

Soziale Unterstützung im Internet.

Empirische Ergebnisse zur wahrgenommenen Qualität des Onlineberatungsangebots KIDS-HOTLINE aus Sicht der NutzerInnen¹

Dr. Alexandra Klein, Universität Potsdam

Rund fünfzehn Jahre nach seiner Freigabe zur allgemeinen Benutzung ist das WWW im Alltag angekommen. Keine andere Altersgruppe ist häufiger im Internet als die Gruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Repräsentative Daten zur Internetnutzung Jugendlicher wie etwa die der JIM-Studie zeigen, dass im Jahr 2007 97 Prozent der 14-17jährigen über Interneterfahrung verfügen und 83 Prozent dieser InternetnutzerInnen mehrmals die Woche online ist. Die durchschnittliche Nutzungsdauer beträgt mehr als eineinhalb Stunden pro Tag (vgl. JIM-Studie 2007). Neben der viel zitierten kommunikativen Nutzungspräferenz Jugendlicher ist die Informationssuche zu persönlich relevanten Themen, wie etwa Schule, Freundschaft, Liebe und Sexualität eine zentrale Nutzungsorientierung. So überrascht es nicht, dass Jugendliche auch bei persönlichen Problemen versuchen im Internet Hilfe und Unterstützung zu finden. Nach den Daten einer repräsentativen Studie des Kompetenzzentrums für informelle Bildung an der Universität Bielefeld aus dem Jahr 2006 suchen mehr als 40% der internetnutzenden Jugendlichen dort nach Hilfe bei persönlichen Problemen (vgl. Klein 2006, KIB 2007). Insgesamt sucht jede Fünfte im Netz ausschließlich nach Hilfe und Unterstützung von ausgebildeten Fachkräften, 30 Prozent der Jugendlichen suchen nur nach dem Rat anderer Jugendlichen und die Hälfte der Jugendliche guckt nach beidem. Für Großbritannien und die USA liegen ähnliche Zahlen vor (vgl. Livingstone et al. 2004, Lenhart et al. 2005). Die vor wenigen Jahren noch eher spekulative Diagnose eines Siegeszugs des Internet, die eine fundamentale Durchdringung der Alltagsphäre prognostiziert hat, scheint gemessen an der Diffusionsrate und den Nutzungspraktiken zumindest für jugendliche NutzerInnen zuzutreffen.

Gleichzeitig wirft die beachtliche Nutzung des Internet für die Bearbeitung persönlicher Sorgen und Probleme die Frage nach der Qualität der vorgefundenen Inhalte und Angebote auf: Was finden die Ratsuchenden dort? Erhalten die Jugendlichen dort die Hilfe, die sie sich erhoffen? Können sie dort über Probleme reden für die sie außerhalb des Internet keine AnsprechpartnerInnen haben? Wie bewerten sie die Hilfe, die sie dort finden? Mit Blick auf das Internet im Allgemeinen ist die Internetnutzungspraxis zu vielfältig und die Datenlage zu dürftig, um hierzu zuverlässig Auskunft geben zu können. Für stärker informelle Unterstützungsangebote wie z.B. virtuelle Selbsthilfegruppen zeigen Studien, dass auf der Basis des geteilten inhaltlich-thematischen Interessen und Erfahrungen der (aktiven) NutzerInnen einen Möglichkeitsraum für informativen Austausch und emotionale Unterstützung bieten. Positiv wird dabei der wechselseitige Austausch unter Betroffenen bzw. Interessierten, der darin enthaltene emotionale Rückhalt in Kombination mit einer stärkeren Tendenz zur Selbstoffenbarung aufgrund der Anonymität und eine Kompensation von „real life“ Diskriminierungen erlebt. Gleichzeitig verweisen Studien zu solchen virtuellen Netzwerken jedoch auch Gruppenbildungs- und Grenzziehungspraktiken, die dazu führen, dass Ratsuchende Ignoranz, Spott und Beschimpfungen widerfahren und sie letztlich auch dort nicht die Unterstützung und Hilfe erhalten, die sie gesucht haben.

Nicht zu letzt die Einschränkungen selbstorganisierter LaiInnenhilfe sind es, die auf die Frage nach der Qualität professioneller Hilfsangebote im Internet verweisen. Welche Erfahrungen machen ratsuchende Jugendliche mit einem professionellen Unterstützungsangebot, in dem ihnen sowohl

¹ Der nachfolgende Text basiert auf einer Auswahl empirische Ergebnisse aus folgender Studie: Klein, Alexandra (2008): ‚Soziales Kapital Online‘. Soziale Unterstützung im Internet. Eine Rekonstruktion virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit. Bielefeld. Innerhalb dieser Untersuchung wurden u.a. 456 jugendliche NutzerInnen der kids-hotline zum Zugang, zur Nutzung und zur Bewertung des Angebots befragt. Die vollständige Untersuchung steht im Internet unter: http://bieson.uni-bielefeld.de/volltexte/2008/1260/pdf/Klein_Alexandra_Dissertation.pdf zum Download zur Verfügung.

Fachkräfte als auch andere Jugendliche als UnterstützerInnen zur Verfügung stehen? Mit welchen Anliegen kommen Jugendliche dort hin? Als wie wichtig bewerten sie solche virtuellen Hilfsangebote? Wie erleben sie die Unterstützung, die sie dort finden?

Relevanz und kompensatorische Leistung von kids-hotline

84% der befragten NutzerInnen versuchen in dem Angebot bei persönlichen Sorgen und Problemen Hilfe zu erhalten, die von ihnen als „sehr“ bzw. „eher wichtig“ wahrgenommen werden. Mehr als Zweidrittel der Jugendlichen können oder wollen die Sorgen und Probleme mit denen sie sich an das Angebot wenden, nicht außerhalb des Internet besprechen. Und 35 Prozent der NutzerInnen haben für diese Sorgen und Probleme auch überhaupt keine AnsprechpartnerInnen.

Diese Befunde verweisen auf die kompensatorische Relevanz des virtuellen Unterstützungsangebots. Eine Vielzahl von Jugendlichen nutzt das Angebot für persönlich wichtige Sorgen und Probleme, die sie außerhalb des Internet nicht angemessen bearbeiten können.

Bewertung von kids-hotline im Vergleich zur Unterstützung außerhalb des Internet

Zur kontrastierenden Bewertung der virtuellen Unterstützung mit realweltlichen Unterstützungserfahrungen wurden die NutzerInnen gebeten, die Ansätze zur Problembewältigung, die sie aus dem Angebot mitnehmen zu bewerten. Knapp Dreiviertel der NutzerInnen (73%) sind der Ansicht, dass die Lösungsmöglichkeiten, die sie in der Nutzung des Arrangements erwerben, „andere“ seien als jene, die sie außerhalb des Internet erschließen können. Außerdem sind mit 61% mehr als die Hälfte der NutzerInnen der Auffassung, dass die Lösungsmöglichkeiten, die ihnen in der Nutzung des Arrangements zugänglich werden, „besser“ seien, als jene, die für sie außerhalb des Internets erreichbar sind. Die Meinung, dass die Lösungsvorschläge innerhalb des Arrangements „schlechter“ seien, als jene, die ihnen außerhalb des Internet zur Verfügung stehen, teilen 14% der NutzerInnen. Mit Blick auf die Gesamtheit der NutzerInnen lässt sich also festhalten, dass eine deutliche Mehrheit der Jugendlichen die Problembearbeitungsmöglichkeiten, die ihnen das virtuelle Arrangement eröffnet, als erweiternde Alternativen zur realweltlichen Unterstützung wertschätzt und sie auch als qualitativ höherwertiger eingestuft.

Relevanz der verschiedenen medialen Nutzungsmerkmale des Internetangebots

Fragt man die jugendlichen NutzerInnen nach der Bedeutung, die den verschiedenen medialen Nutzungsmerkmalen des Internetangebots zukommt, zeigt sich, dass die Möglichkeit zur *kostenfreien Beratung* innerhalb eines Angebots, in dem sie ihre *Anonymität* wahren können von zentraler Bedeutung für die Nutzung ist. Für jeweils Dreiviertel der Jugendlichen ist es sehr wichtig, dass es sich bei dem virtuellen Unterstützungsarrangement um ein kostenloses Angebot handelt, das sie anonym nutzen können. Die *Nutzbarkeit von zuhause* und *ohne an Öffnungszeiten gebunden* zu sein, ist ebenfalls für 71% bzw. 70% der NutzerInnen von sehr hoher Wichtigkeit. Und auch noch mehr als die Hälfte der NutzerInnen bewertet den Sachverhalt, dass sie ihr Sorgen und Probleme *schriftlich* artikulieren können als sehr relevant.

Relevanz der verschiedenen sozialen Unterstützungsoptionen innerhalb der kids-hotline

Doch sind es bei weitem nicht nur die medialen Charakteristika, die die Attraktivität des Angebots für die NutzerInnen ausmachen. Vielmehr ist es gerade auch das angebotene Spektrum an sozialen Unterstützungsoptionen, das die ratsuchenden Jugendlichen schätzen. Insbesondere die forenbasierten Systemen immanente Option des *Lesens der Beiträge anderer* erfährt eine herausragende Bewertung unter den NutzerInnen: 89% der NutzerInnen bewerten die Möglichkeit Beiträge anderer lesen zu können als „sehr“ bzw. „eher wichtig“. An zweiter Stelle - und das spricht für die Relevanz des professionellen Unterstützungsarrangements ebenso wie es auf das Interesse an forenöffentlicher Unterstützungs-kommunikation verweist - steht die *Beratung durch die Professionellen in den Foren*. Diese wird von 79% der NutzerInnen als wichtig bewertet. An dritter

Stelle nennen die NutzerInnen nicht nur die Möglichkeit forenbasierte *Unterstützung durch die jugendlichen Peer-BeraterInnen* zu erhalten, sondern auch die Option *anderen helfen* zu können. Jeweils Dreiviertel der NutzerInnen findet dies wichtig. In dem Maße wie 75% der NutzerInnen es als wichtig einschätzen anderen zu helfen, werden die Selbsthilfeanteile in dem Arrangement deutlich. Insgesamt bewerten die NutzerInnen also nicht nur die strukturell angelegte Option von anderen Akteursgruppen Unterstützung zu erhalten als bedeutend, sondern gleichfalls auch die Option andere NutzerInnen mit ihrem Wissen und ihren Erfahrungen unterstützen zu können. Und schließlich wird die *Einzelberatung durch Professionelle*, die sich gerade dadurch auszeichnet, dass keine anderen NutzerInnen oder Peers, sondern nur die/der Ratsuchende und die/der Professionelle in diese Kommunikation involviert sind, noch von 64% der NutzerInnen als wichtig erachtet. Es ist also das ganze Spektrum der strukturell angelegten Unterstützungsoptionen, das von einer deutlichen Mehrheit der NutzerInnen als bedeutsam erlebt wird. Dieser Befund kann als klares Votum für hybride Unterstützungsangebote gelten, in denen sich unterschiedliche Akteursgruppen in unterschiedlichen Konstellationen austauschen können bzw. dieser Austausch lesend verfolgt werden kann.

Wahrgenommene Unterstützungsqualität von kids-hotline

Betrachtet man die Gesamtheit aller jugendlichen NutzerInnen lässt sich bei vier Qualitätsaspekten feststellen, dass ein NutzerInnenanteil von 90% und mehr mit der Ausgestaltung zentraler Qualitätsdimensionen hoch zufrieden ist: Diese betreffen das wahrgenommene *Verständnis für die Probleme*, die *Verständlichkeit der Antworten*, den *respektvollen Umgang* untereinander und die *einfache Bedienbarkeit* der Technik. Weiterhin gelangen Dreiviertel aller NutzerInnen zu der Einschätzung, dass sie den *MitarbeiterInnen vertrauen*, das *Design übersichtlich* gestaltet ist, ihnen die *Themenauswahl* gefällt, sie offen *über ihre Probleme sprechen* können, ihre Anliegen *schnell beantwortet* werden, die *MitarbeiterInnen da sind*, wenn sie sie brauchen und sie in dem Beratungsangebot eine *wirksame Unterstützung* erfahren. Und schließlich wird auch das *Vertrauen in die anderen NutzerInnen* noch von 63% der NutzerInnen positiv bewertet.

Demnach erfährt das Angebot der kids-hotline in sämtlichen zentralen Qualitätsaspekten, die professionelle Unterstützungsangebote im Internet kennzeichnen können, eine außerordentlich hohe Wertschätzung durch die NutzerInnen. Diese Wertschätzung umfasst die mediale Ebene (Bedienbarkeit, Design) ebenso wie die inhaltliche (thematisches Spektrum, Editieren, Verständlichkeit, Antwortgeschwindigkeit, Problemoffenbarung, wirksame Hilfe, Verständnis) und die interpersonelle Ebene (respektvoller Umgang, Vertrauen in die MitarbeiterInnen, Vertrauen in die NutzerInnen).

Zugangswege zum Angebot und Zusammensetzung der NutzerInnen

Betrachtet man abschließend die Zugangswege der Jugendlichen zu dem Angebot sowie ihr soziale Zusammensetzung werden die Bedeutung internetbasierter Beratungsangebote ebenso wie die originär professionellen Herausforderungen und die damit verbundene Notwendigkeit einer hinreichenden materiellen und personellen Ressourcenausstattung virtueller Angebote nochmals unterstrichen.

Die Wege, über die die NutzerInnen zu dem Angebot gekommen sind, lassen sich in *medial vermittelte Zugänge* und *durch soziale Beziehungen vermittelte Zugänge* differenzieren. Dabei wird ersichtlich, dass Zugänge, die durch soziale Beziehungen vermittelt sind, also auf die Empfehlung des Angebots durch konkrete Personen zurückgehen, vergleichsweise selten sind. Fachkräfte wie etwas SozialpädagogInnen, TherapeutInnen, ÄrztInnen haben mit nur einer vernachlässigbaren Größe von 1% den Jugendlichen den Weg zur Nutzung des virtuellen Angebots eröffnet und spielen damit als „Zugangslotsen“ (noch) keine Rolle. Der Zugang zu dem virtuellen Hilfsangebot erfolgt in der Regel medial vermittelt; entweder durch eine gezielte Suche mittels einer Internetsuchmaschine oder „zufällig beim Surfen“ im Internet. 43% der NutzerInnen haben sich über ihre Suche in einer Internetsuchmaschine zu dem Angebot gekommen, ein weiteres Drittel (33%) hat das Angebot beim

Surfen im Internet entdeckt. Dementsprechend sind ratsuchende Jugendliche bislang noch vorrangig auf ihre eigenen Fertigkeiten und Fähigkeiten bei der Suche nach potentiell wertvoller Hilfe und Unterstützung im virtuellen Raum angewiesen. Fachkräfte, die ihnen hilfreiche Unterstützungsangebote im Internet nicht nur empfehlen könnten, sondern ihnen auch bei der Nutzung derselben Hilfestellung geben könnten, stehen Kindern und Jugendlichen bislang noch nicht umfassend zur Verfügung.

Dass Jugendliche bei einer als hilfreich erlebten Nutzung professioneller Angebote im Internet durchaus die Unterstützung durch kompetente Fachkräfte sowohl innerhalb wie außerhalb der Internet benötigen können zeigt sich, wenn die Zusammensetzung der NutzerInnen und ihrer Nutzungsweise detaillierter betrachtet wird. Während unter den befragten NutzerInnen des Angebots der Anteil weiblicher und männlicher Ratsuchender (60% Mädchen gegenüber 40% Jungen) relativ ausgewogen ist und 80% der befragten NutzerInnen zu der anvisierten Altersgruppe der 14-21 Jährigen gehören, weist die NutzerInnenschaft hinsichtlich anderer demographischer Merkmale durchaus Besonderheiten auf. Jugendliche mit einer Interneterfahrung von unter zwei Jahren (18%) sind ebenso deutlich unterrepräsentiert wie Jugendliche mit formal niedriger Bildung (7%). Jugendliche, die zuhause (auch) türkisch oder russisch sprechen sind nur marginal repräsentiert. GymnasiastInnen bzw. AbiturientInnen mit einer langjährigen Interneterfahrung dominieren zahlenmäßig das virtuelle Unterstützungsarrangement mehr als deutlich. Die Zugänglichkeit professioneller Hilfe im Internet ist demnach deutlich ungleich verteilt.

Und auch in der Nutzung selbst zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den NutzerInnen. Knapp 1/5 der registrierten NutzerInnen hat noch nie einen eigenen Beitrag in dem Angebot geschrieben, sondern nutzt das Angebot ausschließlich lesend. Die Gründe hierfür liegen jedoch nicht in dem fehlenden Interesse dieser Jugendlichen bzw. ihrer fehlenden „Medienkompetenz“. Mit Blick auf die unterschiedlichen Gründe der ausschließlich lesenden NutzerInnen hat sich gezeigt, dass gerade einmal ein Fünftel von ihnen die Begründung „Lesen genügt“ als *alleinigen* Grund angibt. Insgesamt haben soziale Gründe über technische Gründe oder Erklärungen, die in der persönlichen Internetkompetenz begründet liegen, überwogen. Letztlich ist es die qualitative Bewertung der sozialen Dimension des Angebots, die Bewertung der Umgangsformen innerhalb des Angebots, das wahrgenommene Klima der Anerkennung bzw. Missachtung, die entscheidend dazu beiträgt, dass NutzerInnen das Angebot nicht schreibend nutzen.

Im Zusammenspiel sämtlicher soziodemographischen, nutzungs- und qualitätsbezogenen Variablen zeigte sich, dass die Herausbildung unterschiedlicher Nutzungspräferenzen vor allem durch die wahrgenommene Qualität des Angebots und seine spezifische Ausgestaltung beeinflusst ist. Zum gegenwärtigen Zeitpunkt ist die Beteiligung an und Interessenverwirklichung in professionellen Angeboten im Internet noch immer als „exklusives Gut“ zu bezeichnen, das sich gerade dadurch auszeichnet, dass es den ratsuchenden Jugendlichen nicht gleichermaßen zur Verfügung steht. Auch in internetbasierten Unterstützungsangeboten kommen soziale Selektivitäten zum Vorschein, die auf virtualisierte Formen sozialer Ungleichheit verweisen. So wird denjenigen Jugendlichen, die über Erfahrungen verfügen, die von einer Vielzahl anderer NutzerInnen geteilt werden, ein differenziertes Spektrum an unterstützenden Beziehungen ermöglicht, während NutzerInnen mit marginalisierten Anliegen auf unterstützungsermöglichende Interventionen der beratenden Professionellen angewiesen sind. Und gerade auch mit Blick auf NutzerInnen mit formal niedriger Bildung, also jener NutzerInnengruppe, die in dem gesamten Angebot deutlich unterrepräsentiert ist, wird die Relevanz professioneller Interventionen deutlich. Diese Jugendlichen messen der exklusiven und geschützten Kommunikation mit den Professionellen eine zentrale Bedeutung bei und können gleichzeitig unter den gegebenen Bedingungen des Angebots von der stärker informellen Unterstützung durch andere NutzerInnen nur eingeschränkt profitieren. Somit sind also jugendliche Hilfesuchende mit formal niedriger Bildung ebenso wie Jugendliche, deren Probleme und Erfahrungen nicht von einer Vielzahl anderer NutzerInnen geteilt werden in besonderem Maße auf die Unterstützung der Professionellen angewiesen.

Zusammenfassend ist also festzustellen, dass das originär professionelle Potential von Beratungsangeboten im Internet in Abgrenzung zu stärker informellen Angeboten der LaiInnenhilfe in der Ermöglichung einer effektiven Zugänglich-, Nutz- und Gestaltbarkeit unterschiedlicher Dimensionen sozialer Unterstützung liegt. Es sind die Fachkräfte, die über die Mittel und die Macht verfügen soziale Schließungsprozesse und damit Formen virtualisierter sozialer Ungleichheit zu relativieren und Perspektiven für eine gleichberechtigte Teilhabe sozial heterogener Jugendlicher zu eröffnen. Dabei ist jedoch die Einsicht entscheidend, dass dieses Potential nicht technisch realisiert werden kann, sondern neben einer grundlegenden Auseinandersetzung mit den Unterstützungsanliegen und den Realisierungsmöglichkeiten derselben durch unterschiedliche NutzerInnengruppen auch einer ausreichenden Ausstattung der entsprechenden Angebote mit personellen und materiellen Ressourcen voraussetzt.

Literatur

JIM-Studie 2007. URL: <http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf07/JIM-Studie2007.pdf>

Klein, Alexandra (2006): Fische im Wasser und Elefanten im Porzellanladen: Virtuelle Soziale Dienste und der ‚soziale Sinn‘ jugendlicher Beteiligungspraktiken. Vortrag auf der Theorie AG der Sektion Sozialpädagogik in der DGFE im Dezember 2006 in Bielefeld. URL: <http://wiposa-web.unimuenster.de/beitraege/klein.pdf>

Kompetenzzentrum Informelle Bildung (KIB) (2007) (Hg.): Grenzenlose Cyberwelt? Wiesbaden.

Livingstone, Sonja et al. (2004): Active Participation or just more information? Young People's take up for opportunities to act and interact on the internet. URL: <http://www.lse.ac.uk/>

Lenhart, Amanda et al. (2005): Teens and Technology. URL:

http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Teens_Tech_July2005web.pdf