazit eine zusammenfassende Bewertung der Forschungsfrage und reflektiert über die Schlussfolgerungen der Ergebnisse für die weitere Entwicklung von SLV.

2. Entwicklungsstand

In diesem Kapitel untersuchen ich, wie die Plattform SLV durch digitale Werkzeuge und Ressourcen die Integration von Neuzugewanderten unterstützt. Zunächst stelle ich die Ziele und das Design der Plattform vor, um zu verstehen, wie diese als Instrument der Integration fungiert. Anschließend erörtere ich den allgemeinen Einfluss von Technologie auf die Integrationsprozesse von Migranten und beleuchten die Potenziale sowie Herausforderungen, die bestehende digitale Hilfsmittel mit sich bringen. Diese Betrachtungen dienen als Ausgangspunkt für eine tiefgehende Analyse der Nutzererfahrungen auf SLV, um daraus Verbesserungsvorschläge für die Plattform abzuleiten.

2.1. Ziele/Intention der Plattform als digitales Hilfsmittel

Die Plattform „SLV“ bietet eine digitale Anlaufstelle für alle Neuzugewanderten im Kreis Siegen-Wittgenstein. Dazu werden Informationen und Unterstützung rund um die Punkte: Bildung und Arbeit, Sprache, Kinderbetreuung, Freizeitangebote, Gesundheit und aktuellen Geschehnissen im Kreis Siegen-Wittgenstein bereitgestellt. Neben der Informationsbereitstellung ist auch die Vereinfachung zur Kontaktherstellungen zu relevanten Organisationen und Akteuren eines der Hauptziele von SLV. Die Plattform entstand aus einer Zusammenarbeit der Universität Siegen mit der Nano Giants GmbH und wurde durch die Leitmarktagentur NRW gefördert. Heute wird sie von dem Verein für soziale Arbeit und Kultur Südwestfalen getragen und gestaltet, mit zusätzlicher Unterstützung des Kreises Siegen-Wittgenstein, der kommunalen Koordinierung der Bildungsangebote für Neuzugewanderte und dem kommunalen Integrationszentrum [19]. Das ursprüngliche Ziel des Projektes der Seite lag darin, die Integration und soziale Inklusion von Neuzugewanderten durch innovative digitale Angebote zu verbessern und zu erleichtern. Sodass Neuzugewanderte nicht nur anfänglich besser integriert werden können, sondern auch Unterstützung im bleibenden Aufenthalt bekommen können [1, Kap. 3]. Seit ihrer Gründung hat die Plattform eine signifikante Entwicklung durchgemacht – sowohl in Bezug auf ihr Wachstum als auch hinsichtlich der Erweiterung ihrer Funktionen und Bereiche [14][15]. So wurden neue Angebot speziell entwickelt, um auf die sich wandelnden Bedürfnisse der Zielgruppen einzugehen, wobei stets das Ziel verfolgt wurde, einen umfassenden und zugänglichen Informations- und Unterstüt-

zungsrahmen zu bieten [1, Kap. 3, 10]. Die Unterstützung durch die Leitmarktagentur NRW und lokale Behörden wie dem Kreis Siegen-Wittgenstein hat nicht nur die Entwicklung und den Betrieb der Plattform ermöglicht, sondern auch ihre Effektivität und Reichweite maßgeblich beeinflusst [1, Kap. 3]. Diese Förderung unterstrich die Bedeutung des Projekts und dessen offiziellen Rückhalt, was wiederum zur Legitimität und Glaubwürdigkeit der Plattform beiträgt [1, Kap. 3]. Die enge Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Trägern und Unterstützern spielt eine entscheidende Rolle für die Gestaltung der Inhalte und Angebote von SLV. Diese Kooperationen sollen einen kontinuierlichen Austausch und die Integration von Expertise aus verschiedenen Bereichen ermöglichen, was die Plattform zu einem dynamischen und adaptiven Hilfsmittel für die Integration und soziale Inklusion machen sollte [1, Kap. 3][15].

Die Plattform bietet Tools, wie eine interaktive Karte, welche den Neuzugewanderten helfen, soll sich besser im Kreis Siegen-Wittgenstein zu orientieren [1, Kap. 3]. Dabei zeigt diese neben einer allgemeinen Orientierung im Kreis auch bspw. lokale Sprachkurse, Bildungs- und Arbeitsmöglichkeiten, sowie Orte der Freizeit und Gemeinschaft wie Spielplätze, Sportvereine oder Cafés, Clubs und Bars mit einer inklusiven antirassistischen Politik an [1, Kap. 3]. Dank regulärer Suchleiste und Listen von Fragen ist die Karte einfach durchsuchbar [1, Kap. 3]. Ein weiteres Tool ist die Unterstützung bei der Vorbereitung von medizinischen Terminen, indem Fragen in der gewählten Sprache des Benutzers gestellt und ins Deutsche übersetzt werden, was die Schwierigkeit der Kommunikation beim Termin, durch einen fertig ausgefüllten Anamnesebogen, reduziert [1, Kap. 3][14]. Darüber hinaus wird durch die Bereitschaft von Informationen über Gesundheitsdienste, spezifische Ärzte, Schwangerschaftsberater oder öffentlichen Familienberatungsstellen, die Zugänglichkeit und das Verständnis für das deutsche Gesundheitssystem erleichtert [1, Kap. 3][14]. Abseits von diesen interaktiven Tools bietet die Plattform auch statische Informationen zu Unterstützungsorganisationen und Angeboten in Bereichen wie Arbeit, Bildung, Gesundheitsversorgung, Kinderbetreuung, Mietschutz oder Asyl [14]. Dabei ist die ursprüngliche Seite, sofern es zu keinen Weiterleitungen an Drittseiten kommt, in mehreren Sprachen verfügbar, was sie zu einem vielseitigen Informationszentrum machen soll [14].

Diese Tools sollen gezielt die Bedürfnisse von Neuzugewanderten adressieren, indem sie spezielle Herausforderungen wie den Zugang zu Informationen, Sprachbarrieren und komplexe Navigation effektiv zu überwinden versucht.

Außerdem zielt die Plattform darauf ab die Vernetzung zwischen Neuzugewanderten und lokalen Organisationen/Akteuren zu fördern, indem sie einen Rahmen für direkte Kontaktaufnahme und Austausch bietet. Dies wird durch partizipative Ansätze erreicht, bei denen verschiedene Stakeholder, einschließlich Neuzugewanderte, Freiwillige und professionelle Unterstützer aus öffentlichen und privaten Organisationen, einbezogen werden [1, Kap. 3][14]. Durch die Entwicklung digitaler Tools sollen die Herausforderungen beim Resettlement¹ angegangen und die Integration und soziale Inklusion unterstützt werden.

Die Benutzerfreundlichkeit und Zugänglichkeit von SLV sind zentrale Ziele, die durch verschiedene Schlüsselstrategien verfolgt werden. Die Plattform ist in mehreren Sprachen verfügbar, was die Zugänglichkeit für Nicht-Muttersprachler erhöhen soll [14][15]. Visuelle Elemente und eine intuitive Navigation sind darauf ausgerichtet, die Benutzerfreundlichkeit zu verbessern, mit Werkzeugen wie dem 'language course wizard', der durch Farbcodes und Karten Nutzern helfen soll, passende Angebote leichter zu identifizieren [15]. Durch das Anbieten von personalisierten Wegen durch das Bildungs- und Arbeitssystem beabsichtigt SLV, die Komplexität für Neuzugewanderte zu reduzieren und individuellen Anforderungen gerecht zu werden [14]. Diese Maßnahmen sind so konzipiert, dass sie SLV als ein vielseitiges Informationszentrum etablieren soll, das darauf ausgelegt ist, den Bedürfnissen ihrer Zielgruppe zu entsprechen. In der Theorie wird davon ausgegangen, dass SLV aufgrund seines umfassenden Informationsangebots, der Förderung, der Vernetzung und der Unterstützung bei der Überwindung von Barrieren das Potenzial hat, den Integrationsprozess zu erleichtern. Ob und inwiefern SLV diese Ziele erreicht, wird jedoch erst durch die anschließende Untersuchung der tatsächlichen Nutzung und der Erfahrungen der Nutzer deutlich.

¹ "Resettlement ist ein international anerkanntes flüchtlingspolitisches Instrument, welches die Neusiedlung von besonders schutzbedürftigen Menschen ermöglicht, indem es ihnen die legale und sichere Einreise in einen aufnahmebereiten Drittstaat bietet. (Quelle: Bundesministerium des Innern und für Heimat)"

2.2. Einfluss von Technologie in der Unterstützung von Neuzugewanderten

Die Integration von Neuzugewanderten in eine neue Gesellschaft ist ein komplexer Prozess, bei dem digitale Technologien eine zunehmend wichtige Rolle spielen. Um die spezifische Rolle und den Einfluss der Plattform SLV in diesem Kontext zu verstehen, untersuche ich zunächst, wie technologische Lösungen generell zur Unterstützung von Migrationsprozessen beitragen können. In den folgenden Abschnitten wird ein detaillierter Blick auf bestehende Forschung im Bereich der Human-Computer Interaction (HCI) geworfen, um die vielfältigen Möglichkeiten, aber auch die Herausforderungen des Technologieeinsatzes für Neuzugewanderte zu beleuchten.

Verschiedene Studien betonen die Bedeutung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) für Migranten, indem sie aufzeigen, wie diese Technologien den Zugang zu essenziellen Ressourcen und Netzwerken erleichtern und somit als digitale Brücken fungieren können [2-6][9-12].

Technologie kann also eine entscheidende Rolle bei der Unterstützung der Integration und sozialen Inklusion von Neuzugewanderten spielen.

Erfolgreiche Implementierungen nutzen oft einen nutzerzentrierten Ansatz, um auf die spezifischen Bedürfnisse und Herausforderungen von Migranten einzugehen [3][4][9][10][13].

Die nun folgenden Beispiele illustrieren, wie verschiedene Technologieeinsätze positiv zur Unterstützung von Neuzugewanderten beitragen können.

Die Forschung im Bereich der Human-Computer Interaction (HCI) hat in den letzten Jahrzehnten zunehmend den Einfluss von Technologie auf die Unterstützung von Neuzugewanderten untersucht. Eine Analyse dieser Forschungsarbeiten offenbart, dass Technologien, insbesondere mobile Anwendungen und soziale Medien, eine zentrale Rolle bei der Unterstützung von Migrationsprozessen spielen. Sie dienen nicht nur als Informationsquelle vor, während und nach der Migration, sondern auch als Instrumente zur Förderung der sozialen Inklusion und zur Unterstützung bei der Bewältigung praktischer Herausforderungen im Alltag der Neuzugewanderten [2-8][11-13].

So wird in einigen Studien die Bedeutung mobiler Lösungen, die in verschiedenen Sprachen verfügbar sind, um Neuzugewanderten den Zugang zu kritischen Informationen und Ressourcen zu erleichtern, hervorgehoben. Weitere Studien unterstützen dies und betonen, wie digitale Plattformen die Integration durch Bereitstellung mehrsprachiger Inhalte und benutzerfreundliche Tools erleichtern können [3-5][7-9].

Zudem wird die Nutzung sozialer Medien zur Informationsbeschaffung erläutert. So wird beispielsweise erläutert, wie syrische Asylsuchende soziale Medien nutzen, um Entscheidungen während ihrer Migration zu treffen [6].

Diese und andere Studien unterstreichen die Wichtigkeit von sozialen Netzwerken und mobilen Technologien als Informationsquellen und Mittel zur Vernetzung für Neuzugewanderte [2][3][6][11][12].

Außerdem spielt die Rolle von Bildungstechnologien bei der Förderung der sozialen Integration und des Sprachenlernens eine zentrale Rolle [4][5][7].

Digitale Hilfsmittel und mobile Technologien, die informelles Lernen ermöglichen, sind besonders wertvoll für Neuzugewanderte, indem sie formale Bildungsmöglichkeiten ergänzen und den Zugang zu Bildungsressourcen verbessern können [2][5].

Des Weiteren zeigen Partizipatives Design und Co-Design-Prozesse, dass die Einbeziehung von Neuzugewanderten in den Entwicklungsprozess von Technologien sicherstellt, dass die entstehenden Lösungen eng auf ihre realen Bedürfnisse abgestimmt sind. Dieser Ansatz fördert die Entwicklung von Technologien, die kulturelle Sensibilität und Mehrsprachigkeit berücksichtigen, um eine inklusive und zugängliche Plattform zu schaffen [3][4][9][10][13].

Doch neben den offensichtlichen Vorteilen des Einsatzes digitaler Technologien ergeben sich auch spezifische Herausforderungen und Limitationen. Diese reichen von technischen Barrieren über soziokulturelle Hindernisse bis hin zur Frage des Datenschutzes und der Langzeitwirkung.

So haben eben nicht alle Neuzugewanderten gleichermaßen Zugang zu modernen Technologien [2][4][6][8][11] oder besitzen die notwendigen digitalen Kompetenzen [3][4][7-10][12], um von diesen Technologien vollumfänglich profitieren zu können. Ein mangelnder Zugang zu Internet und Smartphones stellt damit eine signifikante Barriere dar [2][5][6][11].

Außerdem kann die Wirksamkeit von Technologieeinsätzen durch soziokulturelle Unterschiede beeinträchtigt werden. Dazu gehören unterschiedliche Sprachniveaus, kulturelle Verständnisse und die Akzeptanz von Technologie. Es ist also notwendig, personalisierte Lösungen anzubieten, welche die kulturelle Sensibilitäten berücksichtigen, um diese Barrieren zu überwinden [2-4][5][7-9][11-13].

Weiter darf man nicht die Bedenken hinsichtlich Datenschutz und Sicherheit vernachlässigen, da diese oft besonders relevant für Neuzugewanderte sind, die sensiblen Informationen online teilen sollen. Die Entwicklung sicherer Technologielösungen, die den Schutz persönlicher Daten gewährleisten, bleibt dementsprechend eine fortwährende Herausforderung [2][4][6][7][10-13].

Die Langzeitwirkung von Technologieeinsätzen und ihre Nachhaltigkeit im Kontext der Integration sind noch unzureichend erforscht. Es bedarf weiterer Studien, um die langfristigen Auswirkungen dieser Technologien auf die Integration und soziale Inklusion von Neuzugewanderten zu verstehen [2][13].

Es lässt sich also festhalten, dass Technologien ein enormes Potenzial bieten, um die Integration und soziale Inklusion von Neuzugewanderten zu unterstützen. Jedoch müssen die Implementierung und Gestaltung dieser Technologien sorgfältig auf die spezifischen Bedürfnisse und Herausforderungen dieser Zielgruppe abgestimmt werden, um ihre Wirksamkeit zu maximieren und gleichzeitig technische und soziokulturelle Barrieren zu minimieren [2-13].

Im Gesamten beleuchten aktuelle Studien die Nutzung von Technologie zur Unterstützung von Neuzugewanderten, hervorhebend, dass technologische Lösungen wie mobile Apps, soziale Medien und digitale Bildungsangebote wesentlich zur Integration und sozialen Inklusion beitragen können [2-13].

Insbesondere die Entwicklung von mehrsprachigen mobilen Anwendungen, die Nutzung sozialer Medien zur Informationsbeschaffung und emotionalen Unterstützung sowie der Einsatz von Sprachlern-Apps zeigen das Potenzial digitaler Tools auf, die Eingliederung in die Gesellschaft zu erleichtern und Bildungschancen zu erweitern [3-5][7-9].

Die Erkenntnisse betonen die Bedeutung einer nutzerzentrierten Gestaltung von Technologien, die auf die spezifischen Bedürfnisse von Neuzugewanderten zugeschnitten sind [3][4][9][10][13].

Die Forschung zeigt, dass nutzerzentriertes Design zentral für die Entwicklung von Technologielösungen zur Integrationshilfe ist, indem sie die direkte Einbindung von Neuzugewanderten und die Nutzung ihrer vorhandenen Präferenzen betonen. Technologie dient dabei als Werkzeug zur sozialen Inklusion und zur Stärkung der Selbstbestimmung von Migranten, indem sie Zugang zu Informationen und Netzwerken bietet [2-13].

Dabei ist die Berücksichtigung kultureller und sprachlicher Bedürfnisse durch theoretische Ansätze wie partizipatives Design entscheidend, um sicherzustellen, dass die entwickelten Technologien für Neuzugewanderte nicht nur funktional sind, sondern auch die Diversität ihrer Nutzer berücksichtigt [3][4][9][10][13].

Die Identifizierung dieser Erfolgsfaktoren und Herausforderungen für die technologische Unterstützung von Neuzugewanderten zeigt, dass Mehrsprachigkeit und kulturelle Anpassung den Zugang zu Informationen verbessern und die Akzeptanz erhöhen, während vernetzende Technologien, die soziale Inklusion unterstützen können [2-5][7-9][11-13].

Dennoch bleiben Herausforderungen bestehen, darunter die digitale Spaltung, die den Zugang zu Technologie limitiert, Datenschutzbedenken und die Notwendigkeit einer nachhaltigen Finanzierung zur Aufrechterhaltung von Technologieprojekten [2][4][6][7][10-13].

Diese Erkenntnisse sind ausschlaggebend für die Entwicklung von Strategien, die nicht nur Integration und Inklusion fördern sollen, sondern auch die langfristigen Auswirkungen dieser Technologieeinsätze berücksichtigen.

Nachdem wir uns mit der Bedeutung digitaler Technologien für die Integration auseinandergesetzt haben, richten wir nun unseren Fokus auf SLV. Dabei geht es um die Nutzererfahrung und Verbesserungspotenziale der Plattform. Der nächste Schritt führt uns von der theoretischen Betrachtung von technologischen Unterstützungsmerkmalen hin zur konkreten Analyse der Plattform. Das Ziel dabei ist, tiefgreifende Einblicke in die Nutzererfahrungen zu gewinnen und daraus abgeleitet konkrete Verbesserungsvorschläge für die Plattform formulieren zu können. Zur Zielerreichung müssen wir nun also die praktische Nutzung und die Erfahrungen der Nutzer erforschen.

3. Methodik

Dazu erforscht diese Arbeit, wie Nutzer sich die Plattform SLV aneignen. Der theoretische Rahmen orientiert sich dabei am Forschungsparadigma der Sozio-Informatik, in denen Aneignungsprozesse digitaler Anwendungen eine zentrale Rolle spielen [17]. Zum tieferen Verständnis dieser individuellen Nutzungsweisen und Aneignungsprozesse werden qualitative Forschungsmethoden verwendet. Die thematische Analyse nach „Braun und Clarke“ [18] stellt hierbei unsere Hauptmethode zur Auswertung der qualitativen Daten dar. Sie bietet einen strukturierten Rahmen zur systematischen Auswertung und Identifikation von Mustern und Trends.

3.1. Forschungsdesign und Methodenauswahl

Der Fokus auf qualitative Datenerhebung ermöglicht eine detaillierte Einsicht in die subjektiven Perspektiven und das Verhalten der Nutzer, was für die Ziele dieser Arbeit entscheidend ist. Die Hauptmethodik besteht daher aus der Erstellung und Durchführung von an die Teilnehmer angepassten Interviews. Die Teilnehmer setzen sich aus einer vielfältigen Gruppe bestehend aus 4 Akteuren, die hauptberuflich mit Neuzugewanderten Menschen arbeiten und 2 studentischen Neuzugewanderten zusammen.

Zur Ergänzung und Bestätigung, der aus den Interviews gewonnenen Daten wird neben dem Ziel weitere Interviewpartner zu finden auch eine Online- Umfrage auf der Plattform selbst platziert. Die aus dieser eher offen formulierten Umfrage gewonnenen Daten bieten trotz der geringen Teilnehmerzahl einen qualitativen Einblick, der später bei der Identifizierung von Mustern und Trends helfen kann.

Außerdem wurden teilnehmende Beobachtungen an verschiedenen Treffen mit unterschiedlichen Stakeholdern durchgeführt, um beobachtend und in lockeren Dialogen weitere Meinungen, Blickwinkel und erste Eindrücke einzusammeln. Die ergänzenden Daten aus der Umfrage und den Beobachtungen dienen folglich hauptsächlich dazu, die qualitativen Befunde der Interviews zu untermauern und zu verstärken, bilden jedoch nicht den Schwerpunkt der folgenden thematischen Analyse. Diese Vorgehensweise soll es ermöglichen ein differenziertes Bild der Nutzererfahrung zu zeichnen und fundierte Empfehlungen für die Verbesserung der Plattform zu formulieren.

3.2. Datenerhebung

Zur Gewinnung von potenziellen Teilnehmern der Interviews, sowie dem Erhalten eines Ersteindrucks potenzieller Nutzer der Seite, war ich zuerst an einem fortgeschrittenen Sprachkurstreffen dabei. Dies ermöglichte mir zu beobachten, wie die Plattform selbst durch den Sprachkursbetreiber an die potenzielle Zielgruppe vermittelt wurde und wie die Teilnehmer die Plattform basierend auf ihrem Ersteindruck wahrnahmen.

Schon vor Beginn des Sprachkurses war die Nutzung der Seite durch den Veranstalter ersichtlich, und ich notierte mir stichpunktartig die ersten Eindrücke der Neuzugewanderten. Die Online-Umfrage sollte effizient und relativ einfach qualitative Daten sammeln und potenzielle Interessenten an einem Interview identifizieren. Durch die Platzierung der Umfrage als ein Pop-Up wurde eine ständige Präsenz erzeugt, die auf die Initiative der Nutzer setzt, die Plattform verbessern zu wollen.

Die Auswahl der Interviewpartner, sowie die Durchführung der Interviews wurden sorgfältig geplant, um eine Vielzahl an Perspektiven einzufangen. Die Struktur und Art der Fragen wurden an den Teilnehmer angepasst, um ein Verständnis der unterschiedlichen Nutzererfahrungen zu ermöglichen. Die Integration so vieler unterschiedlicher Perspektiven – von Migranten über Plattformbetreiber bis hin zu Unterstützern – war entscheidend, um ein umfassendes Bild der Nutzung und der Bedürfnisse im Hinblick auf die Plattform zu erhalten. Diese Vielfalt an Blickwinkeln, wenn auch in geringer Anzahl, erwies sich als besonders wertvoll, um ein differenziertes Verständnis der Nutzererfahrungen zu entwickeln und fundierte Empfehlungen für die Verbesserung der Plattform zu formulieren.

3.3. Vorbereitung der Datenanalyse

Zunächst wurden alle Interviews mithilfe der Software „MAXQDA“ angehört und transkribiert, wobei alle personenbezogenen Informationen entfernt wurden, um die Anonymität der Teilnehmer zu gewährleisten. Die erstellten Transkripte wurden folglich zur verbesserten Bearbeitung und effizienteren Codierung mehrmals gelesen. Anschließend wurde, während dem Abspielen des Interviews, parallel das passende Transkript gelesen und bei relevanten Stellen zur Nutzererfahrung oder Verbesserungserwähnungen pausiert. Diese Stellen wurden im nächsten Schritt anhand einem induktiv entwickelten Codesystem markiert, das sich aus der Analyse der Daten ergab und später im Detail erläutert wird. Zur Unterstützung der Datenanalyse und um einen Überblick über die erhobenen Daten zu behalten, wurde eine Metadaten-Tabelle angelegt (siehe Tabelle 1). Diese Tabelle umfasst wichtige Informationen zu jedem Interview, wie den Namen des Teilnehmenden (anonymisiert), den Namen im Transkript-Dokument und der Zugehörigkeit der Nutzergruppe. In Kapitel 4 wird die Tabelle zur Referenzierungshilfe verwendet. So können die zitierten Aussagen den entsprechenden Transkripten zugeordnet werden. Diese systematische Vorbereitung der Datenanalyse schafft die Basis für das im Anschluss beschriebene Codesystem und erlaubt es, die Daten gezielt im Rahmen der thematischen Analyse zu interpretieren.

Metadaten-Tabelle		
Name	Name im Dokument	Nutzergruppe
P1	Person 1	Neuzugewandert
P2	Person 2	Neuzugewandert
P3	Person 3	Akteur
P4	Person 4	Akteur
P5	Person 5	Akteur
P6	Person 6	Akteur

Tabelle 1: Metadaten-Tabelle der Interviews

3.4. Beschreibung des Codesystems

Das Codesystem ist durch einen iterativen Prozess mehrerer Phasen der Anpassungen entstanden. Zunächst wurden alle relevanten Stellen, die eine Verbindung zu meinem Forschungsthema hatten, mit einem Code, welcher die Stelle beschrieb, markiert. Nachdem alle Transkripte markiert waren, wurden bereits ähnlich benannte Codes unter Berücksichtigung der Aussagen und einer folglich angepassten Nomenklatur zusammengefasst. Dieser Prozess wurde so lange wiederholt, bis keine Codes mehr zusammengefasst werden konnten. Anschließend wurde geprüft, ob eine Aufspaltung der Zusammenfassungen basierend auf allen Aussagen sinnvoll ist, um zu gewährleisten, dass die entstandenen Oberthemen nicht zu allgemein gehalten sind. So kristallisierten sich die folgenden Codes als Themen heraus: Nutzererfahrung und Zugänglichkeit, Aktualität und Informationsqualität, Marketing und Feedback. Das Thema Nutzererfahrung und Zugänglichkeit (Abbildung 1) umfasst dabei die Primärcores „Sprachliche Barriere“ und „Benutzerfreundlichkeit“. Der Primärcode „Sprachliche Barriere“ beleuchtet die Problematik der Verständlichkeit von Texten oder Inhalten der Seite. Denn als Unterstützungsplattform für Menschen aus aller Welt ist die Multilingualität der angebotenen Inhalte zur generellen Nutzung entscheidend. Mit dem Primärcode der „Benutzerfreundlichkeit“, welcher unter anderem das Design, Interaktivität, Navigationsstruktur sowie den Funktionsumfang umfasst, gestalten diese beiden Primärcores einen Leitfaden für die technischen Anforderungen an eine auf ein multikulturelles Publikum ausgerichtete Unterstützungsplattform.

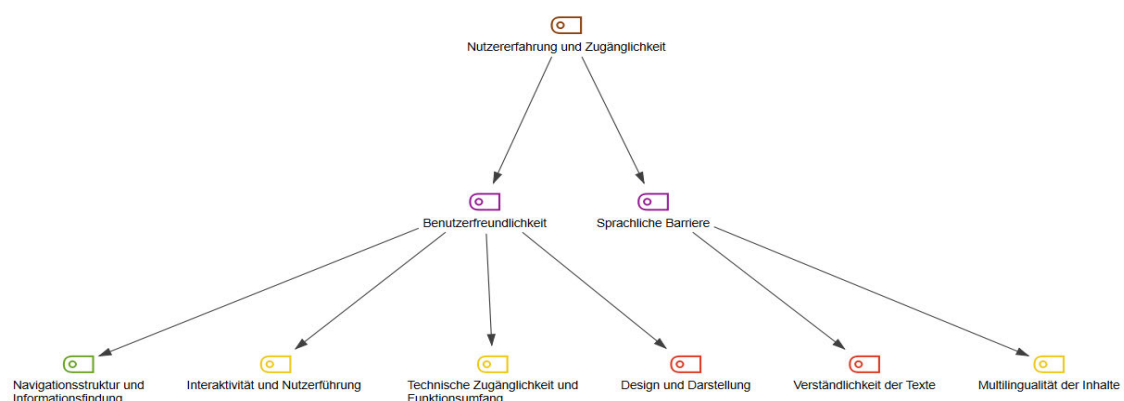


Abbildung 1: Nutzererfahrung und Zugänglichkeit als Thema

Das nächste Thema „Aktualität und Informationsqualität“ (Abbildung 2) enthält unter anderem den Primärcode „Informationsqualität“, welcher mit seinen Subcodes „Vollständigkeit der Angebote“ überprüft, ob die Plattform alle relevanten Informationen und Dienste bereitstellt oder ob möglicherweise etwas fehlt und „Relevanz der Information“, der die Bedeutung und Nützlichkeit der bereitgestellten Informationen für die Nutzer beurteilt. Der Primärcode „Informationsaktualität“ ist unterteilt in den Subcode „Informationsaktualisierungen“, der die Regelmäßigkeit und Zuverlässigkeit von Aktualisierungen der Website untersucht und den Subcode „Informationsgenauigkeit“, der die Präzision und Fehlerfreiheit der Informationen bewertet.

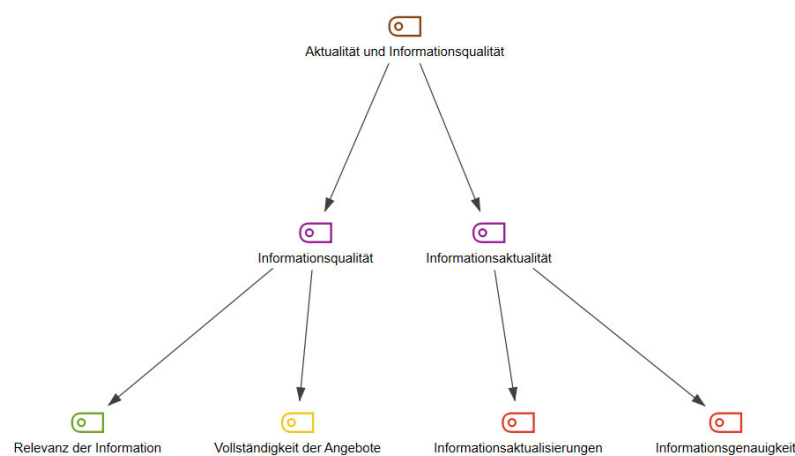


Abbildung 2: Aktualität und Informationsqualität als Thema

Im dritten Thema „Marketing und Feedback“ (Abbildung 3) fokussiert sich der Primärcode „Vorschläge für Feedbackkanäle“ auf die Möglichkeit der Nutzer, ihre Meinungen und Rückmeldungen zur Plattform zu äußern. Eng damit verknüpft ist der Primärcode „Bekanntheitsgrad und Erreichbarkeit“, welcher sich aus drei Subcodes zusammensetzt. Ein Teil davon ist der Subcode „Fehlende Relevanz“, welcher die Gründe identifiziert, warum die Plattform möglicherweise angesichts von anderen Informationsmöglichkeiten wie Suchmaschinen ungenutzt bleibt. Der zweite Teil ist der Subcode „Strategien zur Steigerung der Sichtbarkeit“, welcher sich den Maßnahmen zur Erhöhung der Bekanntheit der Plattform widmet. Der letzte Teil spiegelt der Subcode „Mangelnde Bekanntheit“ wider, indem er das generelle Problem der Unbekanntheit der Seite adressiert.

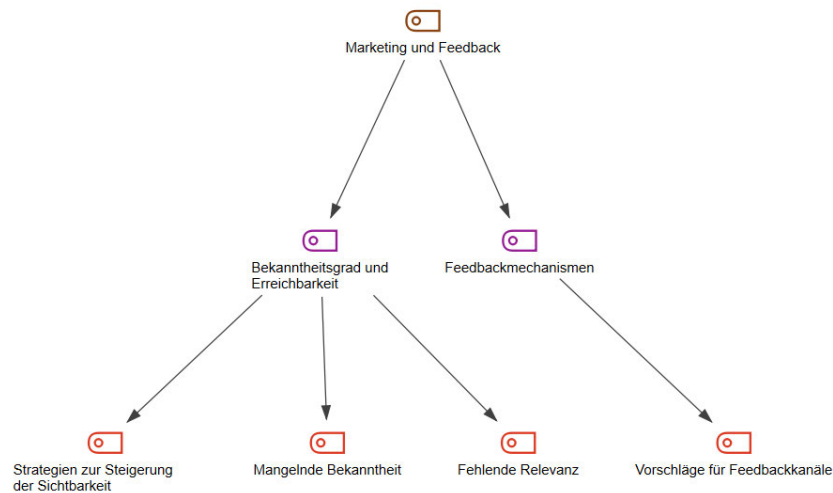


Abbildung 3: Marketing und Feedback als Thema

Dieses Codesystem, ermöglicht eine strukturierte Erfassung von den erhobenen Daten und liefert tiefgreifende Erkenntnisse in die Nutzungsweisen der Plattform SLV. Es trägt wesentlich dazu bei, die Themen "Nutzererfahrung und Zugänglichkeit", "Aktualität und Informationsqualität" sowie "Marketing und Feedback" zu verstehen und zu interpretieren. Dies bildet folglich die Grundlage für das Erfassen der Nutzungserfahrungen und Nutzerbedürfnisse. Das Codesystem bietet nicht nur einen organisatorischen Rahmen für die Datenerhebung, sondern dient auch als analytisches Werkzeug, dass das Verständnis der Nutzerinteraktionen, Informationsbereitstellung und Marketingstrategien offenlegt. Es identifiziert klare Verbesserungspotenziale und schafft eine Basis für die gezielte Weiterentwicklung der Plattform, um die Integration ihrer Nutzerinnen und Nutzer effektiver zu gestalten.

3.5. Identifikation und Definition der Themen

Die Identifikation und Definition von Themen hat sich aus der Zusammenführung von Primärcodes ergeben, die in ihren Bedeutungen und Inhalten Übereinstimmungen aufgewiesen hatten. Sie reflektieren die Hauptergebnisse dieser Arbeit und zeigen, wie die Plattform SLV von den Nutzern angeeignet wird. Die Themen umfassen dabei wie oben bereits erwähnt „Marketing und Feedback“, „Aktualität und Informationsqualität“ sowie „Nutzererfahrung und Zugänglichkeit“. Die Primärcodes „Vorschläge für Feedbackkanäle“ und „Bekanntheitsgrad und Erreichbarkeit“ innerhalb des Themas „Marketing und Feedback“ bilden zusammen ein zusammenhängendes Bild davon, wie Nutzerinteraktion und -feedback die Sichtbarkeit und Relevanz der Plattform beeinflussen können. Dieses Thema reflektiert direkt die Verbindung von Nutzerengagement mit der strategischen Ausrichtung der Plattform.

Das Thema „Aktualität und Informationsqualität“ ist hervorgegangen aus den Primärcodes, die sich auf die Inhalte und deren kontinuierliche Aktualisierung konzentrieren. „Informationsqualität“ und „Informationsaktualität“ ergänzen sich gegenseitig, indem sie ein umfassendes Verständnis dafür schaffen, wie aktuell und präzise die bereitgestellten Informationen sind und welchen Stellenwert diese für die Nutzer haben.

In der Entwicklung des Themas „Nutzererfahrung und Zugänglichkeit“ werden Primärcodes wie „Sprachliche Barriere“ und „Benutzerfreundlichkeit“ integriert, um die vielschichtigen Aspekte der Nutzerinteraktion zu beleuchten.

Dieses Thema zielt darauf ab, sowohl die Herausforderungen als auch die Erfolgsfaktoren im Zugang und in der Benutzbarkeit der Plattform zu identifizieren. Es bietet ein Rahmenwerk, um die Benutzererfahrung zu analysieren, die sich aus der intuitiven Benutzerführung, der sprachlichen Zugänglichkeit und dem Design der Plattform ergibt. So wird eine tiefgehende Analyse ermöglicht, die sowohl die Zugangsbarrieren als auch die nutzerorientierten Designprinzipien in den Blick nimmt und damit eine Basis für Verbesserungen schafft. Jedes dieser Themen trägt dazu bei, das Codesystem nicht nur als Instrument der Datenstrukturierung, sondern auch als Mittel zur Erkenntnisgewinnung zu verstehen. Die so entstandenen Themen und ihre zugehörigen Codes liefern ein differenziertes Bild der Nutzungsweisen und bieten einen Einblick in die Möglichkeiten, die Plattform weiterzuentwickeln, um die Unterstützungseffizienz zu erhöhen.

4. Feststellungen

In der folgenden Analyse werden die Ergebnisse aus den Interviews innerhalb des Codesystems genutzt, um tiefere Einblicke in die Nutzung und die Wahrnehmung der Plattform SLV durch verschiedene Nutzergruppen zu gewinnen. Dabei liegt der Fokus auf den drei Themenbereichen: "Marketing und Feedback", "Aktualität und Informationsqualität" und "Nutzererfahrung und Zugänglichkeit". Durch das Aufarbeiten der Interviewaussagen werden sowohl die Stärken als auch die Schwachstellen der Plattform beleuchtet, um darauf basierende Verbesserungsvorschläge zur Optimierung der Plattform zu entwickeln.

4.1. Nutzererfahrung und Zugänglichkeit

Sprachliche Barriere Akteure:

Eine Akteurin berichtet das sie Neuzugewanderte, durch die Seite führen muss, damit diese an ihre gewünschten Informationen kommen. „Ich nehme mir die Zeit, mit ihnen Seite für Seite durchzugehen, weil viele das System dahinter nicht intuitiv finden,“ erklärt sie (P3, Pos. 14). Die Notwendigkeit einer solchen geführten Navigation durch die Plattform zeigt, wie Akteure den Neuzugewanderten helfen durch den bürokratischen Dschungel an Informationen zu navigieren. Es verdeutlicht, dass die Informationsstruktur der Plattform aktuell nicht den Bedürfnissen aller Nutzergruppen gerecht wird und schließt die Erkenntnis, dass die Akteure als die Hauptnutzergruppe der Plattform angesehen werden können. Dies kann zu einem in ihrer Erfahrung und der Interaktion mit der Plattform liegen oder zu anderem mit dem gewohnten täglichen Umgang mit bürokratischen und eher komplexen Inhalten. Das aktive Nutzen einer begleiteten Navigation stellt aber anscheinend eine erfolgreiche Methode dar, um auch andere Nutzergruppen angemessen zu unterstützen. „Wenn ich zum Beispiel Studierende habe, die ganz am Anfang hier stehen... dann versuche ich mit ihnen auf der Seite zu gucken, was es für vorbereitende Kurse gibt,“ beschreibt die Akteurin weiter (P3, Pos. 10). Diese selbst entstandene Nutzungsweise könnte ein positive Feature bilden, welches in einer bewusst gestalteten begleiteten Erfahrung liegen könnte. Die Mehrsprachigkeit der Plattform wird von den Akteuren geschätzt, wie einer betont: „Weil ich finde es an dieser SLV-Seite wirklich gut, dass da so viele verschiedene Sprachen auch angeboten wer-

den.“ (P5, Pos. 16). Trotz der positiven Bewertung der vorhandenen Mehrsprachigkeit sehen die Akteure Verbesserungspotenzial in der Qualität der Übersetzungen: „...wir arbeiten ja so ein bisschen auf niedrigem Niveau... (P4, Pos. 43)“ merkt ein anderer Akteur an. Dies zeigt, dass die Akteure die praktische Umsetzung und den Nutzen des verwendeten Google-Übersetzers schätzen, auch wenn dadurch Herausforderungen in der Präzision der Übersetzungen entstehen könnten. Sie reflektieren über die bestehenden Angebote und erkennen, dass es stets Raum für Verbesserungen gibt, insbesondere bei der Übersetzungsqualität.

Sprachliche Barriere Neuzugewanderte:

Neuzugewanderte finden die Plattform textlastig und komplex, was die Verständlichkeit erschwert. „Es sind halt super viele kleine Unterseiten, die sehr viel lesen benötigen und sehr statisch sind du musst dich durchklicken, alles anschauen,“ beschreibt ein Neuzugewanderter (P2, Pos. 32). Dies kann besonders für Neuzugewanderte mit geringen Sprachkenntnissen, eine Barriere darstellen. Dabei könnte die Herausforderung der Textverständlichkeit tiefer liegende Ursachen haben als nur die Sprachkomplexität. Denn Neuzugewanderte bringen oft unterschiedliche Bildungshintergründe und kulturelle Kontexte mit sich, die ihr Verständnis von Texten und Inhalten beeinflussen können. Ein weiteres Zitat unterstreicht dies: „Actually, when I first took a look at this tab, I had no idea what it is, you know.“ (P1, Pos. 48). Ein anderer Nutzer hebt die bereits vorhandene Sprachvielfalt der Textübersetzung positiv hervor: "So but a positive point was that all languages are provided here" (P1, Pos. 38). Diese Bemerkung erkennt die Bemühungen der Plattform an, inklusiv zu sein, zeigt jedoch auch die Bedeutung der Erweiterung dieses Angebots auf alle Inhalte auf.

Zusätzlich zur Sprachvielfalt bei der Informationsbereitstellung, gibt ein Nutzer zu bedenken, dass spezifische Dienste, wie medizinische Beratungen, besonders zugänglich sein müssen: "...when we (Iranians) come here we prefer to go to doctors who can speak Persian" (P1, Pos. 136). Dies betont die Wichtigkeit der Sprachunterstützung in sensiblen Bereichen wie der Gesundheitsversorgung, um die Qualität der Betreuung zu gewährleisten. Diese Aussagen verdeutlichen, dass die aktuelle Sprachunterstützung auf der Plattform noch Verbesserungspotenzial bietet, insbesondere um sicherzustellen,

Feststellungen

dass alle Nutzer, unabhängig von ihrer Sprachkenntnis, gleichberechtigten Zugang zu allen Informationen erhalten.

Benutzerfreundlichkeit Akteure:

Die Akteure merken an, dass die Verlinkung zu externen Seiten eine Herausforderung für Neuzugewanderte Nutzer darstellen könnte. „Was mir ... zu viel ist, ... direkt so ein Link aufgeht..." erklärt ein Akteur (P5, Pos. 16). Diese Beobachtung zeigt, wie sprachliche Barrieren und schlechte Benutzerführung die Hilfsbemühungen erschweren und die Effektivität der Plattform einschränken. Es besteht die Notwendigkeit, sowohl finanzielle als auch organisatorische Beschränkungen zu berücksichtigen, um die Zugänglichkeit zu verbessern und die Nutzererfahrung zu optimieren.

Akteure finden, dass die Plattform eine effiziente Möglichkeit bietet, relevante Informationen schnell zu finden und weiterzugeben. Ein Akteur berichtet: „... ich konnte die Adressen direkt mitgeben und die Auskunft weitergeben..., das war auf jeden Fall ziel führend“ (P5, Pos. 8). Dies erleichtert den Akteuren die Unterstützung, insbesondere bei der Vermittlung in Sprachkurse oder berufliche Förderprogramme. So konnte ein Berater einer jungen Frau unkompliziert Kontaktdaten vermitteln, damit sie erfolgreich in ein Förderprogramm aufgenommen wurde (P4, Pos. 24).

Ein weiterer Akteur hebt die Schnelligkeit des Zugriffs hervor: „Ich würde sagen schon, ..., dass man schnell ans Ziel kommt“ (P5, Pos. 16). Die Plattform scheint somit die benötigten Informationen gut strukturiert und leicht zugänglich zu machen, was die Beratungsprozesse effektiv unterstützt. Die positive Rückmeldung zur Navigationsstruktur und Informationsfindung von den Akteuren könnte darauf hindeuten, dass die Plattform speziell für professionelle Nutzer gut konfiguriert ist.

Ein weiterer Akteur reflektiert über Navigationsschwierigkeiten „Die (Neuzugewanderten) trauen sich zum Beispiel nicht einfach auf irgendwas drauf zu klicken. Die haben diese Icons,... und dann steht da drunter noch relativ viel Text. Das würden die halt immer alles erstmal lesen, wenn die Angst haben, die verklicken sich..." (P3, Pos. 14). Dies verdeutlicht, dass die Informationsstruktur und Design der Plattform nicht intuitiv genug sind, um die Zugänglichkeit für alle Nutzergruppen, insbesondere die weniger technisch begabten oder sprachlich eingeschränkten, zu gewährleisten. Ein Akteur merkt an: „Also die haben ja andere Qualifikationen ... und dann sucht man eben okay

Feststellungen

wo können sie vielleicht mit ihren Kompetenzen, die sie haben hier in unserem System in unserem Berufssystem sich eingliedern“ (P4, Pos. 11). Diese Aussagen bestätigen, dass die klare und strukturierte Darstellung kritischer Informationen wie Kontaktdaten und Verfügbarkeiten wesentlich zur Unterstützung der Akteure beiträgt. Akteure betonen die Wichtigkeit von effektiven, interaktiven Tools, die den Nutzern helfen, schnell und gezielt Informationen zu finden. Beispiele wie der direkte Zugriff auf Adressen und verfügbare Plätze sind hervorzuheben, wie ein Akteur erläutert: „Wir haben ja hier Leute, da muss man quasi alles für machen,... Und anderen kann man eine Adresse mitgeben, hier gehen sie da mal morgen hin und das klappt auch“ (P5, Pos. 55).

Die vorhandenen Informationsangebote sind möglicherweise nicht ausreichend intuitiv oder visuell aufbereitet, um eine eigenständige Navigation zu erleichtern. „Es gibt tatsächlich kein Tool oder keine, man könnte ja auch da so eine Pyramide machen... Das ist ja auch oft Thema...“ (P6, Pos. 49) beschreibt ein weiterer Akteur. Die Herausforderungen in der Bereitstellung komplexer Informationen in einer einfachen, visuell ansprechenden Form können aus begrenzten personellen und finanziellen Ressourcen resultieren. Nach der anfänglichen Entwicklung durch Fördermittel fehlen weiterführende Mittel für die Implementierung neuer, interaktiver Lösungen. Dies begrenzt die Fähigkeit der Plattform, innovative Werkzeuge einzuführen, die die Nutzerführung verbessern könnten.

Benutzerfreundlichkeit Neuzugewanderte:

Ein wiederkehrendes Problem, das von Neuzugewanderten hervorgehoben wird, ist die mangelnde Responsivität der Plattform. Dies erschwert die Nutzung auf verschiedenen Geräten, was besonders auf mobilen Endgeräten zu Einschränkungen führt. Ein Nutzer kommentiert: "It's not responsive" (P1, Pos. 30), um zu betonen, dass die Plattform auf seinem Gerät nicht richtig angezeigt wird. Dies kann besonders hinderlich sein, wenn Nutzer versuchen, auf wichtige Informationen zugreifen. Die Einschränkungen in der technischen Infrastruktur sind teilweise durch das Fehlen nachhaltiger finanzieller Unterstützung bedingt, was regelmäßige Überarbeitungen verhindert.

Ein weiterer Nutzer deutet auf die Bedeutung intelligenter und benutzerfreundlicher Designentscheidungen hin, um die Zugänglichkeit zu verbessern: "Yeah, okay. Based on what you said...if it was more intelligent..." (P1, Pos. 128). Diese Aussage unter-

Feststellungen

streicht das Bedürfnis nach einer Plattform, die nicht nur Inhalte textlich darbietet, sondern diese auch auf eine Art und Weise präsentiert, die intuitiv und leicht zu navigieren ist. Die Verwendung von interaktiven Karten und spezifischen Kategorisierungen wird positiv hervorgehoben, da sie einen schnelleren Zugriff auf relevante Inhalte ermöglichen. Ein Nutzer bemerkt: „Ich glaube, diese Nettmap ist eigentlich ganz gut...“ (P2, Pos. 14). Diese Tools ermöglichen eine effizientere Informationssuche. Auch die Nützlichkeit der visuellen Darstellung der wohlmöglich komplexen Plattformnutzung durch das Erklärvideo betont ein Nutzer: „Das Video hat es einfach für mich erklärt“ (P2, Pos. 19), was die Wichtigkeit klarer, visueller Erklärungen unterstreicht. Die Herausforderungen, die Neuzugewanderte erleben, könnten aus einer Plattformstruktur resultieren, die nicht vollständig auf die Vielfalt ihrer Bedürfnisse abgestimmt ist. Während die Plattform möglicherweise für professionelle Akteure gut navigierbar ist, könnten Neuzugewanderte, die mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen und begrenzten Sprachkenntnissen konfrontiert sind, spezifischere Navigationshilfen benötigen. „... because at first when I visit a webpage I should get an overview of the page, what it is all about and then go through details,“ erläutert ein Nutzer über die Anfangsschwierigkeiten beim Zugang der Seite (P1, Pos. 46). Neuzugewanderte stoßen auf verschiedene Darstellungsprobleme, die ihre Interaktion mit der Plattform beeinträchtigen. Ein Nutzer berichtet von technischen Problemen wie abgeschnittenen Ansichten auf bestimmten Browsern, was darauf hindeutet, dass die Website möglicherweise nicht optimal für alle Browser oder Bildschirmgrößen optimiert ist. Er beschreibt: „Actually on my screen it was not... the homepage was not shown like this. It was... I hope I had my laptop here. No, I used Google Chrome. It was cut like this.“ (P1, Pos. 18 -20).

Die Lesbarkeit wird an manchen Stellen der Plattform ebenfalls als Problem genannt, speziell die Verwendung von weißer Schrift auf hellem Hintergrund, was die Texte schwer lesbar macht: „Ich finde es ein bisschen gestaltungstechnisch. Es ist ein bisschen schwierig, die weiße Schrift auf dem Hintergrund z.B zu lesen.“ (P2, Pos. 28). Positiv hervorgehoben wird jedoch die restliche saubere und aufgeräumte Erscheinung der Seite auf größeren Bildschirmen: „Also die Seite, ..., sieht es schon sehr sauber aus, aufgeräumt, also ist es schon ein sehr angenehmer Eindruck.“ (P2, Pos. 19).

Die berichteten Designprobleme können auf eine Vielzahl von Ursachen zurückgeführt werden. Die mangelnde Browser-Kompatibilität könnte darauf hinweisen, dass bei der Entwicklung der Plattform nicht alle gängigen Browser berücksichtigt wurden. Die schlechte Lesbarkeit könnte aus einer Designentscheidung resultieren, die ästhetisch ansprechend sein soll, jedoch nicht die Zugänglichkeit für alle Nutzer berücksichtigt. Die restlichen positiven Bemerkungen über das sonst saubere Design auf größeren Bildschirmen zeigen, dass das Grunddesign gut ist, jedoch eine Anpassung an verschiedene Gerätetypen und Benutzerbedürfnisse erfordert.

4.2. Aktualität und Informationsqualität

Informationsqualität Akteure:

Akteure beschreiben spezifische Lücken in der Informationsbereitstellung, insbesondere im Hinblick auf alltägliche und grundlegende Bedürfnisse wie Notunterkünfte, kostenlose Mahlzeiten und Möglichkeiten zur persönlichen Hygiene. Ein Akteur bemerkt: „Ja, irgendwo so eine Übersicht. Was mache ich jetzt? Nicht jeder, der kommt, irgendwie wohnungslos ist, wird auch irgendwie notuntergebracht..“ (P5, Pos. 47). Und betont den Bedarf für Neuzugewanderte an zentralisierten und zugänglichen Informationsquellen: „Wo kann ich mich wenden, wenn ich wohnungslos bin? Wer hilft mir bei Bewerbungen? Wo kann ich kostengünstig Mittagessen bekommen?“ (P5, Pos. 41).

Ein weiterer Akteur thematisiert die spezifischen Bildungsbedürfnisse Neuzugewandelter, die grundlegende, aber keine fortgeschrittenen Sprachkenntnisse haben: „... ein Kurs für Neuzugewanderte Menschen in Deutschland, die als Erwachsene nach Deutschland gekommen sind, aber noch keine oder noch nicht ausreichende Sprachkenntnisse haben, aber jetzt auch nicht ganz am Anfang stehen.“ (P3, Pos. 6). Dies verdeutlicht die Herausforderung, Angebote an die tatsächliche Nachfrage anzupassen und sie für die Zielgruppe sichtbar zu machen. Es wird berichtet, wie versucht wurde das Angebot nach Nutzerbedürfnissen zu strukturieren: „Ja, also wir haben ja das schon versucht eben auch nochmal zu clustern.... Und ich glaube schon, dass wir das ein Stück weit auch schon gefiltert haben...“ (P4, Pos. 95). Die kontinuierliche Anpassung der Angebotsstruktur bleibt aber eine Herausforderung für die Plattform. Außerdem betonen Akteure die Wichtigkeit von spezifischen, praxisrelevanten Informationen, die sowohl für ihre Arbeit als auch für die Integration der Neuzugewanderten essenziell

Feststellungen

sind. So heben sie hervor, wie entscheidend Informationen über staatlich geförderte Projekte und deren Laufzeiten sind, um besser planen zu können. Ein Akteur erklärt: „Und das wäre so eine Information,...die vielleicht sinnvoll sein könnte für alle, also egal ob es Migrantinnen sind oder ob es Akteure sind, die in dem Segment tätig sind, wenn man weiß, okay das ist ein staatlich gefördertes Projekt und es ist zeitlich befristet, dann hat man da schon mal einen Anhaltspunkt“ (P6, Pos. 29).

Weiterhin sehen sie die Plattform als nützliches Tool, um Neuzugewanderten Orientierung im deutschen Bildungs- und Arbeitssystem zu bieten. „Ich glaube schon, dass die Arbeit Sinn macht und auch gerade jemanden, der vielleicht neu in dem Job hier ist, in so einem Beratenden und hat jetzt noch nicht so die Connections und hat noch nicht so viel sich vernetzen können. Dafür finde ich sehr, sehr sinnvoll, wenn sie aktuell ist, auf jeden Fall“ (P5, Pos. 55). Dies unterstreicht die Notwendigkeit, kontinuierliche Updates und Erweiterungen der Inhalte trotz finanzieller und personeller Einschränkungen sicherzustellen, da die ursprüngliche Konzeption der Plattform möglicherweise nicht alle spezifischen Informationsbedürfnisse abdeckte. Die Akteure erkennen und schätzen die Plattform für ihre Fähigkeit, den Integrationsprozess durch Informationen zu unterstützen, was besonders in Aussagen wie der folgenden deutlich wird: „... dass ich es für ein super Instrument finde, um relativ unkompliziert an eine Menge Information zu bekommen und eine Menge auch...zu verstehen hier...“ (P4, Pos. 64).

Die detaillierte Berücksichtigung der spezifischen Bedürfnisse und die Betonung der Notwendigkeit von aktuellen und relevanten Informationen unterstreichen die kritische Rolle, die die Plattform bei der Unterstützung von Akteuren und Neuzugewanderten spielt.

Informationsaktualität Akteure:

Die Akteure äußern Bedenken hinsichtlich der fortlaufenden Pflege und Aktualisierung der Plattforminhalte. Sie bemerken, dass die Informationen nicht regelmäßig überprüft werden, was zu veralteten Daten führen kann. „Aber tatsächlich habe ich nicht das Gefühl, dass die beständig gepflegt wird,“ kritisiert ein Akteur (P3, Pos. 58). Dies kann das Vertrauen in die Plattform untergraben, da die Nutzer sich auf die Korrektheit und Relevanz der bereitgestellten Informationen verlassen. So bemerken Akteure Ungenauigkeiten in den auf der Plattform bereitgestellten Informationen, wie veraltete Adressen

Feststellungen

und Kontaktinformationen. „...Bei uns ist mir aufgefallen, dass zum Beispiel die Migrationsberatung noch mit der alten Adresse gespeichert ist... Das muss dann auch vielleicht häufiger aktualisiert werden oder kontrolliert werden, ob die Adressen noch stimmen," berichtet ein Akteur (P5, Pos. 20). Solche Fehler können besonders frustrierend sein, wenn es um essenzielle Dienste wie Migrationsberatung geht. Akteure betonen auch die Notwendigkeit, die Community der Akteure aktiv in die Pflege der Inhalte einzubeziehen, um die Aktualität zu gewährleisten: „... man muss auch immer wieder die Leute animieren, hier guckt doch mal bitte da rein, ..., ist das noch aktuell, sind das noch eure Mitarbeiter?" (P4, Pos. 63).

Die mangelnde Aktualität kann durch mehrere Faktoren bedingt sein. Erstens, die einmalige Finanzierung und die darauf folgende ehrenamtliche Unterhaltung begrenzen die Ressourcen, die für regelmäßige Updates notwendig sind. Zweitens könnte es an einem systematischen Prozess fehlen, der die regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung der Inhalte sicherstellt: „...Da gibt es ja so Abläufe, die da irgendwie schon fest etabliert sind. Ob man die mit an sowas dran verlinken kann." (P3, Pos. 58).

Die Abhängigkeit von der Initiative einzelner Akteure ohne klare Verantwortlichkeiten können zu dieser Situation beitragen. Denn die Bemerkung über den Einsatz von Newslettern und die Notwendigkeit, das Bewusstsein zu schärfen, deutet darauf hin, dass es eventuell auch an einer effektiven Kommunikationsstrategie mangelt, die die Bedeutung regelmäßiger Beiträge von den Nutzern der Plattform unterstreicht: „...man müsste das irgendwie überall... draufpacken, dass es etwas ist, was jeder sofort im Kopf hat. Das ist auf jeden Fall nicht der Fall. Das kann man als E-Mail auch noch hundertmal mit dranhängen" (P3, Pos. 48). Weiterhin verursachen veraltete Projekte Verwirrung, da deren Informationen nicht rechtzeitig aktualisiert werden „Ich glaube, das Problem ist manchmal, gerade wirklich diese Aktualisierung und Aktualität, ist, dass viele dieser Angebote ja Projektzeiten befristet sind. Dann läuft das Angebot irgendwann aus und ab dem 31.12.2024, gibt es halt einfach nicht mehr" (P6, Pos. 23). Die Ursachen für die Ungenauigkeiten in den Plattforminformationen sind vielschichtig. Einerseits gibt es ein offensichtliches Problem mit der kontinuierlichen Aktualisierung und Überprüfung der Daten. Die Akteure selbst, oft eingebunden in die Wartung der Plattform, stehen vor der Herausforderung, dass ohne regelmäßige Rückmeldungen von anderen Nutzern die Daten nicht eigenständig verifiziert werden können. Zudem

scheint es an einem effektiven Mechanismus zu mangeln, der es den Akteuren ermöglicht, Änderungen systematisch zu erfassen und schnell umzusetzen. Die vorhandenen Prozesse zur Datenaktualisierung sind möglicherweise nicht ausreichend automatisiert oder integriert, was zu Verzögerungen und Fehlern führt.

Informationsqualität Neuzugewanderte:

Neuzugewanderte äußern Bedarf an detaillierten und praktischen Informationen über Arbeitsmöglichkeiten und Sprachanforderungen. „So, for example, when I was in Iran, I wanted to...get some information about Siegen, I would come to this website and I would see all that for students for example," wird geschildert (P1, Pos. 60-62). Die Diskrepanz zwischen den vorhandenen Informationen und den Bedürfnissen der studentischen Neuzugewanderten könnte darauf hinweisen, dass die Plattform zwar generelle Angebote für Neuzugewanderte bereithält, jedoch nicht ausreichend auf spezifische Anforderungen eingestellt ist. Es wird weiterhin geschildert: „Most of them, from my experience, are not that good in German. And it would be much better if they were informed before coming here, that, for example, learn more German." (P1, Pos.82).

Sie betonen die Wichtigkeit von Informationen, die auf ihre speziellen Situationen als Studierende zugeschnitten sind, wie die Suche nach Teilzeitarbeit und die Notwendigkeit, Sprachfähigkeiten zu verbessern: „Yeah exactly. Because the second biggest and maybe the biggest challenge here is for us as students is to find a job, a part-time job," (P1, Pos. 80). Ein zusätzlicher Aspekt ist dabei die Einstiegsbarriere in den Arbeitsmarkt, die oft mit unzureichenden Sprachkenntnissen zusammenhängt: „... how to begin the process of finding a job because you know When I came here for the first two months, it took two months that I realized that I understand I need to learn German first..." (P1, Pos. 104). Eine weitere Herausforderung stellt die Wohnungssuche dar, so erklären die Befragten: „... because our main challenge when we come from foreign countries ... find a place to live and these kind of websites could help us to get more information about apartments and so on“ (P1, Pos. 10). „Ich kenne einige,... die hat Schwierigkeiten eine Wohnung zu finden für sich und ihr Kind“ (P2, Pos. 8). Die Herausforderung, relevante und zielgruppengerechte Informationen bereitzustellen, wird wie bereits Anderes durch die begrenzten Ressourcen verschärft, da das Projekt haupt-

sächlich auf ehrenamtlicher Basis weitergeführt wird. Dies kann dazu führen, dass nicht alle spezifischen geforderten Informationen auf der Seite angeboten werden können.

4.3. Marketing und Feedback

Bekanntheitsgrad und Erreichbarkeit Akteure:

Einige Akteure nutzen die Plattform nicht als ihre primäre Informationsquelle. Wie ein Akteur beschreibt, wählt er aufgrund seines privilegierten Zugangs zu professionellen Kontakten häufig den direkten Weg: „Ich muss sagen, ich nutze die so gut wie gar nicht..., weil ich sehr viel Kontakt habe zu den Strippenziehern... Personen, die wirklich Profis sind... Dann wähle ich natürlich, ..., sehr oft den kurzen Dienstweg und rufe einfach schnell an“ (P6, Pos. 10). Die Nutzung der Plattform geschieht oft nur in spezifischen Kontexten. „Täglich arbeite ich jetzt nicht damit, weil... Ich habe ja jetzt überhaupt nicht mehr den Schwerpunkt mit der Integration, weil ich bin im Endeffekt in der Bildungsberatung. Ich nutze das dann, wenn es einen Kontext hat,...“ (P4, Pos. 4). Die kritische Sicht auf das Verhältnis von Aufwand und Nutzen der Plattform kommt in den Worten eines Akteurs zum Ausdruck: „Für mich ist die Kardinalfrage, die sich stellt,... Ist das, was da drin steht, wirklich im Verhältnis zu den Nutzern, also zu dem, was die Menschen da rausziehen.“ (P4, Pos. 101). Die Neigung, auf bewährte und schnelle Informationsquellen wie Suchmaschinen zurückzugreifen, wird ebenfalls erwähnt: „Also, ich überleg gerade, also eigentlich, wenn ich was, eine Info brauche, google ich wirklich oder frage meine Koordinatorin...“ (P5, Pos. 35). Diese Aussagen legen nahe, dass mehrere Faktoren die wahrgenommene Relevanz der Plattform beeinflussen. Die Plattform erreicht möglicherweise nicht alle potenziellen Nutzergruppen effektiv und die Informationen, die sie bietet, sind möglicherweise nicht tiefgehend oder aktuell genug, um als verlässliche Quelle zu dienen. Dies wird weiter dadurch erschwert, dass Nutzer wie Akteure tendenziell auf vertraute und sofort verfügbare Quellen zurückgreifen wollen, was die Nutzung der Plattform in den Hintergrund rücken lässt. Einige Akteure haben die Plattform in der Vergangenheit in Lehrveranstaltungen eingebunden. „Als ich die Kurse gegeben habe, habe ich das mit den Studierenden in den Kursen auch schon mal gezeigt...“ (P3, Pos. 10). Dies deutet auf das Bestreben hin, die Plattform in etablierte Strukturen einzubetten, um eine größere Reichweite zu erlangen. Oft wurde Ak-

teure erst durch berufliche Netzwerke wie Fachzirkeltreffen oder durch interne Koordinatoren auf die Plattform aufmerksam. „Also ich selbst habe die jetzt noch nicht sehr oft benutzt. Also ich habe jetzt auch wie du durch meine Koordinatorin, das erste Mal davon erfahren,...“ (P5, Pos. 6). Diese Erkenntnis deutet darauf hin, dass traditionelle Kanäle zur Reichweite aktuell nicht effektiv genutzt werden. „Hätte ich nicht gefunden, ja. Das finde ich an sich auch schade. Denn man steht ja auch selbst mit drin.“ (P5, Pos. 39). Akteure erkennen, dass die Plattform nicht ausreichend bekannt ist. „Ja, und ich weiß nicht, wie man es bekannter machen kann, aber ja, ich glaube, dass die Seite sehr unbekannt ist“ (P3, Pos. 22). Die eingeschränkten Marketingaktivitäten und die Abhängigkeit von Akteur-Netzwerken, die oft geschlossen sind, können die Reichweite begrenzen. Diese Faktoren führen dazu, dass die Plattform möglicherweise nicht die potenziellen Nutzergruppen effektiv erreicht.

Bekanntheitsgrad und Erreichbarkeit Neuzugewanderte:

Neuzugewanderte Nutzer empfinden die Sichtbarkeit der Plattform als unzureichend, besonders im akademischen Umfeld. Ein Neuzugewanderter merkt an: „Yes of course the first thing that came into my mind was that why it was not on the university website...“ (P1, Pos. 6). Viele Neuzugewanderte erfahren von SLV erst durch spezifische Einladungen oder Kontakte von der Plattform, was eine erhebliche Lücke in der Erstinformation und Zugänglichkeit offenbart. „Not before you mailed me.“ und „Nein. Noch nie was von gehört“ (P1, P2, Pos. 4), unterstreichen dies. Die mangelnde Bekanntheit kann durch fehlende Integration der Plattform in breiter zugängliche Medien oder öffentliche Informationskanäle verursacht sein, was dazu führt, dass viele potenzielle Nutzer nicht erreicht werden. Die begrenzte Informationsreichweite wird auch dadurch verdeutlicht, dass Neuzugewanderte Studierende häufig nur Universitätsseite kennen und nutzen. „But yeah. Yeah, the only information that I had access to was those websites that were introduced in the universities website“ (P1, Pos. 66). Diese eingeschränkte Sichtbarkeit beschränkt sich auf Nutzer, die bereits in akademische Netzwerke eingebettet sind, während viele andere durch die fehlende Integration in breiter zugänglichen Medien oder öffentliche Informationskanäle unerreicht bleiben. Die häufige Nutzung traditioneller Suchmethoden wie Google oder persönlicher Netzwerke kann ebenfalls dazu führen, dass die Plattform als weniger relevant empfunden wird.

Nach Abschluss der umfassenden Analyse der Themenbereiche „Marketing und Feedback“, „Aktualität und Informationsqualität“ sowie „Nutzererfahrung und Zugänglichkeit“, die auf Interviews mit verschiedenen Nutzergruppen der Plattform SLV basieren, wird nun ein klares Bild der aktuellen Nutzungsmuster und Wahrnehmungen deutlich.

Um diese Erkenntnisse zu ergänzen, werden im Folgenden die Ergebnisse einer Umfrage vorgestellt, die direkt auf der Plattform durchgeführt wurde. Trotz der geringen Teilnehmerzahl von nur acht Nutzern spiegeln die Daten die qualitativen Aussagen aus den Interviews wider. Die sporadische Nutzung der Plattform bestätigt, dass sie noch nicht fest in den Alltag der Nutzer integriert ist, was die Notwendigkeit von Optimierungen unterstreicht. Die Mehrheit der Befragten nutzt die Plattform hauptsächlich zur Informationssuche, insbesondere zur Kontaktaufnahme, was die hohe Priorität der Aktualität und Relevanz der bereitgestellten Informationen hervorhebt. Die Bewertungen zur Benutzerfreundlichkeit zeigen das im Allgemeinen ein eher positiver Eindruck der Plattform herrscht. Zusätzlich wurden bereits erwähnte Bedarfe, wie mehr Informationen zu Kontakten und Kurse, detaillierter Informationen zum Thema Wohnen und Ärzte und Bereitstellung einer App genannt. Ergänzend dazu möchte ich kurz die Ersteindrücke von Neuzugewanderten aus einem Sprachkurs darstellen. Die Teilnehmenden empfanden die Schemata auf der Plattform als zu komplex und wünschten sich einfachere, schrittweise Erklärungen. Obwohl sie die Plattform grundsätzlich als nützlich für die Bereitstellung wichtiger Informationen für Neuzugewanderte ansahen, äußerten sie Bedenken über die Nutzungsfreundlichkeit für ältere Menschen. Kleinere Designfehler und die Farbgebung der „Read More“-Buttons in Rot, die assoziativ mit Stoppsignalen verbunden wird, wurden ebenfalls kritisiert. Positiv hervorgehoben wurde die interaktive Karte, die es ermöglicht, schnell relevante Orte zu finden, auch wenn die Funktionsweise zunächst nicht intuitiv war. Das Kontaktformular auf der Startseite gab den Nutzern ein Gefühl der Zugänglichkeit, obwohl die reine Weiterleitung zu einem Outlook-Kontakt als Zwischenspeicher als suboptimal empfunden wurde; ein direktes Kontaktfeld auf der Startseite wäre bevorzugt. Die vielfältige Sprachauswahl wurde als einer der Hauptvorteile der Plattform gesehen.

5. Diskussion der Ergebnisse

In diesem Abschnitt werden ich die wesentlichen Erkenntnisse aus der Analyse zusammenfassen, wobei der Fokus auf der Nutzung der Plattform SLV durch die verschiedenen Nutzergruppen und deren spezifischen Bedarfen liegt. Ziel ist es, zu verstehen, wie die Plattform aktuell genutzt wird und welche Anpassungen erforderlich sind, um bestehende Herausforderungen zu überwinden und eine effektivere Integration und Nutzererfahrung zu ermöglichen.

Adaptive Nutzungsstrategie: Geführte-Nutzung als Lösungsansatz

Ein zu betonender Aspekt, der aus den Interviews hervorgeht, ist die Entwicklung des geführten Nutzens der Plattform als adaptive Strategie zur Bewältigung von Navigations- und Verständnishürden. Diese Nutzungsweise hat sich als eine wichtige Maßnahme herausgestellt, um die komplexen Informationen der Plattform für Neuzugewanderte und Nutzer, die mit der Struktur der Plattform nicht vertraut sind, zugänglich zu machen. Es zeigt, dass es nicht allen Nutzern möglich ist, sich selbständig durch die Plattform zu Navigieren oder Informationen zu finden. Dieses Vorgehen, bei dem erfahrene Nutzer(meist Akteure) Neuzugewanderte durch die Plattform führen unterstreicht vorhandene Schwierigkeiten für einige Neuzugewanderte im Umgang mit der Plattform. Allerdings ermöglicht diese geführte Nutzung nicht nur eine effektivere Informationssuche, sondern bietet auch die Gelegenheit für sofortiges Feedback und direkte Hilfestellung bei im Kontext stehenden Fragen. Obwohl diese Nutzung also aus der Selbsthilfe beider Nutzergruppen entstanden ist, offenbart sie auch das Potenzial für eine gezieltere und effizientere Unterstützungshilfe durch interaktive Begleitung. Sie gibt Hinweise auf die Bedürfnisse und Präferenzen der Nutzer, indem sie zeigt, dass eine optimierte Plattform proaktive Unterstützungsmechanismen anbietet, um die Eigenständigkeit der Nutzer zu fördern und die Nutzererfahrung zu verbessern. Es betont die Wichtigkeit, solche unterstützenden Features in die zukünftige Entwicklung der Plattform einzubeziehen. Eine solche Vorgehensweise könnte systematisch in die Plattform integriert werden, um evtl. eine Art virtuelle Begleitung zu bieten, die Nutzer durch relevante Prozesse und Informationsangebote führt.

Allgemeine Bedarfe der Nutzergruppen

Die **Zugänglichkeit** ist demnach ein zentraler Aspekt, der Handlungsbedarf benötigt. Neuzugewanderte Nutzer finden die Navigation durch die Plattform oft nicht intuitiv genug. Die relativ komplexe Struktur und vielen Unterseiten, sowie das Navigieren durch viele externe Links kann verwirrend sein. Eine vereinfachtere, benutzerfreundlichere Gestaltung kann helfen, dass alle Nutzergruppen – unabhängig von ihrem technischen Verständnis – die benötigten Informationen effektiv und selbstständig finden und nutzen zu können.

Die **Verständlichkeit** stellt eine weitere Herausforderung dar, denn obwohl die Plattform mehrere Sprachen unterstützt, fehlt die konsequente Umsetzung auf wichtige Inhalte wie dem Erklärungsvideo. Außerdem ist die Plattform sehr textlastig, was insbesondere Nutzer mit begrenztem Bildungshintergrund oder Sprachkenntnissen abschrecken kann. Es ist wichtig die Übersetzung auf alle Inhalte auszuweiten, wobei die Verwendung von Symbolen oder visuellen Hilfsmitteln helfen können die Inhalte besser zu verstehen.

Die **Aktualität** der bereitgestellten Informationen ist entscheidend für die Nützlichkeit der Plattform. Nutzer, insbesondere Akteure betonen die Notwendigkeit, dass die vorhandenen Informationen regelmäßig überprüft und aktualisiert werden müssen. Veraltete Daten können nicht nur zu Verwirrung führen, sondern auch Frustration und Misstrauen führen. Eine kontinuierliche Überprüfung und Aktualisierung, unterstützt durch ein System, das Nutzer zur Meldung von veralteten Informationen ermutigt, würde dazu beitragen, die Plattform als zuverlässige Ressource zu etablieren.

Spezifische Bedarfe

Für die befragten **Neuzugewanderten** sind die primären Bedürfnisse oft mit der direkten Lebenssituation verbunden. So benötigen sie klare und praktische Informationen über wesentliche Dienste wie Wohnen, Arbeitsmöglichkeiten und soziale Einrichtungen. Der Bedarf an einer ausgeweiteten Übersetzung, auch auf den externen Seiten, ist aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse hoch. Dabei sollten die Informationen nicht nur übersetzt, sondern auch kulturell angepasst sein, um Missverständnisse zu vermeiden und relevante Unterstützung bieten zu können.

Die befragten **Akteure** hingegen suchen nach detaillierten und fachlich fundierten Informationen, um ihre Beratung auf einer schlüssigen Grundlage zu stellen. Sie benötigen Tools, die ihnen helfen, Informationen schnell zu finden und zu verarbeiten. Außerdem benötigen sie Möglichkeiten zum Austausch von Ressourcen und Informationen mit anderen Fachleuten, um Synergien zu schaffen, die die Qualität der Betreuung erhöhen.

Bewertung der Zielerreichung

Die Analyse zeigt, dass SLV einige Kernziele, wie die Bereitstellung nützlicher Tools und mehrsprachiger Unterstützung zur verbesserten Orientierung und Zugänglichkeit erfolgreich umgesetzt hat. Trotzdem bleiben Herausforderungen innerhalb der Ziele bestehen. So fehlen spezifische Informationsangebote, wodurch nicht alle Nutzer von den gebotenen Informationen profitieren. Zudem fehlt die Konsequenz in der Umsetzung der mehrsprachig verfügbaren Inhalte, wie dem Erklärvideo. Außerdem erreicht die zielgesetzte intuitive Navigation nicht ihre Erwartungen und ist insbesondere für technisch oder sprachlich weniger bewanderte Nutzer eine Herausforderung. Um die Plattform als effektiveres Integrationswerkzeug für beide Nutzergruppen weiterzuentwickeln, sind gezielte Verbesserungen in der Zugänglichkeit, Mehrsprachigkeit, Aktualität und Nutzerführung notwendig. Die geführte Nutzung durch erfahrene Nutzer zeigt dabei eine kreative Anpassung an bestehende Mängel, jedoch auch das Potenzial für systematische Verbesserungen.

6. Verbesserungsvorschläge

In diesem Kapitel werden gezielte Verbesserungen für die Plattform SLV vorgestellt, basierend auf den Rückmeldungen aus Nutzerinterviews sowie eigenen Überlegungen. Da die Plattform vorrangig ehrenamtlich betrieben wird, sind die Vorschläge nach ihrer praktischen Umsetzbarkeit sortiert. Ziel ist es, die Nutzererfahrung zu optimieren und gleichzeitig die begrenzten Ressourcen effizient einzusetzen.

Einfache Umsetzbarkeit

Zurzeit gibt es nur eine einzige direkte Feedback-Option für Nutzer, die sich in Form eines Kontaktfeldes auf der Startseite der Plattform befindet. Es gibt jedoch keinen sichtbaren Mechanismus, um strukturiert Feedback zu sammeln und auszuwerten. Ein neuer Ansatz könnte sein, gezielt Feedback-Möglichkeiten zu schaffen. Ein Neuzugewandelter Nutzer berichtet: „...to collect these surveys not on the website but all around the university yeah maybe that would work“ (P1, Pos. 86). Durch die Einführung spezifischer Umfrageinstrumente, sowohl online als auch physisch wie bspw. in Universitätsumgebungen, könnte die Plattform zukünftig weitere wertvolle und wichtige Einblicke gewinnen, sowie eine breitere Nutzerbasis ansprechen.

Weiter könnte durch eine Umstrukturierung von Menüpunkten oder durch die Einführung zusätzlicher Reiter die Navigation der Plattform verbessert werden. So könnte eine klarere Kategorisierung und Benennung der Reiter verbessert werden, um den Zugang zu relevanten Themenbereiche zu erleichtern. Dies würde helfen, die Suche nach spezifischen Informationen für verschiedene Nutzergruppen zu vereinfachen. „... I thought it could be an option to categorize the information based on the purpose of travel to here, for example for students or workers...“ reflektiert ein Nutzer (P1, Pos. 52). Eine solche Umstrukturierung würde den Nutzern ermöglichen, schneller und effizienter auf die für sie relevanten Inhalte zuzugreifen.

Um die Zugänglichkeit zu erhöhen, sollte auch das Erklärvideo auf der Startseite in verschiedenen Sprachen oder auf Englisch mit unterschiedlichen Untertitel verfügbar sein: "Sinn machen würde das Video halt auf Englisch zu machen, damit die aus dem Ausland kommen, es direkt verstehen können" (P2, Pos. 19). Das Ganze ist kostengünstig mit KI-Tools oder professioneller durch Hilfe der eigenen Community umsetzbar.

Verbesserungsvorschläge

Der Einsatz von Symbolen und visuellen Hilfsmitteln kann darüber hinaus helfen, die allgemeine Verständlichkeit zu verbessern.

Außerdem könnte die Bereitstellung von Checklisten und Schritt-für-Schritt-Anleitungen die Verständlichkeit der Inhalte vereinfachen. „Vielleicht sowas wie eine Journey darzustellen und dann entsprechend zu zeigen... eine Art Checkliste, und dann kannst du zu jedem Punkt in der Checkliste da drunter eine Unterseite packen, damit man es besser findet mit Kontext“ (P2, Pos. 36).

Um die Glaubwürdigkeit und Nützlichkeit der Plattform zu gewährleisten, ist eine kontinuierliche Überprüfung und Aktualisierung der Inhalte essenziell. Es wäre wichtig ein System zur Pflege und Aktualisierung zu etablieren wie bspw. durch Newsletter-Mails an die betroffenen Akteure.

Anspruchsvollere Umsetzbarkeit

Der Einsatz von Analysetools wie Google Analytics und Hotjar kann dabei helfen ein tieferes Nutzerverständnis zu gewinnen. „Analytics kannst du nutzen... Da kannst du sehen, wie Leute sich durchklicken und dir genau die Klickpfade der User anschauen“ (P2, Pos. 54). Auch wenn es eine komplexere Einrichtung und Auseinandersetzung erfordert, könnte man so Anpassungen zielgerichteter vornehmen.

Zur Steigerung einer intuitiveren Benutzerführung könnten geführte Tutorials, Beispieldemonstrationen oder Implementierungen von Use-Cases genutzt werden, die zeigen, wie man verschiedenen Funktionen der Plattform effektiv nutzt.

Um die Präsenz außerhalb des Internets zu erhöhen könnte man z.B. QR-Codes, Werbung auf Bussen/Werbetafeln oder die Präsenz auf städtischen Websites und in sozialen Medien erhöhen. „Als Aufkleber überall, das ist mit so einem Logo oder was auch immer“ (P3, Pos. 48). Dies könnte die Sichtbarkeit der Plattform steigern und mehrere potenzielle Nutzer ansprechen. Neben einer anfänglichen möglichen Investition von Werbekosten könnte die Steigerung der Bekanntheit entlohnend sein.

Die Zusammenarbeit mit den lokalen Behörden wie dem Jobcenter oder der Ausländerbehörde ist eine direkte Möglichkeit die Plattform zu präsentieren und den Nutzern gleichzeitig eine relevante Unterstützung anzubieten. „Das Jobcenter wäre eigentlich auch ideal,...“ (P6, Pos. 56). Dabei könnte man SLV-Handouts oder Info-Pakete für Neuzugewanderte zusammenstellen und diese dann bei Fachzirkeltreffen an die Akteu-

re mit kurzer Einführung aushändigen. Indem die Plattform fest in die Informationsvermittlung aller Akteure eingebettet wird, kann sie ein maßgebliches Instrument für die Integrationsarbeit im Umkreis werden.

Komplexe Umsetzbarkeit

Die Vorstellung der Plattform in Vorlesungen und Seminaren bietet eine Möglichkeit die Bekanntheit und Nutzer im akademischen Feld zu erhöhen. Sie könnte das Bewusstsein für die Plattform steigern und direkte mögliche Nutzer ansprechen. „Du kannst ja, Prof fragen vor der Vorlesung deine Forschung vorstellen. Das kannst du vorstellen oder vielleicht rapid-Interview“ (P2, Pos. 58). So etwas erfordert Koordination mit der Bildungseinrichtung, stellt aber wenn richtig aufgestellt eine langfristige Gewinnung von Nutzern dar.

Zur Vereinfachung der Beratung durch die Akteure könnte auch die Entwicklung und Einbindung von interaktiven Elementen oder Schemata wie einer Informationspyramide einen Mehrwert bieten. So könnten komplexe Informationen effizient mit Bezug zur Relevanz und Hierarchie der Themen visuell dargestellt werden. (P6, Pos. 49). Diese Änderung könnte zwar eine Investition in das Design und die Entwerfung erfordern, würde jedoch die Beratungsprozesse deutlich vereinfachen.

Die Entwicklung und Integration eines Chatbots oder virtueller Begleiter, die den Nutzern in Echtzeit assistieren können, könnte die Zugänglichkeit und Benutzerfreundlichkeit signifikant erhöhen. „...ein Chatbot könnte eigentlich auch ganz cool sein... da kann man einfach die Fragen stellen, was man braucht, und bekommt dann eine kurze Antwort...“ (P2, Pos. 42). Solche Technologien sind aber wahrscheinlich ressourcenbedingt nicht umsetzbar. Sie könnten aber darauf ausgelegt sein, auf häufig gestellte Fragen zu reagieren und Nutzer durch typische Nutzungsszenarien zu führen.

Diese Verbesserungsvorschläge versuchen Möglichkeiten aufzuzeigen, wie man die Plattform weiterentwickeln kann, um eine bessere Integrationserfahrung zu ermöglichen. Die Sortierung nach Umsetzbarkeit beachtet dabei die begrenzten Ressourcen und zeigt auf, dass einige Vorschläge eventuell schneller realisierbar sind und andere langfristige Perspektiven und strategische Partnerschaften erfordern.

7. Fazit und Ausblick

Die Analyse der Nutzungsweisen der Plattform durch die zwei Nutzergruppen Akteure und Neuzugewanderte hat sowohl Stärken als auch Verbesserungsmöglichkeiten der Plattform deutlich gemacht. Neben den Herausforderungen wie einer angepassten an die Nutzerbedarfe klareren Informationsvermittlung, Zugänglichkeit, sowie verbesserter Instandhaltung der vorhandenen Informationen, bietet bereits jetzt die Plattform mit seiner guten mehrsprachlichen Übersetzung ein gutes Informationsportal für beide Nutzergruppen. Herausstechend steht die Entdeckung der Geführten Nutzung, bei der erfahrene Nutzer, wie die Akteure neue Nutzer, wie die Neuzugewanderten durch die Plattform führen. Es zeichnet sich als eine effektive Methode zur Überwindung von bestehenden Navigations- und Verständnishürden der Nutzer, die erstmalig oder nur selten mit der Plattform in Berührung kommen. Allerdings weist diese Nutzung auch auf die Notwendigkeit die Plattform intuitiver und benutzerfreundlicher zu gestalten, um allen Nutzern eine selbständige Navigation zu ermöglichen und die Abhängigkeit direkter menschlicher Unterstützung zu verringern.

Limitationen dieser Arbeit

Trotz intensiver Bemühungen stieß die Arbeit, insbesondere in der Generierung von qualitativen Daten auf Einschränkungen. So konnte nur eine geringe Anzahl von Interviews geführt und eine geringe Anzahl von Antworten bei der Online-Umfrage gesammelt werden. Zudem beschränkt sich die direkte Befragung durch Interviews von Neuzugewanderten auf zwei Studierende, was ihre Ansicht und Aussagen spezifischer macht. Diese Limitationen schränken die Repräsentativität der Ergebnisse ein, da insbesondere die Nutzergruppe der Neuzugewanderten nicht umfangreich abgedeckt werden konnte.

Ausblick

Für die zukünftige Entwicklung der Plattform SLV stellt sich die Frage, ob eine stärkere Ausrichtung der selbständigen Nutzung der Nutzer oder die Vertiefung der geführten Nutzung angestrebt werden soll. Während die geführte Nutzung einen wertvollen Ansatz darstellt, sind weitere Forschungen erforderlich, um zu verstehen, wie solche speziellen Interaktionen effektiv umgesetzt werden können. Im Hinblick auf die Limitationen dieser Arbeit, könnten die Ergebnisse als Ausgangspunkt für weiterführende Forschung dienen. Zukünftige Forschungen könnten darauf abzielen ein breiteres Spektrum an Nutzererfahrungen zu sammeln, sowie die geführte Nutzung genauer zu evaluieren. Außerdem könnten die in dieser Arbeit getroffenen Verbesserungsvorschläge umgesetzt und in ihrer Effektivität überprüft werden.

Literaturverzeichnis

- [1] Krüger, M. (2024). Careful Interventions: On Care and Participation in Design for Migration and Arrival. Springer Gabler.
- [2] Sabie, D., Ekmekcioglu, C., & Ahmed, S. I. (2022). A Decade of International Migration Research in HCI: Overview, Challenges, Ethics, Impact, and Future Directions. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, 29(4), Article 30.
- [3] Irani, A., Bondal, P., Neveli, K., Kumar, N., & Hare, K. (2018). Refugee Tech: An Assets-Based Approach to Refugee Resettlement. In *Proceedings of the 2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '18)*, April 21–26, 2018, Montréal, QC, Canada. ACM.
- [4] Almohamed, A., Zhang, J., & Vyas, D. (2020). Magic Machines for Refugees. In *Proceedings of the ACM on Computing and Sustainable Societies (COMPASS '20)*, June 15–17, 2020, Ecuador. ACM, New York, NY, USA, 11 pages.
- [5] Jones, A., Kukulska-Hulme, A., & Brasher, A. (2017). Editorial Special Collection on Migrants, Education and Technologies. *Journal of Interactive Media in Education*, 2017(1): 5, pp. 1-3.
- [6] Dekker, R., Engbersen, G., Klaver, J., & Vonk, H. (2018). Smart Refugees: How Syrian Asylum Migrants Use Social Media Information in Migration Decision-Making. *Social Media + Society*, January-March 2018: 1-11.
- [7] Kukulska-Hulme, A., Gaved, M., Jones, A., Norris, L., & Peasgood, A. (2017). Mobile language learning experiences for migrants beyond the classroom. *Aus dem Buch: The Linguistic Integration of Adult Migrants / L'intégration linguistique des migrants adultes*. De Gruyter Mouton.
- [8] Jensen, R. B., Coles-Kemp, L., & Talhouk, R. (2020). When the Civic Turn turns Digital: Designing Safe and Secure Refugee Resettlement. In *Proceedings of the 2020 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '20)*, April 25–30, 2020, Honolulu, HI, USA. ACM.
- [9] Chen, Z., Lu, Y., Nieminen, M. P., & Lucero, A. (2020). Creating a Chatbot for and with Migrants: Chatbot Personality Drives Co-Design Activities. In *Proceedings of the 2020 Conference on Designing Interactive Systems (DIS '20)*, July 6–10, 2020, Eindhoven, Netherlands. ACM.

- [10] Talhouk, R., Bustamante, A., Aal, K., Weibert, A., Charitonos, K., & Vlachokyriakos, V. (2018). HCI and Refugees: Experiences and Reflections. *Interactions*, 25(4), 46-51.
- [11] Dekker, R., & Engbersen, G. (2014). How social media transform migrant networks and facilitate migration. *Global Networks*, 14(4), 401–418. John Wiley & Sons Ltd.
- [12] Turkay, B., & Turkay, S. (2019). Understanding Turkish NGOs' Digital Technology Use in Helping Refugees in Turkey. In *CHI '19 Extended Abstracts*, May 4–9, 2019, Glasgow, Scotland UK. ACM.
- [13] Bustamante Duarte, A. M., Brendel, N., Degbelo, A., & Kray, C. (2018). Participatory Design and Participatory Research: An HCI Case Study with Young Forced Migrants. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, 25(1), Article 3.
- [14] Max Krüger, Anne Weibert, Debora de Castro Leal, Dave Randall, and VolkerWulf. 2021. "What is the Topic of the Group, Please?" On Migration, Care and the Challenges of Participation in Design. *Proc. ACMHum.-Comput. Interact.* 5, CSCW2, Article 309 (October 2021), 29 pages
- [15] AnneWeibert, Max Krüger, Konstantin Aal, Setareh Sadat Salehee, Renad Khatib, Dave Randall, and VolkerWulf. 2019. Finding Language Classes: Designing a Digital Language Wizard with Refugees and Migrants. *Proc. ACM Hum.-Comput. Interact.* 3, CSCW, Article 116 (November 2019), 23 pages.
- [16] Bundesministerium des Innern und für Heimat. (n.d.). Resettlement - Neuansiedlung von Schutzbedürftigen. Abgerufen am 20. April 2024, von <https://www.bmi.bund.de/DE/themen/migration/asyl-fluechtlingsschutz/resettlement/resettlement-node.html>
- [17] Stevens, G., & Pipek, V. (2018). Making Use: Understanding, Studying, and Supporting Appropriation. In V. Wulf, V. Pipek, D. Randall, M. Rohde, K. Schmidt, & G. Stevens (Eds.), *Socio Informatics – A Practice-based Perspective on the Design and Use of IT Artefacts* (pp. 139-176). Oxford University Press.
- [18] Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- [19] Erklärvideo. (n.d.). Verfügbar auf der Plattform „SLV“. Abgerufen am 20. April 2024, von <https://siwi-lebt-vielfalt.de/>

Erklärung

Hiermit versichere ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe, insbesondere keine anderen als die angegebenen Informationen aus dem Internet. Diejenigen Paragraphen der für mich geltenden Prüfungsordnungen, die etwaige Betrugsversuche betreffen, habe ich zur Kenntnis genommen. Der Speicherung meiner Bachelor- bzw. Masterarbeit zum Zweck der Plagiatsprüfung stimme ich zu. Ich versichere, dass die elektronische Version mit der gedruckten Version inhaltlich übereinstimmt.

25.04.2024

Datum

A solid black rectangular box used to redact the signature of the student.

Unterschrift