

Soziale Unterstützung im Internet

Fachforum Onlineberatung
an der Georg-Simon-Ohm
Hochschule Nürnberg
22. September 2008



Verbreitung des Internet in Zahlen

- 1 Anstieg der InternetnutzerInnen in der Gruppe der 12-19 Jährigen von 6% in 1997 zu 96% 2007
- 1 83% der InternetnutzerInnen sind mehrmals die Woche online
- 1 Nahezu alle GymnasiastInnen haben Interneterfahrung, ebenso 92% der RealschülerInnen und 87% der HauptschülerInnen
- 1 *Veralltäglichung des Internet*

Das Internet als Unterstützungsmedium (KIB 2006)

- 1 40% der jugendlichen InternetnutzerInnen suchen im Internet nach Hilfe und Unterstützung bei persönlichen Sorgen und Problemen
- 1 Nur geringe Unterschiede mit Blick auf Alter, Geschlecht, Bildung, Interneterfahrung und Internetkompetenz
- 1 20% Fachkräfte, 30% Peers, 50% beides

Nutzungsspezifische Vorzüge des Internet (Döring 2003)

Triple-A-Modell	Triple-C-Modell
Accessibility	Communication
Affordability	Collaboration
Anonymity	Community
Internet als	
	
Informationsmedium	Kommunikationsmedium

Mediale Spezifika virtueller Kommunikation

- 1 Textbasierung
- 1 Räumliche Distanz
- 1 A/Synchronität

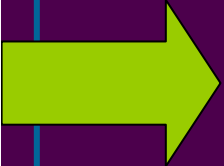
- 1 Aber Vorsicht: Die simple Ableitung sozialer Tatsachen von technisch-medialen Merkmalen führt zu technikedeterministischen Fehlschlüssen

Selbsthilfe im Internet in Zahlen

Yahoo!Groups listet über ...

- 1 36.000 Selbsthilfegruppen zu „Health and Wellness“
- 1 37.000 SHG zu „Parenting“
- 1 4.000 SHG zu „Advice in Romance and Relationship“
- 1 1.000 SHG extra für „Teens“

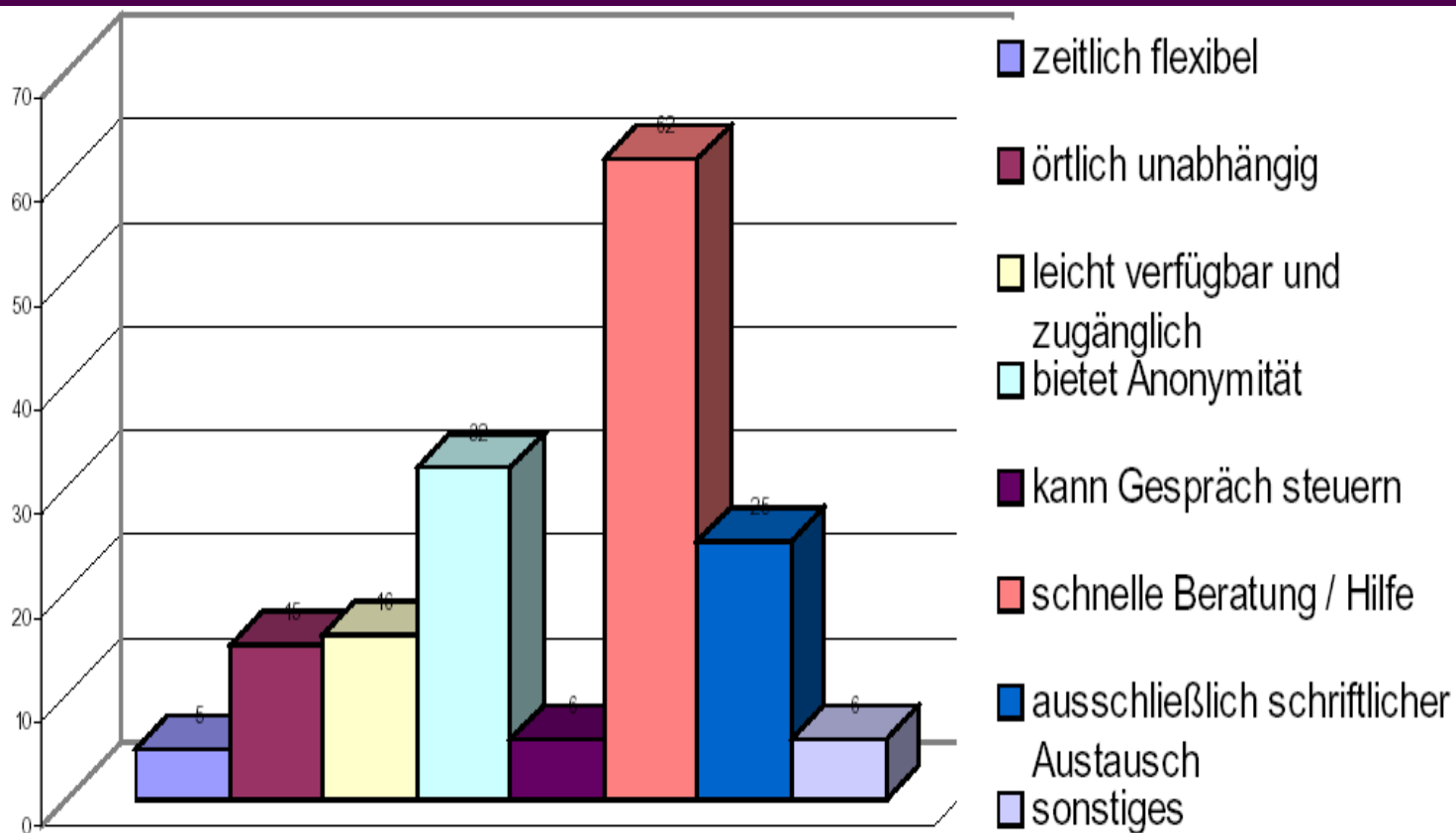
Virtuelle Selbsthilfe: einige Befunde

- 1 Anonymität forciert Selbstoffenbarung
- 1 Räumliche Ungebundenheit forciert größere Anzahl und Heterogenität der Mitglieder
- 1 Asynchronität und öffentliche Dokumentation ermöglichen Verfügbarkeit rund um die Uhr
- 1 Textbasierung ermöglicht verschiedene Nutzungsweisen
-  Begrenzte Reichweite und begrenzter Austausch in virtueller Selbsthilfe

Vorzüge professioneller Onlineberatung aus Sicht der Fachkräfte (Hinrichs 2003)

- 1 Anonymität
- 1 Niedrigschwelligkeit
- 1 Selbstbestimmter Zugang und Verlauf der Beratung
- 1 Schnelle Verfügbarkeit
- 1 Schreiben erleichtert Reflexion
- 1 Reduktion der Hemmschwelle gegenüber Angeboten im „real life“
- 1 Zeitliche Unabhängigkeit

Gründe für die Nutzung professioneller Unterstützung (Zenner / Oswald 2006)



Bereitschaft zur Kontaktaufnahme (Dzeyk 2005)

Kontaktaufnahme beeinflusst durch...

- 1 Beurteilung der Glaubwürdigkeit
- 1 Ausmaß des Vertrauens in Medium
- 1 Grad der benutzerfreundlichen Bedienung
- 1 Qualifikation der Beratenden

Einschränkungen der bisherigen empirischen Studien zu Online-Beratung

- 1 Sehr homogenes Sample
- 1 Kaum differenzierte Bewertung nach unterschiedlichen sozialen Gruppen
- 1 Kaum Berücksichtigung unterschiedlicher Nutzungsweisen

Themenkomplexe des Fragebogens (Klein 2008)

Demographische Daten	<ul style="list-style-type: none">1 Geschlecht1 Bildung1 Interneterfahrung1 Problembezogene AnsprechpartnerInnen, ...
Nutzung des Angebots	<ul style="list-style-type: none">1 Kenntnis vom Angebot1 Relevanz verschiedener Nutzungsoptionen1 Relevanz der verschiedenen Themen /Foren,1 Bewertung der eigenen Probleme1 Art der Nutzung, ...
Bewertung der Qualität	<ul style="list-style-type: none">1 Vergleich online-real life1 Qualitätsaspekte (Vertrauen, Verständnis, Bedienbarkeit etc.)1 Bewertung nicht vorhandener Leistungen (Chat, Emailaustausch, real life Beratung)

Relevanz und kompensatorische Leistung des Angebots

- 1 84% sind die Sorgen und Probleme mit denen sie sich an das Angebot wenden sehr oder eher wichtig
- 1 Mehr als Zweidrittel können oder wollen ihre Sorgen nicht außerhalb des Internet besprechen
- 1 35% haben keine problembezogenen AnsprechpartnerInnen

Bewertung des Angebots im Vergleich zu Unterstützung „offline“

- 1 73% bewerten Lösungsmöglichkeiten, die sie sich in der Nutzung erarbeiten als „andere“ als im „real life“
- 1 61% bewerten sie als „besser“
- 1 14% als „schlechter“

Relevanz der verschiedenen Nutzungsmerkmale des Internet

- 1 Kostenfreies Angebot
- 1 Anonymität
- 1 Nutzbarkeit rund um die Uhr
- 1 Nutzbarkeit von zuhause
- 1 Schriftliche Kommunikation

Relevanz der verschiedenen sozialen Unterstützungsoptionen

- 1 Lesen der Beiträge anderer: 89%
- 1 Beratung durch Professionelle in den Foren: 79%
- 1 Unterstützung durch jugendliche Peer-BeraterInnen: 75%
- 1 Anderen helfen: 75%
- 1 Einzelberatung durch Professionelle: 64%

Wahrgenommene Unterstützungsqualität (N=438-- 446)

Qualitätsaspekte	stimme voll / eher zu
Verständnis für Probleme	93%
Verständlichkeit der Antworten	91%
Respektvoller Umgang	90%
Einfache Bedienbarkeit	90%
Vertrauen in MitarbeiterInnen	84%
Übersichtliches Design	83%
Gutes inhaltliches Spektrum	83%
Problemoffenbarung	81%
Angemessenheit des Editierens	81%
Schnelle Bearbeitung	81%
Verfügbarkeit von MitarbeiterInnen	79%
Wirksame Hilfe	76%
Vertrauen in NutzerInnen	63%

Zugangswege zum Angebot

- 1 Medial vermittelte Zugangswege dominieren über sozial vermittelten Zugangswegen

























Demographische Daten der NutzerInnen

- 1 Anteil weiblicher und männlicher NutzerInnen relativ ausgewogen (60% / 40%)
- 1 80% zwischen 14-21 Jahren
- 1 NutzerInnen mit Interneterfahrung unter zwei Jahren unterrepräsentiert
- 1 Jugendliche mit formal niedriger Bildung unterrepräsentiert
- 1 Ebenso Jugendliche, die zuhause (auch) türkisch oder russisch sprechen

Online-Beratung und Bildung

Angestrebter/ erreichter Schulabschluss	Schulabschlüsse Deutschland (2006)	(Jugendliche) NutzerInnen unterschiedlicher professioneller virtueller Unterstützungsarrangements				
		telefon- seelsorge <i>(van Well 2000)</i>	beratungs- netz.de <i>(Hinsch et al. 2003)</i>	drugcom <i>(Tossmann et al. 2004)</i>	kkk <i>(Zenner et al. 2006)</i>	kids- hotline <i>(Klein 2008)</i>
Abitur / Fachabitur	27%	59%	59%	64%	> 50%	63%
Mittlere Reife/ Realschulabschluss	41%	33%	37%	25%	> 30%	30%
Hauptschulabschluss / ohne Abschluss	32%	6%	4%	11%	k.A.	7%

Anzahl der geschriebenen Beiträge (2005)

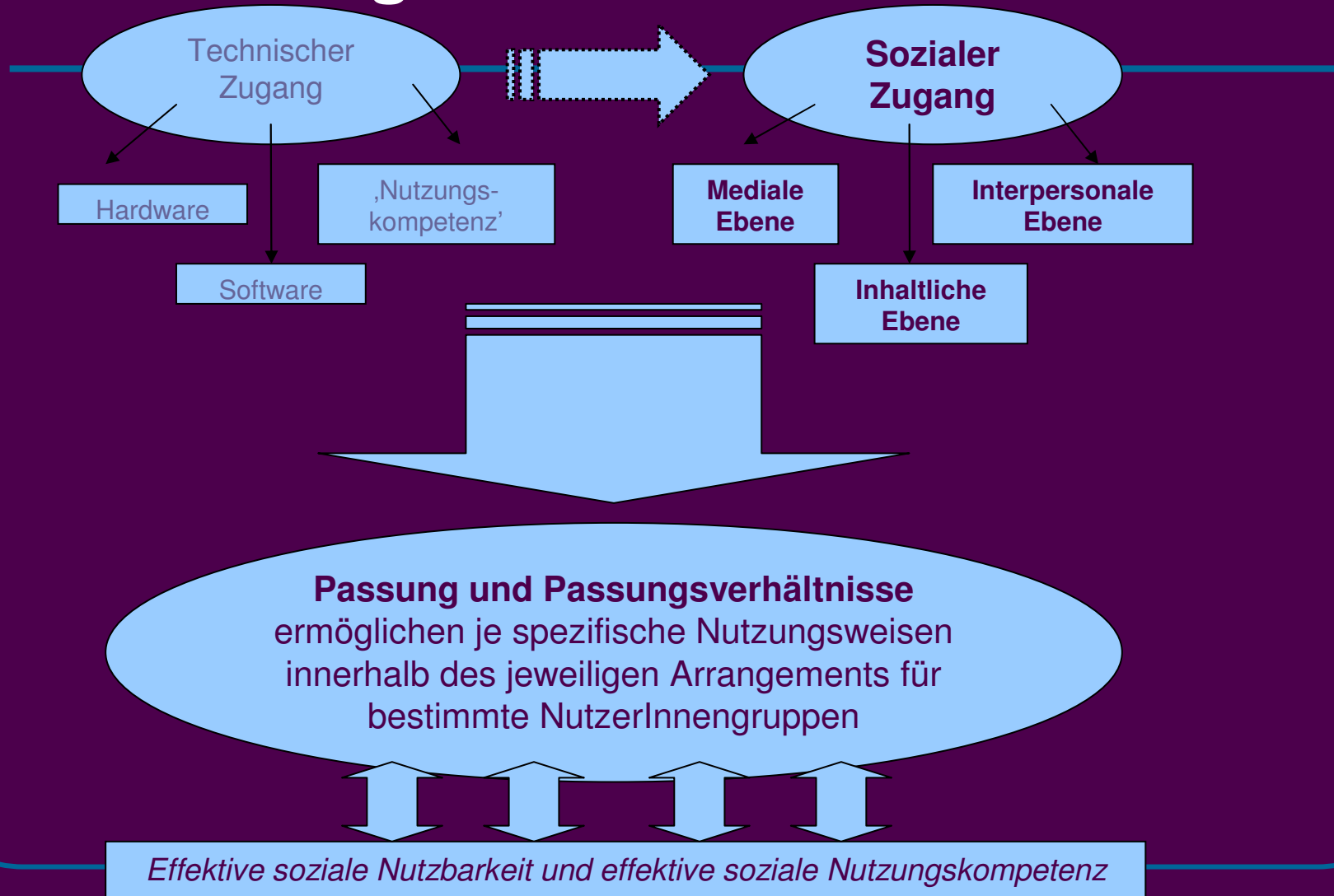
Beiträge		Anzahl der NutzerInnen (N=11587)
0		4826
1		1716
2		1047
3		630
4		478
5		351
6		263
7		227
8		195
9		177
10		137
11		101
12		107
13		76
14		88
15		59
16		87
17		55
18		40
19		40
20		30
20 – 25		142
25 – 30		139
> 30		576

Korrelation von Nutzungsweise und Unterstützungsqualität, kontrolliert für Bildung und Geschlecht (N=408)

Zentrale Aspekte der Unterstützungsqualität	Nutzungsweise ^a
	<i>Pearsons r</i>
Antizipierte Problemoffenbarung	-,30 (**)
Respektvoller Umgang	-,29 (**)
Vertrauen in die MitarbeiterInnen	-,25 (**)
Verständlichkeit der Antworten	-,25 (**)
Gutes inhaltliches Spektrum	-,20 (**)
Wirksame Hilfe	-,20 (**)
Verständnis für die Probleme	-,19 (**)
Vertrauen in die NutzerInnen	-,18 (**)
Einfache Bedienbarkeit der Technik	-,17 (**)
Übersichtliches Design	-,14 (**)
Schnelle Bearbeitung	-,13 (*)
Verfügbarkeit der MitarbeiterInnen	-,12 (*)
Angemessenheit des Editierens durch MitarbeiterInnen	-,11 (*)

** = $p < .01$; * = $p < .05$

Passungsmodell – graphische Darstellung



Mediale Passung

„hallo ihr da ich bin neu hir und wollt fragen
wer mit mir chaten will“

Inhaltliche Passung

„Ich verstehe euch nicht, auf der einen seite wollt ihr uns beraten und uns helfen aber auf der anderen seite giebt es verbote über sexuelle Praktiken zu posten. da komme ich nicht mit. Wie sollen wir uns den gegeseitig helfen bzw. aufklären wenn ichr es verbietet über selbstbefriedigung und über sextoys zu sprechen. Und auf der anderern seite wenn ein boy seinen mädel sagt sie solle ihm einen blasen pustet sie ihm vielleicht nocht in die nase oder in die ojhren weil sie nicht was was das ist[...].“

Interpersonale Passung

„[...] ich möchte mich also bei allen beratern und alles ganz doll bedanken, am allermeisten natürlich [Name 1], der sich ungefähr 4 Monate mit mir über alles unterhalten hat, mir sehr geholfen hat, und nie die geduld verloren hat, obwohl ich doch einmal eine etwas... aufbrausende antwort gegeben habe. Und dann [Name 2], und [Name 3], die, finde ich, sehr verständnisvoll beraten und mir, obwohl ich gar nicht bei ihnen in beratung war mir ziemlich geholfen haben, schon durch ihre aussagen auf andre themen hin. Und [Name 4], der mich durch seine antworten auf andere beiträge (nicht auf meinen) aufgemuntert hat und ein toller mensch ist (soweit ich das beurteilen kann) [...] ach ja, und noch andere unzählige user, auch aus alten beiträgen, die mir manchmal schon dadurch geholfen haben, dass sie so wie ich fühle.“

Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit!



Dr. Alexandra Klein
Institut für Erziehungswissenschaft
Universität Potsdam
Karl-Liebknecht-Str. 24/25
14476 Potsdam
alxklein@uni-potsdam.de

