

# Die NutzerInnen der bke- Onlineberatung

---

Ein Kooperationsprojekt der bke-Onlineberatung  
und der Technischen Hochschule Nürnberg  
Georg Simon Ohm

Zusammenfassung der Ergebnisse der Befragung der NutzerInnen der bke-Onlineberatung  
Dezember 2016 bis Januar/Februar 2017

**Jelena Oljaca, Christine Reule**

Betreut von: Prof. Dr. Ruth Limmer, Prof. Dr. Sabine Fromm

# Inhaltsverzeichnis

Abstract (Christine Reule).....	8
1. Ziele und Fragestellungen der Untersuchung (Christine Reule).....	8
2. Methodik der Untersuchung.....	10
2.1 Fragebogenentwicklung (Christine Reule).....	10
2.1.1 Pretest.....	11
2.1.2 Reflexion des Fragebogens.....	12
2.2 Operationalisierung am Beispiel einer Forschungsfrage (Jelena Oljaca).....	14
2.3 Feldzugang (Christine Reule).....	16
2.4. Plausibilitätstest (Christine Reule).....	17
2.5 Vorgehen bei der Auswertung der Daten (in SPSS).....	17
2.5.1 Auswertung der vollstandardisierten Daten (Jelena Oljaca).....	17
2.5.2 Auswertung der teilstandardisierten Daten (Christine Reule).....	19
3. Wer nutzt die bke-Onlineberatung? (Jelena Oljaca).....	20
3.1 Soziodemografie der Jugendlichen.....	20
3.1.1 Geschlecht, Alter und Migrationshintergrund.....	20
3.1.2 Bildungssituation.....	21
3.1.3 Erwerbssituation.....	24
3.1.4 Wohnsituation.....	25
3.1.5 Familienkonstellation.....	27
3.2 Soziodemografie der Eltern.....	28
3.2.1 Geschlecht, Alter und Migrationshintergrund.....	28
3.2.2 Bildungssituation.....	29
3.2.3 Erwerbssituation.....	30
3.2.4 Familienkonstellation.....	31
4. Wie wird die bke-Onlineberatung gefunden? (Christine Reule).....	32
4.1 Zugänge der Jugendlichen.....	33
4.1.1 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich des Geschlechts.....	36

4.1.2 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich des Alters.....	38
4.1.3 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich des Migrationshintergrunds .....	41
4.1.4 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich der Familienform.....	43
4.1.5 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich der besuchten Schule .....	45
4.1.6 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich des Schulabschlusses .....	47
4.1.7 Angegebene Suchbegriffe .....	49
4.1.8 Anliegen .....	50
4.1.9 Nutzung des QR-Codes.....	52
4.1.10 Fachkräfte, von denen die Empfehlung gegeben wurde .....	52
4.2 Zugänge der Eltern .....	53
4.2.1 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich des Geschlechts .....	56
4.2.2 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich des Alters.....	57
4.2.3 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich des Migrationshintergrundes .....	59
4.2.4 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich der Familienform.....	60
4.2.5 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich der Ausbildung .....	62
4.2.6 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich der Erwerbstätigkeit.....	64
4.2.7 Angegebene Suchbegriffe .....	66
4.2.8 Anliegen .....	66
4.2.9 Wurde der QR-Code genutzt? .....	67
4.2.10 Fachkräfte, von denen die Empfehlung gegeben wurde .....	68
5. Wie wird die bke-Onlineberatung genutzt? (Jelena Oljaca).....	69
5.1 Nutzungsverhalten der Jugendlichen .....	69
5.1.1 Registrierdauer .....	69
5.1.2 Login-Häufigkeit .....	71
5.1.3 Angebotsnutzung .....	72
5.1.4 Reihenfolge der Nutzung .....	74
5.2 Nutzungsverhalten der Eltern .....	76
5.2.1 Registrierdauer .....	76
5.2.2 Login-Häufigkeit .....	77

5.2.3 Angebotsnutzung .....	79
5.2.4 Reihenfolge der Nutzung .....	81
6. Welches Feedback wird der bke-Onlineberatung gegeben? (Christine Reule).....	82
6.1 Rückmeldungen der Jugendlichen .....	82
6.1.1 Bewertung der einzelnen Angebote.....	82
6.1.2 Gesamtbewertung.....	91
6.1.3 Kommentare der NutzerInnen.....	93
6.1.4 Werbe-Empfehlungen .....	94
6.2 Rückmeldungen der Eltern .....	102
6.2.1 Bewertung der einzelnen Angebote.....	102
6.2.2 Gesamtbewertung.....	110
6.2.3 Kommentare der NutzerInnen.....	111
6.2.4 Werbe-Empfehlungen .....	112
7. Überlegungen zu Repräsentativität (Jelena Oljaca) .....	118
7.1 Die Stichprobe der Jugendlichen .....	119
7.1.1 Ausschöpfungsquote .....	119
7.1.2 Geschlecht.....	121
7.1.3 Alter.....	122
7.1.4 Resümee.....	122
7.2 Die Stichprobe der Eltern.....	123
7.2.1 Ausschöpfungsquote .....	123
7.2.2 Geschlecht.....	125
7.2.3 Alter der Kinder .....	125
7.2.4 Resümee.....	126
8. Fazit .....	127
8.1 Zusammenfassung der Ergebnisse .....	127
8.1.1 Soziodemografie der Jugendlichen.....	128
8.1.2 Soziodemografie der Eltern .....	128
8.1.3 Zugänge der Jugendlichen zur bke-Onlineberatung.....	129

8.1.4 Zugänge der Eltern zur bke-Onlineberatung.....	130
8.1.5 Nutzung der bke-Onlineberatung durch die Jugendlichen.....	130
8.1.6 Nutzung der bke-Onlineberatung durch die Eltern.....	131
8.1.7 Feedback der Jugendlichen.....	131
8.1.8 Feedback der Eltern.....	132
8.2 Empfehlungen.....	132
Literaturverzeichnis.....	137
Anhang .....	1

## Abbildungsverzeichnis

---

Abbildung 1 Operationalisierungsschritte zur Forschungsfrage der Zugänge.....	14
Abbildung 2 Familienformen der Jugendlichen.....	27

## Tabellenverzeichnis

---

Tabelle 1	Derzeitige Schul- bzw. Ausbildungssituation der Jugendlichen	21
Tabelle 2	Schulbildung der Jugendlichen	23
Tabelle 3	Wohnort der nicht bei Eltern lebenden Jugendlichen	25
Tabelle 4	Schulabschluss der befragten Eltern	29
Tabelle 5	Durchschnittliche Arbeitsstunden/Woche der befragten Eltern	30
Tabelle 6	Familienform der Eltern zusammengefasst	31
Tabelle 7	Zugang der Jugendlichen zur bke-Onlineberatung hinsichtlich Medientypen	33
Tabelle 8	Zugang der Jugendlichen zur bke-Onlineberatung	34
Tabelle 9	Zugang der Jugendlichen zur bke-Onlineberatung hinsichtlich Medientypen und Geschlecht	36
Tabelle 10	Zugang der Jugendlichen hinsichtlich Durchschnittsalter	38
Tabelle 11	Zugang der Jugendlichen hinsichtlich Alter (Alter zusammengefasst)	39
Tabelle 12	Zugang der Jugendlichen hinsichtlich Migrationshintergrund	41
Tabelle 13	Zugang der Jugendlichen zur bke-Onlineberatung hinsichtlich Familienform	43
Tabelle 14	Zugang der Jugendlichen zur bke-Onlineberatung hinsichtlich besuchter Schule	45
Tabelle 15	Zugang der Jugendlichen zur bke-Onlineberatung hinsichtlich Schulabschluss	47
Tabelle 16	Suchbegriffe der Jugendlichen (Mehrfachnennungen möglich)	49
Tabelle 17	Häufigkeitsverteilung Anliegen der Jugendlichen	50
Tabelle 18	Häufigkeit der empfehlenden Fachkräfte (Jugendliche)	52
Tabelle 19	Zugang der Eltern zur bke-Onlineberatung hinsichtlich Medientypen	53
Tabelle 20	Zugang der Eltern zur bke-Onlineberatung	54
Tabelle 21	Zugang der Eltern zur bke-Onlineberatung hinsichtlich Geschlecht	56
Tabelle 22	Zugang der Eltern hinsichtlich Durchschnittsalter	57
Tabelle 23	Zugang der Eltern zur bke-Onlineberatung hinsichtlich Medientypen und Alter	58
Tabelle 24	Zugang der Eltern zur bke-Onlineberatung hinsichtlich Migrationshintergrund	59
Tabelle 25	Zugang der Eltern zur bke-Onlineberatung hinsichtlich Familienform	60
Tabelle 26	Zugang der Eltern zur bke-Onlineberatung hinsichtlich Ausbildung	62
Tabelle 27	Zugang der Eltern zur bke-Onlineberatung hinsichtlich Erwerbstätigkeit	64
Tabelle 28	Suchbegriffe der Eltern (Mehrfachnennungen möglich)	66
Tabelle 29	Häufigkeit der empfehlenden Fachkräfte (Eltern)	68
Tabelle 30	Registrierdauer der Jugendlichen	69
Tabelle 31	Login-Häufigkeit der Jugendlichen	71
Tabelle 32	Anzahl bereits genutzter Angebote der Jugendlichen	72
Tabelle 33	Angebotsnutzung der Jugendlichen	73
Tabelle 34	Angebotsnutzung der Jugendlichen hinsichtlich Geschlecht	73

Tabelle 35 Rangfolge der Beratungsangebote .....	75
Tabelle 36 Registrierdauer der befragten Eltern.....	76
Tabelle 37 Registrierdauer der befragten Eltern.....	77
Tabelle 38 Angebotsnutzung der Eltern .....	79
Tabelle 39 Angebotsnutzung der Eltern hinsichtlich Geschlecht.....	79
Tabelle 40 Anzahl bereits genutzter Angebote der Eltern .....	80
Tabelle 41 Registrierdauer der befragten Eltern.....	81
Tabelle 42 Bewertungen der Angebote der Jugendlichen .....	82
Tabelle 43 Bewertung Forum der Jugendlichen .....	83
Tabelle 44 Bewertung Mailberatung der Jugendlichen.....	84
Tabelle 45 Bewertung Einzelchat der Jugendlichen .....	86
Tabelle 46 Bewertung Themenchat der Jugendlichen .....	87
Tabelle 47 Bewertung Gruppenchat der Jugendlichen.....	88
Tabelle 48 Bewertung Offene Tür der Jugendlichen .....	90
Tabelle 49 Gesamtbewertung der Jugendlichen .....	91
Tabelle 50 Kommentare der Jugendlichen .....	93
Tabelle 51 Werbe-Empfehlungen der Jugendlichen.....	95
Tabelle 52 von Jugendlichen empfohlene Fachkraft .....	96
Tabelle 53 Werbeempfehlung der Jugendlichen hinsichtlich Geschlecht.....	97
Tabelle 54 Werbeempfehlungen der Jugendlichen hinsichtlich Alter .....	99
Tabelle 55 Bewertungen der Angebote der Eltern.....	102
Tabelle 56 Bewertung Forum der Eltern.....	103
Tabelle 57 Bewertung Mailberatung der Eltern .....	104
Tabelle 58 Bewertung Einzelchat der Eltern.....	105
Tabelle 59 Bewertung Themenchat der Eltern .....	107
Tabelle 60 Bewertung Gruppenchat der Eltern .....	108
Tabelle 61 Bewertung Offene Tür der Eltern .....	109
Tabelle 62 Gesamtbewertung der Eltern .....	110
Tabelle 63 Werbe-Empfehlungen der Jugendlichen.....	113
Tabelle 64 von Eltern empfohlene Fachkraft.....	114
Tabelle 65 Werbeempfehlungen der Eltern hinsichtlich Geschlecht .....	115
Tabelle 66 Werbeempfehlungen der Eltern hinsichtlich Alter .....	116
Tabelle 67 Altersgruppen der Kinder befragter mailnutzender Eltern und insgesamt 2016 aktiver mailnutzender Eltern.....	126

## Abstract (Christine Reule)

Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) bietet auf ihren Internetseiten niedrigschwellige Onlineberatung an.

Im Rahmen eines Kooperationsprojektes zwischen der bke und der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm wurden diese beiden Zielgruppen befragt. Ziele dieser Befragung waren vor allem, soziodemografische Merkmale der NutzerInnen der bke-Onlineberatung herauszufinden, wie sie auf diese aufmerksam werden und wie sie das Angebot der bke nutzen.

Der Untersuchung zufolge, stellt die bke-Onlineberatung für Ratsuchende mit unterschiedlichen familiären, schulischen und beruflichen Hintergründen eine Unterstützung bei vielfältigen und ernstzunehmenden Fragestellungen dar. Überproportional viele weibliche NutzerInnen haben außerdem an der Befragung teilgenommen. Diese Verteilung entspricht auch bisherigen Erhebungen der bke-Onlineberatung. Besonders NutzerInnen mit hoher Bildung wurden in der Befragung erfasst. Der überwiegende Teil der befragten NutzerInnen findet die bke-Onlineberatung über Suchmaschinen. Nach Werbeempfehlungen gefragt, sprechen die Meisten sich allerdings dafür aus, Fachkräfte als MultiplikatorInnen zu nutzen. Des Weiteren kam die Untersuchung zu dem Ergebnis, dass die Mailberatung am häufigsten als Einstiegsangebot genutzt wird und von den Befragungsteilnehmenden auch am besten bewertet wird.

## 1. Ziele und Fragestellungen der Untersuchung (Christine Reule)

Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (im folgenden bke) und das Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule (TH) Nürnberg sind eine Forschungskoooperation eingegangen.

Die bke-Onlineberatung erfolgt über die Domains [bke-jugendberatung.de](http://bke-jugendberatung.de) und [bke-elternberatung.de](http://bke-elternberatung.de). Mit dem Angebot werden Jugendliche und junge Erwachsene zwischen 14 und 21 Jahren sowie Eltern, deren Kinder jünger als 21 Jahre sind, angesprochen. Dort werden drei Beratungsformen (Chat, Mail und Forum) mit sechs Angeboten offeriert. Demnach werden Einzelberatung per Mail und im Chat, das Forum und die Gruppen- und Themenchats auf beiden Websites jeweils ausgerichtet auf die Zielgruppe – Jugendliche bzw. Eltern – angeboten. Eine Ausnahme bildet die „Offene Tür“. In diesem Bereich des Forums können sich Eltern und Jugendliche austauschen. Auch zu ausgewählten Themenchats werden Eltern und Jugendliche gemeinsam eingeladen. (weiterführende Informationen siehe Große Perdekamp und Sutara 2015)

Die bke möchte mehr über die NutzerInnen ihrer Onlineberatungsplattform erfahren. Hierbei interessiert diese vor allem die Frage, wie die NutzerInnen (Eltern sowie Jugendliche) auf die bke-Onlineberatung aufmerksam wurden bzw. den **Zugang** zu selbiger gefunden haben. Des Weiteren ist ein erster Einblick in das **Nutzungsverhalten der UserInnen** von Erkenntnisinteresse: Wie wird das Angebot der bke-Onlineberatung genutzt? In welcher Reihenfolge werden die verschiedenen

Beratungsformen in Anspruch genommen? Wie lange und intensiv nutzen die UserInnen das Beratungsangebot der bke-Onlineberatung? Es soll darüber hinaus ein erster Überblick über die **Zufriedenheit der NutzerInnen** mit den einzelnen Beratungsangeboten wie Foren, Chats, der Mailberatung und der bke-Onlineberatung generell gegeben werden. Zudem soll die Befragung Erkenntnisse über **soziodemografische Merkmale**, wie Alter, Geschlecht, Bildung und Familiensituation der NutzerInnen liefern.

Diese erste Untersuchung soll sowohl als Basis für eine längerfristige Begleitforschung des Onlineberatungsportals der bke dienen, als auch der Weiterentwicklung der sozialwissenschaftlichen Erforschung der Onlineberatung. Überdies soll sie zu einer Rückbindung der angewandten Forschung in die Lehre und Ausbildung von qualifizierten Fachkräften für die psychosoziale Onlineberatung verhelfen.

Zunächst befasst sich die Arbeit mit den vom Forschungsteam entworfenen Online-Fragebögen, wie diese getestet wurden und welche Ergebnisse deren Pretest liefern konnte. Beispielhaft wird sodann die Operationalisierung einer Forschungsfrage dargestellt. Das nächste Kapitel der Arbeit behandelt die Auswertungen, die mit dem Statistik-Programm SPSS durchgeführt wurden.

Die weiteren Kapitel widmen sich den zentralen Ergebnissen der Untersuchung. Zunächst geht es dabei um die soziodemografischen Merkmale der Befragungsteilnehmenden und die Frage, wie diese den Weg zur bke-Onlineberatung finden. Wie die Befragungsteilnehmenden<sup>1</sup> die Beratungsangebote der bke nutzen, wird im folgenden Kapitel behandelt. Weiterhin soll auf die Bewertungen, Empfehlungen und Kommentare der Befragungsteilnehmenden eingegangen werden sowie Überlegungen zu Repräsentativität und den Ergebnissen erfolgen. Schließlich werden basierend auf den Ergebnissen Empfehlungen zur Erreichung einer breiteren Zielgruppe sowie Vorschläge zur Gestaltung des Angebots gegeben.

Unabhängig von der Beratung der Jugendlichen ist die Elternberatung der bke lediglich auf Eltern als Zielgruppe ausgelegt. Allerdings ist es durchaus möglich, dass beispielsweise Verwandte oder andere Personen die bke-Onlineberatung nutzen, um Rat in Bezug auf Erziehung zu suchen. Da erwachsene Ratsuchende in der Elternberatung auf den Internetseiten der bke-Onlineberatung als Eltern angesprochen werden, die meisten erwachsenen Ratsuchenden in der Elternberatung auch wirklich Eltern sind (siehe Kap. 3.2.4) und um eine bessere Lesbarkeit des Berichtes zu gewährleisten, werden alle erwachsenen Ratsuchenden, auch auf Wunsch der bke, als Eltern<sup>2</sup> bezeichnet.

---

<sup>1</sup> Wird im Folgenden von Befragungsteilnehmenden gesprochen, sind beide Zielgruppen, Jugendliche wie Eltern gemeint. Beziehen sich die Ergebnisse jeweils auf eine Zielgruppe, Eltern oder Jugendliche, wird dies explizit benannt.

<sup>2</sup> Mit „Eltern“ sind genauso Pflege- und Adoptiveltern, wie leibliche Eltern gemeint.

## 2. Methodik der Untersuchung

Dieses Kapitel geht auf die Rahmenbedingungen der Erhebung ein. Es wird ein Einblick in die Erhebungs-Methode, den Feldzugang sowie die Fragebogen-Entwicklung gegeben.

### 2.1 Fragebogenentwicklung (Christine Reule)

Um mehr über die NutzerInnen der bke-Onlineberatung zu erfahren, wurde vom Forschungsteam ein Fragebogen entwickelt (siehe Anhang 3 und 4). Dieser wurde nach eingehender Literaturrecherche in Zusammenarbeit und Absprache bezüglich Inhalt und Aufbau mit der Leitung und der Koordinatorin der bke-Onlineberatung erarbeitet. Die Fragen der Bundesstatistik aus dem Bereich der Erziehungsberatung und Jugendhilfe dienten als Orientierung bei der Fragenentwicklung (Bundeskongress für Erziehungsberatung e.V. 2016). Die beiden Zielgruppen<sup>3</sup> der bke-Onlineberatung, Jugendliche und Eltern, wurden mit Hilfe zweier separater Fragebögen untersucht. Der Fragebogen war großteils vollstandardisiert und stand online vom 02.12.2016 bis 31.01.2017 für die Jugendlichenbefragung zur Verfügung. Für die Elternbefragung war dieser eine Woche länger bis zum 07.02.2017 online disponibel. Die Intention dieser Verlängerung war, noch mehr Rücklauf zu erhalten. Mindestens 150 Fragebögen zu sammeln war das Ziel der Befragung. Dieses Ziel wurde mit einem Rücklauf von 248 ausgefüllten Fragebögen der Jugendlichen (204 (nahezu) komplett ausgefüllte Fragebögen) und 165 ausgefüllten Fragebögen der Eltern (99 (nahezu) komplett ausgefüllte Fragebögen, siehe Kap. 2.5.1.2) im großen Maße erreicht.

Die meisten Fragestellungen waren als geschlossene Fragen konzipiert. Bei keiner dieser wurden die Teilnehmenden gezwungen, eine Antwort zu geben. Die Fragen konnten somit unbeantwortet bleiben. Lediglich bei einer Frage<sup>4</sup> erschien bei fehlender Beantwortung ein Hinweis darauf. Dieser Hinweis führte jedoch nicht dazu, dass die Frage beantwortet werden musste. Hier musste sodann bestätigt werden, dass die Frage bewusst unbeantwortet bleiben soll. Auf einen „Zurück-Button“, der den TeilnehmerInnen erlaubt hätte, Angaben zu ändern, wurde verzichtet, da dadurch Daten doppelt gespeichert werden können.

Im ersten Teil des Fragebogens sollte eruiert werden, wie die NutzerInnen von der bke-Onlineberatung erfahren haben. Hierzu wurden mehrere Fragen zu den Zugangsmöglichkeiten gestellt. Die Befragungsteilnehmenden konnten in den Kategorien „Neue Medien“, „Klassische Medien“ und „Soziales Umfeld“ aus verschiedenen Möglichkeiten die Zugänge auswählen, über die sie von der bke-Onlineberatung erfahren haben. Des Weiteren wurden die Befragungsteilnehmenden gebeten, Empfehlungen und Bewertungen abzugeben, welche

---

<sup>3</sup> Das Ziel der Leitung der bke-Onlineberatung war, 20% der aktiven NutzerInnen der bke-Onlineberatung mit dem Online-Fragebogen zu erreichen. BesucherInnen, also Personen, von denen lediglich jährlich der erste Besuch bzw. „Klick“ auf die bke-Onlineberatungs-Internetseite in der Software abgespeichert wird, waren nicht Teil der Zielgruppe der Befragung. Diese konnten dennoch auf den Online-Fragebogen zugreifen und an der Befragung teilnehmen (siehe auch Kap.8.1.1 bzw. 8.2.1).

<sup>4</sup> Hierbei handelt es sich um die Frage nach der (geschätzten) Anzahl der Logins. Diese Angabe war von zentraler Bedeutung für die Auswertung des Nutzungsverhaltens der Befragten (siehe Anhang 3 bzw. 4).

Zugangsmöglichkeiten wichtig sind, um für das Onlineberatungsangebot der bke zu werben.

Im folgenden Teil des Fragebogens wurden Angaben zur Dauer, Häufigkeit und Art der Nutzung abgefragt. Darüber hinaus wurden eine Bewertung der einzelnen (bereits genutzten) Angebote und eine Gesamtbewertung des Angebotes der bke-Onlineberatung erbeten.

Im letzten Teil des Fragebogens waren soziodemografische Merkmale der NutzerInnen von Erkenntnisinteresse. Es wurden Fragen zu Alter, Geschlecht und Migrationshintergrund gestellt. Weitere Fragen betrafen die Familienform, den (Aus-)Bildungs- und Erwerbstatus.

Die Jugendlichen wurden darüber hinaus gebeten, Angaben über die Anzahl ihrer Geschwister zu machen.<sup>5</sup> Interessiert hat auch, ob die Jugendlichen mit ihren Eltern zusammenwohnen oder in einer anderen Familienkonstellation oder wo sie stattdessen leben.

Der Fragebogen für Eltern unterschied sich in diesem Teil etwas vom Fragebogen für Jugendliche. Bei den Eltern war zusätzlich der Familienstand von Erkenntnisinteresse. Des Weiteren sollten das Alter des Kindes, die Beziehung zum Kind,<sup>6</sup> Wohnort und Familienform des Kindes, das im Beratungsmittelpunkt<sup>7</sup> steht, ermittelt werden.

Den Schluss bildete für beide Zielgruppen eine offene Frage zu Meinung und Rückmeldungen der Befragungsteilnehmenden.

Es wurde bewusst mit allgemeineren, unpersönlicheren Fragen begonnen und Fragen zu soziodemografischen Merkmalen am Ende des Fragebogens platziert. So sollte verhindert werden, dass sich die Befragungsteilnehmenden schon zu Beginn von allzu persönlichen Fragen abgeschreckt fühlen und so die Beantwortung des Fragebogens gleich wieder abbrechen.

### 2.1.1 Pretest

Der Pretest wurde mit Hilfe der Teilnehmenden des Hochschulzertifikatskurses Onlineberatung des Instituts für E-Beratung der TH Nürnberg (Institut für E-Beratung o.J.), Mitarbeitenden des Instituts für E-Beratung der TH Nürnberg, einigen ProfessorInnen und Studierenden der TH Nürnberg und einigen Mitarbeitenden der bke (sowohl Fachkräfte als auch Leitung bzw. Koordinationsteam der bke-Onlineberatung) durchgeführt. Insgesamt haben 27 Personen am Pretest teilgenommen.

Der Pretest lieferte wertvolle Hinweise, die die Fragebögen verbessern und dazu beitragen konnten, diese verständlicher zu gestalten. So wurden etwa einige Formulierungen bei den Fragen und bei den Hinweisen zur Beantwortung der Fragen geändert. Bei dem häufig verwendeten

---

<sup>5</sup> Diese Frage konnte später nicht in die Analyse einbezogen werden (siehe Kap.2.1.2).

<sup>6</sup> Die Beziehung zum Kind ist deswegen von Erkenntnisinteresse, da Ratsuchende nicht zwangsläufig Eltern sind.

<sup>7</sup> Die Eltern wurden gebeten, sich bei der Beantwortung des Fragebogens, falls sie sich zu mehreren Kindern beraten lassen, auf ein Kind zu beschränken. Diese Entscheidung wurde getroffen, um den ohnehin schon komplexen Fragebogen nicht noch umfangreicher zu gestalten.

Begriff „Fachkraft“ wurden beispielsweise aufgrund der Hinweise aus den Pretest noch Beispiele angefügt. Einige komplizierte Formulierungen, insbesondere die Familienformen betreffend, konnten nicht ohne weiteres vereinfacht werden, da sonst der Sinn und Inhalt der Fragen und Antwortmöglichkeiten nicht mehr gewährleistet gewesen wären. So konnten hier nur leichte Modifikationen vorgenommen werden. Ferner wurden einige Frage- bzw. Antwortformate geändert, sodass die Beantwortung erleichtert wurde.

### 2.1.2 Reflexion des Fragebogens

Bei der Auswertung der Daten sind weitere Aspekte bezüglich des Fragebogens aufgefallen, die verbesserungswürdig waren.

So wurde beispielsweise die Geschwisterzahl der Jugendlichen mithilfe eines Dropdown-Menüs abgefragt. Bei der Auswertung dieser Frage fiel auf, dass eklatant wenig Jugendliche diese Frage beantwortet haben. (Lediglich 66 Jugendliche haben hier Angaben gemacht, während die Fragen davor bzw. danach 204 bzw. 209 Jugendliche beantworten haben.) Es wird angenommen, dass viele Jugendliche ohne Geschwister diese Frage ausgelassen haben. Dies ist primär wohl darauf zurückzuführen, dass das Feld des Dropdown-Menüs als Grundeinstellung lediglich das Auswahlfeld „Bitte auswählen“ angezeigt hat. So hielten viele der jugendlichen Teilnehmenden ohne Geschwister es möglicherweise für unnötig, das Auswahlfeld überhaupt anzuwählen. Besser wäre eventuell gewesen, in dem Feld gleich die Zahl „0“ stehen zu lassen oder einen Hinweis zu geben, diese Frage auch zu beantworten, wenn man keine Geschwister hat. So wurde diese Frage aus den Auswertungen ausgeschlossen.

Die Jugendlichen wurden außerdem gefragt, was sie derzeit schulisch bzw. beruflich machen. Hier konnte unter anderem angegeben werden „Ich habe die Schule abgebrochen“. Jugendliche, die diese Antwort ausgewählt haben, wurden nicht mehr nach ihrem Schulabschluss gefragt. Es ist jedoch möglich, trotz Schulabbruchs einen Schulabschluss zu haben, da man etwa nach der 10. Klasse des Gymnasiums automatisch die mittlere Reife bekommt. Darüber hinaus ist es auch denkbar, beispielsweise bereits einen Realschulabschluss zu haben, danach auf die Fachoberschule zu gehen und diese dann abzubrechen. Aus dieser Perspektive wäre es besser gewesen, auch die jugendlichen SchulabbrecherInnen nach ihrem Schulabschluss zu fragen.

Die Eltern wurden nach ihrem Erwerbsstatus gefragt. Eltern die angegeben haben, erwerbstätig zu sein, wurden in der folgenden Frage nach der durchschnittlichen wöchentlichen Arbeitszeit gefragt. Bei der Antwortmöglichkeit „Erwerbstätig“ war Elternzeit inkludiert. Dies ist mutmaßlich der Grund dafür, dass ein Elternteil eine durchschnittliche wöchentliche Arbeitszeit von 0 Stunden angegeben hat. Diese Frage hätte eindeutiger formuliert werden müssen, etwa indem Eltern in Elternzeit gebeten werden, ihre eigentliche Arbeitszeit einzutragen.

Eine genauere Formulierung im Elternfragebogen wäre ebenso bei der Frage nach der Anzahl der minderjährigen Kinder, die zur Familie gehören, wünschenswert gewesen. Die Validität der Ergebnisse dieser Frage kann in Frage gestellt werden, da nicht eindeutig formuliert war, welches Alter zur Minderjährigkeit gezählt werden. Es kann nicht davon ausgegangen werden, dass alle Eltern Minderjährigkeit gleich definieren.

Um herauszufinden, wie lange die BefragungsteilnehmerInnen bereits registriert sind und wie häufig sie sich bisher eingeloggt haben, wurden sie einerseits gefragt, in welchem Jahr und welchem Monat sie sich registriert haben. Andererseits wurden sie gebeten, die Anzahl der bisherigen Logins anzugeben. Befragte, die die Anzahl der Logins nicht schätzen konnten, sollten sich in einer anderen Frage in Kategorien der Login-Häufigkeit einordnen (von „mindestens einmal täglich“ bis hin zu „seltener als einmal pro Monat“). Im Hinblick auf die Vergleichbarkeit der Login-Anzahl der BefragungsteilnehmerInnen untereinander und auch im Vergleich mit der Registrierdauer der Befragten, wäre es besser gewesen, allen TeilnehmerInnen beide Fragen zu stellen. Eine Vergleichbarkeit konnte zwar hergestellt werden, allerdings war dies sehr aufwendig.

Da viele der erwachsenen Befragungsteilnehmenden Eltern sind (siehe Kap. 3.2.4), ist es für folgende Befragungen bei der bke-Onlineberatung ausreichend, auch nur diese Zielgruppe anzusprechen. Dieses Vorgehen würde den Fragebogen einfacher gestalten und auch seinen Umfang mindern.

Weiterhin gilt es für weitere, inhaltlich ähnliche Befragungen zu beachten, die Teilnehmenden darauf hinzuweisen, dass die Beantwortung der Fragen erst stattfinden sollte, wenn bereits Angebote genutzt wurden. Nur so können die BefragungsteilnehmerInnen auch verwertbare Antworten zu Fragen wie Zufriedenheit mit den Angeboten oder Nutzungsdauer geben.

Eltern wurden gebeten, sich bei der Beantwortung der Fragen, die Kinder betreffen<sup>8</sup>, ein Kind auszusuchen<sup>9</sup>, das für sie derzeit am meisten im Mittelpunkt der Beratung steht, und die Fragen für dieses Kind zu beantworten. Für weitere Befragungen wäre es auch denkbar, ausgewählte besonders interessante Fragen auch zu mehreren Kindern zu stellen, da bei der Untersuchung herausgefunden wurde, dass 23% der Befragten mehr als ein Kind im Befragungsmittelpunkt sieht (24 von 104 Befragten).<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Bspw. Fragen zu Alter des Kindes, Beziehung zum Kind oder Wohnort des Kindes

<sup>9</sup> Falls sie angegeben haben, sich zu mehreren Kindern beraten zu lassen.

<sup>10</sup> Die Frage, wie viele Kinder im Beratungs-Mittelpunkt stehen, wurde gestellt, da ein Interesse daran bestand herauszufinden, ob die Fragen bei der Bundesstatistik bzgl. Familienkonstellationen adäquat sind bzw. die Realität dieser abbilden können, denn bisher wurde sich aus pragmatischen Gründen stets auf ein Kind bei den Fragen bezogen.

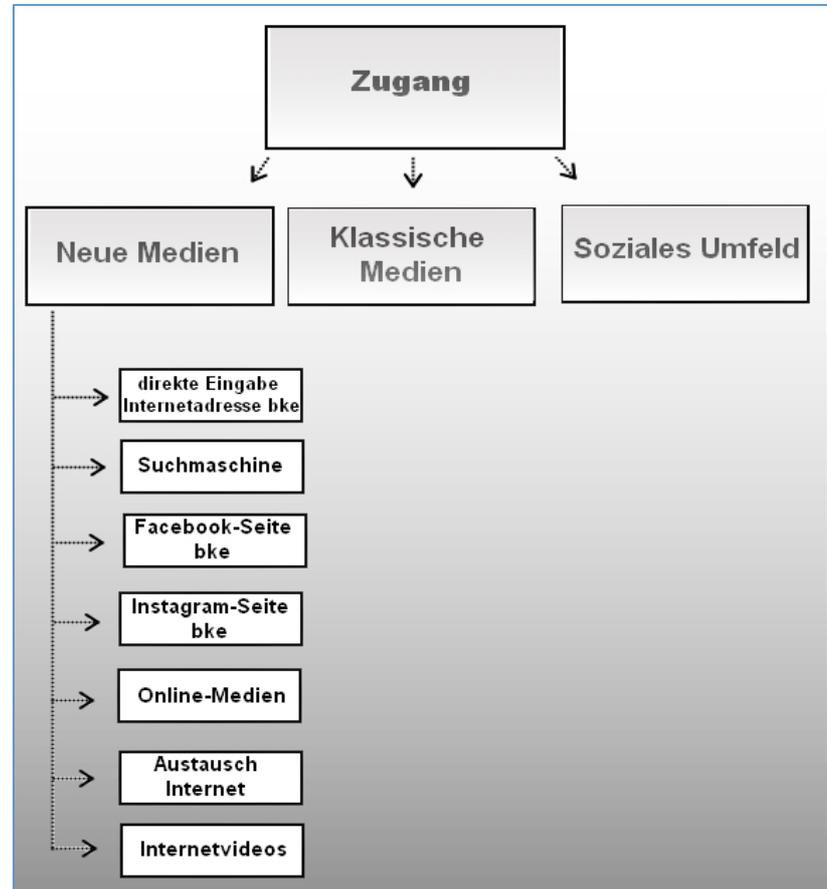
## 2.2 Operationalisierung am Beispiel einer Forschungsfrage (Jelena Oljaca)

Im Folgenden soll anhand einer zentralen Fragestellung der Untersuchung beispielhaft erläutert werden, wie einzelne Konstrukte bzw. interessierende Begriffe messbar gemacht wurden.

Ausgewählt wurde hierzu die **Abbildung 1 Operationalisierungsschritte zur Forschungsfrage der Zugänge**

Fragestellung: Wie finden die Jugendlichen bzw. Eltern zur bke-Onlineberatung? (siehe Kap. 4) Zu diesen Merkmalen wurden beiden Zielgruppen dieselben Fragen gestellt (siehe Kap. 2.1). Eine zentrale Hypothese ( $H_1$ ) hierzu ist, dass die Befragten am meisten über neue Medien zur bke-Onlineberatung finden.<sup>11</sup>

Hier tritt u.a. der Begriff „Neue Medien“ auf. Dieser muss zunächst definiert werden, bevor Forschungsfragen entstehen können, mit denen die Hypothese überprüft werden kann. Dies gelingt schrittweise mithilfe einer Analyse sowie Einordnung des Begriffs. Zunächst erfolgt eine



Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

Auswahl eines Oberbegriffs, um das Konstrukt der Hypothese bzw. Forschungsfrage zu fassen (siehe Abb. 1). Dieser Oberbegriff hat in der Regel mehr als einen Aspekt inne, den es zu erforschen lohnt, sodass der Begriff in weitere Teilaspekte aufgeteilt wird. Aus diesen Teilaspekten wiederum können Merkmale herausgefunden werden, die dann Indikatoren hervorbringen können, wie das Konstrukt am besten gemessen werden kann. Da vor der Untersuchung nicht festgelegt werden kann, ob doch die Null-Hypothese gilt, muss der interessierende Begriff etwas weiter gefasst werden als lediglich mithilfe der neuen Medien. Es soll, falls  $H_0$  zutreffend sein sollte, festgehalten werden können, durch welche Alternativen zur bke-Onlineberatung gefunden wurde. Somit wurde der allgemeinere Begriff „Zugang“ als zu erforschendes Konstrukt ausgewählt. Dieser konnte in die drei Dimensionen „Neue Medien“, „Klassische Medien“ sowie „Soziales Umfeld“

<sup>11</sup> Eine zuvor durchgeführte Literaturrecherche ergab folgende hypothesenleitenden Fakten: „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.“ (Klein 2013, S. 32) Sowie Zenner und Oswald: „Die meisten User, die sich an der Erhebung beteiligt haben, sind über das Internet auf dieses Angebot aufmerksam geworden.“ (Zenner und Oswald 2006, S.6)

aufgeteilt werden (siehe Abb.1).

Daraufhin wurden deren Merkmale erörtert. Es stellte sich die Frage, was diese Dimensionen ausmacht. Neuen Medien wurden beispielsweise die direkte Eingabe der Internet-Adresse sowie soziale Netzwerke als Zugang zugeordnet. Klassische Medien erhielten z.B. Merkmale wie Printmedien oder Radio. Dieser Prozess erfolgte in enger Zusammenarbeit mit der Leitung und der Koordinatorin der bke-Onlineberatung. In diesem Austausch wurde z.B. durch die bke-Onlineberatung das Forschungsteam darauf aufmerksam gemacht, dass derzeit QR-Codes auf den neuen bke-Plakaten seien und auch diese sinnvoll abzufragen wären. Umgekehrt wurde der vom Forschungsteam als wichtig erachtete Zugang über App als irrelevant eingestuft, da zukünftig andere technische Erneuerungen bei der bke folgen würden. Durch den Theorie-Praxis-Austausch konnten somit noch fehlende bzw. unwichtige Merkmale festgehalten und damit die Validität des Fragebogens gesteigert werden. Schließlich wurde als Indikator die Frage abgeleitet, ob der/die Jugendliche oder der Elternteil eines der zur Verfügung gestellten Merkmale als Zugang bestätigt oder nicht. Bestätigt der/die Befragte beispielsweise, über Facebook zu der bke-Onlineberatung gefunden zu haben, so hat er/sie, allgemeiner gesagt, über die neuen Medien dorthin gefunden, was für  $H_1$  sprechen würde.

Mithilfe eines Mehrfachantwort-Sets zu jeder Dimension und einer Codierung von 2 bei Auswahl des Zugangs und 1, wenn nicht, konnte die Frage in einen Code-Plan umgewandelt werden. Wichtig zu wissen ist hierbei, dass bei jedem Mehrfachantwort-Set die Option „Keines Davon“ hinzugefügt wurde, um sicherzustellen, dass wirklich keines der Merkmale zutrifft<sup>12</sup> (siehe im Fragebogen, Anhang 3 und 4). Wäre diese Option nicht wählbar, würde bei einem Weiter-Klicken ohne etwas auszuwählen zu großer Interpretations-Spielraum entstehen. Weiterhin wurden aus pragmatischen und inhaltlichen Gründen nicht alle der Merkmale zu stark differenziert. Zum Beispiel wurde die Option „Soziale Netzwerke“ spezifisch in „Facebook“ sowie „Instagram“ aufgeteilt, weil dies die zwei prägnanten Netzwerk-Seiten der bke-Onlineberatung sind. „Online-Medien“ wurden nicht spezifiziert, sondern lediglich mit Beispielen erläutert. Eine Auflistung der einzelnen Angebote hierzu wäre zwar inhaltlich interessant, aber pragmatisch gesehen kaum möglich, da kein Eingrenzungsfaktor besteht. Hier wäre zwar noch das Eingeben des Online-Mediums durch den Befragten möglich gewesen, jedoch wurde darauf verzichtet, da andere Differenzierungen, wie z.B. durch welche Fachkraft der/die Jugendliche und Elternteil von der bke-Onlineberatung erfahren hat, inhaltlich noch wichtiger erschienen und durch Verwendung nur notwendiger Fragen der Fragebogen so nutzerfreundlich wie möglich gestaltet werden sollte.

---

<sup>12</sup> Im Verlauf der Auswertung wurden die Codierungen in 1 für „gewählt“ sowie 0 für „nicht gewählt“ umgeändert und die Auswahl-Option „Keines Davon“ SYSMIS gesetzt, um weitere Analysen mit den Variablen ausführen zu können, wie z.B. bivariate mit einzelnen Clustern.

## 2.3 Feldzugang (Christine Reule)

Im Folgenden wird beschrieben, wie der Feldzugang erschlossen wurde. Dieser wurde weitestgehend durch die bke-Onlineberatung sichergestellt. Auf der Startseite der bke-Onlineberatung wurden Hinweise auf die Befragung angebracht. Im Verlauf der Beratung innerhalb der verschiedenen Beratungsformen (Mail, Chat, Forum) wurde überdies wiederholt von den Fachkräften auf den Fragebogen hingewiesen. Mit diesen verschiedenen Teilnahmeaufrufen sollten die NutzerInnen motiviert werden, an der Befragung teilzunehmen. Für die Teilnahmeaufrufe (siehe Anhang 69) der BeraterInnen wurden vorformulierte Sätze zur Verfügung gestellt. Diese konnte der/die jeweilige Beratende nach Ermessen nutzen und/oder eigene Formulierungen nutzen, um auf die Befragung aufmerksam zu machen. Auch lag es im Ermessen der Beratenden, wann sie auf die Befragung hinweisen. Die vorformulierten Sätze wurden in Zusammenarbeit mit Leitung und Koordinatorin der bke-Onlineberatung entwickelt. Ein Nachteil dieser Vorgehensweise bei Chats und Foren ist allerdings, dass die einzelnen Beratenden untereinander nicht wissen, wann und ob andere Beratende bereits auf die Befragung hingewiesen haben. So können Teilnahmeaufrufe in (nur sehr) kurzen oder längeren Zeitabschnitten erfolgen. Dieser Nachteil wurde jedoch in Kauf genommen, damit die Verfahrensweise nicht allzu standardisiert wird, was dem individuellen Ermessen der Beratenden widersprechen würde. Dies war dem Forschungsteam sowie den Verantwortlichen der bke-Onlineberatung wichtig, da die Beratenden die Ratsuchenden am besten einschätzen können und daher auch beurteilen können, wie sie diese am besten zur Teilnahme motivieren können.

Im Austausch mit den Verantwortlichen der bke-Onlineberatung wurde der Zeitraum von 02.12.2016 bis 31.01.2017 als Befragungszeitraum gewählt. Dieser zeitliche Rahmen war sowohl hinsichtlich der Fertigstellung des Fragebogens als auch bezüglich der Frequentierung des Portals durch die NutzerInnen passend. Für diese Zeitspanne wurde somit die Teilnahmewahrscheinlichkeit als relativ hoch eingestuft, da es während dieser erfahrungsgemäß zu vielen Aufrufen der bke-Onlineberatung kommt. Ein Onlinefragebogen war für diesen Zweck das am besten geeignete Mittel, die UserInnen zu erreichen, da er das gewünschte Maß an Niedrigschwelligkeit und Anonymität bieten und ohne Einfluss des Forschungsteams ausgefüllt werden kann. Gleichzeitig kann damit in relativ schneller Weise potenziell eine hohe Anzahl an Befragten erreicht werden. Hierfür wurde auch in Kauf genommen, dass einige Teilnehmende den Fragebogen lediglich anklicken oder vorzeitig abbrechen, was bei einer persönlichen Befragung unwahrscheinlicher ist. Über Incentives, (kleine) Gewinne, um die Motivation der NutzerInnen teilzunehmen zu erhöhen, wurde nachgedacht. Da der Datenschutz äußerst wichtig war und die Gewinne, ohne persönliche Daten der BefragungsteilnehmerInnen zu erfragen, schwer ausgeschüttet werden konnten, wurde auf diese verzichtet.

## 2.4. Plausibilitätstest (Christine Reule)

Über Häufigkeits- und Kreuztabellen wurde überprüft, ob die Antworten plausibel sind. Vor allem bei den Filterfragen wurde mit Hilfe von Häufigkeitstabellen überprüft, ob bei einer Frage so viele befragte TeilnehmerInnen geantwortet haben, wie aufgrund der Filterführung dort auch zu finden sein sollten. Kreuztabellen sollten Aufschluss darüber geben, ob die verschiedenen Antworten der TeilnehmerInnen auch plausibel zusammenpassen. Des Weiteren wurden auch stichprobenartig Fälle geprüft. Einige Fälle wurden nach dem Zufallsprinzip ausgewählt. Die Angaben in diesen Fällen wurden dann der Reihe nach überprüft. So konnten auch einige unplausible Fälle ermittelt werden.

## 2.5 Vorgehen bei der Auswertung der Daten (in SPSS)

Dieses Kapitel beschäftigt sich mit den Auswertungen der vollstandardisierten sowie teilstandardisierten Daten mit dem Software-Programm SPSS.

### 2.5.1 Auswertung der vollstandardisierten Daten (Jelena Oljaca)

In diesem Kapitel wird auf Testverfahren eingegangen, die mithilfe der SPSS-Statistik-Software durchgeführt wurden.

#### 2.5.1.1 Bivariate Testverfahren am Beispiel nominaler Variablen

Viele der erhobenen Daten bestehen aus nominalen Variablen. Um diese gut verwerten zu können, vor allem bei einer nicht allzu großen Stichprobe, wurden diese so sehr dezimiert wie möglich und dabei oftmals in Dummy-Variablen<sup>13</sup> umgewandelt. Hintergrund hierfür ist, dass beispielsweise der Chi-Quadrat-Test zwar nominale Variablen zulässt, jedoch in jeder Zelle eine Mindesthäufigkeit von 5 an erwarteten Werten vorhanden sein muss. Unter anderem konnten mit den Dummy-Variablen auch Korrelationen geprüft werden, mit welchen durch den Korrelationskoeffizienten auf einen Blick die Stärke eines Zusammenhangs ermittelt werden kann.

#### 2.5.1.2 Ermittlung der Anzahl ausgefüllter Fragebögen

Da Soci Survey<sup>14</sup> bei der Zählung der insgesamt ausgefüllten Fragebögen Defizite aufweist, wurde mithilfe von SPSS der korrektere Annäherungswert der vollständig ausgefüllten Fragebögen der Eltern sowie Jugendlichen dazu ermittelt. In den folgenden Abschnitten werden die Vorgehensweise sowie die Resultate hierzu sowohl für Jugendliche als auch Eltern beschrieben.

---

<sup>13</sup> Codierung 1 wenn Merkmal vorhanden, Codierung 0, wenn nicht vorhanden.

<sup>14</sup> Soci Survey ist ein Software-Betreiber und bietet zu bestimmten Bedingungen kostenfrei das Erstellen und Verwenden eines Online-Fragebogens an.

## Insgesamt ausgefüllte Fragebögen der Jugendlichen

Von insgesamt 607 Klicks auf den Link, der zum Fragebogen führt (auch Doppelklicks und Aufrufe von Suchmaschine mitgezählt) füllten nach Zählweise von Sosci Survey 181 Jugendliche den Fragebogen bis zur letzten Fragebogen-Seite aus. Allerdings liegt bei allen Fragen ein wechselndes Gesamt-N vor, da tatsächlich mehr als 181 Jugendliche an der Befragung teilgenommen, aber diese abgebrochen bzw. nicht zu Ende gemacht haben. Ferner zählt Sosci Survey lediglich das Erreichen bis zur letzten Fragebogen-Seite (S.47) als insgesamt ausgefüllten Fragebogen. Jedoch erhalten manche Teilnehmende durch viele verschiedene Filterfragen einige der Fragen gar nicht und/oder andere zusätzliche Fragen. Deshalb ist die letzte Fragebogen-Seite als Indikator, ob der Fragebogen bis zum Ende ausgefüllt wurde, nicht ausreichend. Schließlich enthält die letzte Fragebogen-Seite auch keinerlei Fragestellungen. Daher musste mit den zusätzlichen Variablen, die von Sosci Survey automatisch erstellt werden und u.a. den Interview-Fortschritt messen sowie Qualitäts-Indikatoren darstellen (SoSci Survey GmbH 2017, o.S.), überprüft werden, wie viele Fragebögen tatsächlich vollkommen ausgefüllt worden sind.

Zunächst wurde einerseits innerhalb des mit der Software erstellten Online-Fragebogens nachgezählt, wie viele Online-Fragebogen-Seiten bestehen, die lediglich Fragen enthalten sowie andererseits solche Seiten, die lediglich Filter-Funktionen erfüllen. Erstgenannte sind insgesamt 33, zweitgenannte 14. Dies ergibt insgesamt 47 Fragebogen-Seiten. Dann wurde nachgezählt, wie viele Fragen in jedem Fall zu einer Filterung führen, egal welches Item angekreuzt wird. Dies sind insgesamt 2.

Somit müssen mindestens 35 Fragebogen-Seiten bearbeitet worden sein, damit überhaupt ein vollständig ausgefüllter Fragebogen vorliegen könnte. Dies kann mithilfe der Variable MAXPAGE<sup>15</sup> (letzte Seite, die im Fragebogen bearbeitet wurde) überprüft werden.<sup>16</sup> Des Weiteren ist es aber möglich, manche oder auch alle Fragen innerhalb der Fragebogen-Seiten nicht zu beantworten, sodass ebenso die Variable MISSING<sup>17</sup> (Anteil fehlender Antworten in Prozent) betrachtet werden muss.

Mithilfe dieser Fakten kann angenommen werden, dass bei der MISSING-Variable und mindestens 35 ausgefüllten Seiten, die in MISSING fehlenden Prozente von Fragen herrühren, die der/die Teilnehmende aufgrund von Filterung nicht erhalten hat.<sup>18</sup> Demnach können mithilfe von SPSS diejenigen Fälle ausgewählt werden, die alle gerade benannten Kriterien erfüllen: Bei 35

<sup>15</sup> In dieser Variable wird die höchste Seiten-Nummer angezeigt, die bearbeitet wurde (SoSci Survey GmbH 2017, o.S.)

<sup>16</sup> MAXPAGE wurde im Gegensatz zu LASTPAGE genommen, da es berücksichtigt, dass Sprünge nach vorne (durch die Filterung) möglich sind, sodass zweitgenannte Fragebogen-Seiten, die eigentlich ausgefüllt wurden, übergangen worden sein könnten. Ein Test bestätigt dies: Es gibt keinen einzigen Fall, in dem LASTPAGE größer als MAXPAGE ist. MAXPAGE ist also immer größer und berücksichtigt somit stets mehr Seiten.

<sup>17</sup> „Gibt den Anteil der nicht gegebenen Antworten in Prozent an (0 bis 100). Es werden nur die Fragen gezählt, die dem Teilnehmer auch tatsächlich gestellt wurden – auch ein Abbrecher kann also alle Fragen beantwortet haben (0%). Diese Variable kann helfen, jene Teilnehmer herauszufiltern, die den Fragebogen nur durchgeklickt haben.“ (SoSci Survey GmbH 2017, o.S.)

<sup>18</sup> Zu beachten ist, dass nicht nur Filter-Seiten die Ursache für Prozente bei MISSING sein könnten, sondern dass tatsächlich Fragen nicht beantwortet wurden. Jedoch wurde dieser Verzerrung entgegengewirkt, indem die ausgefüllten Fragebögen sehr eingegrenzt wurden, da sie erst ab Seite 35 aufgenommen wurden, und der Anteil der MISSING-Variable sich erst proportional zu der von MAXPAGE steigert, sodass im Verhältnis gesichert ist, dass zumindest der größte Teil der Fragen wirklich bearbeitet wurde.

bearbeiteten Seiten (MAXPAGE) sollte die MISSING-Variable 0% betragen, damit dieser als ausgefüllt gilt, bei 36 Seiten im Verhältnis zu einer Filterfrage bis zu ca. 3%, bei 37 Seiten im Verhältnis zu 2 Filterfragen bis zu ca. 5% usw. Bei Filterung nach diesen Kriterien ergeben sich insgesamt 204 Teilnehmende. Da nach der Datenbereinigung (siehe Kap. 2.4) 248 Fälle übriggeblieben sind, folgen daraus 44 teilweise ausgefüllte Fragebögen (in denen mindestens eine Frage beantwortet worden ist, aber nie die maximal zur Verfügung stehenden Fragen).

Also haben von den 607 Klicks insgesamt 359 Personen lediglich den Link geöffnet (und ein paar von diesen auch auf „Weiter“ geklickt), ohne eine einzige Frage zu beantworten und insgesamt 44 Teilnehmende mindestens eine Frage beantwortet, während 204 den Fragebogen (nahezu) vollständig ausgefüllt haben.

#### Insgesamt ausgefüllte Fragebögen der Eltern

Zur Ermittlung der Fragebogen-Seiten wurde dieselbe Methode verwendet wie bei den Jugendlichen (siehe Kapitel zuvor). Bei den Eltern gab es insgesamt 62 Fragebogen-Seiten, von denen 21 Seiten eine Filterfunktion erfüllen (also 41 Fragen ohne Filterfunktion). Es müssen mindestens 3 Filter während der Befragung durchlaufen werden. Also müssen insgesamt 44 Seiten ausgefüllt werden und gleichzeitig die MISSING-Variable 0% annehmen sowie bei 43 Seiten die MISSING-Variable die Prozentzahl einer Seite von 43 annehmen, usw., damit der Fragebogen ganz ausgefüllt ist.

Sosci Survey gibt 109 ausgefüllte Fragebögen an. Mit der Filter-Berechnung werden aber insgesamt 99 vollständig ausgefüllte Fragebögen gezählt. Nach Bereinigung der Daten gab es insgesamt 165 Fragebögen der Eltern. Weiterhin haben 606 auf den Fragebogen-Link geklickt. Demnach hatten 99 Teilnehmende den Fragebogen komplett ausgefüllt, 66 teilweise und 441 lediglich den Link geöffnet, ohne eine Frage zu beantworten.

#### 2.5.2 Auswertung der teilstandardisierten Daten (Christine Reule)

Neben den vollstandardisierten Fragen gab es im Fragebogen auch einige offene Fragen.

So gab es z.B. die Möglichkeit für Befragungsteilnehmende, die über eine Suchmaschine von der bke-Onlineberatung erfahren haben, Stichworte anzugeben, die ihr damaliges Anliegen beschreiben und die sie in die Suchmaschine eingegeben haben. Auf die Auswertung dieser Anliegen wird in Kapitel 4.1.8 bzw. 4.2.8 eingegangen.

Auch konnten die Befragungsteilnehmenden in einer offenen Frage, alternativ zu den vorgegebenen Suchbegriffen, eigene angeben. Diese Begriffe konnten der vorgegebenen Liste von Suchbegriffen zugeordnet werden.

Des Weiteren wurden die Befragungsteilnehmenden um eigene Vorschläge gebeten, wie das Angebot der bke-Onlineberatung bekannter gemacht werden könne. Auf die Auswertung dieser Vorschläge wird in Kapitel 6.1.4 bzw. 6.2.4 eingegangen.

Zum Schluss des Fragebogens gab es noch die Möglichkeit einen Kommentar zu hinterlassen. Die Kommentare der Befragungsteilnehmenden werden in Kapitel 6.1.3 bzw. 6.2.3 beschrieben.

Die Antworten auf diese offenen Fragen wurden in verschiedene Kategorien eingeteilt, um statistische Auswertungen möglich zu machen.

### **3. Wer nutzt die bke-Onlineberatung? (Jelena Oljaca)**

*Anmerkung zu allen folgenden Testergebnissen: Zu einem Signifikanzniveau von bis zu 5% wird die Null-Hypothese verworfen.*

In diesem Kapitel werden die soziodemografischen Merkmale von Eltern sowie Jugendlichen vorgestellt. Beide Zielgruppen wurden nach Geschlecht, Alter, Migrationshintergrund sowie Schulbildung, Familiensituation und Erwerbstätigkeit befragt.

#### **3.1 Soziodemografie der Jugendlichen**

Im Folgenden werden die soziodemografischen und –ökonomischen Merkmale der Jugendlichen dargestellt.

##### **3.1.1 Geschlecht, Alter und Migrationshintergrund**

- Die Frage zum Geschlecht haben 212 Teilnehmende beantwortet (siehe Anhang 15).
- Weibliche Jugendliche sind mit einem Anteil von 87,3% deutlich überrepräsentiert.
- Lediglich jeder 12. Teilnehmende ist männlich (8,5%).
- Noch geringer ist der Anteil an nicht im Geschlecht festgelegten Jugendlichen mit 4,2%.
- 206 Jugendliche antworteten auf die Frage nach dem Alter (siehe Anhang 16)<sup>19</sup>.
- Es wurden von 14 bis 22 alle Altersstufen genannt.
- Der Durchschnitt der befragten Jugendlichen liegt bei 18,3 Jahren, wobei ca. 70% der Befragten zwischen 16 und 20 Jahre alt sind (N=144).
- Jeweils ca. 30 Personen sind zwischen 14 und 15 sowie 21 und 22 Jahre alt (jeweils ca. 10%).
- Mit 1,9 % sind die 14-Jährigen am wenigsten vertreten (N=4).
- Mit 18% sind die 18-Jährigen am meisten vertreten (N=37). Knapp jeder 6. der Befragten ist 18 Jahre alt.
- Ein Drittel der Teilnehmenden ist 20 Jahre oder älter (N=68).
- Weiterhin sind weibliche Jugendliche im Schnitt die älteste Altersgruppe. Männliche sowie im Geschlecht nicht eindeutig festgelegte Ratsuchende sind durchschn. 17,7 bzw. 17,8 Jahre alt und weibliche 18,4 Jahre.

---

<sup>19</sup>Zu beachten ist, dass bei der Berechnung des Alters vom Jahr 2017 ausgegangen worden ist (es wurde das Geburtsjahr abgefragt), sodass z.B. manche der 22-Jährigen in Wirklichkeit auch erst 21 Jahre alt sein könnten.

- Bei Ausschluss der Ausreißer wird deutlich, dass männliche Jugendliche die jüngsten Befragten darstellen. Weibliche Teilnehmende sind demnach 18, im Geschlecht nicht festgelegte 17,5, und männliche 17 Jahre alt.
- Die meisten Jugendlichen besitzen keinen Migrationshintergrund<sup>20</sup> (N=158, 76,6%) (Abb. siehe Anhang 19).
- Im Schnitt sind bei 198 gültigen Fällen die Jugendlichen mit Migrationshintergrund etwas jünger als diejenigen ohne (durchschnittlich 17,9 Jahre im Vergleich zu 18,3 Jahren) (siehe Anhang 20).
- Der Vergleich zwischen Geschlecht und Migrationshintergrund ergibt keine deutlichen Unterschiede, denn bei 204 Ratsuchenden besitzen ca. 22% der Mädchen sowie im Geschlecht nicht eindeutig festgelegten Migrationshintergrund, bei den Jungen 29,4% (Kreuztabelle siehe Anhang 22).

### 3.1.2 Bildungssituation

- 209 Jugendliche haben auf die Frage geantwortet, in welcher schulischen bzw. beruflichen Situation sie sich derzeit befinden<sup>21</sup>.

Tabelle 1 Derzeitige Schul- bzw. Ausbildungssituation der Jugendlichen

Was machst Du derzeit schulisch bzw. beruflich?	Häufigkeit	Prozent
<b>Ich gehe zur Schule</b>	110	52,6
<b>Ich mache eine Ausbildung<sup>1)</sup></b>	62	29,7
<b>Ich habe die Schule abgeschlossen</b>	20	9,6
<b>Ich habe die Schule abgebrochen</b>	9	4,3
<b>Ich habe die Ausbildung abgeschlossen<sup>1)</sup></b>	4	1,9
<b>Ich habe die Ausbildung abgebrochen<sup>1)</sup></b>	4	1,9
<b>Gesamt</b>	209	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke Onlineberatung TH Nürnberg

<sup>1)</sup> z.B. betriebliche oder schulische Ausbildung, Studium

- Knapp über die Hälfte der Jugendlichen geht zur Schule (N=110).
- Ca. ein Drittel der Befragten befindet sich momentan in Ausbildung (N=62).
- 9,6% der Jugendlichen haben bisher die Schule vollständig abgeschlossen (N=20) und 1,9% die Ausbildung absolviert (N=4).

<sup>20</sup> Unter Menschen mit Migrationshintergrund verstehen wir entweder den Besitz einer anderen als der deutschen Staatsbürgerschaft oder der deutschen Staatsbürgerschaft und noch einer anderen Staatsbürgerschaft. Außerdem liegt diese vor, wenn mindestens ein Elternteil im Ausland geboren ist.

<sup>21</sup> Im Folgenden werden diese in der Tab.1 abgebildeten Möglichkeiten bei Bedarf zusammenfassend als „Bildungssituation“ bezeichnet.

- Insgesamt 13 Personen haben eine Abbruchssituation im Bildungsverlauf erlebt (Schule oder Ausbildung abgebrochen) (6,2%).
- Bei der Verteilung der derzeitigen Ausbildungssituation auf die Geschlechter ergeben sich keine gravierenden Unterschiede (Kreuztab. siehe Anhang 24).
- 51,9% der weiblichen Jugendlichen (N=94) gehen zur Schule, während es bei den männlichen 58,8% sind (N=10). Bei Befragten mit nicht eindeutig festgelegtem Geschlecht machen die SchülerInnen 66,7% aus (N=6).
- Insgesamt gesehen befinden sich von 209 Jugendlichen 56,9% in einer noch nicht beendeten Schullaufbahn, während die Restlichen (43,1%) bereits einen Schulabschluss besitzen.<sup>22</sup>
- Wird der Schulabschluss dem Geschlecht gegenübergestellt, ergeben sich unauffällige Unterschiede.
- Weibliche Jugendliche haben von den insgesamt 207 verwertbaren Antworten mit knapp 45% am meisten bereits einen Abschluss inne.
- Hingegen besitzt diesen knapp jeder 3. männliche Ratsuchende sowie knapp jede/r 5. vom Geschlecht nicht festgelegte (Kreuztab. siehe Anhang 27).
- Anteilig gesehen sind zudem etwas mehr männliche Jugendliche bisher einer Abbruchssituation im Bildungsverlauf ausgesetzt gewesen (5,9%), als weibliche (5,5%) (Kreuztab. siehe Anhang 28).
- Im Geschlecht nicht eindeutig festgelegte Jugendliche machen hierbei mit 11,1% den größten Anteil im Geschlechtervergleich aus<sup>23</sup>. Jedoch bestehen diesbezüglich keine signifikanten Unterschiede.
- Wenig überraschend ist der starke Zusammenhang zwischen Alter und derzeitiger Bildungssituation: Personen, die keinen Schulabschluss haben, sind tendenziell jünger als solche, die bereits einen besitzen (Korrelationskoeffizient: 0,628) (Kreuztab. siehe Anhang 29).
- Sowohl Jugendliche mit (N=47) und ohne Migrationshintergrund (N=155) gehen gleich verteilt zur Schule (in etwa bei beiden 53%).
- Signifikante Unterschiede lassen sich in einer bestimmten Konstellation zwischen derzeitiger Bildungssituation und Migrationshintergrund feststellen (Kreuztab. siehe Anhang 31).
- Wegen geringer Fallzahl kann diesbezüglich vorsichtig ein Trend dahingehend beschrieben werden, dass eher Jugendliche mit Migrationshintergrund die Schule oder Ausbildung abgebrochen haben, als Jugendliche ohne Migrationshintergrund (Chi-Quadrat: 0,01, Korrelationskoeffizient: 0,238).

---

<sup>22</sup>Als Jugendliche ohne Abschluss werden solche definiert, die bei der Frage der aktuellen Bildungssituation (siehe Tab. 1) entweder SchülerInnen oder SchulabbrecherInnen angegeben haben. Als Jugendliche mit Abschluss werden solche definiert, die bei eben jener Frage angegeben haben, dass sie eine Ausbildung absolvieren oder abgebrochen haben sowie Schul – und AusbildungsabsolventInnen.

<sup>23</sup>Jugendliche werden einer Abbruchssituation im Bildungsverlauf zugeordnet, wenn sie bei der Frage nach der aktuellen Bildungssituation (siehe Tab.1) angegeben haben, die Schule oder Ausbildung abgebrochen zu haben.

- Wird jedoch die Frage überprüft, ob signifikante Diskrepanzen zwischen bereits oder nicht vorhandenem Abschluss und Migrationshintergrund vorliegen, so ergeben sich keine (Kreuztab. siehe Anhang 33).

**Tabelle 2 Schulbildung der Jugendlichen**

	In welche Schule gehst Du?		Welcher ist Dein höchster Schulabschluss?	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
<b>mittel<sup>1)</sup></b>	13	13,0	27	33,3
<b>hoch<sup>2)</sup></b>	87	87,0	54	66,7
<b>Gesamt</b>	100	100,0	81	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

<sup>1)</sup> Mittlere Schulbildung (z.B. Wirtschaftsschule, Realschule)

<sup>2)</sup> Höhere Schulbildung (z.B. Gymnasium, Fachoberschule)

- Jugendliche, die bei der Frage der aktuellen Schulsituation (siehe Tab.1) benannt haben, dass sie zur Schule gehen, haben lediglich die Frage erhalten, in welche Schule sie gehen (N = 110), da bezüglich der Altersstufen bei Jugendlichen der bke-Onlineberatung (14 bis 21) davon ausgegangen wird, dass bei dieser Option noch kein Abschluss vorliegen kann.
- Jugendliche, die angegeben haben, die Schule abgebrochen zu haben, haben keine der beiden Fragestellungen erhalten.
- Bei Angaben aller anderen Optionen bei der Frage zur aktuellen Schulsituation wurde die Frage nach dem höchsten Abschluss gestellt (N= 88).
- Die Option „Förderschule“ wurde nicht bei der Frage nach dem Abschluss aufgenommen, da mithilfe dieser Schullaufbahn kein anerkannter Schulabschluss in Deutschland erzielt werden kann (siehe Hofmann-Lun 2011, S.88).
- Von insgesamt 110 noch in die Schule gehenden Jugendlichen besuchen insgesamt 100 (siehe Tab. 2) eine mittlere oder höhere Schulform (ca. 80%).
- Dagegen verteilen sich die anderen 10 Befragten auf jeweils eine/n Förder –und HauptschülerIn (jeweils 0,9%) sowie 8 Jugendliche aus sonstigen Schulformen (7,3%)<sup>24</sup>.
- Somit ist der höhere Bildungsgrad überrepräsentiert.
- Bei SchulabsolventInnen zeichnet sich in Bezug auf den Bildungsgrad ein ähnliches Bild ab wie bei den SchülerInnen.

<sup>24</sup> Sonstige Schulformen waren einmal Berufskolleg, einmal bilinguale internationale Schule, einmal berufsvorbereitendes Jahr (Bvj angegeben), dreimal Gesamtschule, einmal Sekundarschule und einmal Realschule plus.

- Bei insgesamt 87 SchulabsolventInnen besitzen mehr als 90% entweder einen mittleren oder höheren Schulabschluss.
- Demgegenüber liegt der Anteil an Jugendlichen mit Hauptschulabschluss lediglich bei 6,9%.
- Sowohl Befragte, die zur Schule gehen, als auch diejenigen, die bereits einen Abschluss besitzen, sind durchschnittlich älter, je höher die Schulform ist (explorative Datenanalyse siehe Anhang 35) (Zwischen Alter und Art des Schulabschlusses ist dieser Zusammenhang signifikant; Korrelationskoeffizient: 0,416; Chi-Quadrat: 0,00).
- Es ergeben sich jedoch keine Auffälligkeiten bei Überprüfungen der Unterschiede zwischen Geschlecht/ Migrationshintergrund und Schulform/-abschluss (Kreuztab. siehe Anhang 36 bis 39).

### 3.1.3 Erwerbssituation

- Unabhängig von ihrer Bildungssituation (siehe Kap. 3.1.2) wurden alle Jugendlichen nach ihrer Erwerbssituation befragt.
- Insgesamt haben von 204 Befragten 60 Personen angegeben, dass sie erwerbstätig sind (29,4%), und 70,6 % nicht (Tab. siehe Anhang 40).
- Wie zu erwarten war, haben eher Jugendliche eine Erwerbstätigkeit, wenn sie bereits einen Abschluss haben (Korrelationskoeffizient: 0,332).
- Je älter die Jugendlichen sind, desto eher haben sie eine Erwerbstätigkeit und umgekehrt, was auch nicht frappierend ist (Korrelationskoeffizient: 0,283) (Tab. siehe Anhang 42).
- Es haben insgesamt 202 Jugendliche simultan die Frage nach ihrer derzeitigen schulischen Situation und aktueller Erwerbssituation beantwortet (Tab. siehe Anhang 43).
- 17,9% der 106 noch in die Schule gehenden Jugendlichen (N=19) sind gleichzeitig auch erwerbstätig.
- Von den Auszubildenden (N=60) haben höchstwahrscheinlich solche mit einer betrieblichen Ausbildung die Erwerbstätigkeit bejaht (N=28, 46,7%), und solche mit einer schulischen diese verneint (N=32, 53,3%).
- Auffällig ist, dass überhaupt keiner der 9 SchulabbrecherInnen eine Erwerbstätigkeit ausübt.
- Von den AusbildungsabbrecherInnen allerdings üben jeweils 2 keine und eine/r eine Erwerbsarbeit aus.
- Der/die HauptschülerIn und der/die FörderschülerIn geben an, keiner Erwerbstätigkeit nachzugehen (Tab. siehe Anhang 44).
- Bei SchulabsolventInnen sind es 7 von 19 Personen (36,8%) die einer Erwerbstätigkeit nachgehen, bei den AusbildungsabsolventInnen sind alle erwerbstätig (N=4) (Tab. siehe Anhang 45).

- Sowohl Jugendliche an Schulen mit mittlerem als auch höherem Schulabschluss sind jeweils zu ca. 80% nicht erwerbstätig.
- Im Vergleich aller AbsolventInnen-Gruppen ist die Anzahl der Erwerbstätigen bei den 6 Jugendlichen mit Hauptschulabschluss mit 66,7% am größten.
- Von den 25 Befragten mit mittlerer Reife hingegen sind 56% erwerbstätig.
- Die kleinste Gruppe an bereits Erwerbstätigen stellen die 54 Jugendliche mit (Fach-) Hochschulreife mit 42,6% dar.
- Im Schnitt arbeiten die Jugendlichen (N=57), die Extremwerte nicht beachtend (Median), etwa 35 Stunden die Woche.

### 3.1.4 Wohnsituation

- Ein Großteil der 209 antwortenden Jugendlichen wohnt noch zu Hause bei mindestens einem Elternteil (73,2%) (Kreuztab. siehe Anhang 49).<sup>25</sup>
- Tendenziell sind Befragte älter, die nicht mehr bei den Eltern wohnen (im Schnitt 19,5 Jahre im Vergleich zu 17,7 Jahre) (explorative Datenanalyse siehe Anhang 46).
- Hierbei gibt es jedoch 5 Ausreißer: Diese Jugendlichen sind gleichzeitig 15 Jahre alt und leben bereits nicht mehr bei ihren Eltern (4 davon weiblich, einer männlich).
- Weibliche und männliche Jugendliche sind zu einem Anteil von ca. 70% bei den Eltern lebend, im Geschlecht nicht Festgelegte zu einem Anteil von ca. 56%.
- 72% der Jugendlichen ohne Migrationshintergrund leben noch bei ihren Eltern.
- Bei Jugendlichen mit Migrationshintergrund leben noch 81% bei den Eltern.
- Gut jede/r Dritte von 60 erwerbstätigen Ratsuchenden wohnt nicht bei den Eltern (Kreuztab. siehe Anhang 50).
- Gute 20% der 143 nicht erwerbstätigen Befragten wohnen ebenfalls woanders.

**Tabelle 3 Wohnort der nicht bei Eltern lebenden Jugendlichen**

Du hast gerade angekreuzt, dass Du nicht bei deinen Eltern wohnst. Wo lebst Du derzeit?		
Wohnort	Häufigkeit	Prozent
Ich lebe im Haushalt meiner Großeltern	2	3,5
Ich lebe im Haushalt von Freunden/Bekanntem	1	1,8
Ich lebe in einer eigenen Wohnung <sup>1)</sup>	42	75,0
Ich lebe in einer Psychiatrie	1	1,8
Ich lebe in einer sozialpädagogisch betreuten Einrichtung <sup>2)</sup>	7	12,5
Ohne festen Aufenthalt	3	5,4
<b>N 100%=</b>	<b>56</b>	<b>100,0</b>

- Es ergibt sich ein signifikantes Ergebnis bei Prüfen der Frage, ob Jugendliche ohne bzw. mit Abschluss eher bei ihren Eltern wohnen. Wenig überraschend ist, dass dies auf die erstgenannte Gruppe zutrifft (Chi-Quadrat: 0,00; Korrelationskoeffizient: 0,395) (Kreuztab. siehe Anhang 51).

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg.

<sup>1)</sup> z.B. auch Wohngemeinschaft

<sup>2)</sup> z.B. Internat, Mutter/Vater-Kind-Einrichtung, Heim

<sup>25</sup> Im Folgenden wird „bei min. einem Elternteil lebend“ der Leserlichkeit halber stets auf „bei den Eltern lebend“ verallgemeinert

- Ratsuchende, die nicht bei den Eltern wohnen (knapp 30%), wurden nach ihrem derzeitigen Wohnort gefragt.
- Die meisten dieser Befragten (75%) wohnen in einer eigenen Wohnung (siehe Tab.3).
- Die restlichen Prozente verteilen sich auf 8 sozialpädagogisch betreut Wohnende<sup>26</sup> sowie jeweils 3 Personen bei Verwandten/Bekanntem/Freunden oder ohne festen Aufenthaltsort wohnend.
- Von 9 Jugendlichen mit Migrationshintergrund sowie von 44 ohne, wohnen um die 70% in einer eigenen Wohnung. Allerdings besitzen 2 von insgesamt 3 Befragten ohne festen Aufenthalt Migrationshintergrund (Kreuztab. siehe Anhang 54).
- Jugendliche, die sozialpädagogisch betreut wohnen oder keinen festen Aufenthalt haben, sind tendenziell jünger als solche, die in einer eigenen Wohnung oder bei Verwandten/Freunden/Bekanntem leben.
- Beispielsweise wohnen innerhalb der Alterssparte der 14- bis 18-Jährigen 90% von 10 Befragten in einer betreuten Einrichtung oder ohne festen Aufenthalt (Tab. siehe Anhang 55).
- Die Frage nach Erwerbstätigkeit und Wohnort (wenn nicht bei den Eltern lebend) haben 54 Jugendliche beantwortet.
- 21 haben angegeben, erwerbstätig zu sein (38,9%), 33 nicht (61,1%).
- Weder betreut wohnende Jugendliche (N=8), noch ohne festen Aufenthalt Lebende sind erwerbstätig (N=3).
- Jeweils 20 Personen in einer eigenen Wohnung sind entweder erwerbstätig oder nicht.
- 3 von 2 bei Freunden bzw. Verwandten Lebenden sind nicht erwerbstätig.

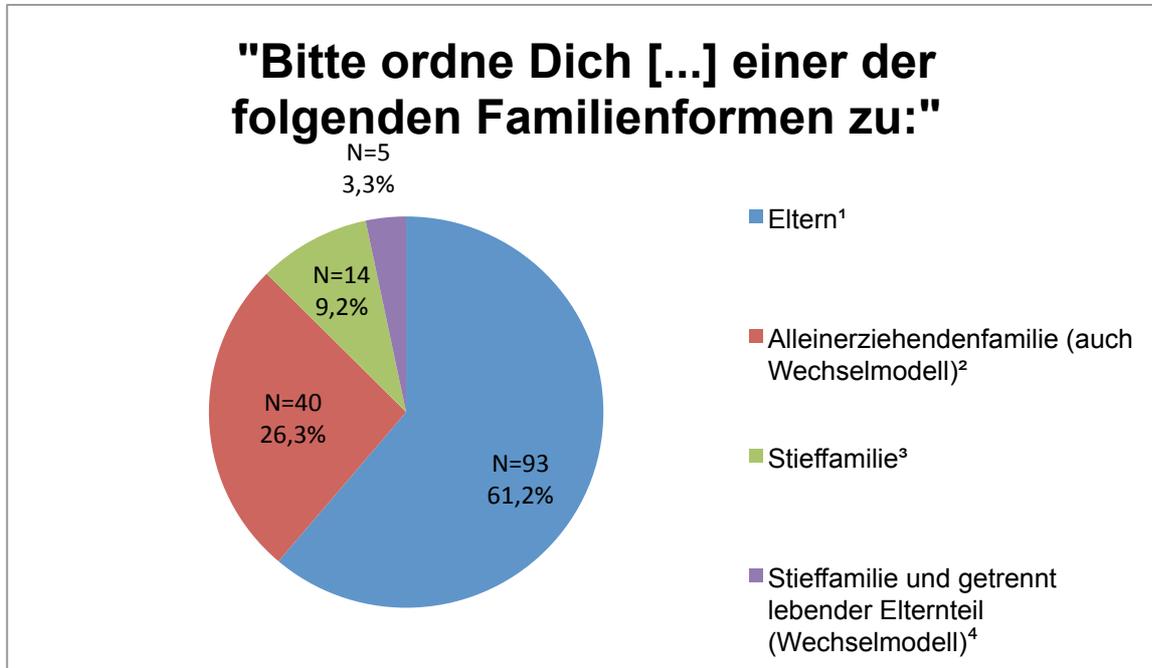
---

<sup>26</sup> Die Nennung „Krankenhaus“ (bei der Alternativoption „Sonstiges“) und Auswahloption „Psychiatrie“ mit einer Nennung wurden den sozialpädagogisch Betreuten zugeordnet.

### 3.1.5 Familienkonstellation

- Lediglich Jugendliche, welche die Frage, ob sie bei ihren Eltern wohnen (siehe Kap. 3.1.4), bejaht haben, haben die Frage zu ihrer Familienform gestellt bekommen (siehe Abb. 2).
- Darauf haben 152 Jugendliche geantwortet.

Abbildung 2 Familienformen der Jugendlichen



Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg, N 100 % = 152

<sup>1</sup>Meine Eltern leben mit mir zusammen;

<sup>2</sup>Ich lebe in einer Alleinerziehendenfamilie d.h. ich lebe (meistens) bei einem Elternteil (ein möglicher neue/r Partner/in des Elternteils lebt nicht im Haushalt)

<sup>3</sup>Ich lebe in einer Stieffamilie d.h. ich lebe (meistens) mit einem Elternteil und seinem/r neuen Partner/in zusammen

<sup>4</sup>Ich lebe in einer Stieffamilie und bei einem getrennt lebenden Elternteil d.h. ich lebe abwechselnd mit einem Elternteil und seinem/r neuen Partner/in zusammen sowie bei meinem anderen getrenntlebenden Elternteil

- Die zwei meistgenannten Familienkonstellationen setzen sich zusammen aus Jugendlichen, die mit ihren Eltern<sup>27</sup> (61,2%) oder einem alleinerziehenden Elternteil<sup>28</sup> zusammenwohnen (26,3%).
- Vergleichsweise einen geringen Anteil machen Stieffamilien und im Wechselmodell lebende Stieffamilien mit 12,5% aus.
- Bei Prüfen der Unterschiede zwischen Bildungs- (siehe Kap 3.1.2) und Familiensituation konnte lediglich in einem Fall ein signifikantes Ergebnis ermittelt werden, und zwar wenn eine Abbruchssituation vorliegt (Kreuztab. siehe Anhang 56).
- Von 58 entweder in einer Stieffamilie oder Alleinerziehendenfamilie lebenden Jugendlichen haben 10 eine Abbruchssituation in ihrer Bildungslaufbahn erlebt (17,2%).

<sup>27</sup> Es gab einen besonderen Fall bei der Familienform zusammenlebender Eltern, und zwar eine 20-jährige Mutter, die mit ihren Kindern und Geschwistern bei ihren Eltern wohnt.

<sup>28</sup> Zu dem Alleinerziehenden-Modell wurde die ursprünglich für sich stehende Familienform „Wechselmodell von zwei Alleinerziehenden-Familien“ zugeordnet, da dies lediglich ein/e Befragte/r genannt hat.

- Dagegen hat keine/r der 93 Jugendlichen, der/die bei beiden Elternteilen wohnt, die Schule oder Ausbildung abgebrochen (Chi-Quadrat: 0,00; Korrelationskoeffizient: -0,337).
- Dieses Resultat ist vorsichtig zu interpretieren, da die Fallzahl relativ gering ist.
- Es wurden außerdem noch andere bivariate Konstellationen untersucht (Familienform verglichen mit Migrationshintergrund, Geschlecht, Alter, Kreuztab. siehe Anhang 57 - 59), bei denen keine Auffälligkeiten in den Verteilungen festgestellt werden konnten.

## 3.2 Soziodemografie der Eltern

Dieser Abschnitt klärt über die soziodemografischen Merkmale der Eltern auf.

### 3.2.1 Geschlecht, Alter und Migrationshintergrund

- 107 Eltern haben die Frage nach ihrem Geschlecht beantwortet.
- Der Großteil der befragten Eltern ist mit 86,9% weiblich (N=93).
- Der Altersdurchschnitt liegt bei 42,6 Jahren bei 105 Befragten.
- Im Schnitt sind weibliche Befragte 42 Jahre und männliche 44 Jahre alt.
- Anteilig gibt es einen höheren Anteil weiblicher Personen bei den 24- bis 33-Jährigen und umgekehrt bei den männlichen einen höheren Anteil bei den 34- bis 39-Jährigen (Kreuztab. siehe Anhang 70).
- Die größte Altersgruppe findet sich unter den 34- bis 52-Jährigen (ca. 70% aller Befragten), die kleinste mit 11,4% bei den über 52-Jährigen. Am meisten wurde mit 9,5% 36 Jahre als Alter benannt (N=10).
- Die meisten Eltern haben keinen Migrationshintergrund<sup>29</sup> (83,8% bei 105 gültigen Antworten) (Tab. siehe Anhang 71).
- Sowohl vom Alter als auch Geschlecht her sind Eltern mit oder ohne Migrationshintergrund annähernd gleich verteilt (Kreuztab siehe Anhang 72 und 73).

---

<sup>29</sup> Unter Menschen mit Migrationshintergrund verstehen wir entweder den Besitz einer anderen als der deutschen Staatsbürgerschaft oder der deutschen Staatsbürgerschaft und noch einer anderen Staatsbürgerschaft. Außerdem liegt diese vor, wenn mindestens ein Elternteil im Ausland geboren ist.

### 3.2.2 Bildungssituation

- 102 Eltern haben auf die Frage nach dem höchsten Schulabschluss geantwortet.<sup>30</sup>

Tabelle 4 Schulabschluss der befragten Eltern

Welcher ist Ihr höchster Schulabschluss?		
	Nennungen	Angaben in Prozent
Hauptschulabschluss	5	4,9
Mittlere Reife	34	33,3
Fach-/Hochschulreife	63	61,8
Gesamt	102	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke Onlineberatung TH Nürnberg

- 95% der Eltern haben mindestens einen Abschluss der mittleren Reife.
- Davon besitzen etwa 62% der Eltern eine (Fach-)Hochschulreife.
- Die HauptschulabsolventInnen sind mit ca. 5% deutlich unterrepräsentiert.
- Fast alle der 102 Befragten besitzen bereits eine abgeschlossene Berufsausbildung (94,2%) (siehe Anhang 74).
- Wenn Geschlecht und Schulabschluss verglichen werden, so ist dabei die einzige Auffälligkeit, dass keiner der männlichen Befragten einen Hauptschulabschluss besitzt, was aber keinen signifikanten Unterschied darstellt (Kreuztab siehe Anhang 75). Bei den Müttern macht deren Anteil 5,7% aus.
- Ein leicht höherer Anteil an den 34-39-Jährigen besitzt mittlere Reife als die älteren oder jüngeren Befragten (40,6% zu 24,2% (Fach-)Hochschulreife). Alle weiteren Altersgruppen verteilen sich annähernd gleich zu den Abschlüssen (siehe Anhang 76).
- Sowohl bei der (Fach-)Hochschulreife als auch beim Hauptschulabschluss sind bei 100 gültigen Fällen etwas mehr Befragte mit Migrationshintergrund vertreten als ohne. Eltern mit Migrationshintergrund und Hauptschulabschluss machen anteilig 11,8% aus, Eltern ohne 3,6%. Bei Eltern mit Migrationshintergrund und (Fach-)Abitur sind es 70,6% im Vergleich zu 60,2% (siehe Anhang 77).

<sup>30</sup> Unter „Sonstiges“ wurden jeweils einmal „Studium“ und „Abitur“ angegeben, welche beide zu „Fach-/Hochschulreife“ hinzugeordnet wurden.

### 3.2.3 Erwerbssituation

- Der überwiegende Teil der 104 darauf antwortenden Eltern geht einer Erwerbstätigkeit nach (83,7%) (siehe Anhang 78).

**Tabelle 5 Durchschnittliche Arbeitsstunden/Woche der befragten Eltern**

Wie viele Stunden pro Woche sind Sie derzeit im Schnitt erwerbstätig?		
	Nennungen	Angaben in Prozent
5-19 Stunden	14	17,3
20-39 Stunden	44	54,3
40-60 Stunden	23	28,4
<b>Gesamt</b>	81	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke Onlineberatung TH Nürnberg

- Befragte, welche die Frage nach der Erwerbstätigkeit bejaht haben, wurden ebenso gefragt, wie viele Stunden pro Woche sie arbeiten.
- 70% der Eltern arbeiten zwischen knapp 20 und etwas über 40 Stunden (siehe Tab. 5).
- Der Schnitt der Arbeitsstunden pro Woche liegt bei 30 Stunden.
- Um die 30% der Eltern arbeiten zwischen 40 und 60 Wochenstunden. Die Wenigsten arbeiten bis zu 19 Stunden (etwa 17%).
- Es wurde einmal 0 Arbeitsstunden pro Woche angegeben. Da bei der Option der Erwerbstätigkeit in Klammern auch „Elternzeit“ angegeben worden ist, könnte dies damit erklärt werden, dass diese/r Befragte sich auf die Elternzeit bezogen hat (Reflexion dazu siehe Kap. 2.1.2).
- Signifikant auffällig ist, dass eher zusammenlebende Elternpaare als Alleinerziehende erwerbstätig sind (siehe Anhang 79).
- Zwischen Erwerbsstundenanzahl und Familienform sind keine auffälligen Unterschiede festzustellen.
- Männliche Befragte scheinen signifikant abweichend mehr Stunden in der Woche zu arbeiten als weibliche (Chi-Quadrat: 0,00, Korrelationskoeffizient: 0,429). Während 91,7% der Väter 40 bis 60 Stunden die Woche arbeiten, sind es bei den Müttern 17,6% (Kreuztab. siehe Anhang 80).
- Beide Geschlechter sind in etwa gleich verteilt erwerbstätig (beide etwas mehr als 80%) (Kreuztab. siehe Anhang 81). Dies trifft auch auf Eltern mit oder ohne Migrationshintergrund zu (Kreuztab. siehe Anhang 82).

### 3.2.4 Familienkonstellation

- 99 Elternteile haben auf die Frage geantwortet, welcher Familienform sie angehören.

Tabelle 6 Familienform der Eltern zusammengefasst

Welcher Familienform können die Eltern zugeordnet werden? <sup>1)</sup>		
	Nennungen	Angaben in Prozent
<b>Zusammenlebendes Elternpaar mit Kind/ern</b>	58	58,6
<b>Alleinerziehendenfamilie (ohne PartnerIn)</b>	30	30,3
<b>Stieffamilie</b>	6	6,1
<b>Alleinlebend, Kind überwiegend beim anderen Elternteil</b>	3	3,0
<b>Alleinlebend, Kind überwiegend beim anderen Partner</b>	2	2,0
<b>Gesamt</b>	99	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke Onlineberatung TH Nürnberg

<sup>1)</sup>Originalfragen: Nicht-Elternteile: In welcher Familienform leben die Eltern mit dem Kind zusammen?  
Elternteile: In welcher Familienform leben Sie?

- Fast 60% wohnen gemeinsam als Elternpaar mit ihren Kindern zusammen.
- 5 Befragte von 57 Elternpaaren haben angegeben, dass sie nicht verheiratet sind (8,8%, siehe Anhang 87).
- Die Alleinerziehendenfamilie folgt mit ca. einem Drittel an 2. Stelle.<sup>31</sup> Während 32,1% der Mütter alleinerziehend sind (N=27 von 84), sind es bei den Vätern 21,4% (N=3 von 14).
- Die restlichen 11% verteilen sich auf Alleinlebende, die entweder die Elternteile oder neue PartnerInnen sind sowie Stieffamilien.
- 95% der Befragten sind die Elternteile des Kindes.<sup>32</sup>
- 5 Befragte haben eine andere Beziehung zum Kind und zwar sind 2 der/die neue PartnerIn des Elternteils, weitere 2 sind mit dem Kind anders verwandt<sup>33</sup> und eine Befragte ist die Patentante des Kindes.
- Keine/r der Befragten hat angegeben, ein Stiefelternteil des Kindes zu sein.
- Das Kind im Beratungs-Mittelpunkt lebt zu über 98% bei mindestens einem Elternteil (N=99). 60% leben bei beiden Elternteilen (N=92) (siehe Anhang 86).<sup>34</sup>
- Von den Kindern, die nicht bei ihren Eltern wohnen, wohnt ein Kind des neuen Partners des/der Befragten sozialpädagogisch betreut. Ein weiteres Kind von einem Elternteil wohnt in einer eigenen Wohnung.

<sup>31</sup> 2 Alleinerziehende haben gleichzeitig angegeben, dass das Kind bei beiden Elternteilen wohnt. Da dies unplausibel ist bzw. nur rein spekulative Erklärungsansätze dafür möglich sind, wurde der Aufenthaltsort des Kindes (bei beiden Elternteilen) auf SYSMIS gesetzt.

<sup>32</sup> Falls die Befragten nicht die Elternteile des Kindes waren, wurden sie nach der Familienform der Eltern des Kindes im Beratungs-Mittelpunkt gefragt. Diese sind in auch Tab. 6 abgebildet.

<sup>33</sup> Einmal ein Großelternteil und einmal „Schwagerähnlich“

<sup>34</sup> Hier kommen verschiedene Gesamt-N zustande, da nur die Elternteile (und nicht z.B. anders Verwandte) gefragt wurden, ob das Kind bei einem oder beiden Elternteilen wohnt und diejenigen, die keine Eltern sind, nur, ob das Kind bei den Eltern wohnt oder nicht.

- Ein Elternteil hat zwei Aufenthaltsorte des Kindes angegeben. Es wurde zum einen der Haushalt der Großeltern, zum anderen überwiegend der Haushalt des anderen Elternteils benannt.<sup>35</sup>
- Meistens beim anderen Elternteil wohnen 5,4% der Kinder.
- 3 Eltern von 55, die angegeben haben, dass sie als Elternpaar mit ihren Kindern zusammenwohnen, haben gleichzeitig angegeben, dass das Kind überwiegend bei ihnen (ohne den anderen Elternteil) wohnt.<sup>36</sup>
- Der überwiegende Teil von insgesamt 104 Eltern ist zu ca. 60% verheiratet bzw. wiederverheiratet (siehe Anhang 83).
- An 2. Stelle stehen mit 23,1% die Geschiedenen, im Trennungsjahr Lebenden oder Verwitweten.
- Die kleinste Gruppe stellen Ledige mit 17,3% dar.
- Keine/r der Befragten hat eine eingetragene Lebenspartnerschaft als Familienstand angegeben.
- 95% der 101 darauf antwortenden Eltern haben mindestens 2 minderjährige Kinder und 11% mehr als 3 minderjährige Kinder, sodass lediglich 5 Nennungen auf Eltern mit einem minderjährigen Kind zurückgehen (siehe Anhang 84).
- Ca. 77% der Eltern (N=104) haben angegeben, dass ein Kind im Beratungsmittelpunkt steht. (Überlegungen zu dieser Frage siehe Kap. 2.1.2)
- Jeweils etwa ein Drittel der Kinder, die im Beratungsmittelpunkt stehen, sind zwischen 0 bis 6, 7 bis 12 oder 13 bis 17 Jahre alt (siehe Anhang 85) (N=101). 8,9% sind 18 bis 21 Jahre alt.
- Bei Prüfen von Unterschieden bzw. Zusammenhängen zwischen Familienform/Familienstand und Alter, Geschlecht, Migrationshintergrund, Anzahl der Kinder und Schulabschluss konnten keine Auffälligkeiten festgestellt werden.

#### **4. Wie wird die bke-Onlineberatung gefunden? (Christine Reule)**

Ein zentrales Ziel der vorliegenden Untersuchung ist es, herauszufinden, wie die NutzerInnen, Jugendliche wie Eltern, den Zugang zur bke-Onlineberatung finden. Im folgenden Kapitel werden die Zugangsmöglichkeiten beschrieben.

Die verschiedenen Zugangsmöglichkeiten wurden, sowohl bei Jugendlichen als auch Eltern, auf Zusammenhänge mit soziodemographischen Merkmalen getestet. Soweit Zusammenhänge vorhanden sind, wurde dies im entsprechenden Abschnitt erwähnt.

---

<sup>35</sup> Die Teilnehmende hat zusätzlich noch angegeben, dass sie neu verheiratet ist und das Kind bei den Großeltern väterlicherseits wohnt. Hier gibt es einen Erklärungsansatz, und zwar, dass der andere Elternteil möglicherweise mit seinen Eltern und dem Kind zusammenwohnt.

<sup>36</sup> Ein Erklärungsansatz hierfür ist, dass es sich um Familien handeln könnte, bei denen einer der Eltern häufig pendelt und deshalb über längere Zeit nicht zu Hause ist. Ein weiterer Ansatz könnte sein, dass sich diese Befragten fälschlicherweise bei zusammenlebendem Elternpaar eingetragen haben, obwohl Stieffamilie zutreffender gewesen wäre.

## 4.1 Zugänge der Jugendlichen

Zunächst werden die Zugangsmöglichkeiten der jugendlichen Befragungsteilnehmenden beschrieben.

Tabelle 7 Zugang der Jugendlichen zur bke-Onlineberatung hinsichtlich Medientypen

Über folgendes Medium habe ich von der bke-Onlineberatung erfahren (Mehrfachnennungen möglich):		
	Nennungen	Angaben in Prozent 100%: N= 248
<b>Neue Medien</b>	209	84,3
<b>Soziales Umfeld</b>	67	27,0
<b>Klassische Medien</b>	25	10,1

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Diese Tabelle soll zunächst einen Überblick über die Zugangsmöglichkeiten (in die Medientypen zusammengefasst) verschaffen.
- 248 Jugendliche haben beim Antwortblock zu den neuen Medien Angaben gemacht (inkl. der Antwortmöglichkeit „Keines davon“).
- 209 Jugendliche haben aus diesem Antwortblock mindestens eine Möglichkeit ausgewählt.
- 84,3% der Jugendlichen haben mindestens eine Zugangsmöglichkeit aus den neuen Medien gewählt.
- Die neuen Medien sind der dominierende Zugang zur bke-Onlineberatung.
- Lediglich für ca. 16% der Jugendlichen spielt der Zugang über neue Medien keine Rolle.
- Die zweithäufigste Möglichkeit vom Angebot der bke zu erfahren, ist das soziale Umfeld.
- 27% der Jugendlichen (67 von 248 der befragten Jugendlichen) haben den Weg zur bke-Onlineberatung über ihr soziales Umfeld gefunden.
- Die klassischen Medien sind nur für etwa 10% der befragten Jugendlichen von Bedeutung, wenn es darum geht, auf die bke-Onlineberatung aufmerksam zu werden.
- Etwa 90% der befragten Jugendlichen haben über keine der Möglichkeiten der klassischen Medien vom Angebot der bke erfahren.
- Neue Medien sind der meistgenutzte Weg, um auf die bke-Onlineberatung aufmerksam zu werden, während die klassischen Medien eher selten genutzt werden.

Tabelle 8 Zugang der Jugendlichen zur bke-Onlineberatung

Über folgendes Medium habe ich von der bke-Onlineberatung erfahren (Mehrfachnennungen möglich):			
	Zutreffend		Alle Befragten
	Nennungen	Angaben in Prozent	100%: N=
<b>Mindestens ein neues Medium</b>	<b>209</b>	<b>84,3</b>	<b>248</b>
<b>Medien im Einzelnen:</b>			
Suchmaschine	169	80,9	209
Virtueller Austausch	29	13,9	209
Direkte Eingabe	28	13,4	209
Onlinemedien	19	9,1	209
Internetvideos	3	1,4	209
Facebook	2	1,0	209
Instagram	-		209
<b>Mindestens ein klassisches Medium</b>	<b>25</b>	<b>10,1</b>	<b>248</b>
<b>Medien im Einzelnen</b>			
Plakat/Flyer	18	72,0	25
Zeitschrift/Zeitung	7	28,0	25
Beitrag im Fernsehen	4	16,0	25
Beitrag im Radio	-		25
<b>Mindestens einmal soziales Umfeld</b>	<b>67</b>	<b>27,0</b>	<b>248</b>
<b>Personen im Einzelnen</b>			
Fachkraft	35	52,2	67
Hinweis aus priv. Umfeld	29	43,3	67
Andere Personen	14	20,9	67

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Tabelle 8 stellt die Zugangsmöglichkeiten der Jugendlichen im Einzelnen dar.
- Innerhalb der neuen Medien ist die Suchmaschine die vorherrschende Option, um auf die bke-Onlineberatung aufmerksam zu werden (auf die genutzten Suchbegriffe und Stichworte, die in die Suchmaschine eingegeben wurden, wird in Kap. 4.1.7 und 4.1.8 noch eingegangen).
- 80,9% der Jugendlichen, die eine Möglichkeit der neuen Medien gewählt haben, haben die Suchmaschine als ihren Zugang zur bke-Onlineberatung angegeben (169 Jugendliche der 209 Jugendlichen, die neue Medien gewählt haben).
- Der virtuelle Austausch (bspw. in Foren, Chats) und die direkte Eingabe der Internetadresse der bke haben lediglich 13,9% bzw. 13,4% als ihren Zugang zur bke-Onlineberatung angegeben.
- Internetvideos und Facebook spielen eine untergeordnete Rolle. Über Instagram hat keine/r der Jugendlichen vom Angebot der bke erfahren.

- Innerhalb der generell selten genannten klassischen Medien sind Plakate bzw. Flyer das wichtigste Medium, um auf die bke-Onlineberatung aufmerksam zu werden.
- Über Beiträge im Radio hat keine/r der Jugendlichen vom Angebot der bke erfahren.
- Innerhalb des sozialen Umfeldes stellt die Fachkraft den/die am häufigsten genannte/n MultiplikatorIn für das Angebot der bke dar.
- Bei 52,2% der Jugendlichen, die über ihr soziales Umfeld von der bke-Onlineberatung erfahren haben, fand dies über eine Fachkraft statt (welche Fachkräfte im Einzelnen wird in Kap. 4.1.10 dargestellt).
- Die Jugendlichen werden demnach auch häufig über den persönlichen Kontakt auf die bke-Onlineberatung aufmerksam.
- Die 5 am häufigsten genannten Zugangsmöglichkeiten und die Anzahl der Nennungen sind:
  - Suchmaschine 169 Nennungen
  - Fachkraft 35 Nennungen
  - Virtueller Austausch 29 Nennungen
  - Hinweis aus dem priv. Umfeld 29 Nennungen
  - Direkte Eingabe 28 Nennungen
- Die Anzahl der gewählten Zugänge liegt bei den Jugendlichen zwischen 0 und 5 Möglichkeiten.
- 64,1% der Jugendlichen (159 von 248 Jugendlichen) haben über eine Möglichkeit von der bke-Onlineberatung erfahren (siehe Anhang 91).
- 7 Jugendlichen haben keinen Zugang<sup>37</sup> genannt. Von diesen haben 5 Jugendliche bisher keines der Angebote genutzt.
- Die Jugendlichen haben durchschnittlich über 1,4 Zugangsmöglichkeiten den Weg zur bke-Onlineberatung gefunden.

---

<sup>37</sup> 4 dieser Jugendlichen haben bei den Frageblöcken zu neuen und klassischen Medien und zum sozialen Umfeld jeweils „Keines davon“ angekreuzt, 2 dieser Jugendlichen haben bei den Frageblöcken zu neuen und klassischen Medien und zum sozialen Umfeld keine Angaben gemacht. Ein/e Jugendliche/r hat bei den Frageblöcken zu neuen und klassischen Medien jeweils „Keines davon“ angekreuzt und beim Fragenblock zum sozialen Umfeld keine Angaben gemacht.

#### 4.1.1 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich des Geschlechts

- Im Folgenden sollen die verschiedenen Zugangsmöglichkeiten in Hinblick auf das Geschlecht betrachtet werden.
- 64,3% der weiblichen Befragten, 55,6% der männlichen Befragten und 55,6% der Befragten mit nicht eindeutig festgelegtem Geschlecht (siehe Anhang 6) haben über eine Möglichkeit von der bke-Onlineberatung erfahren.

Tabelle 9 Zugang der Jugendlichen zur bke-Onlineberatung hinsichtlich Medientypen und Geschlecht

Über folgendes Medium habe ich von der bke-Onlineberatung erfahren (Mehrfachnennungen möglich):						
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
<b>Mindesten ein neues Medium</b>	100%: N=185		100%: N=18		100%: N=9	
	157	84,9	16	88,9	7	77,8
	<b>Weiblich 100%: N=157</b>		<b>Männlich 100%: N=16</b>		<b>Gnf<sup>1)</sup> 100%: N=7</b>	
<b>Medien im Einzelnen</b>						
Suchmaschine	131	83,4	11	68,8	5	71,4
Direkte Eingabe	18	11,5	3	18,8	2	28,6
Virtueller Austausch	23	14,6	3	18,8	-	-
Onlinemedien	15	9,6	1	6,3	1	14,3
Internetvideos	2	1,3	-	-	-	-
Facebook	2	1,3	-	-	-	-
Instagram	-	-	-	-	-	-
<b>Mindesten ein klassisches Medium</b>	100%: N=185		100%: N=18		100%: N=9	
	19	10,3	4	22,2	-	-
	<b>Weiblich 100%: N=19</b>		<b>Männlich 100%: N=4</b>		<b>Gnf<sup>1)</sup> 100%: N=0</b>	
<b>Medien im Einzelnen</b>						
Plakat/Flyer	14	73,7	3	75,0	-	-
Zeitschrift/Zeitung	7	36,8	-	-	-	-
Beitrag im Fernsehen	2	10,5	1	25,0	-	-
Beitrag im Radio	-	-	-	-	-	-
<b>Mindesten einmal soziales Umfeld</b>	100%: N=185		100%: N=18		100%: N=9	
	56	30,3	5	27,8	2	22,2
	<b>Weiblich 100%: N=56</b>		<b>Männlich 100%: N=5</b>		<b>Gnf<sup>1)</sup> 100%: N=2</b>	
<b>Personen im Einzelnen</b>						
Fachkraft	33	58,9	1	20,0	-	-
Privates Umfeld	21	37,5	3	60,0	2	100,0
Andere Personen	13	23,2	1	20,0	-	-

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

<sup>1)</sup> Geschlecht nicht eindeutig festgelegt

- 157 weibliche, 16 männliche und 7 Jugendliche mit nicht eindeutig festgelegtem Geschlecht haben mindestens eine Möglichkeit der neuen Medien gewählt (Tab. 9).
- 131 der 157 weiblichen Jugendlichen haben über die Suchmaschine von der bke-Onlineberatung erfahren (83,4%).
- Hinsichtlich des Geschlechts gibt es einige Unterschiede die Zugangsmöglichkeiten betreffend.
- Diese Unterschiede sind aber eher als Tendenzen und mit Vorsicht zu betrachten, da etwa 10mal so viele weibliche wie männliche Jugendliche und nur 9 Jugendliche mit nicht eindeutig festgelegtem Geschlecht in diese Auswertung miteinbezogen werden konnten.
- Die Suchmaschine wurde anteilig häufiger von Mädchen genannt.
- 83,4% der befragten Mädchen haben über die Suchmaschine von der bke-Onlineberatung erfahren, während diese in den beiden anderen Gruppen jeweils von mindestens 10% weniger Jugendlichen genannt wurde.
- Facebook und Internetvideos wurden jeweils nur von 2 der befragten Mädchen angegeben, Jungen und Jugendliche ohne eindeutig festgelegtem Geschlecht haben diese Möglichkeiten nicht genannt.
- Klassische Medien wurden nur von Mädchen und Jungen gewählt.
- Klassische Medien wurden deutlich häufiger von Jungen (22,2%) als von Mädchen (10,3%) angegeben.
- Mehr als die Hälfte der jugendlichen BefragungsteilnehmerInnen, die über ihr soziales Umfeld vom Angebot der bke erfahren haben, haben von Fachkräften davon erfahren (58,9%), während es bei den Jungen nur einer von 5 ist. Keiner der Jugendlichen mit nicht eindeutig festgelegtem Geschlecht hat über eine Fachkraft von der bke-Onlineberatung erfahren.
- Mädchen geben den Austausch mit anderen Personen, sei es virtuell, bspw. in Foren oder Facebook, oder real mit Personen aus dem sozialen Umfeld, häufiger an, als Jungen und Jugendliche mit nicht eindeutig festgelegtem Geschlecht.

#### 4.1.2 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich des Alters

Der folgende Abschnitt beleuchtet die Zugangsmöglichkeiten in Bezug auf das Alter.

##### 4.1.2.1 Zugangsmöglichkeiten in Bezug auf das Durchschnittsalter

Tabelle 10 Zugang der Jugendlichen hinsichtlich Durchschnittsalter

Über folgendes Medium habe ich von der bke-Onlineberatung erfahren (Mehrfachnennungen möglich):		
Durchschnittsalter	Zugangsmöglichkeit	100%: N=
19,0	Beitrag im Fernsehen	3
18,5	Plakat/Flyer	17
18,4	Suchmaschine	144
18,2	Privates Umfeld	26
18,1	Direkte Eingabe	22
18,0	Internetvideos	2
18,0	Fachkraft	32
18,0	Facebook	2
17,5	Onlinemedien	17
17,5	Andere Personen	13
17,4	Virtueller Austausch	26
17,0	Zeitschrift/Zeitung	7
-	Instagram	0
-	Beitrag im Radio	0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Das höchste Durchschnittsalter (19,0 Jahre), allerdings mit nur 3 Nennungen, liegt bei Beitrag im Fernsehen vor.
- Das niedrigste Durchschnittsalter (17,0 Jahre) liegt bei Werbung bzw. Artikel in Zeitschriften/Zeitungen vor.
- Klassische Medien, wie der Beitrag im Fernsehen oder Plakate bzw. Flyer, erreichen eher die älteren Jugendlichen (Durchschnittsalter 19,0 bzw. 18,5 Jahre).

#### 4.1.2.2 Zugangsmöglichkeiten in Bezug auf das Alter

Tabelle 11 Zugang der Jugendlichen hinsichtlich Alter (Alter zusammengefasst)

Über folgendes Medium habe ich von der bke-Onlineberatung erfahren (Mehrfachnennungen möglich):				
Zugang	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
<b>Mindestens ein neues Medium</b>	<b>100%: N=115</b>		<b>100%: N=91</b>	
	<b>97</b>	<b>84,3</b>	<b>79</b>	<b>86,8</b>
	<b>14-18 Jahre 100%: N=97</b>		<b>19-22 Jahre 100%: N=79</b>	
<b>Medien im Einzelnen:</b>				
Suchmaschine	76	78,4	68	86,1
Virtueller Austausch	18	18,6	8	10,1
Direkte Eingabe	12	12,4	10	12,7
Onlinemedien	12	12,4	5	6,3
Internetvideos	1	1,0	1	1,3
Facebook	1	1,0	1	1,3
Instagram	-		-	
<b>Mindestens ein klassisches Medium</b>	<b>100%: N=115</b>		<b>100%: N=91</b>	
	<b>12</b>	<b>10,4</b>	<b>11</b>	<b>12,1</b>
	<b>14-18 Jahre 100%: N=12</b>		<b>19-22 Jahre 100%: N=11</b>	
<b>Medien im Einzelnen</b>				
Plakat/Flyer	8	66,7	9	81,8
Zeitschrift/Zeitung	6	50,0	1	9,1
Beitrag im Fernsehen	1	8,3	2	18,2
Beitrag im Radio	-		-	
<b>Mindestens einmal soziales Umfeld</b>	<b>100%: N=115</b>		<b>100%: N=91</b>	
	<b>36</b>	<b>31,3</b>	<b>25</b>	<b>27,5</b>
	<b>14-18 Jahre 100%: N=36</b>		<b>19-22 Jahre 100%: N=25</b>	
<b>Personen im Einzelnen</b>				
Fachkraft	22	61,1	10	40,0
Hinweis aus priv. Umfeld	14	38,9	12	48,0
Andere Personen	9	25,0	4	16,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Für die Auswertung in Tabelle 11 wurden die 14- bis 18-Jährigen und die 19- bis 22-Jährigen Jugendlichen in jeweils eine Gruppe zusammengefasst.
- Über Suchmaschinen haben anteilig mehr Jugendliche der Gruppe 19 bis 22 Jahre den Weg zur bke-Onlineberatung gefunden (86,1%).
- Über den virtuellen Austausch mit anderen Jugendlichen finden die jüngeren Befragungsteilnehmenden (18,6%) eher zum Angebot der bke als Jugendliche zwischen 19 und 22 Jahren (10,1%).
- Werbung oder Artikel in Zeitschriften/Zeitungen wurde von 6 von 12 der 14- bis 18-Jährigen gewählt und lediglich von einem Jugendlichen zwischen 19 und 22 Jahren.

- Fachkräfte dienen der jüngeren Gruppe (14 bis 18 Jahre) eher als MultiplikatorInnen, als der Gruppe der älteren Befragungsteilnehmenden (19 bis 22 Jahre).
- Etwa 60% der jüngeren und 40% der älteren Befragungsteilnehmenden gaben an, über Fachkräfte von der bke-Onlineberatung erfahren zu haben.
- Zwischen dem Alter und dem Zugang über den Austausch mit Anderen im Internet besteht ein signifikanter Zusammenhang (Korrelationskoeffizient: -0,155). Je jünger die Jugendlichen sind, desto eher haben sie über den virtuellen Austausch von der bke-Onlineberatung erfahren.

#### 4.1.3 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich des Migrationshintergrunds

Im Folgenden werden die verschiedenen Zugangsmöglichkeiten in Hinblick auf den Migrationshintergrund betrachtet.

Tabelle 12 Zugang der Jugendlichen hinsichtlich Migrationshintergrund

Über folgendes Medium habe ich von der bke-Onlineberatung erfahren (Mehrfachnennungen möglich):				
	Nennungen		Angaben in Prozent	
<b>Mindestens ein neues Medium</b>	100%: N= 48		100%: N=158	
	42	87,5	132	83,5
	<b>Migrationsh. Ja 100%: N=42</b>		<b>Migrationsh. Nein 100%: N=132</b>	
<b>Medien im Einzelnen</b>				
Suchmaschine	38	90,5	104	78,8
Direkte Eingabe	4	9,5	19	14,4
Onlinemedien	4	9,5	13	9,8
Virtueller Austausch	4	9,5	23	17,4
Internetvideos	-		-	
Facebook	1	2,4	1	0,8
Instagram	-		-	
<b>Mindestens ein klassisches Medium</b>	100%: N= 48		100%: N=158	
	5	10,4	17	10,8
	<b>Migrationsh. Ja 100%: N=5</b>		<b>Migrationsh. Nein 100%: N=17</b>	
<b>Medien im Einzelnen</b>				
Plakat/Flyer	3	60,0	13	76,5
Zeitschrift/Zeitung	2	40,0	5	29,4
Beitrag im Fernsehen	-		3	17,6
Beitrag im Radio	-		-	
<b>Mindestens einmal soziales Umfeld</b>	100%: N= 48		100%: N=158	
	11	22,9	50	31,6
	<b>Migrationsh. Ja 100%: N=11</b>		<b>Migrationsh. Nein 100%: N=50</b>	
<b>Personen im Einzelnen</b>				
Fachkraft	5	45,5	27	54,0
Privates Umfeld	4	36,4	22	44,0
Andere Personen	4	36,4	10	20,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Jugendliche mit Migrationshintergrund nennen prozentual häufiger die Suchmaschine, um die bke-Onlineberatung zu finden (90,5% der Jugendlichen mit Migrationshintergrund und 78,8% der Jugendlichen ohne Migrationshintergrund).
- Der virtuelle Austausch wird häufiger von Jugendlichen ohne Migrationshintergrund genannt.
- 23 von 132 Jugendlichen ohne Migrationshintergrund haben den virtuellen Austausch ausgewählt.

- 9,5% der Jugendlichen mit Migrationshintergrund gaben diese Möglichkeit an.
- Der Beitrag im Fernsehen wurde von 3 Jugendlichen ohne Migrationshintergrund angegeben.
- Das soziale Umfeld wird von Jugendlichen ohne Migrationshintergrund (31,6%) öfter angeführt, als von Jugendlichen mit Migrationshintergrund.
- Innerhalb des sozialen Umfelds wurde auch die Fachkraft von Jugendlichen ohne Migrationshintergrund öfter genannt (54,0% bei Jugendlichen ohne Migrationshintergrund und 45,5% bei Jugendlichen mit Migrationshintergrund).

#### 4.1.4 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich der Familienform

Die Zugangsmöglichkeiten in Bezug auf die Familienformen der Jugendlichen sind Gegenstand des folgenden Abschnitts.

Tabelle 13 Zugang der Jugendlichen zur bke-Onlineberatung hinsichtlich Familienform

Über folgendes Medium habe ich von der bke-Onlineberatung erfahren (Mehrfachnennungen möglich):								
	Nennungen		Angaben in Prozent		Nennungen		Angaben in Prozent	
<b>Mindesten ein neues Medium</b>	100%: N=93		100%: N=19		100%: N=40			
	77	82,8	16	84,2	35	87,5		
	<b>Mit Eltern<sup>1)</sup></b> 100%: N=77		<b>Stieffamilie<sup>2)</sup></b> 100%: N=16		<b>Alleinerziehend<sup>3)</sup></b> 100%: N=35			
<b>Medien im Einzelnen</b>								
Suchmaschine	62	80,5	13	81,3	29	82,9		
Direkte Eingabe	7	9,1	4	25,0	4	11,4		
Virtueller Austausch	12	15,6	2	12,5	7	20,0		
Onlinemedien	7	9,1	2	12,5	4	11,4		
Internetvideos	2	2,6	-		-			
Facebook	-		-		1	2,9		
Instagram	-		-		-			
<b>Mindesten ein klassisches Medium</b>	100%: N=93		100%: N=19		100%: N=40			
	9	9,7	2	10,5	4	10,0		
	<b>Mit Eltern<sup>1)</sup></b> 100%: N=9		<b>Stieffamilie<sup>2)</sup></b> 100%: N=2		<b>Alleinerziehend<sup>3)</sup></b> 100%: N=4			
<b>Medien im Einzelnen</b>								
Plakat/Flyer	7	77,8	-		3	75,0		
Zeitschrift/Zeitung	3	33,3	1	50,0	2	50,0		
Beitrag im Fernsehen	-		1	50,0	-			
Beitrag im Radio	-		-		-			
<b>Mindesten einmal soziales Umfeld</b>	100%: N=93		100%: N=19		100%: N=40			
	31	33,3	7	47,4	6	15,0		
	<b>Mit Eltern<sup>1)</sup></b> 100%: N=31		<b>Stieffamilie<sup>2)</sup></b> 100%: N=7		<b>Alleinerziehend<sup>3)</sup></b> 100%: N=6			
<b>Personen im Einzelnen</b>								
Fachkraft	20	64,5	4	57,1	1	16,7		
Privates Umfeld	12	38,7	1	14,3	3	50,0		
Andere Personen	8	25,8	3	42,9	2	33,3		

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

1) Meine Eltern leben mit mir zusammen

2) Ich lebe in einer Stieffamilie (auch Wechselmodell)

3) Ich lebe in einer Alleinerziehendenfamilie (auch Wechselmodell)

- Die direkte Eingabe der Internetadresse der bke-Onlineberatung ist für ein Viertel der Jugendlichen, die in Stieffamilien leben, der Weg, das Angebot der bke zu finden, während nur etwa jeweils 10% der Jugendlichen in anderen Familienformen über diesen Weg zum Angebot der bke finden (Tab. 13).
- Internetvideos wurden nur von Jugendlichen, die mit ihren Eltern zusammenleben, genannt.

- Der virtuelle Austausch wird vor allem von Jugendlichen, die in Alleinerziehendenfamilien leben, genannt. 20% dieser Jugendlichen haben virtuellen Austausch als ihre Zugangsart zur bke-Onlineberatung angegeben.
- Plakate bzw. Flyer wurden von Jugendlichen, die in Stieffamilien leben, nicht genannt. Beiträge im Fernsehen wurden allerdings nur von diesen Jugendlichen genannt.
- Das soziale Umfeld hat von Jugendlichen, die in Stieffamilien leben, anteilig die meisten Nennungen bekommen (47,4%).
- Innerhalb des sozialen Umfeldes wurde die Fachkraft allerdings von den Jugendlichen, die mit ihren Eltern zusammenleben, am häufigsten genannt.
- Zwischen dem Zugang über einen Hinweis einer Fachkraft und der Familienform besteht ein signifikanter Zusammenhang (Chi-Quadrat: 0,021). Jugendliche, die mit ihren Eltern zusammenwohnen oder in Stieffamilien leben, haben signifikant häufiger von Fachkräften von der bke-Onlineberatung erfahren, als Jugendliche in Alleinerziehendefamilien.

#### 4.1.5 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich der besuchten Schule

Im Folgenden werden die verschiedenen Zugangsmöglichkeiten in Hinblick auf die besuchte Schule betrachtet.

Tabelle 14 Zugang der Jugendlichen zur bke-Onlineberatung hinsichtlich besuchter Schule

<b>Über folgendes Medium habe ich von der bke-Onlineberatung erfahren (Mehrfachnennungen möglich):</b>				
<b>Zugang</b>	<b>Nennungen</b>		<b>Angaben in Prozent</b>	
<b>Mindestens ein neues Medium</b>	<b>100%: N=13</b>		<b>100%: N=87</b>	
	<b>12</b>	<b>92,3</b>	<b>72</b>	<b>82,8</b>
	<b>Schule mit mittlerem Abschluss<sup>1)</sup></b>		<b>Schule mit höherem Abschluss<sup>2)</sup></b>	
	<b>100%: N=12</b>		<b>100%: N=72</b>	
<b>Medien im Einzelnen</b>				
Suchmaschine	11	91,7	55	76,4
Direkte Eingabe	2	16,7	9	12,5
Virtueller Austausch	3	25,0	10	13,9
Onlinemedien	-		10	13,9
Internetvideos	-		-	
Facebook	-		1	1,4
Instagram	-		-	
<b>Mindestens ein klassisches Medium</b>	<b>100%: N= 13</b>		<b>100%: N=87</b>	
	<b>1</b>	<b>7,7</b>	<b>12</b>	<b>13,8</b>
	<b>Schule mit mittlerem Abschluss<sup>1)</sup></b>		<b>Schule mit höherem Abschluss<sup>2)</sup></b>	
	<b>100%: N=1</b>		<b>100%: N=12</b>	
<b>Medien im Einzelnen</b>				
Plakat/Flyer	1	100,0	8	66,7
Zeitschrift/Zeitung	-		5	41,7
Beitrag im Fernsehen	-		1	8,3
Beitrag im Radio	-		-	
<b>Mindestens einmal soziales Umfeld</b>	<b>100%: N=13</b>		<b>100%: N=87</b>	
	<b>5</b>	<b>38,5</b>	<b>28</b>	<b>32,2</b>
	<b>Schule mit mittlerem Abschluss<sup>1)</sup></b>		<b>Schule mit höherem Abschluss<sup>2)</sup></b>	
	<b>100%: N=5</b>		<b>100%: N=28</b>	
<b>Personen im Einzelnen</b>				
Fachkraft	3	60,0	16	57,1
Privates Umfeld	1	20,0	13	46,4
Andere Personen	3	60,0	6	21,4

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

1) z.B. Realschule, Wirtschaftsschule, usw.

2) z.B. Gymnasium, Fachoberschule, usw.

- Auf die Darstellung von Förder- und Hauptschule und sonstige Schulformen wurde in Tabelle 14 aufgrund sehr geringer Fallzahlen verzichtet (siehe Kap. 3.1.2).
- Generell geben SchülerInnen, die Schulen mit mittleren Schulabschluss besuchen, häufiger neue Medien an (92,3%).
- 82,8% der SchülerInnen, die Schulen mit höherem Schulabschluss besuchen, haben mindestens eine Möglichkeit der neuen Medien gewählt.

- SchülerInnen, die Schulen mit mittlerem Schulabschluss besuchen, nennen tendenziell häufiger Suchmaschinen als ihre Zugangsmöglichkeit (91,7%), als SchülerInnen, die Schulen mit höherem Schulabschluss besuchen (76,4%).
- Onlinemedien und Facebook wurden nur von SchülerInnen, die Schulen mit höherem Abschluss besuchen, genannt.
- Klassische Medien wurden zum größeren Teil von Jugendlichen angegeben, die Schulen mit höherem Schulabschluss besuchen (13,8%).
- Ein Jugendlicher<sup>38</sup>, der eine Schule mit mittlerem Schulabschluss besucht, hat klassische Medien angegeben und speziell Flyer bzw. Plakat.
- Das soziale Umfeld wurde anteilig etwas häufiger von SchülerInnen, die Schulen mit mittlerem Schulabschluss besuchen (38,5%) genannt, als von SchülerInnen, die Schulen mit höherem Schulabschluss besuchen (32,2%).

---

<sup>38</sup>Falls nicht gegendert wurde, ist auch wirklich das jeweilige Geschlecht gemeint.

#### 4.1.6 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich des Schulabschlusses

Das folgende Kapitel behandelt die Zugangsmöglichkeiten in Hinblick auf den Schulabschluss der Jugendlichen.

Tabelle 15 Zugang der Jugendlichen zur bke-Onlineberatung hinsichtlich Schulabschluss

<b>Über folgendes Medium habe ich von der bke-Onlineberatung erfahren (Mehrfachnennungen möglich):</b>				
	Nennungen		Angaben in Prozent	
<b>Mindesten ein neues Medium</b>	100%: N=27		100%: N=54	
	25	92,6	48	88,9
	<b>Mittlere Reife</b> 100%: N=25		<b>(Fach)Hochschulreife</b> 100%: N=49	
<b>Medien im Einzelnen</b>				
Suchmaschine	21	84,0	44	89,8
Direkte Eingabe	4	16,0	4	8,2
Virtueller Austausch	7	28,0	3	6,1
Onlinemedien	1	4,0	3	6,1
Internetvideos	-		1	2,0
Facebook	-		-	
Instagram	-		-	
<b>Mindesten ein klassisches Medium</b>	100%: N=27		100%: N=54	
	1	3,8	8	14,8
	<b>Mittlere Reife</b> 100%: N=1		<b>(Fach)Hochschulreife</b> 100%: N=8	
<b>Medien im Einzelnen</b>				
Plakat/Flyer	-		7	87,5
Zeitschrift/Zeitung	1	100,0	1	12,5
Beitrag im Fernsehen	-		2	25,0
Beitrag im Radio	-		-	
<b>Mindestens einmal soziales Umfeld</b>	100%: N=27		100%: N=54	
	7	25,9	12	22,2
	<b>Mittlere Reife</b> 100%: N=7		<b>(Fach)Hochschulreife</b> 100%: N=12	
<b>Personen im Einzelnen</b>				
Fachkraft	3	42,9	5	41,7
Privates Umfeld	2	28,6	6	50,0
Andere Personen	3	42,9	2	16,7

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Auch in Tabelle 15 wurde auf die Darstellung von Hauptschulabschluss aufgrund sehr geringer Fallzahlen (siehe Kap. 3.1.2) verzichtet.
- Jugendliche mit mittlerem Schulabschluss nennen etwas häufiger Möglichkeiten der neuen Medien (92,6%) als Jugendliche mit höherem Schulabschluss (88,9%).
- Die direkte Eingabe der Internetadresse der bke-Onlineberatung wurde anteilig von etwa doppelt so vielen Jugendlichen mit mittlerem Schulabschluss gewählt (16,0%) als von Jugendlichen mit höherem Schulabschluss (8,2%).

- Der virtuelle Austausch wurde eher von Jugendlichen mit mittlerem Schulabschluss (28,0%) als von Jugendlichen mit höherem Schulabschluss (6,1%) gewählt.
- Internetvideos wurde lediglich von einer Jugendlichen mit höherem Schulabschluss angegeben.
- Klassische Medien wurden häufiger von Jugendlichen mit höherem Schulabschluss (14,8%) als von Jugendlichen mit mittlerem Schulabschluss (3,7%) angegeben.
- Eine Jugendliche mit mittlerem Schulabschluss, die klassische Medien gewählt hat, hat über eine Anzeige bzw. Werbung in einer Zeitschrift oder Zeitung vom Angebot der bke erfahren.
- Jugendliche mit mittlerem Schulabschluss gaben etwas häufiger an, über ihr soziales Umfeld (25,9%) auf die bke-Onlineberatung aufmerksam geworden zu sein als Jugendliche mit höherem Schulabschluss (22,2%).
- Hinweise oder Empfehlungen aus dem privaten Umfeld haben 50% der Jugendlichen mit höherem Schulabschluss angegeben, während 28,6% der Jugendlichen mit mittlerem Schulabschluss dies angaben.
- Zwischen dem Zugang über den virtuellen Austausch und dem Schulabschluss besteht ein signifikanter Zusammenhang (Chi-Quadrat: 0,009). Jugendliche mit mittlerem Schulabschluss erfahren häufiger über den virtuellen Austausch von der bke-Onlineberatung als Jugendliche mit höherem Schulabschluss.
- Zwischen dem Zugang über Flyer/Plakate und dem Schulabschluss besteht ein signifikanter Zusammenhang (Chi-Quadrat: 0,050). Jugendliche mit höherem Schulabschluss erfahren signifikant häufiger über Plakate bzw. Flyer von der bke-Onlineberatung als Jugendliche mit mittlerem Schulabschluss.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Da bei der Betrachtung bezüglich des Schulabschlusses teilweise geringe Fallzahlen vorliegen, sind diese Auswertungen eher als Tendenzen zu werten.

#### 4.1.7 Angegebene Suchbegriffe

Jugendliche, die angegeben haben, über eine Suchmaschine von der bke-Onlineberatung erfahren zu haben, wurden in einer weiteren Frage gefragt, welche Suchbegriffe sie genutzt haben. Hierzu konnten sie aus einer Liste vorgegebener Suchbegriffe auswählen. Diese Suchbegriffe werden im Folgenden vorgestellt.

Tabelle 16 Suchbegriffe der Jugendlichen (Mehrfachnennungen möglich)

Ich habe mit folgendem Begriff gesucht (Mehrfachnennungen möglich):		
Suchbegriff	Nennungen	Angaben in Prozent 100%: N=166
„Onlineberatung“	107	64,5
„Beratung für Jugendliche“	75	45,5
„psychologische Beratung“	40	24,1
„bke“	17	10,2
„Erziehungsberatung“	1	0,6
„Anderer Begriff, der Anliegen beschreibt“	55	33,1

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Der am häufigsten genutzte Suchbegriff ist „Onlineberatung“. Mehr als die Hälfte der Teilnehmenden (64,5%) verwendete diesen Suchbegriff.
- An zweiter Stelle steht „Beratung für Jugendliche“ mit 45,5%.
- „Psychologische Beratung“ wurde von knapp einem Viertel der Jugendlichen, die über Suchmaschinen zur bke-Onlineberatung gefunden haben, genutzt.
- Der Suchbegriff „bke“ wurde von etwa 10% der Jugendlichen, die mithilfe von Suchmaschinen auf die bke-Onlineberatung aufmerksam wurden, genutzt.
- Von den 17 Jugendlichen, die mit dem Suchbegriff „bke“ gesucht haben, hat eine Jugendliche ausschließlich über das Eingeben dieses Begriffs in die Suchmaschine zur bke-Onlineberatung gefunden.
- „Erziehungsberatung“ wurde von einer Jugendlichen verwendet.
- Auf die 55 Jugendlichen, die einen Suchbegriff, der ihr Anliegen beschreibt, verwendet haben, wird im folgenden Kapitel eingegangen.

#### 4.1.8 Anliegen

- Jugendliche, die bei der Frage nach den verwendeten Suchbegriffen angaben, sie hätten einen Begriff eingegeben, der ihr Anliegen beschreibt, bekamen in einer weiteren Frage die Möglichkeit, bis zu 2 Anliegen anzugeben.

Tabelle 17 Häufigkeitsverteilung Anliegen der Jugendlichen

Stichworte, die mein Anliegen beschreiben		
	Anliegen 1	Anliegen 2
Anliegen	Nennungen	Nennungen
<b>Suizidale Krise/SVV</b>	14	6
<b>Probleme mit Umfeld</b>	5	4
<b>Affektiv/Angst/Depression/Traurig</b>	5	2
<b>Essstörung</b>	4	3
<b>Sonstiges</b>	2	4
<b>Missbrauch/Misshandlung</b>	1	1
Gesamt Anliegen 1	31	
Gesamt Anliegen 2		20
<b>Gesamt</b>	51	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Insgesamt wurden 51 Anliegen angegeben.
- Diese Anliegen wurden in 6 Kategorien eingeteilt (Liste der Anliegen siehe Anhang 61).
- Diese Kategorien sind:
  - 1. „suizidale Krise/SVV<sup>40</sup>“.
  - 2. „Probleme mit Umfeld“
  - 3. „Affektiv/Angst/Depression/Traurig“
  - 4. „Essstörungen“
  - 5. „Missbrauch/Misshandlung“
  - 6. „Sonstiges“
- Die meisten Nennungen (insgesamt 20) befinden sich in Kategorie 1.
- In dieser Kategorie sind Anliegen wie Suizidgedanken, Selbstmord, SVV, Ritzen, usw. zu finden.
- In der Kategorie „Probleme mit Umfeld“ gab es insgesamt 9 Nennungen.
- Dort sind Anliegen wie „Alkoholproblem der Mutter“<sup>41</sup>, oder „Tod meines Bruders“ zu finden.
- In Kategorie 3 gibt es insgesamt 7 Nennungen.
- Hier sind Anliegen wie „Traurigkeit“ „Depression“, „Panikattacken“, „seelische Probleme“,

<sup>40</sup> Selbstverletzendes Verhalten

<sup>41</sup> Aus Gründen des Datenschutzes sind die zitierten Beispiele ohne weitere Angaben zu Fallnummer, usw. Die Beispiele stammen aus verschiedenen Fällen (NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg).

„Schulangst“, usw. zu finden.

- Kategorie 4 hat insgesamt 7 Nennungen.
- Begriffe wie „Bulimie“, „Essstörung“ sowie „Magersucht“ sind hier zu finden.
- Die wenigsten Nennungen (N=2) befinden sich in der Kategorie „Missbrauch/Misshandlung“
- In dieser Kategorie sind Begriffe wie „Missbrauch“ zu finden.
- In der Kategorie „Sonstiges“ (N=6) sind Begriffe wie „Schwulencafé“, „Unterstützung“, „Lesbisch“ usw. zu finden.
- Häufig kam es zu einer Kombination von 2 Anliegen der Kategorie „Suizidale Krise/SVV“.
- „Suizidale Krise/SVV“ und „Essstörungen“ waren eine weitere häufige Kombination, oder auch eine Kombination von Anliegen der Kategorien „Affektiv/Angst/Depression/Traurig“ und „Probleme mit Umfeld“.

#### **4.1.8.1 Anliegen hinsichtlich des Geschlechts**

- Ein Anliegen in der Kategorie „Affektiv/Angst/Depression/Traurig“ stammt von einem Jugendlichen ohne eindeutig festgelegtem Geschlecht.
- Alle weiteren Anliegen wurden von Mädchen angegeben.
- Jungen haben keine Anliegen angegeben.
- Etwa 14% der Mädchen (26 von 185 Mädchen) haben (mindestens) ein Anliegen angegeben.
- Mädchen haben Anliegen aller 6 Kategorien angegeben.
- Ein Jugendlicher ohne eindeutig festgelegtem Geschlecht hat ein Anliegen angegeben, was etwa 11% entspricht (einer von 9 Jugendlichen mit nicht eindeutig festgelegtem Geschlecht) (siehe auch Anhang 1 und 2).

#### **4.1.8.2 Anliegen hinsichtlich des Alters**

- Die Anliegen verteilen sich in etwa gleichmäßig auf die beiden Altersgruppen (siehe auch Anhang 5).
- Anliegen der Kategorie „Suizidale Krise/SVV“ sind bei den 19- bis 22-Jährigen mit insgesamt 11 Nennungen öfter vertreten.
- Anliegen der Kategorie „Essstörungen“ sind mit insgesamt 5 Nennungen häufiger bei den 14- bis 18-Jährigen zu finden.
- Anliegen der Kategorie „Missbrauch/Misshandlung“ sind ausschließlich, mit insgesamt 2 Nennungen, bei den 19- bis 22-Jährigen zu finden.

#### 4.1.9 Nutzung des QR-Codes

- Jugendliche, die angaben, über ein Plakat bzw. Flyer von der bke-Onlineberatung erfahren zu haben, wurden weiter gefragt, ob sie den dort abgedruckten QR-Code genutzt hätten.
- Der QR-Code wurde lediglich von einem 15-jährigen Mädchen und einem 16-jährigen Jungen genutzt.

#### 4.1.10 Fachkräfte, von denen die Empfehlung gegeben wurde

- Jugendliche, die angaben, von einer Fachkraft einen Hinweis oder eine Empfehlung auf die bke-Onlineberatung erhalten zu haben, wurden weiter gebeten anzugeben, welche Fachkraft im Einzelnen den Hinweis oder die Empfehlung gegeben hat. Dazu konnten die Jugendlichen aus einer Liste mit vorgegebenen Fachkräften auswählen.

Tabelle 18 Häufigkeit der empfehlenden Fachkräfte (Jugendliche)

Die Empfehlung wurde von folgender Fachkraft gegeben (Mehrfachnennungen möglich):		
Fachkraft	Nennungen	Angaben in Prozent 100%: N=28
<b>Fachkräfte aus der Schule</b>	11	39,3
<b>Andere BeraterInnen/TherapeutInnen</b>	10	35,7
<b>Fachkräfte einer Erziehungsberatungsstelle</b>	5	17,9
<b>Fachkräfte aus dem Jugendamt/Jugendhilfe</b>	3	10,7
<b>PsychotherapeutInnen</b>	3	10,7
<b>ÄrztInnen</b>	-	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- 35 Jugendliche haben angegeben, über eine Fachkraft von der bke-Onlineberatung erfahren zu haben.
- 28 Jugendliche haben weitere Angaben darüber gemacht, von welcher Fachkraft der Hinweis oder die Empfehlung stammt.
- Die meisten Jugendlichen (11 von 28 Jugendlichen) bekamen einen Hinweis auf die bke-Onlineberatung von einer Fachkraft aus der Schule (39,3%).
- Am zweithäufigsten wurde der Hinweis von anderen BeraterInnen bzw. TherapeutInnen gegeben (35,7%).
- Fachkräfte aus Erziehungsberatungsstellen wurden 5 Mal genannt (17,9%).
- Von ÄrztInnen bekam keiner der befragten Jugendlichen einen Hinweis auf die bke-Onlineberatung.

## 4.2 Zugänge der Eltern

Im Folgenden sind die Zugangsmöglichkeiten der befragten Eltern von Interesse.

Tabelle 19 Zugang der Eltern zur bke-Onlineberatung hinsichtlich Medientypen

Über folgendes Medium habe ich von der bke-Onlineberatung erfahren (Mehrfachnennungen möglich):		
	Nennungen	Angaben in Prozent 100%:N= 165
<b>Neue Medien</b>	132	80,0
<b>Soziales Umfeld</b>	27	16,4
<b>Klassische Medien</b>	23	13,9

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Diese Tabelle stellt die verschiedenen Zugangsmöglichkeiten in die 3 Kategorien neue Medien, soziales Umfeld und klassische Medien zusammengefasst dar.
- 165 Eltern haben beim Antwortblock zu den neuen Medien Angaben gemacht (inkl. der Antwortmöglichkeit „Keines davon“).
- 132 Eltern haben aus diesem Antwortblock mindestens eine Zugangsmöglichkeit ausgewählt.
- Der Großteil der Eltern, 80% (132 von 165 befragten Eltern), hat mindestens eine Möglichkeit der neuen Medien angegeben, auf die bke-Onlineberatung aufmerksam geworden zu sein.
- Lediglich für 20% der befragten Eltern spielen die neuen Medien keine Rolle, um die bke-Onlineberatung zu finden.
- Etwa ein Sechstel der Eltern (27 von 165 befragten Eltern) hat über mindestens eine Möglichkeit des sozialen Umfeldes von der bke-Onlineberatung erfahren.
- Knapp 14% der befragten Eltern haben über mindestens eine Möglichkeit der klassischen Medien von der bke-Onlineberatung erfahren.
- Somit haben ca. 86% der befragten Eltern kein klassisches Medium genutzt, um das Angebot der bke zu finden.
- Die neuen Medien stellen auch für die Eltern die dominierende Zugangsmöglichkeit zum Angebot der bke dar.
- Klassische Medien spielen eine eher untergeordnete Rolle, um auf die bke-Onlineberatung aufmerksam zu werden.

Tabelle 20 Zugang der Eltern zur bke-Onlineberatung

Über folgendes Medium habe ich von der bke-Onlineberatung erfahren (Mehrfachnennungen möglich):			
	Zutreffend		Alle Befragten
	Nennungen	Angaben in Prozent	100%: N=
<b>Mindestens ein neues Medium</b>	<b>132</b>	<b>80,0</b>	<b>165</b>
<b>Medien im Einzelnen</b>			
Suchmaschine	93	70,5	132
Onlinemedien	23	17,4	132
Direkte Eingabe	19	14,4	132
Virtueller Austausch	11	8,3	132
Internetvideos	1	0,8	132
Facebook	-		132
Instagram	-		132
<b>Mindestens ein klassisches Medium</b>	<b>23</b>	<b>13,9</b>	<b>165</b>
<b>Medien im Einzelnen</b>			
Plakat/Flyer	16	69,6	23
Zeitschrift/Zeitung	5	21,7	23
Beitrag im Radio	2	8,7	23
Beitrag im Fernsehen	1	4,3	23
<b>Mindestens einmal soziales Umfeld</b>	<b>27</b>	<b>16,4</b>	<b>165</b>
<b>Personen im Einzelnen</b>			
Fachkraft	21	75,0	27
Hinweis aus priv. Umfeld	7	25,0	27
Andere Personen	-		27

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Tabelle 20 stellt die Zugangsmöglichkeiten der Eltern im Einzelnen dar.
- Innerhalb der neuen Medien ist eindeutig die Suchmaschine die maßgebende Möglichkeit, um die bke-Onlineberatung zu finden.
- Gut 70% der befragten Eltern, die über neue Medien von der bke-Onlineberatung erfahren haben, haben mit Hilfe einer Suchmaschine den Weg zur bke-Onlineberatung gefunden (auf die genutzten Suchbegriffe und Stichworte wird in Kap. 4.2.7 und 4.2.8 noch eingegangen).
- Onlinemedien<sup>42</sup> und die direkte Eingabe der Internetadresse wurden wesentlich seltener genannt.
- Der virtuelle Austausch, beispielsweise in Foren und/oder Chats wurde von weniger als 10% der Eltern als ihr Zugang zur bke-Onlineberatung benannt.

<sup>42</sup>Z.B. Onlinezeitschriften, Online-Informationsangebote

- Lediglich ein Elternteil hat angegeben über Internetvideos auf die bke-Onlineberatung aufmerksam geworden zu sein.
- Über Facebook und Instagram wurde keiner der befragten Eltern auf die bke-Onlineberatung aufmerksam.
- Innerhalb der generell wenig genutzten klassischen Medien sind es vor allem Plakate und/oder Flyer, die die Eltern auf das Angebot der bke aufmerksam machen.
- Knapp 70% der Eltern, die über klassische Medien von der bke-Onlineberatung erfahren haben, haben über Plakate bzw. Flyer davon erfahren.
- Etwa ein Fünftel der Eltern, die über klassische Medien auf die bke-Onlineberatung aufmerksam wurden, haben über Artikel und/oder Werbung in Zeitschriften bzw. Zeitungen vom Angebot der bke erfahren.
- Über Beiträge im Radio und Fernsehen haben insgesamt 3 Eltern den Zugang zur bke-Onlineberatung gefunden.
- Innerhalb des sozialen Umfeldes geben vor allem Fachkräfte Hinweise auf das Angebot der bke.
- Drei Viertel der Eltern, die einen Hinweis oder eine Empfehlung aus ihrem sozialen Umfeld bekommen haben, erhielten diesen von Fachkräften (welche Fachkräfte im Einzelnen wird in Kap. 4.2.10 dargestellt).
- Ein Viertel der Eltern hat einen Hinweis oder eine Empfehlung aus ihrem privaten Umfeld bekommen.
- Von anderen Personen hat keiner der Eltern einen Hinweis auf die bke-Onlineberatung erhalten.
- Die 5 am häufigsten genannten Zugangsmöglichkeiten und die Anzahl der Nennungen:
  - Suchmaschine 93 Nennungen
  - Onlinemedien 23 Nennungen
  - Fachkraft 21 Nennungen
  - Direkte Eingabe 19 Nennungen
  - Plakat/Flyer 16 Nennungen
- Die Anzahl der gewählten Zugänge liegt bei den Eltern zwischen 0 und 4 Möglichkeiten.
- Die meisten Eltern (118 von 165 Eltern; 71,5%) haben über eine Möglichkeit von der bke-Onlineberatung erfahren (siehe Anhang 92).
- 14 Eltern haben keine Zugangsmöglichkeit<sup>43</sup> genannt. Von diesen haben 10 Eltern bisher keines der Angebote genutzt.
- Durchschnittlich haben die Eltern 1,2 Zugangsmöglichkeiten angegeben.

---

<sup>43</sup> 12 dieser Eltern haben bei den Fragenblöcken zu neuen und klassischen Medien und zum sozialen Umfeld jeweils „Keines davon“ angekreuzt. 2 dieser Eltern haben bei den Frageblöcken zu neuen und klassischen jeweils „Keines davon“ angekreuzt und zum sozialen Umfeld keine Angaben gemacht.

#### 4.2.1 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich des Geschlechts

- Im Folgenden sollen die verschiedenen Zugangsmöglichkeiten in Hinblick auf das Geschlecht betrachtet werden.
- Die meisten Eltern haben über eine Möglichkeit von der bke-Onlineberatung erfahren, und zwar 64,5% der Mütter und 92,9% der Väter (siehe Anhang 7).

Tabelle 21 Zugang der Eltern zur bke-Onlineberatung hinsichtlich Geschlecht

Über folgendes Medium habe ich von der bke-Onlineberatung erfahren (Mehrfachnennungen möglich):				
Zugang	Nennungen		Angaben in Prozent	
<b>Mindestens ein neues Medium</b>	<b>100%: N=93</b>		<b>100%: N=14</b>	
	<b>77</b>	<b>82,8</b>	<b>9</b>	<b>64,3</b>
	Weiblich 100%: N=77		Männlich 100%: N=9	
<b>Medien im Einzelnen:</b>				
Suchmaschine	59	76,6	7	77,8
Direkte Eingabe	12	15,6	1	11,1
Onlinemedien	11	14,3	1	11,1
Virtueller Austausch	7	9,1	-	
Internetvideos	-		-	
Facebook	-		-	
Instagram	-		-	
<b>Mindestens ein klassisches Medium</b>	<b>100%: N=93</b>		<b>100%: N=14</b>	
	<b>16</b>	<b>17,2</b>	<b>1</b>	<b>7,1</b>
	Weiblich 100%: N=16		Männlich 100%: N= 1	
<b>Medien im Einzelnen</b>				
Plakat/Flyer	12	75,0	-	
Beitrag im Radio	2	12,5	-	
Zeitschrift/Zeitung	2	12,5	1	100,0
Beitrag im Fernsehen	1	6,3	-	
<b>Mindestens einmal soziales Umfeld</b>	<b>100%: N=93</b>		<b>100%: N=14</b>	
	<b>18</b>	<b>19,4</b>	<b>3</b>	<b>21,4</b>
	Weiblich 100%: N=18		Männlich 100%: N=3	
<b>Personen im Einzelnen</b>				
Fachkraft	13	72,2	3	100,0
Hinweis aus priv. Umfeld	6	33,3	-	
Andere Personen	-		-	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Tabelle 21 stellt die verschiedenen Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich des Geschlechts dar.
- Aufgrund der Überproportionalität der Mütter und der geringen Fallzahlen bei den Vätern sind die Unterschiede mit Vorsicht zu bewerten.
- Der virtuelle Austausch wurde nur von Müttern als ihr Zugang zur bke-Onlineberatung angegeben.

- Keiner der Väter hat angegeben über Plakate/Flyer auf das Angebot der bke aufmerksam geworden zu sein, wohingegen 12 Mütter Plakate/Flyer als ihren Zugang zur bke-Onlineberatung nannten.
- Über Beiträge im Radio bzw. Fernsehen haben ebenfalls nur Mütter vom Angebot der bke erfahren.
- Generell werden Mütter eher über klassische Medien auf die bke-Onlineberatung aufmerksam als Väter.
- Nur Mütter haben über Hinweise oder Empfehlungen aus ihrem privaten Umfeld von der bke-Onlineberatung erfahren.
- Väter, die über ihr soziales Umfeld von der bke-Onlineberatung erfahren haben, haben ausschließlich über Fachkräfte von diesem Angebot erfahren.

#### 4.2.2 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich des Alters

Das folgende Kapitel beschäftigt sich mit den Zugangsmöglichkeiten in Bezug auf das Alter der Eltern.

##### 4.2.2.1 Zugangsmöglichkeiten in Bezug auf das Durchschnittsalter

Tabelle 22 Zugang der Eltern hinsichtlich Durchschnittsalter

Über folgendes Medium habe ich von der bke-Onlineberatung erfahren (Mehrfachnennungen möglich):		
Durchschnittsalter	Zugangsmöglichkeit	100%: N=
46,5	Zeitschrift/Zeitung	2
43,0	Suchmaschine	66
42,7	Onlinemedien	11
42,5	Fachkraft	15
41,7	Virtueller Austausch	7
41,6	Plakat/Flyer	12
41,2	Privates Umfeld	6
40,2	Direkte Eingabe	13
39,0	Beitrag im Radio	2
26	Beitrag im Fernsehen	1
-	Andere Personen	0
-	Internetvideos	0
-	Instagram	0
-	Facebook	0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Eltern, die über Artikel bzw. Werbung in Zeitschriften/Zeitungen von der bke-Onlineberatung erfahren haben, sind mit durchschnittlich 46,5 Jahren am ältesten.
- Eine Mutter, die über einen Beitrag im Fernsehen von der bke-Onlineberatung erfahren hat, ist mit 26 Jahren am jüngsten.
- Klassische Medien sind sowohl bei den durchschnittlich 46,5-Jährigen als auch bei den durchschnittlich 39-Jährigen zu finden.
- Neue Medien wurden von den 40,2-Jährigen bis 43-Jährigen genannt.
- Soziales Umfeld konzentriert sich bei den 41,2- und 42,5-Jährigen.

#### 4.2.2.2 Zugangsmöglichkeiten in Bezug auf das Alter

Tabelle 23 Zugang der Eltern zur bke-Onlineberatung hinsichtlich Medientypen und Alter

Über folgendes Medium habe ich von der bke-Onlineberatung erfahren (Mehrfachnennungen möglich):										
Zugang \ Alter	24-33 Jahre 100%: N= 13		34-39 Jahre 100%: N= 30		40-45 Jahre 100%: N= 22		46-51 Jahre 100%: N= 28		≥52 Jahre 100%: N= 12	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Neue Medien</b>	9	69,2	25	83,3	16	72,7	26	92,9	9	75,0
<b>Klassische Medien</b>	3	23,1	4	13,3	2	9,1	4	14,3	3	25,0
<b>Soziales Umfeld</b>	3	23,1	4	13,3	8	36,4	4	14,3	1	8,3

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Neue Medien wurden vor allem von den 46- bis 51-jährigen Eltern genannt.
- Klassische Medien sind vor allem bei den 24- bis 33-Jährigen und den über 52-Jährigen zu finden.
- Das soziale Umfeld spielt bei den 40- bis 45-Jährigen eine große Rolle.
- Eine ausführliche Tabelle mit den einzelnen Zugangsmöglichkeiten in Bezug auf das Alter befindet sich im Anhang 8.

#### 4.2.3 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich des Migrationshintergrundes

Im Folgenden soll auf die Zugangsmöglichkeiten im Hinblick auf den Migrationshintergrund der Eltern eingegangen werden.

Tabelle 24 Zugang der Eltern zur bke-Onlineberatung hinsichtlich Migrationshintergrund

Über folgendes Medium habe ich von der bke-Onlineberatung erfahren (Mehrfachnennungen möglich):					
Zugang	Migrationshintergrund	Migrationsh. Ja 100%: N=17		Migrationsh. Nein 100%: N=88	
		Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
		13	76,5	71	80,7
<b>Neue Medien</b>		4	23,5	12	13,6
<b>Klassische Medien</b>		4	23,5	17	19,3
<b>Soziales Umfeld</b>					

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Aufgrund überproportional vieler Eltern ohne Migrationshintergrund und einer verhältnismäßig geringen Fallzahl bei den Eltern mit Migrationshintergrund sind die Unterschiede hier mit Vorsicht zu betrachten und eher als Tendenzen zu sehen.
- Eltern mit Migrationshintergrund finden eher über klassische Medien zur bke-Onlineberatung als Eltern ohne Migrationshintergrund.
- 23,5% der Eltern mit Migrationshintergrund haben angegeben, über mindestens eine Möglichkeit der klassischen Medien auf die bke-Onlineberatung aufmerksam geworden zu sein, während es bei den Eltern ohne Migrationshintergrund etwa 10% weniger sind.
- Tendenziell nutzen Eltern ohne Migrationshintergrund eher die neuen Medien als diejenigen ohne Migrationshintergrund.
- Befragte Eltern mit Migrationshintergrund geben zu 76,5% an, die bke-Onlineberatung über mindestens eine Möglichkeit der neuen Medien gefunden zu haben.
- Bei den Eltern ohne Migrationshintergrund sind es ca. 5% mehr.
- Eltern mit Migrationshintergrund werden eher von ihrem sozialen Umfeld auf das Angebot der bke aufmerksam gemacht (Tabelle mit einzelnen Zugangsmöglichkeiten siehe Anhang 9).

#### 4.2.4 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich der Familienform

Mit den Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich der Familienformen der Eltern befasst sich der folgende Abschnitt.

Tabelle 25 Zugang der Eltern zur bke-Onlineberatung hinsichtlich Familienform

Über folgendes Medium habe ich von der bke-Onlineberatung erfahren (Mehrfachnennungen möglich):								
Zugang	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Mindestens ein neues Medium</b>	100%: N=58		100%: N=6		100%: N=30		100%: N=3	
	48	82,8	4	66,7	23	76,7	2	66,7
	<b>Eltern zusammenlebend<sup>1)</sup></b> 100%: N=48		<b>Stief familie<sup>2)</sup></b> 100%: N=4		<b>Allein erziehend<sup>3)</sup></b> 100%: N=23		<b>Allein lebend<sup>4)</sup></b> 100%: N=2	
<b>Medien im Einzelnen</b>								
Suchmaschine	40	83,3	3	75,0	16	69,6	1	50,0
Direkte Eingabe	2	4,2	1	25,0	7	30,4	1	50,0
Virtueller Austausch	3	6,3	-		3	13,0	-	
Onlinemedien	9	18,6	-		2	8,7	-	
Internetvideos	-		-		-		-	
Facebook	-		-		-		-	
Instagram	-		-		-		-	
<b>Mindestens ein klassisches Medium</b>	100%: N=58		100%: N=6		100%: N=30		100%: N=3	
	6	10,3	-		8	26,7	1	33,3
	<b>Eltern zusammenlebend<sup>1)</sup></b> 100%: N=6		<b>Stief familie<sup>2)</sup></b> 100%: N=0		<b>Allein erziehend<sup>3)</sup></b> 100%: N=8		<b>Allein lebend<sup>4)</sup></b> 100%: N=1	
<b>Medien im Einzelnen</b>								
Plakat/Flyer	4	66,7	-		7	87,5	-	
Zeitschrift/Zeitung	1	16,7	-		1	12,5	1	100,0
Beitrag im Fernsehen	-		-		1	12,5	-	
Beitrag im Radio	1	16,7	-		-		-	
<b>Mindestens einmal soziales Umfeld</b>	100%: N=58		100%: N=6		100%: N=30		100%: N=3	
	9	15,5	3	50,0	8	26,7	-	
	<b>Eltern zusammenlebend<sup>1)</sup></b> 100%: N=9		<b>Stief familie<sup>2)</sup></b> 100%: N=3		<b>Allein erziehend<sup>3)</sup></b> 100%: N=8		<b>Allein lebend<sup>4)</sup></b> 100%: N=0	
<b>Personen im Einzelnen</b>								
Fachkraft	6	66,7	2	66,7	8	100,0	-	
Privates Umfeld	4	44,4	1	33,3	-		-	
Andere Personen	-		-		-		-	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

<sup>1)</sup> zusammenlebendes Elternpaar zusammenlebend mit Kind/ern

<sup>2)</sup> Stieffamilie

<sup>3)</sup> Alleinerziehendenfamilie (ohne Partner)

<sup>4)</sup> alleinlebend, Kind überwiegend beim anderen Elternteil

- Vor allem Eltern, die mit ihrem Partner zusammenleben, wählten den Zugang über mindestens eine Möglichkeit der neuen Medien (82,8%).
- Diese Gruppe wählte auch am häufigsten den Zugang über Suchmaschinen (83,3%). Bei den anderen Familienformen wurde die Suchmaschine deutlich seltener angegeben (mindestens ca. 10% seltener).
- Über klassische Medien haben vor allem alleinlebende Elternteile von der bke-Onlineberatung erfahren (33,3%).
- Über Plakate bzw. Flyer haben zum größten Teil alleinerziehende Eltern von der bke-Onlineberatung erfahren.
- Beiträge im Fernsehen wurden nur von einer alleinerziehenden Mutter genannt.
- Der Beitrag im Radio wurde nur von einem Elternteil angegeben, der/die mit seiner/ihrer PartnerIn zusammenlebt.
- Eltern, die in Stieffamilien leben, haben prozentual mit 50% öfter über ihr soziales Umfeld vom Angebot der bke erfahren, als Eltern, die in anderen Familienformen leben.
- Alle alleinerziehenden Eltern, die soziales Umfeld angegeben haben, haben ausschließlich von Fachkräften einen Hinweis auf die bke-Onlineberatung erhalten.

#### 4.2.5 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich der Ausbildung

Im Folgenden stehen die Zugangsmöglichkeiten in Bezug auf die Ausbildung der Eltern im Vordergrund.

Tabelle 26 Zugang der Eltern zur bke-Onlineberatung hinsichtlich Ausbildung

<b>Über folgendes Medium habe ich von der bke-Onlineberatung erfahren (Mehrfachnennungen möglich):</b>				
<b>Zugang</b>	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
<b>Mindestens ein neues Medium</b>	<b>100%: N=97</b>		<b>100%: N=6</b>	
	<b>78</b>	<b>80,4</b>	<b>4</b>	<b>71,4</b>
	<b>Ausbildung 100%: N=78</b>		<b>Keine Ausbildung 100%: N= 4</b>	
<b>Medien im Einzelnen:</b>				
Suchmaschine	61	78,2	3	75,0
Direkte Eingabe	12	15,4	-	-
Onlinemedien	9	11,5	2	50,0
Virtueller Austausch	6	7,7	1	25,0
Internetvideos	-	-	-	-
Facebook	-	-	-	-
Instagram	-	-	-	-
<b>Mindestens ein klassisches Medium</b>	<b>100%: N=97</b>		<b>100%: N=6</b>	
	<b>13</b>	<b>13,4</b>	<b>2</b>	<b>33,3</b>
	<b>Ausbildung 100%: N= 13</b>		<b>Keine Ausbildung 100%: N= 2</b>	
<b>Medien im Einzelnen</b>				
Plakat/Flyer	9	69,2	2	100,0
Zeitschrift/ Zeitung	3	23,1	-	-
Beitrag im Radio	1	7,7	-	-
Beitrag im Fernsehen	-	-	1	50,0
<b>Mindestens einmal soziales Umfeld</b>	<b>100%: N=97</b>		<b>100%: N=6</b>	
	<b>19</b>	<b>19,6</b>	<b>2</b>	<b>33,3</b>
	<b>Ausbildung</b>		<b>Keine Ausbildung</b>	
<b>Personen im Einzelnen</b>				
Fachkraft	14	73,7	2	100,0
Hinweis aus priv. Umfeld	5	26,3	1	50,0
Andere Personen	-	-	-	-

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Eltern, die bereits eine Berufsausbildung absolviert haben, geben mit 80,4% etwa 9% häufiger den Zugang über mindestens eine Möglichkeit der neuen Medien an, als Eltern, die (noch) keine abgeschlossene Berufsausbildung haben (Tab. 26).
- Die direkte Eingabe der Internetadresse der bke-Onlineberatung wurde ausschließlich von Eltern angegeben, die bereits eine Berufsausbildung abgeschlossen haben.

- Eltern, die (noch) keine abgeschlossene Berufsausbildung haben, erfahren häufiger über mindestens eine Möglichkeit der klassischen Medien und des sozialen Umfeldes (jeweils 33,3%) von der bke-Onlineberatung als Eltern, die bereits eine abgeschlossene Berufsausbildung haben (13,4% bzw. 19,6%).
- Artikel oder Werbung in Zeitschriften bzw. Zeitungen und der Beitrag im Radio wurden ausnahmslos von Eltern angegeben, die bereits eine abgeschlossene Berufsausbildung haben.
- Der Beitrag im Fernsehen wurde von einer Mutter angegeben, die (noch) keine Berufsausbildung absolviert hat.

#### 4.2.6 Nutzung der Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich der Erwerbstätigkeit

Die Zugangsmöglichkeiten der Eltern in Hinblick auf die Erwerbstätigkeit befinden sich nachstehend im Fokus.

Tabelle 27 Zugang der Eltern zur bke-Onlineberatung hinsichtlich Erwerbstätigkeit

<b>Über folgendes Medium habe ich von der bke-Onlineberatung erfahren (Mehrfachnennungen möglich):</b>				
<b>Zugang</b>	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
<b>Mindestens ein neues Medium</b>	<b>100%: N=87</b>		<b>100%: N=17</b>	
	<b>70</b>	<b>80,5</b>	<b>13</b>	<b>76,5</b>
	<b>Erwerbstätig 100%: N=70</b>		<b>Nicht erwerbstätig 100%: N=13</b>	
<b>Medien im Einzelnen:</b>				
Suchmaschine	55	78,6	10	71,4
Direkte Eingabe	9	12,9	3	23,1
Onlinemedien	10	14,3	1	7,7
Virtueller Austausch	6	8,6	1	7,7
Internetvideos	-		-	
Facebook	-		-	
Instagram	-		-	
<b>Mindestens ein klassisches Medium</b>	<b>100%: N=87</b>		<b>100%: N=17</b>	
	<b>11</b>	<b>12,6</b>	<b>4</b>	<b>23,5</b>
	<b>Erwerbstätig 100%: N= 11</b>		<b>Nicht erwerbstätig 100%: N= 4</b>	
<b>Medien im Einzelnen</b>				
Plakat/Flyer	7	63,6	4	100,0
Zeitschrift/Zeitung	3	27,3	-	
Beitrag im Radio	1	9,1	-	
Beitrag im Fernsehen	1	9,1	-	
<b>Mindestens einmal soziales Umfeld</b>	<b>100%: N=87</b>		<b>100%: N=17</b>	
	<b>16</b>	<b>18,4</b>	<b>5</b>	<b>29,4</b>
	<b>Erwerbstätig 100%: N= 16</b>		<b>Nicht erwerbstätig 100%: N= 5</b>	
<b>Personen im Einzelnen</b>				
Fachkraft	11	68,8	5	83,3
Hinweis aus priv. Umfeld	5	31,3	1	20,0
Andere Personen	-		-	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Tabelle 27 stellt die verschiedenen Zugangsmöglichkeiten hinsichtlich der Erwerbstätigkeit der Eltern dar.
- Erwerbstätige Eltern (80,5%) erfahren häufiger über mindestens eine Option der neuen Medien von der bke-Onlineberatung als nicht erwerbstätige Eltern (76,5%).
- Die Suchmaschine wird etwas häufiger von erwerbstätigen Eltern angegeben (78,6%).

- Die direkte Eingabe der Internetadresse der bke-Onlineberatung wird anteilig häufiger von nicht erwerbstätigen Eltern (23,1%) genutzt.
- Über Onlinemedien erfahren erwerbstätige Eltern häufiger vom Angebot der bke als nicht erwerbstätige Eltern.
- Bei den erwerbstätigen Eltern haben 14,3% angegeben, über Onlinemedien auf das Angebot der bke aufmerksam geworden zu sein, während bei den nicht erwerbstätigen Eltern nur 7,7% diese Möglichkeit angegeben haben.
- Nicht erwerbstätige Eltern (23,5%) erfahren öfter über klassische Medien vom Angebot der bke.
- Alle nicht erwerbstätigen Eltern, die klassische Medien ausgewählt haben, haben ausschließlich Plakate/Flyer angegeben.
- Artikel oder Werbung in Zeitungen bzw. Zeitschriften, Beiträge im Radio und Fernsehen wurden nur von erwerbstätigen Eltern genannt.
- Möglichkeiten des sozialen Umfeldes, auf die bke-Onlineberatung aufmerksam zu werden, wurden häufiger von nicht erwerbstätigen Eltern genannt (29,4%).
- Fachkräfte als Hinweisgeber wurden deutlich häufiger von nicht erwerbstätigen Eltern (83,3%) als von erwerbstätigen Eltern (68,8%) genannt.
- Zwischen dem Zugang über die direkte Eingabe der Internetadresse der bke-Onlineberatung und dem Familienstand besteht ein signifikanter Zusammenhang (Chi-Quadrat: 0,049). Ledige Eltern haben signifikant häufiger über die direkte Eingabe der Internetadresse von der bke-Onlineberatung erfahren als verheiratete Eltern. Trotzdem haben beide Gruppen häufig diese Möglichkeit nicht gewählt.

#### 4.2.7 Angegebene Suchbegriffe

Eltern, die benannt haben, den Zugang zur bke-Onlineberatung über eine Suchmaschine gefunden zu haben, wurden in einer weiteren Frage gebeten anzugeben, mit welchen Suchbegriffen diese Suche vonstattenging. Hierzu konnten sie aus einer Liste vorgegebener Suchbegriffe auswählen.

Tabelle 28 Suchbegriffe der Eltern (Mehrfachnennungen möglich)

Ich habe mit folgendem Begriff gesucht (Mehrfachnennungen möglich):		
Suchbegriff	Nennungen	Angaben in Prozent 100%: N=91
„Erziehungsberatung“	50	54,9
„Onlineberatung“	23	25,3
„psychologische Beratung“	10	11,0
„bke“	3	3,3
„Beratung für Jugendliche“	3	3,3
„Anderer Begriff, der Anliegen beschreibt“	27	29,7

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Der meistgenannte Suchbegriff ist „Erziehungsberatung“. Mehr als die Hälfte der Eltern (54,9%) hat diesen Suchbegriff verwendet.
- An zweiter Stelle ist der Suchbegriff „Onlineberatung“ von gut einem Viertel der Eltern genannt.
- Der Suchbegriff „psychologische Beratung“ wurde von 11% der Eltern angegeben.
- Der Suchbegriff „bke“ wurde von 3 Eltern genannt.
- Eine Mutter hat angegeben, ausschließlich mit der Eingabe des Begriffs „bke“ in einer Suchmaschine den Weg zur bke-Onlineberatung gefunden zu haben.
- Auf die 27 Eltern, die einen Suchbegriff, der ihr Anliegen beschreibt, verwendet haben, wird in Kapitel 4.2.8 eingegangen.

#### 4.2.8 Anliegen

- Eltern, die bei der Frage nach den verwendeten Suchbegriffen angaben, sie hätten einen Begriff eingegeben, der ihr Anliegen beschreibt, bekamen in einer weiteren Frage die Möglichkeit, bis zu 2 Anliegen einzutragen (siehe Liste der Anliegen im Anhang 10 und Tabelle im Anhang 11).
- 27 Eltern haben angegeben, Stichworte in die Suchmaschine eingegeben zu haben, die ihr Anliegen beschreiben.
- 19 Eltern haben in einer weiteren Frage Stichworte angegeben, die ihr Anliegen beschreiben, 5 Eltern haben 2 Anliegen beschrieben.
- Diese Anliegen wurden in 3 Kategorien eingeteilt.

- Diese Kategorien sind:
  - 1. „psychische, gesundheitliche Probleme/Auffälligkeiten, Sucht“
  - 2. „Erziehungsfragen, -probleme“
  - 3. „Schulprobleme“.
- In Kategorie 1 sind Anliegen wie „Waschzwang bei Kindern“<sup>44</sup>, „Drogen“, „Essstörung“, „Handysucht“ oder „Angst vor dem eigenen Kind“ zu finden.
- In Kategorie 2 sind Anliegen wie „Pubertät“, „trocken werden“ oder „7-jährige Tochter bringt uns zur Verzweiflung“ zu finden.
- In Kategorie 3 sind Anliegen wie „Streit Schulkinder“ oder „Probleme bei Klassenfahrt“ zu finden.
- 11 Eltern haben ein Anliegen der Kategorie 1 angegeben.
- In Kategorie 2 sind insgesamt 8 Anliegen zu finden.
- Insgesamt 5 Eltern haben Anliegen der Kategorie 3 angegeben.

#### **4.2.8.1 Anliegen hinsichtlich des Geschlechts**

- Überwiegend wurden Anliegen von Müttern angegeben.
- Insgesamt führten die Mütter (inkl. Zweifachnennungen) 20 Anliegen an.
- Ein Anliegen wurde von einem Vater genannt, was etwa 7% entspricht (einer von 14 Vätern)
- Das Anliegen des Vaters bezieht sich auf „Erziehungsprobleme bzw. Erziehungsfragen“.
- Die Anliegen der Mütter verteilen sich über die 3 Kategorien.
  - Am häufigsten finden sich Anliegen in der Kategorie „Psychische, gesundheitliche Probleme/Auffälligkeit, Sucht“ (9 Nennungen).
  - In der Kategorie „Erziehungsfragen, -probleme“ finden sich bei den Müttern insgesamt 7 Nennungen.
  - In der Kategorie „Schulprobleme“ sind bei den Müttern insgesamt 4 Nennungen zu finden.
- Etwa 16% der Mütter haben (mindestens) ein Anliegen angegeben (siehe auch Anhang 12).

#### **4.2.9 Wurde der QR-Code genutzt?**

- Eltern, die angaben, über ein Plakat bzw. Flyer von der bke-Onlineberatung erfahren zu haben, wurden weiter gefragt, ob sie den dort abgedruckten QR-Code genutzt hätten.
- Keiner der Eltern hat den QR-Code genutzt.

---

<sup>44</sup> Aus Gründen des Datenschutzes sind die zitierten Beispiele ohne weitere Angaben zu Fallnummer usw. Die Beispiele stammen aus verschiedenen Fällen (NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg).

#### 4.2.10 Fachkräfte, von denen die Empfehlung gegeben wurde

Eltern, die angegeben haben, über eine Fachkraft von der bke-Onlineberatung erfahren zu haben, wurden in einer weiteren Frage gebeten, anzukreuzen, von welcher Fachkraft speziell sie den Hinweis oder die Empfehlung bekommen haben.

Tabelle 29 Häufigkeit der empfehlenden Fachkräfte (Eltern)

Die Empfehlung wurde von folgender Fachkraft gegeben (Mehrfachnennungen möglich):			
Fachkraft	Nennungen	Angaben in Prozent	100%: N=
Fachkraft einer Erziehungsberatungsstelle	7	43,8	16
PsychotherapeutIn	6	37,5	16
Andere BeraterIn/TherapeutIn	3	17,6	17
Fachkraft aus dem Jugendamt/Jugendhilfe	3	16,7	18
Fachkraft aus der Schule	2	12,5	16
ÄrztIn	-		
Fachkraft aus der Kinderkrippe bzw. Kindergarten	-		
Hebamme	-		
RechtsanwältIn/MediatorIn	-		

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- 21 Eltern haben angegeben, über eine Fachkraft von der bke-Onlineberatung erfahren zu haben.
- 18 Eltern haben weitere Angaben darüber gemacht, von welcher Fachkraft der Hinweis oder die Empfehlung stammt.
- Dazu konnten die Eltern aus einer Liste mit vorgegebenen Fachkräften auswählen.
- Die am häufigsten genannten MultiplikatorInnen sind Fachkräfte aus Erziehungsberatungsstellen.
- Fast die Hälfte (43,8%) der befragten Eltern, die über Fachkräfte von der bke-Onlineberatung erfahren haben, haben von Fachkräften aus Erziehungsberatungsstellen von dieser erfahren.
- PsychotherapeutInnen stehen als MultiplikatorInnen für die bke-Onlineberatung an zweiter Stelle mit 6 Nennungen (37,5%).
- Andere TherapeutInnen und Fachkräfte aus dem Jugendamt bzw. der Jugendhilfe haben jeweils 3 Nennungen erhalten.
- Fachkräfte aus Schulen wurden zweimal angeführt.
- Von Hebammen und ÄrztInnen hat keiner der Eltern von der bke-Onlineberatung erfahren.
- Ebenso hat keiner der Eltern von Fachkräften aus der Kinderkrippe bzw. dem Kindergarten oder von RechtsanwältInnen und MediatorInnen vom Angebot der bke erfahren.

## 5. Wie wird die bke-Onlineberatung genutzt? (Jelena Oljaca)

Dieses Kapitel berichtet über das Nutzungsverhalten von Jugendlichen sowie Eltern, das bei beiden Zielgruppen anhand der Merkmale Dauer, Frequenz und Reihenfolge der Nutzung sowie Angebotsauswahl erfragt wurde.

### 5.1 Nutzungsverhalten der Jugendlichen

In diesem Abschnitt wird das Nutzungsverhalten der jugendlichen Befragten näher beleuchtet.

#### 5.1.1 Registrierdauer

- 203 Jugendliche haben die Frage nach der Registrierdauer<sup>45</sup> beantwortet.
- In etwa die Hälfte der Jugendlichen, die auf diese Frage geantwortet haben, (N=203) sind zwischen 1 und 12 Monaten registriert (N=101).

Tabelle 30 Registrierdauer der Jugendlichen

Seit wann bist Du in etwa bei der bke-Onlineberatung registriert?		
Registrierdauer in Monaten	Nennungen	Angaben in Prozent
1-12	101	49,8
13-24	40	19,7
25-36	33	16,3
37-48	11	5,4
49-60	5	2,5
61-72	6	3,0
mehr als 72	7	3,4
<b>Gesamt</b>	<b>203</b>	<b>100,0</b>

Quelle: bke-NutzerInnenbefragung TH Nürnberg

- Am häufigsten genannt wurde 2 Monate Registrierdauer (N=21; 10,3%). Weiterhin viele Nennungen sind bei einem Registriermonat (N=14; 5,6%) sowie 11 Registriermonaten (N=12; 5,9%) zu verzeichnen. Bei allen weiteren Registriermonaten sind lediglich wenige Fallzahlen vorhanden (N= 1 bis 9; 1-4%).
- 17% sind insgesamt 1 bis 2 Monate bzw. im Befragungszeitraum registriert.
- 102 Jugendliche sind seit über einem Jahr bei der bke-Onlineberatung registriert.
- Die höchste Registrierdauer, die genannt wurde, ist 109 Monate (N=1) (ca. 9 Jahre).
- 7 Jugendliche sind bereits seit ca. 6 Jahren oder mehr bei der bke-Onlineberatung registriert (mehr als 72 Monate).

<sup>45</sup> Die Registrierdauer wurde aus einer Formel berechnet, bei der Registrierjahr und -monat berücksichtigt wurden. Bei Berechnung der Monatswerte wurde von Februar 2017 ausgegangen (da der Befragungszeitraum am 31.01.2017 endete). Das heißt, dass Jugendliche, die 1 oder 2 Monate registriert sind, im Befragungszeitraum registriert sind.

- Es besteht eine breite Spannweite der Registrierdauer. Die Spanne der meisten Werte liegt zwischen einem Monat und 3,3 Jahren (ca. 40 Monaten).
- Im Schnitt sind die Jugendlichen 20,2 Monate registriert (ca. 1 Jahr und 7 Monate). Die Extremwerte nicht beachtend (Median), sind es 12,5 Monate (ca. 1 Jahr).
- Alter und Registrierdauer korrelieren positiv miteinander: Je älter der/die Jugendliche, desto länger ist er/sie registriert (Korrelationskoeffizient: 0,479).
- Zeitgleich besteht ein signifikanter Zusammenhang zwischen schulischem oder beruflichem Abschluss und Registrierdauer, sodass eher länger Registrierte bereits einen Abschluss besitzen. Dies ist mit hoher Wahrscheinlichkeit dem Alterseffekt zuzuschreiben (vgl. Alter der SchülerInnen/SchulabsolventInnen siehe Kap. 3.1.2).
- Je länger die Jugendlichen bei der bke-Onlineberatung registriert sind, desto mehr Angebote haben diese bereits genutzt (Korrelationskoeffizient: 0,311).
- Die Registrierdauer verglichen mit der Familienform ergibt, dass alle Familienformen bezüglich der registrierten Monate in etwa gleich verteilt sind.
- Was die Angebote betrifft, scheint Mailberatung auch über die Zeit hinweg das attraktivste Angebot zu sein (vgl. Kap. 6.1.1 und 6.2.1). Erstens korreliert die Nutzung des Angebots am stärksten positiv mit der Registrierdauer, also je länger registriert, desto eher wird auf die Mailberatung zugegriffen (Korrelationskoeffizient: 0,253). Ein ähnlicher, etwas schwächerer Effekt ist auch bei den Chatangeboten<sup>46</sup> zu beobachten (Korrelationskoeffizient: 0,211). Bei dem Forum ist der Korrelationswert nicht signifikant. Zweitens haben die Befragten (ohne die Extremwerte) im Schnitt nach 2 Monaten noch keine Mailberatung, nach 4 Monaten noch keine Chatberatung und nach 7 Monaten noch keine Forenberatung in Anspruch genommen. Bereits beansprucht haben die Jugendlichen alle Angebote im Schnitt unabhängig von Angebotsart mit ca. 16 – 17 Registriermonaten.
- Die Bewertung der gesamten bke-Onlineberatung mit Schulnoten sowie der einzelnen Angebote (siehe Kap. 6.1.1, 6.2.1, 6.1.2 und 6.2.2) und die Registrierdauer sind unabhängig voneinander.
- Zwischen Registrierdauer und Geschlecht, Migrationshintergrund, Familienform, Erwerbstätigkeit, Erwerbsstundenzahl und ob bei Eltern wohnend oder nicht, ergeben sich auch keine besonderen Unterschiede oder Zusammenhänge.

---

<sup>46</sup> Hier wurde mit der Dummy-Variable „kein Chatangebot genutzt“ bzw. „min. ein Chatangebot genutzt“ gearbeitet (da sehr viele Chatangebote vorhanden, siehe Fragebogen Anhang 3)

### 5.1.2 Login-Häufigkeit

- Es wurde abgefragt, ob sich die Jugendlichen an die Anzahl ihrer Logins seit ihrer Registrierung erinnern können. Von 221 Jugendlichen konnten sich 76 erinnern, die auch gebeten wurden die Anzahl einzutragen. 75 haben diese benannt.
- Diejenigen, die sich nicht an ihre Login-Häufigkeit erinnern konnten, wurden gebeten, eine Schätzung darüber abzugeben, wie häufig sich diese in einem bestimmten Zeitraum regelmäßig einloggen.
- Beide Werte wurden per SPSS-Befehle angeglichen, sodass beiden Gruppen eine Login-Häufigkeit über einen bestimmten Zeitraum zugeordnet werden konnte (siehe Tab. 31) sowie ein Zahlenwert, der dem entspricht, wie oft die jeweilige Person sich durchschnittlich in einem bestimmten Zeitraum einloggt.

Tabelle 31 Login-Häufigkeit der Jugendlichen

Wie oft loggst Du Dich ein?		
	Nennungen	Angaben in Prozent
<b>Min. einmal täglich</b>	83	41,9
<b>Weniger als einmal täglich, aber im Schnitt min. einmal wöchentlich</b>	78	39,4
<b>Weniger als einmal wöchentlich, aber im Schnitt min. einmal pro Monat</b>	30	15,2
<b>Seltener als einmal pro Monat</b>	7	3,5
<b>Gesamt</b>	198	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke Onlineberatung TH Nürnberg

- 80% von insgesamt 198 auf die Login-Häufigkeit antwortenden Jugendlichen sind mindestens einmal wöchentlich bei der bke-Onlineberatung zu finden.
- Sich mindestens einmal im Monat einzuloggen, haben ein Viertel der Jugendlichen angegeben.
- Seltener als einmal im Monat loggt sich nur ein geringer Anteil der Befragten ein (3,5%).
- Im Schnitt loggen sich die Jugendlichen knapp jeden 2. Tag bei der bke-Onlineberatung ein (alle 1,5 Tage). Ohne die Extremwerte ist es knapp jeder 3.Tag.
- Je länger die Jugendlichen registriert sind, desto häufiger loggen sich diese tendenziell mindestens einmal täglich ein (z.B. 28,9% bei 0-2 Monate und 53,3% bei über 34 Monate). Einmal wöchentlich loggen sich hingegen die 0-2 Monate Registrierten mit 55,3% am häufigsten ein. (siehe Anhang 93)

- Jugendliche mit Migrationshintergrund loggen sich signifikant weniger ein, als Jugendliche ohne Migrationshintergrund. Während diese bei der täglichen sowie wöchentlichen Login-Häufigkeit annähernd gleich verteilt sind, nutzt ein Anteil von 14,6% der Jugendlichen mit Migrationshintergrund die bke-Onlineberatung seltener als einmal im Monat. Jugendliche ohne Migrationshintergrund tun dies lediglich zu einem Anteil von 0,7%. Mindestens einmal im Monat sind Befragte ohne Migrationshintergrund zu 17% bei der bke-Onlineberatung zu finden, wobei es bei denjenigen mit Migrationshintergrund 7,3% sind.
- Es scheint einen Trend dahingehend zu geben, dass Jugendliche, die sich seltener einloggen, auch weniger Angebote in Anspruch nehmen und umgekehrt (N=187). Während 48,6% der sich einmal monatlich oder seltener Einloggenden bisher 3 bis 4 Angebote in Anspruch genommen haben, haben Jugendliche, die häufiger bei der bke-Onlineberatung sind, zu 58,6% 5 bis 6 Angebote genutzt (Tab. siehe Anhang 88).
- Erwerbstätigkeit, Alter und Geschlecht haben keine auffallenden Auswirkungen auf die Verteilung der Login-Häufigkeit.

### 5.1.3 Angebotsnutzung

- 4 Jugendliche haben angegeben, bisher keines der Beratungsangebote genutzt zu haben.
- Der überwiegende Teil der Jugendlichen (28,7%) hat bereits alle 6 Beratungsangebote der bke-Onlineberatung genutzt.

Tabelle 32 Anzahl bereits genutzter Angebote der Jugendlichen

Anzahl der Angebote, die bereits genutzt wurden		
Anzahl der Angebote	Nennungen	Angaben in Prozent
0	4	1,9
1	15	7,2
2	22	10,5
3	31	14,8
4	27	12,9
5	50	23,9
6	60	28,7
<b>Gesamt</b>	209	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- 80,3% der Jugendlichen haben bislang 3 oder mehr Beratungsangebote genutzt.
- Die Jugendlichen haben durchschnittlich 4,2 Angebote genutzt.
- Mädchen nutzen durchschnittlich 4,2 Angebote.
- Jungen nutzen durchschnittlich 3,8 Angebote.

- Jugendliche ohne eindeutig festgelegtem Geschlecht nutzen durchschnittlich 4,3 Angebote.

Tabelle 33 Angebotsnutzung der Jugendlichen

Folgende Angebote habe ich bereits genutzt...					
Angebot	Genutzt		Noch nicht genutzt		100%: N=
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent	
<b>Forum</b>	158	76,3	49	23,7	207
<b>Mailberatung</b>	186	90,3	20	9,7	206
<b>Chat</b>	188	90,0	21	10,0	209

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Diese Tabelle stellt dar, wie viele Jugendliche welches Angebot bereits genutzt haben. Die einzelnen Chatangebote (Einzelchat, Themenchat, Gruppenchat, Offene Tür) sind hierbei in eine Variable zusammengefasst worden. Diese stellt dar, wie viele mindestens eines der Chatangebote genutzt haben.
- Die Mailberatung ist mit 90,3% das Angebot, das die meisten befragten Jugendlichen bereits genutzt haben (N=186).
- 188 Jugendliche haben bisher mindestens ein Chatangebot in Anspruch genommen (90,0%).
- 158 Jugendliche haben bereits das Forum genutzt (76,3%).
- Den Einzelchat haben 162 von 209 Jugendlichen (77,5%) genutzt.
- Den Themenchat haben 138 von 207 Jugendliche (66,7%) genutzt.
- Den Gruppenchat haben 151 von 207 Jugendlichen (72,9%) genutzt.
- Die Offene Tür haben 75 von 207 Jugendlichen (36,2%) genutzt.
- Die Offene Tür ist das am seltensten genutzte Angebot.

Tabelle 34 Angebotsnutzung der Jugendlichen hinsichtlich Geschlecht

Folgende Angebote habe ich bereits genutzt...						
Angebot	Weiblich		Männlich		Gnf <sup>1)</sup>	
	Nennungen	%	Nennungen	%	Nennungen	%
<b>Forum</b>	100%: N=181		100%: N=17		100%: N=7	
	139	76,8	12	70,6	5	71,4
<b>Mailberatung</b>	100%: N=180		100%: N=16		100%: N=7	
	163	90,6	14	87,5	7	100,0
<b>Chat</b>	100%: N=183		100%: N=17		100%: N=7	
	166	90,7	15	88,2	5	71,4

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

<sup>1)</sup> GnF: Geschlecht nicht eindeutig festgelegt

- Innerhalb der weiblichen (N=180) und im Geschlecht nicht festgelegten Jugendlichen (N=7) wurde bisher die Mailberatung am meisten beansprucht. Bei den weiblichen Jugendlichen sind es 90,6%, bei den im Geschlecht nicht festgelegten alle.
- Innerhalb der männlichen Jugendlichen (N=16) ist das Chatangebot mit 88,2% am meisten genannt worden. Den geringsten Nutzungsumfang hat bei den Jungen derzeit das Forum mit 70,6% (N=17).
- Das Forum haben alle drei Geschlechter-Gruppen mit ca. 70% in etwa gleich in Anspruch genommen, wobei es bei den Mädchen prozentual etwas mehr sind (76,8%).
- Im Geschlecht nicht Festgelegte haben im Geschlechter-Vergleich prozentual die Mailberatung am meisten bereits genutzt (100%). Im Gegensatz dazu wurde von dieser Gruppe das Forum und der Chat weniger genutzt (beide 71,4%).
- Weibliche Jugendliche haben im Geschlechtervergleich mit 90,7% am meisten bereits mindestens eines der Chatangebote genutzt (N=166). Am wenigsten genutzt haben die Mädchen mit 76,8% das Forum (N=181).

#### 5.1.4 Reihenfolge der Nutzung

- Mit 59,8% hat der überwiegende Anteil der Jugendlichen, welche die Frage beantwortet haben (N=224), die Nutzung des Forums vor der Registrierung verneint (N=134).
- Ein Drittel hat das Forum vor der Registrierung besucht (N=74).
- 16 Personen konnten sich nicht erinnern, ob sie das Forum vor dem Registriervorgang in Anspruch genommen hatten (7,1%).
- Weiterhin wurden die Jugendlichen gefragt, ob sie sich an die Reihenfolge der Nutzung erinnern konnten, was bei 137 von 195 der Fall war (70,3%). Diese wurden gebeten, die Beratungsangebote der Reihenfolge nach ihrer Nutzung zu sortieren.
- Tabelle 35 fragt nach dem am häufigsten genannten Rang beim jeweiligen Angebot.

Tabelle 35 Rangfolge der Beratungsangebote

Welcher Rang ist beim jeweiligen Angebot am häufigsten?												
	Mailberatung		Forum		Einzelchat		Gruppenchat		Themenchat		Offene Tür	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
		72	56,3	30	26,5	30	25,0	35	32,4	32	32,3	45
Modus	1		1		2		3		5		6	
Gesamt	128	100,0	113	100,0	120	100,0	108	100,0	99	100,0	62	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke Onlineberatung TH Nürnberg

- Die Mailberatung spielt als Einstieg die größte Rolle. Gut die Hälfte von 108 Befragten, die Mailberatung bereits genutzt haben, steigt mit dieser ein.
- An 2. Stelle steht hierbei das Forum mit 26,5%.
- Der typische Verlauf sieht so aus, dass erst die Mailberatung, dann das Forum und als letztes eines der Chatangebote in Anspruch genommen wird, hier allen voran der Einzelchat.
- Die Offene Tür spielt als Einstiegsangebot keine Rolle, denn diese haben über 70% der Jugendlichen, die diese bereits besucht haben, als letztgenutzte benannt.
- Obwohl aufgrund geringer Fallzahl bei den Jungen auffallende Abweichungen vorsichtig zu interpretieren sind, gibt es einen Trend dahingehend, dass das Geschlecht bei der Auswahl der Angebote eine Rolle zu spielen scheint.
- Als Einstiegsangebot wählen Jungen (N=7) mit 44% signifikant häufiger eines der Chatangebote als die Mädchen mit 13,5% (N=24).
- Umgekehrt finden die Mädchen mit 60% (N=118) die Mailberatung signifikant attraktiver als Einstiegsangebot als die Jungen mit 11,1% (N=9).
- Nicht signifikant, aber auffallend ist, dass keiner von 6 Jungen das Forum als Einstiegsangebot gewählt hat, von den Mädchen jedoch 28,3% (N=106).
- Bezüglich Rangfolge und Alter bzw. Migrationshintergrund fallen keine Unterschiede bzw. Zusammenhänge auf.

## 5.2 Nutzungsverhalten der Eltern

In diesem Abschnitt wird das Nutzungsverhalten der Eltern beleuchtet.

### 5.2.1 Registrierdauer

- 91 Eltern haben auf die Frage geantwortet, wie lange sie bereits bei der bke-Onlineberatung registriert sind.

Tabelle 36 Registrierdauer der befragten Eltern

Seit wann sind Sie in etwa bei der bke-Onlineberatung registriert?		
	Nennungen	Angaben in Prozent
1-2 Monate	46	50,5
3-13 Monate	15	16,5
14-45 Monate	17	18,7
51-70 Monate	5	5,5
81-135 Monate	8	8,8
Gesamt	91	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke Onlineberatung TH Nürnberg

- Ungefähr die Hälfte der Eltern, die mitgemacht haben, sind 1 bis 2 Monate registriert, haben sich also im Befragungszeitraum registriert.
- Die andere Hälfte besteht aus einer hohen Bandbreite an verschiedenen Registrierdauern.
- 3 Monate bis zu 4 Jahre sind ca. ein Drittel der Befragten registriert.
- Vergleichsweise wenig vertreten sind mit ca. 10% Eltern, die mehr als 4 Jahre registriert sind.
- Wenn die Bewertung der einzelnen Angebote mit der Registrierdauer verglichen wird, fällt beim Angebot der Offenen Tür auf, dass dieses signifikant schlechter bewertet wird, je länger die Eltern bei dem Angebot der bke registriert sind (Korrelationskoeffizient: 0,678, N=16).
- Es herrschen starke Unterschiede zwischen Geschlecht und Registrierdauer vor. Da die Anzahl der Väter gering ist, müssen diese vorsichtig interpretiert werden. Dennoch kann von einem Trend berichtet werden. Mütter sind (ohne die Extremwerte) im Schnitt 9 Monate registriert (N=71; Mittelwert: 24 Monate), Väter einen Monat (N=9; Mittelwert: 1,6 Monate) (Korrelationskoeffizient: 0,229).
- Schulabschluss und Registrierdauer sind unabhängig voneinander. (Fach-)AbiturientInnen sind am längsten auf bei der bke-Onlineberatung registriert (N=52; Median: 8,5 Monate) und HauptschulabsolventInnen am kürzesten (N=4; Median: 1 Monate). RealschulabsolventInnen liegen mit im Schnitt 3 Monaten (Median) im Mittelfeld (N=20).
- Je länger die Eltern bei der bke-Onlineberatung registriert sind, desto mehr Kinder stehen im Beratungsmittelpunkt (N=81; Korrelationskoeffizient: 0,279).

- Bei Analysen der Anzahl minderjähriger Kinder und Registrierdauer konnte kein signifikanter Zusammenhang entdeckt werden. Die Extremwerte nicht beachtend, sind vor allem Eltern mit einem oder mehr als 3 Kindern am längsten bei der bke-Onlineberatung registriert. Befragte mit einem Kind (N=4) sind dabei im Schnitt 23 Monate registriert und Teilnehmende mit mehr als 3 Kindern 15,5 Monate (N=10). Eltern mit 2 Kindern sind durchschnittlich seit 4, und diejenigen mit 3 Kindern seit 3 Monaten registriert.
- Wie viele Angebote bereits genutzt wurden, scheint von der Registrierdauer abhängig zu sein (N=80, Korrelationskoeffizient: 0,410). 1 bis 13 Monate Registrierte (N=51) nutzten bisher (ohne Extremwerte) im Schnitt ein Angebot. Bei den 14 bis 45 Monate Registrierten (N=17) sind es durchschnittlich 2 Angebote. Die Eltern, die 51 bis 70 Monate<sup>47</sup> auf der bke-Onlineberatung zu finden sind (N=4) nutzten bisher 5 Angebote. Darüber hinaus und bis zu 135 Monate registrierte Befragte (N=8) hatten bisher jedoch lediglich 2 Angebote in Anspruch genommen.
- Bei Prüfen von Registrierdauer und Loginhäufigkeit, Migrationshintergrund, Familienform, Alter des Kindes, Alter des Elternteils, Zufriedenheit mit dem Gesamtangebot, Erwerbstätigkeit bzw. –stunden sowie Familienstand konnten keine Auffälligkeiten in der Verteilung festgestellt werden.

### 5.2.2 Login-Häufigkeit

- Die Login-Häufigkeit wurde wie bei den Jugendlichen ermittelt (siehe Kap. 5.1.2).
- Wöchentlich loggen sich etwas über ein Drittel der Eltern ein und 5% täglich sowie mehr als 60% einmal monatlich oder seltener.

Tabelle 37 Registrierdauer der befragten Eltern

Wie oft loggen Sie sich ungefähr ein?		
	Nennungen	Angaben in Prozent
Min. einmal täglich	4	4,8
Weniger als einmal täglich, aber im Schnitt min. einmal wöchentlich	29	34,5
Weniger als einmal wöchentlich, aber im Schnitt min. einmal pro Monat	32	38,1
Seltener als einmal pro Monat	19	22,6
Gesamt	84	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke Onlineberatung TH Nürnberg

<sup>47</sup> Niemand nannte eine Registrierdauer zwischen 46 und 50 Monaten.

- Des Weiteren scheinen sich Eltern, je neuer sie bei der bke-Onlineberatung sind, häufiger einzuloggen als länger Registrierte (N=75). Unter den 0 bis 2 Monate Registrierten gibt es zwei Gruppen (N=36). Die eine Hälfte loggt sich mindestens wöchentlich ein (N=18), die andere mindestens einmal monatlich (N=17). Zusätzlich gibt es unter den 0 bis 2 Monate Registrierten ein Elternteil, der sich mindestens einmal wöchentlich einloggt. Eltern, die 3 bis 33 Monate (2 Jahre 9 Monate) registriert sind (N=22), loggen sich zum größten Teil (70-85%) monatlich oder seltener ein. Bei den über 33 Monate Registrierten (N=17) allerdings gibt es wieder einen Anstieg bei den mindestens wöchentlichen Logins von 28,6% auf 35,5%. (siehe Anhang 94)
- Weibliche Befragte (N=70) loggen sich im Schnitt etwas öfter ein als männliche (N=9). Erstgenannte sind im Schnitt jeden 5. Tag online, während Väter jeden 7. Tag die bke-Onlineberatung beanspruchen.
- Wenn der Mittelwert der Login-Häufigkeit bei Eltern mit oder ohne Migrationshintergrund betrachtet wird, loggen sich beide jeden 6. Tag ein. Ohne die Extremwerte sind Eltern ohne Migrationshintergrund jeden 11.Tag bei dem Angebot der bke vertreten und Eltern mit Migrationshintergrund jeden 21.Tag.
- 24-39-Jährige (N=33) und über 51-Jährige (N=9) scheinen sich am häufigsten einzuloggen (Median: ca. jeden 8. Tag). 40-45-Jährige (N=16) sind jeden 11.Tag (Median) auf der bke-Onlineberatungs-Seite zu finden. Am seltensten sind die 46-51-Jährigen (N=20) mit durchschnittlich jeden 20.Tag (Median) dort präsent.
- Je höher die Login-Häufigkeit, desto mehr Angebote wurden bisher genutzt (N=79; Korrelationskoeffizient: 0,324).
- Die Login-Häufigkeit und ob das Forum vor der Registrierung genutzt wurde, sind signifikant voneinander abhängig. Je öfter Eltern sich einloggen, desto eher haben sie vor der Registrierung das Forum genutzt (N=82; Korrelationskoeffizient: 0,274).
- Auch die Bewertung der Offenen Tür steht in Zusammenhang mit der Login-Häufigkeit. Ähnlich wie bei der Registrierdauer (siehe Kap. 5.2.1), sind die Eltern unzufriedener mit diesem Angebot, je öfter sie sich einloggen (N=14; Korrelationkoeffizient: 0,677).
- Der Vergleich zwischen Loginhäufigkeit und Gesamtbewertung des Angebots, Anzahl der Kinder im Beratungsmittelpunkt, Erwerbsstunden bzw. -tätigkeit, Familienstand, Anzahl bzw. Alter der Kinder, Familienform und Schulabschluss ergab keine Auffälligkeiten.

### 5.2.3 Angebotsnutzung

Tabelle 38 Angebotsnutzung der Eltern

Folgende Angebote habe ich bereits genutzt...					
Angebot	Genutzt		Nicht genutzt		100%:N=
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent	
<b>Forum</b>	44	42,7	59	57,3	103
<b>Mailberatung</b>	54	51,4	51	48,6	105
<b>Chat</b>	34	33,0	69	67,0	103

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Das Forum wurde bereits von 44 Eltern genutzt.
- Die Mailberatung wurde von 54 Eltern genutzt.
- Die Mailberatung ist das am häufigsten genutzte Angebot der bke-Onlineberatung.
- Etwas mehr als die Hälfte der befragten Eltern (51,4%) haben die Mailberatung bereits genutzt.
- 34 Eltern haben bereits mindestens eines der Chatangebote genutzt.
- Den Einzelchat haben 28 von 102 Eltern (27,5%) genutzt.
- Den Themen- sowie Gruppenchat haben jeweils 20 von 102 bzw. 103 Eltern (19,6% bzw. 19,4%) genutzt.
- Die Offene Tür haben 16 von 98 Eltern (16,3%) genutzt.
- Die Offene Tür ist das am seltensten genutzte Angebot.

Tabelle 39 Angebotsnutzung der Eltern hinsichtlich Geschlecht

Folgende Angebote habe ich bereits genutzt...					
Angebot \ Geschlecht	Weiblich		Männlich		
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent	
<b>Forum</b>	100%: N=88		100%: N=14		
	41	46,6	2	14,3	
<b>Mailberatung</b>	100%: N=89		100%: N=14		
	49	55,1	4	28,6	
<b>Chat</b>	100%: N=88		100%: N=14		
	30	34,1	3	21,4	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Knapp die Hälfte der Mütter hat bereits das Forum genutzt, während nur etwas unter 15% der Väter dieses bereits genutzt haben.
- Mehr als die Hälfte (55,1%) der Mütter haben die Mailberatung genutzt und 34,1% der Mütter haben mindestens eines der Chatangebote genutzt.
- Etwas mehr als ein Viertel der Väter hat die Mailberatung bereits in Anspruch genommen und etwa ein Fünftel mindestens eines der Chatangebote.

- Mütter scheinen die verschiedenen Angebote häufiger zu nutzen als die Väter.
- Es sind aber vor allem Mütter, die noch kein Angebot genutzt haben (23 Mütter und 9 Väter).

**Tabelle 40 Anzahl bereits genutzter Angebote der Eltern**

<b>Anzahl der Angebote, die bereits genutzt wurden</b>		
<b>Anzahl der Angebote</b>	Nennungen	Angaben in Prozent
<b>0</b>	33	31,4
<b>1</b>	31	29,5
<b>2</b>	16	15,2
<b>3</b>	2	1,9
<b>4</b>	11	10,5
<b>5</b>	4	3,8
<b>6</b>	8	7,6
<b>Gesamt</b>	105	100

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- 33 befragte Eltern haben noch kein Angebot genutzt.
- Einige der befragten Eltern haben sich erst kurz vor der Befragungsteilnahme registriert oder sind BesucherInnen<sup>48</sup>. Unter anderem deswegen kann es sein, dass 31,5% der befragten Eltern noch kein Angebot genutzt haben.
- Die meisten Eltern (29,5%) nutzen ein Angebot (N=31).
- Die Eltern haben durchschnittlich 1,7 Angebote genutzt.
- Mütter haben durchschnittlich 1,9 Angebote genutzt.
- Väter haben durchschnittlich 0,7 Angebote genutzt.

<sup>48</sup> d.h. Eltern, die nicht registriert sind und die Internetseite der bke-Onlineberatung aufgerufen haben.

### 5.2.4 Reihenfolge der Nutzung

- Von 133 Eltern haben 107 (80,5%) nicht das Forum vor der Registrierung besucht.
- 5 Eltern wussten dies nicht mehr (3,8%), während etwa 15% das Forum vor der Registrierung genutzt haben.
- Über 60% der Eltern wählen die Mailberatung als Einstiegsangebot (N=29) (siehe Tab. 41).

**Tabelle 41** Registrierdauer der befragten Eltern

Welcher Rang ist beim jeweiligen Angebot am häufigsten?												
	Mailberatung		Forum		Einzelchat		Gruppenchat		Themenchat		Offene Tür	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
		18	62,1	11	47,8	7	41,2	8	53,3	8	57,1	3
<b>Modus</b>	<b>1</b>		<b>1</b>		<b>4</b>		<b>3</b>		<b>2,5</b>		<b>6</b>	
<b>Gesamt</b>	29	100,0	23	100,0	17	100,0	15	100,0	14	100,0	9	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke Onlineberatung TH Nürnberg

- Fast 50% entscheiden sich für das Forum als erstes Angebot, das sie nutzen (N=23).
- Die Chatangebote sind meist nicht die erste Wahl der Eltern. Am besten schneidet hier der Themenchat als zweit- bis drittgewähltes Angebot bei 57,1% der Befragten ab (N=14). Die Offene Tür wurde von einem Drittel als letztgenutztes Angebot benannt (N=9).
- Der typische Verlauf einer Beratung fängt mit der Mailberatung an, geht weiter mit dem Forum und endet mit einem der Chats, hierbei allen voran der Themenchat.
- Die Anzahl der männlichen Befragten ist zu gering, als dass ein Vergleich mit dem Geschlecht und der Reihenfolge möglich wäre. Bezüglich Migrationshintergrund trifft dasselbe zu.
- Auch bei den Altersklassen sind bzgl. der Reihenfolge zu wenige Fälle vorhanden, um diese adäquat miteinander zu vergleichen.

## 6. Welches Feedback wird der bke-Onlineberatung gegeben? (Christine Reule)

Das nachstehende Kapitel befasst sich mit den Bewertungen, Werbe-Empfehlungen und Kommentaren der Befragungsteilnehmenden.

Die Bewertungen der verschiedenen Angebote und die Werbe-Empfehlungen wurden sowohl bei Jugendlichen als auch Eltern auf Unterschiede mit soziodemographischen Merkmalen<sup>49</sup> getestet. Soweit Unterschiede vorhanden sind, wurde dies im entsprechenden Abschnitt erwähnt.

### 6.1 Rückmeldungen der Jugendlichen

Dieses Kapitel fokussiert das Feedback der jugendlichen Befragten.

Auf die Angabe der Gesamtnennungen bei den einzelnen Bewertungen und der Gesamtbewertung hinsichtlich der soziodemografischen Merkmale Geschlecht, Alter und Migrationshintergrund wurde weitestgehend verzichtet. Die Gesamtnennungen beim Merkmal Geschlecht bewegen sich bei Mädchen zwischen 66 und 183, bei den Jungen zwischen 5 und 18 und bei den Jugendlichen mit nicht eindeutig festgelegtem Geschlecht zwischen 4 und 9 Nennungen. Beim Merkmal Alter liegen die Gesamtnennungen bei den 14- bis 18-Jährigen zwischen 42 und 114 und bei den 19- bis 22-Jährigen zwischen 31 und 90 Nennungen. Die Nennungen beim Merkmal Migrationshintergrund liegen bei Jugendlichen mit Migrationshintergrund zwischen 25 und 46 und bei den Jugendlichen ohne Migrationshintergrund zwischen 46 und 158.

#### 6.1.1 Bewertung der einzelnen Angebote

- Die Befragungsteilnehmenden wurden gebeten, die einzelnen, bereits genutzten Angebote der bke-Onlineberatung mit Hilfe von Schulnoten zu bewerten.

Tabelle 42 Bewertungen der Angebote der Jugendlichen

Die Angebote bewerte ich folgendermaßen				
	Median	Mittelwert	Standard abweichung	N=100%
<b>Angebot</b>				
<b>Forum</b>	3,00	2,67	1,259	158
<b>Mailberatung</b>	2,00	1,88	1,142	186
<b>Einzelchat</b>	2,00	2,40	1,403	162
<b>Themenchat</b>	2,00	2,36	1,171	138
<b>Gruppenchat</b>	3,00	2,64	1,313	151
<b>Offene Tür</b>	3,00	2,92	1,468	75
<b>Gesamtes Angebot</b>	2,00	2,13	0,930	212

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Tabelle 42 gibt eine Übersicht darüber, wie viele Jugendliche welches Angebot bereits genutzt haben und wie sie dieses bewertet haben.
- Das Forum wurde von 158 Jugendlichen mit einer Durchschnittsnote von 2,67 bewertet.

<sup>49</sup> Alter, Geschlecht, Migrationshintergrund

- Die Mailberatung wurde von 158 jugendlichen BefragungsteilnehmerInnen mit einer Durchschnittsnote von 1,88 bewertet.
- Der Einzelchat wurde von 162 Jugendlichen mit einer Durchschnittsnote von 2,4 bewertet.
- Den Themenchat haben 138 Jugendliche mit einer Durchschnittsnote von 2,36 bewertet.
- Der Gruppenchat wurde von 151 Jugendlichen mit einer Durchschnittsnote von 2,64 bewertet.
- Die Offene Tür wurde von 75 Jugendlichen mit einer Durchschnittsnote von 2,92 bewertet.
- 212 Jugendliche haben eine Bewertung des gesamten Angebots der bke-Onlineberatung von durchschnittlich 2,13 abgegeben.
- Die Offene Tür ist das am kritischsten bewertete Angebot.
- Die Mailberatung ist das am besten bewertete Angebot.

### 6.1.2.1 Bewertung des Forums

Tabelle 43 Bewertung Forum der Jugendlichen

Das Forum bewerte ich mit der Note...		
Note	Nennungen	Angaben in Prozent
1	28	17,7
2	50	31,6
3	46	29,1
4	19	12,0
5	10	6,3
6	5	3,2
<b>Gesamt</b>	158	100,0
<b>Mittelwert</b>	2,67	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Das Forum wurde von 158 Jugendlichen mit einer Durchschnittsnote von 2,67 bewertet.
- Die meistgenannte Note (Modus) ist die Note 2.
- Die Noten 1 und 2 wurden insgesamt 78-mal genannt.
- Allerdings gibt es auch insgesamt 15 Nennungen der Noten 5 und 6.

#### Bewertung des Forums hinsichtlich des Geschlechts

- 139 Mädchen bewerten das Forum am besten mit einer Durchschnittsnote von 2,62.
  - Die meisten der Mädchen vergeben die Note 2.
  - Der Median bei den Mädchen liegt auch bei der Note 2.
- 12 Jungen bewerten das Forum durchschnittlich mit 3.
  - Die meistgenannten Noten sind die Noten 2 und 3.
  - Der Median bei den Jungen liegt bei 3.

- 5 Jugendliche mit nicht eindeutig festgelegtem Geschlecht bewerten das Forum mit einer Durchschnittsnote von 3,6 am kritischsten.
  - Die meisten Jugendlichen ohne eindeutig festgelegtem Geschlecht vergeben die Note 3.
  - Der Median liegt hier ebenfalls bei 3 (siehe Anhang 89).

#### Bewertung des Forums hinsichtlich des Alters

- Die Bewertungen des Forums in Hinblick auf das Alter der Jugendlichen unterscheiden sich kaum.
- Beide Gruppen bewerten das Forum durchschnittlich mit 2,69.
- Beide Gruppen haben einen Median von 3.
- In Bezug auf den Modus unterscheiden sie sich.
- Jüngere Jugendliche vergeben am häufigsten die Note 3 (Modus).
- Ältere Jugendliche vergeben am häufigsten die Note 2.

#### Bewertung des Forums hinsichtlich des Migrationshintergrundes

- Jugendliche mit Migrationshintergrund (Durchschnittsnote 2,61) bewerten das Forum etwas besser als Jugendliche ohne Migrationshintergrund (Durchschnittsnote 2,65).
- Der Median bei Jugendlichen mit Migrationshintergrund liegt bei 2.
- Jugendliche ohne Migrationshintergrund kommen auf einen Median von 3.
- Das Forum ist das einzige Angebot, das von Jugendlichen mit Migrationshintergrund besser bewertet wird, als von Jugendlichen ohne Migrationshintergrund (siehe auch Tabelle im Anhang 14).

#### 6.1.2.2 Bewertung der Mailberatung

Tabelle 44 Bewertung Mailberatung der Jugendlichen

Die Mailberatung bewerte ich mit der Note...		
Note	Nennungen	Angaben in Prozent
1	90	48,4
2	56	30,1
3	23	12,4
4	10	5,4
5	3	1,6
6	4	2,2
<b>Gesamt</b>	186	100,0
<b>Mittelwert</b>	1,88	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Die Mailberatung wurde von 186 Jugendlichen mit einer Durchschnittsnote von 1,88 bewertet.
- Die meistgenannte Note ist die Note 1.
- Insgesamt 7 Nennungen der Noten 5 und 6 wurden gezählt.

#### Bewertung der Mailberatung hinsichtlich des Geschlechts

- 7 Jugendliche mit nicht eindeutig festgelegtem Geschlecht geben, wie beim Forum auch, hier die kritischste Bewertung mit einer durchschnittlichen Note von 2,57 ab.
- 163 Mädchen bewerten die Mailberatung mit einer Durchschnittsnote von 1,82 am besten.
- Die meistgenannte Note der Mädchen ist die Note 1.
- Die Jungen bewerten die Mailberatung mit einer Durchschnittsnote von 2,07 etwas kritischer als die Mädchen, aber um einiges besser als die Jugendlichen mit nicht eindeutig festgelegtem Geschlecht (siehe Anhang 90).

#### Bewertung der Mailberatung hinsichtlich des Alters

- Bei der Bewertung der Mailberatung in Hinblick auf die Altersgruppen fallen keine gravierenden Unterschiede auf.
- Die jüngere Altersgruppe (Durchschnittsnote 1,89) bewertet um lediglich 0,04 Notenstufen besser als die ältere Altersgruppe, die eine Durchschnittsnote von 1,93 vergeben hat.
- Hinsichtlich des Modus und des Medians stimmen sie auch überein, der jeweils bei 2 liegt.

#### Bewertung der Mailberatung hinsichtlich des Migrationshintergrundes

- Die Mailberatung wird von Jugendlichen ohne Migrationshintergrund mit einer Durchschnittsnote von 1,79 besser bewertet als von Jugendlichen mit Migrationshintergrund. Diese bewerten die Mailberatung durchschnittlich mit 2,2 (siehe Anhang 95).
- Median und auch Modus fallen mit der Note 1 bei den Jugendlichen ohne Migrationshintergrund um jeweils eine Notenstufe besser aus als bei Jugendlichen mit Migrationshintergrund.

### 6.1.2.3 Bewertung des Einzelchats (Offene Sprechstunde)

Tabelle 45 Bewertung Einzelchat der Jugendlichen

Den Einzelchat bewerte ich mit der Note...		
Note	Nennungen	Angaben in Prozent
1	52	32,1
2	49	30,2
3	30	18,5
4	15	9,3
5	8	4,9
6	8	4,9
<b>Gesamt</b>	162	100,0
<b>Mittelwert</b>	2,40	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Der Einzelchat wurde von 162 Jugendlichen mit einer Durchschnittsnote von 2,4 bewertet.
- Die meistgenannte Note ist die Note 1.
- Insgesamt gibt es 16 Nennungen der Noten 5 und 6.

#### Bewertung des Einzelchats hinsichtlich des Geschlechts

- Jugendliche ohne eindeutig festgelegtem Geschlecht bewerten mit einer Durchschnittsnote von 3,6 den Einzelchat um mehr als eine Notenstufe schlechter als die befragten Mädchen (siehe Anhang 96).
- Der Median der Jugendlichen ohne eindeutig festgelegtem Geschlecht liegt bei 3 und der Modus bei 2.
- Mädchen geben auch beim Einzelchat wieder die beste Bewertung mit durchschnittlich 2,31 ab (Median: 2, Modus:1).
- Die befragten Jungen bewerten den Einzelchat durchschnittlich mit 2,83 (Median: 2, Modus:2).

#### Bewertung des Einzelchats hinsichtlich des Alters

- Beim Einzelchat gibt es einen etwas größeren Unterschied bei den Bewertungen hinsichtlich des Alters (siehe Anhang 97).
- Die jüngeren Jugendlichen bewerten den Einzelchat mit einer Durchschnittsnote von 2,3 um etwa 0,3 Notenstufen besser als die älteren Jugendlichen.
- Auch der Modus fällt bei der jüngeren Gruppe mit der Note 1 besser aus, als bei den älteren Jugendlichen (Modus: 2).

### Bewertung des Einzelchats hinsichtlich des Migrationshintergrundes

- Jugendliche ohne Migrationshintergrund bewerten den Einzelchat mit einer Durchschnittsnote von 2,23 deutlich besser als diejenigen mit Migrationshintergrund (siehe Anhang 98).
- Jugendliche mit Migrationshintergrund bewerten den Einzelchat durchschnittlich mit 2,89.
- Auch der Median fällt bei den Jugendlichen ohne Migrationshintergrund mit 2 um eine Notenstufe besser aus als bei den Jugendlichen mit Migrationshintergrund.
- Allerdings ist der Modus bei den Jugendlichen mit Migrationshintergrund bei der Note 1, während er bei den Jugendlichen ohne Migrationshintergrund bei 2 liegt.

### 6.1.2.4 Bewertung des Themenchats (Chat mit vorher festgelegtem Thema)

Tabelle 46 Bewertung Themenchat der Jugendlichen

Den Themenchat bewerte ich mit der Note...		
Note	Nennungen	Angaben in Prozent
1	34	24,6
2	48	34,8
3	40	29,0
4	8	5,8
5	4	2,9
6	4	2,9
<b>Gesamt</b>	138	100,0
<b>Mittelwert</b>	2,36	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Der Themenchat wurde von 138 Jugendlichen mit einer Durchschnittsnote von 2,36 bewertet.
- Die meistgenannte Note ist hier die Note 2.
- Insgesamt 8 Nennungen bekamen die Noten 5 und 6.
- Die Noten 1 und 2 wurden insgesamt 82-mal vergeben.

### Bewertung des Themenchats hinsichtlich des Geschlechts

- Beim Themenchat geben wiederum die Jugendlichen ohne eindeutig festgelegtem Geschlecht die kritischste Bewertung mit einer Durchschnittsnote von 4 ab (siehe Anhang 99).
- Jugendliche ohne eindeutig festgelegtem Geschlecht bewerten um mehr als eine Notenstufe schlechter als Jungen und Mädchen.
- 122 Mädchen bewerten den Themenchat durchschnittlich mit 2,28.
- 10 Jungen bewerten den Themenchat durchschnittlich mit 2,6.

#### Bewertung des Themenchats hinsichtlich des Alters

- Beim Themenchat gibt es einen etwas größeren Unterschied der Bewertungen hinsichtlich des Alters der Jugendlichen (siehe Anhang 100).
- Die jüngere Altersgruppe bewertet den Themenchat um etwa 0,3 Notenstufen besser als die älteren Jugendlichen mit durchschnittlich 2,22.
- Median und Modus sind bei beiden Gruppen jeweils gleich bei 2.

#### Bewertung des Themenchats hinsichtlich des Migrationshintergrundes

- Auch der Themenchat wird von Jugendlichen ohne Migrationshintergrund besser bewertet (siehe Anhang 101).
- 38 Jugendliche mit Migrationshintergrund bewerten den Themenchat durchschnittlich mit 2,5.
- 94 Jugendliche ohne Migrationshintergrund bewerten diesen mit einer Durchschnittsnote von 2,31.
- Der Median der beiden Gruppen beträgt jeweils 2.
- Der Modus der Jugendlichen ohne Migrationshintergrund liegt bei 2, während er bei Jugendlichen mit Migrationshintergrund bei 3 liegt.

#### 6.1.2.5 Bewertung des Gruppenchats (Chat ohne vorher festgelegtem Thema)

Tabelle 47 Bewertung Gruppenchat der Jugendlichen

Den Gruppenchat bewerte ich mit der Note...		
Note	Nennungen	Angaben in Prozent
1	35	23,2
2	37	24,5
3	46	30,5
4	17	11,3
5	12	7,9
6	4	2,6
<b>Gesamt</b>	151	100,0
<b>Mittelwert</b>	2,64	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Der Gruppenchat wurde von 151 jugendlichen BefragungsteilnehmerInnen mit einer Durchschnittsnote von 2,64 bewertet.
- Der Modus liegt bei 3.
- Insgesamt gibt es 72 Nennungen bei den Noten 1 und 2.
- Die Noten 5 und 6 zählen insgesamt 16 Nennungen.

#### Bewertung des Gruppenchats hinsichtlich des Geschlechts

- Jugendliche mit nicht eindeutig festgelegtem Geschlecht bewerten auch den Gruppenchat mit einer Durchschnittsnote von 3,2 am kritischsten (siehe Anhang 102).
- Hier sind es, im Unterschied zur Bewertung der anderen Beratungsangebote, die Jungen, die den Gruppenchat am besten bewerten.
- Die Jungen bewerten den Gruppenchat durchschnittlich mit der Note 2,18.
- Der Gruppenchat wird von 133 Mädchen mit einer Durchschnittsnote von 2,65 bewertet.

#### Bewertung des Gruppenchats hinsichtlich des Alters

- Auch bei der Bewertung des Gruppenchats fallen bei den beiden Altersgruppen geringe Unterschiede auf.
- Die jüngere Altersgruppe bewertet den Gruppenchat geringfügig besser mit einer Durchschnittsnote von 2,62 als die ältere Altersgruppe, die das Angebot mit durchschnittlich 2,83 bewertet.
- Die Gruppe der 19- bis 22-Jährigen bewertet den Gruppenchat durchschnittlich mit 2,63.
- Der Median fällt mit 2 bei der jüngeren Altersgruppe um eine Notenstufe besser aus, als bei der älteren Gruppe.
- Der Modus ist bei den jüngeren Jugendlichen (Note 1) um 2 Notenstufen besser, als bei der älteren Gruppe der Jugendlichen (Note 3) (siehe Anhang 21).

#### Bewertung des Gruppenchats hinsichtlich des Migrationshintergrundes

- Jugendliche ohne Migrationshintergrund bewerten den Gruppenchat um etwa 0,2 Notenstufen besser als Jugendliche mit Migrationshintergrund mit einer Durchschnittsnote von 2,6.
- Median und Modus liegen bei beiden Gruppen jeweils bei 3 (siehe Anhang 103).

### 6.1.2.6 Bewertung der Offenen Tür (Austausch mit anderen Eltern und Jugendlichen)

Tabelle 48 Bewertung Offene Tür der Jugendlichen

Die Offene Tür bewerte ich mit der Note...		
Note	Nennungen	Angaben in Prozent
1	13	17,3
2	20	26,7
3	19	25,3
4	13	17,3
5	3	4,0
6	7	9,3
<b>Gesamt</b>	75	100,0
<b>Mittelwert</b>	2,92	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Die Offene Tür wurde von 75 Jugendlichen mit einer Durchschnittsnote von 2,92 bewertet.
- Die Noten 1 und 2 haben insgesamt 33 Nennungen.
- Die Noten 5 und 6 haben zusammen 10 Nennungen.
- Die meistgenannte Note ist die Note 2.

#### Bewertung der Offenen Tür hinsichtlich des Geschlechts

- Die Offene Tür wurde, wie auch der Gruppenchat, von den befragten Jungen am besten bewertet (siehe Anhang 104).
- 5 Jungen haben die Offene Tür mit einer Durchschnittsnote von 2,8 bewertet.
- 4 Jugendliche mit nicht eindeutig festgelegtem Geschlecht haben mit einer Durchschnittsnote von 4,25 eine um deutlich mehr als eine Notenstufe schlechtere Bewertung gegenüber den Jungen und Mädchen abgegeben.
- 66 Mädchen bewerten die Offene Tür mit durchschnittlich 2,85.

#### Bewertung der Offenen Tür hinsichtlich des Alters

- Befragte Jugendliche zwischen 14 und 18 Jahren bewerten die Offene Tür mit einer Durchschnittsnote von 2,79 besser als Jugendliche zwischen 19 und 22 Jahren (Durchschnittsnote 3,1).
- Der Median ist bei beiden Gruppen die Note 3.
- Die jüngeren Jugendlichen vergeben am häufigsten die Note 2, die älteren Jugendlichen vergeben am häufigsten die Note 3 (siehe Anhang 105).

## Bewertung der Offenen Tür hinsichtlich des Migrationshintergrundes

- Jugendliche BefragungsteilnehmerInnen ohne Migrationshintergrund bewerten die Offene Tür mäßig besser als Jugendliche mit Migrationshintergrund (siehe Anhang 106).
- Jugendliche mit Migrationshintergrund bewerten die Offene Tür mit durchschnittlich 2,96.
- Jugendliche ohne Migrationshintergrund bewerten dieses Angebot mit einer Durchschnittsnote von 2,85.
- Der Median liegt bei beiden Gruppen bei 3.

### 6.1.2 Gesamtbewertung

Die Befragungsteilnehmenden wurden des Weiteren gebeten, eine Gesamtbewertung abzugeben. Sie sollten mit Hilfe von Schulnoten angeben, wie zufrieden sie insgesamt mit der bke-Onlineberatung sind.

Tabelle 49 Gesamtbewertung der Jugendlichen

Das gesamte Angebot der bke-Onlineberatung bewerte ich mit der Note...		
Note	Nennungen	Angaben in Prozent
1	50	23,6
2	107	50,5
3	37	17,5
4	14	6,6
5	3	1,4
6	1	0,5
<b>Gesamt</b>	212	100,0
<b>Mittelwert</b>	2,13	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- 212 jugendliche BefragungsteilnehmerInnen haben das gesamte Angebot durchschnittlich mit der Note 2,13 bewertet.
- Die am häufigsten genannte Note ist die Note 2.
- Die Noten 1 und 2 haben insgesamt 157 Nennungen.
- Auf die Noten 5 und 6 entfallen im Ganzen 4 Nennungen.

### *6.1.3.1 Gesamtbewertung hinsichtlich des Geschlechts*

- Bei der Gesamtbewertung sind es erneut die Mädchen, die die beste Durchschnittsnote abgeben (2,1).
- Die Jugendlichen ohne eindeutig festgelegtem Geschlecht bewerten mit einer Durchschnittsnote von 2,44 das gesamte Angebot der bke am kritischsten.
- Jungen geben durchschnittlich eine Bewertung von 2,33 ab (siehe Anhang 107).

### *6.1.3.2 Gesamtbewertung hinsichtlich des Alters*

- Befragungsteilnehmende zwischen 14 und 18 Jahren geben eine minimal schlechtere Gesamtbewertung ab als Jugendliche zwischen 19 und 22 Jahren.
- Die jüngere Gruppe bewertet das gesamte Angebot mit einer Durchschnittsnote von 2,15.
- Die ältere Gruppe bewertet das gesamte Angebot der bke mit einer Durchschnittsnote von 2,13.
- Median und Modus sind bei beiden Gruppen jeweils gleich bei 2,00 (siehe Anhang 23).

### *6.1.3.3 Gesamtbewertung hinsichtlich des Migrationshintergrundes*

- Jugendliche ohne Migrationshintergrund geben eine deutlich bessere durchschnittliche Gesamtbewertung ab (siehe Anhang 108).
- Jugendliche ohne Migrationshintergrund bewerten das gesamte Angebot mit durchschnittlich 2,03.
- Jugendliche mit Migrationshintergrund bewerten das gesamte Angebot der bke mit durchschnittlich 2,46.
- Jugendliche mit Migrationshintergrund (N=46) haben, im Vergleich zu solchen ohne (N=158), eine signifikant schlechtere Gesamtbewertung abgegeben (Korrelationskoeffizient: 0,194). Während die Schulnote 1 von beiden Gruppen annähernd gleich häufig benannt wurde (beide in etwa 24%), vergeben Jugendliche mit Migrationshintergrund die Note 2 zu 34,8% (N=16) und Jugendliche ohne zu 55,1% (N=87). Dieser Trend der schlechteren Bewertung der Gruppe mit Migrationshintergrund zieht sich weiter bis zur Note 6, wobei darauf zu achten ist, dass ab Note 4 die Fallzahl der Jugendlichen mit Migrationshintergrund unter 10 ist.

### 6.1.3 Kommentare der NutzerInnen

51 jugendliche Befragungsteilnehmende haben Kommentare hinterlassen. Diese Kommentare wurden in 9 verschiedene Kategorien eingeteilt.

Tabelle 50 Kommentare der Jugendlichen

Meine Meinung zur bke-Onlineberatung		
	Nennungen	Angaben in Prozent 100%: N=51
<b>Zufrieden</b>	30	58,8
<b>Kritik an Angeboten</b>	21	41,2
<b>Sonstige Verbesserungsvorschläge</b>	10	19,6
<b>Negativer Umgang mit UserInnen</b>	8	15,7
<b>Lange Wartezeit</b>	6	11,8
<b>Nachfolgeangebot</b>	3	5,9
<b>Über Abwesenheit informieren (für Vertretung sorgen)</b>	3	5,9
<b>Kein Beraterwechsel</b>	2	3,9
<b>Zu wenige Fachkräfte (auch männliche)</b>	2	3,9

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Die einzelnen Kommentare wurden bis zu 4 verschiedenen Kategorien zugeordnet.
- 45 Kommentare wurden von weiblichen Befragungsteilnehmerinnen abgegeben.
- 6 Kommentare wurden von männlichen Befragungsteilnehmern abgegeben.
- Jugendliche mit nicht eindeutig festgelegtem Geschlecht haben keine Kommentare hinterlassen.
- 31 Kommentare stammen von Jugendlichen zwischen 14 und 18 Jahren.
- 20 Kommentare stammen von 19- bis 22-jährigen Jugendlichen.
- Kommentar-Beispiele<sup>50</sup> (siehe auch Liste der Kommentare im Anhang 68):
  - Zufriedenheit
    - „Ich bin wirklich sehr zufrieden, besonders die Mailberatung ist gold wert! Danke“ (NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg)
    - „Danke für das Angebot. Zu wissen, dass jemand da ist, den ich fragen könnte, wenn alles schief läuft und die Welt untergeht, gibt Hoffnung.“ (NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg)

<sup>50</sup> Aus Gründen des Datenschutzes sind die Kommentare ohne weitere Angaben zu Fallnummer, usw. Die Beispiele stammen aus verschiedenen Fälle.

- Kritik an Angeboten
  - „Ein großes Problem im Forum ist meiner Meinung nach, dass viele Themen, die wirklich sehr einseitig und schon sehr oft aufgerufen und beantwortet worden sind immer da sind und neuere vielleicht auch schwierigere Themen oft untergehen und nicht einmal mehr von den Moderatoren eine Antwort erhalten. Große Themen sind okay - aber nur wenn die kleineren nicht untergehen.“ (NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg)
- Lange Wartezeit
  - „Ich finde es sehr schade, dass man in der Mailberatung lange auf eine Antwort warten muss und nur alle zwei Wochen in die Sprechstunde kann. Auch im Forum bekommt man längst nicht immer eine Antwort. Deshalb verstehe ich nicht, warum die bke sich Gedanken darüber macht, wie sie noch mehr Jugendliche ansprechen kann. Da es jetzt schon zu wenig Fachkräfte gibt, werden die Wartezeiten noch länger, wenn sich mehr Jugendliche anmelden.“ (NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg)
- Sonstige Verbesserungsvorschläge
  - „Die Leitung der Bke schützt Fakes! Es ist also gar kein Problem sich dort mit Mehrfachaccounts anzumelden und unfug zu treiben, wie man anhand zig Beispiele sehen kann. Wird mal als User dann von solch einem Fake auch noch beleidigt und mit dem eigenen Thema aufgezoogen wird das sowohl vom Chatmod als auch von der Leitung toleriert.“ (NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg)
- Zu wenige Fachkräfte (auch männliche Fachkräfte)
  - „Die bke sollte sich um mehr Fachkräfte bemühen, besonders auch männliche Fachkräfte. Die Sprechstunde ist oft unterbesetzt, so dass nicht alle User beraten werden können. Das bedeutet für den User lange (vergebliche) Wartezeiten. In der Mailberatung bekommt man alle sieben bis zehn Tage eine (manchmal sehr knappe) Antwort. Das ist für viele zu wenig.“ ( NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg)
- Negativer Umgang mit UserInnen
  - „ich finde einige bke- Berater nicht freundlich, hatte oft das Gefühl Nur abgearbeitet zu werden, nicht ernst genommen zu werden. Z.b auch, dass die User den Beratern im Endeffekt egal sind“ (NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg)

#### 6.1.4 Werbe-Empfehlungen

- Die jugendlichen Befragungsteilnehmenden wurden gebeten, Empfehlungen darüber zu geben, wie die bke ihr Angebot bekannter machen kann.
- Hierfür wurden 11 Möglichkeiten vorgegeben, die mit „sehr wichtig“, „eher wichtig“, „eher nicht wichtig“ bzw. „gar nicht wichtig“ bewertet werden sollten.
- Für die Auswertung wurden die Bewertungen „sehr wichtig“ und „eher wichtig“ zusammengefasst und als „empfohlen“ gewertet.
- Die Bewertungen „eher nicht wichtig“ und „gar nicht wichtig“ wurden zusammengefasst und als „nicht empfohlen“ gewertet.
- Zwischen dem Zugang über klassische Medien und der Empfehlung, Werbung mit Hilfe von Plakaten bzw. Flyern zu machen (Chi-Quadrat: 0,001) besteht ein signifikanter Zusammenhang. Jugendliche, die über mindestens ein klassisches Medium von der bke-Onlineberatung erfahren haben, haben signifikant häufiger Werbung über Plakate bzw. Flyer empfohlen.

Tabelle 51 Werbe-Empfehlungen der Jugendlichen

Ich empfehle folgende Werbung...					
	empfohlen		nicht empfohlen		100%:N=
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent	
<b>Werbemöglichkeit</b>					
<b>Fachkräfte</b>	190	87,2	28	12,8	218
<b>Virtueller Austausch</b>	186	85,3	32	14,7	218
<b>Anzeigenwerbung auf Suchmaschinen</b>	167	77,7	48	22,3	215
<b>Onlinemedien</b>	161	75,2	53	21,2	214
<b>Facebook</b>	151	69,9	65	30,1	216
<b>Plakate/Flyer</b>	127	59,9	85	40,1	212
<b>Instagram</b>	123	56,9	93	43,1	216
<b>Internetvideos</b>	107	50,2	106	49,8	213
<b>Beitrag im Fernsehen</b>	105	49,1	109	50,9	214
<b>Zeitschrift/Zeitungen</b>	101	48,3	108	51,7	209
<b>Beitrag im Radio</b>	90	42,3	123	49,2	213

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Die jugendlichen BefragungsteilnehmerInnen empfehlen am häufigsten Werbung über Fachkräfte zu machen (Tabelle 51).
- Fast 90% der Jugendlichen empfehlen Fachkräfte als MultiplikatorInnen (190 von 218 Jugendlichen) zu nutzen.
- Für knapp 13% ist diese Möglichkeit der Werbung nicht empfehlenswert.
- Die zweitwichtigste Möglichkeit für die Jugendlichen, das Angebot der bke bekannter zu machen, ist der virtuelle Austausch in Foren oder Chats.
- Etwa 85% der Jugendlichen empfehlen diese Form der Werbung.
- Anzeigenwerbung auf Suchmaschinen finden gut drei Viertel der befragten Jugendlichen empfehlenswert.
- Onlinemedien werden auch von etwa drei Viertel der befragten Jugendlichen empfohlen.
- Beiträge im Fernsehen, Werbung oder Artikel in Zeitschriften/Zeitungen und Beiträge im Radio werden von weniger als der Hälfte der befragten Jugendlichen empfohlen, um das Angebot der bke bekannter zu machen.
- Die 190 Jugendlichen, die Werbung über Fachkräfte empfohlen haben, wurden anschließend gefragt, durch welche Fachkräfte speziell dies stattfinden sollte.
- Von diesen haben 189 Jugendliche genauere Angaben darüber gemacht, welche Fachkräfte sie als MultiplikatorInnen empfehlen.

Tabelle 52 von Jugendlichen empfohlene Fachkraft

Ich empfehle Werbung über folgende Fachkraft...		
Fachkräfte	Nennungen	Angaben in Prozent 100%:N=189
... aus der Schule	172	91,0
... aus dem Jugendamt bzw. der Jugendhilfe	137	72,5
Psychotherapeut/innen	121	64,0
... einer Erziehungsberatungsstelle	114	60,3
ÄrztInnen	108	57,1
andere BeraterInnen bzw. TherapeutInnen	99	52,4

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Die meisten Jugendlichen (91%) empfehlen Fachkräfte aus Schulen als MultiplikatorInnen zu nutzen.
- An zweiter Stelle stehen Fachkräfte aus dem Jugendamt bzw. der Jugendhilfe.
- 72,5% der Jugendlichen empfehlen diese Fachkräfte.
- ÄrztInnen und andere BeraterInnen bzw. TherapeutInnen sind für etwas über die Hälfte der Jugendlichen empfehlenswert (57,1% bzw. 52,4%).

### 6.1.4.1 Werbe-Empfehlung hinsichtlich des Geschlechts

Im Folgenden sollen die Werbeempfehlungen bezüglich des Geschlechts betrachtet werden.

Tabelle 53 Werbeempfehlung der Jugendlichen hinsichtlich Geschlecht

Ich empfehle folgende Werbung...						
Werbe möglichkeit	Weiblich		Männlich		Gnf <sup>1)</sup>	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
<b>Anzeigenwerbung auf Suchmaschinen</b>	100%: N=178		100%: N=17		100%: N=9	
	139	78,1	14	82,4	8	88,9
<b>Facebook</b>	100%: N=180		100%: N=16		100%: N=9	
	126	70,0	12	75,0	6	66,7
<b>Instagram</b>	100%: N=180		100%: N=17		100%: N=9	
	101	56,1	9	52,9	8	88,9
<b>Onlinemedien</b>	100%: N=179		100%: N=16		100%: N=9	
	137	76,5	9	56,3	7	77,8
<b>Virtueller Austausch</b>	100%: N=191		100%: N=17		100%: N=9	
	156	86,2	13	76,5	8	88,9
<b>Internetvideos</b>	100%: N=177		100%: N=16		100%: N=9	
	91	51,4	8	50,0	3	33,3
<b>Zeitschrift/Zeitungen</b>	100%: N=176		100%: N=16		100%: N=8	
	87	49,4	7	43,8	2	25,0
<b>Beitrag im Radio</b>	100%: N=179		100%: N=17		100%: N=9	
	76	42,5	8	47,1	4	44,4
<b>Beitrag im Fernsehen</b>	100%: N=181		100%: N=16		100%: N=9	
	91	50,3	7	43,8	3	33,3
<b>Plakate/Flyer</b>	100%: N=178		100%: N=16		100%: N=9	
	105	59,0	12	75,0	7	77,8
<b>Fachkräfte</b>	100%: N=183		100%: N=17		100%: N=9	
	161	88,0	13	76,5	8	88,9

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

<sup>1)</sup> GnF: Geschlecht nicht eindeutig festgelegt

- 139 von 178 Jugendlichen mit weiblichem Geschlecht (78,1%) empfehlen, das Angebot der bke über Anzeigen auf Suchmaschinen bekannter zu machen (Tabelle 53).
- 14 von 17 Jugendlichen mit männlichem Geschlecht (82,4%) empfehlen, das Angebot der bke über Anzeigenwerbung auf Suchmaschinen bekannter zu machen.
- 8 von 9 Jugendlichen mit nicht eindeutig festgelegtem Geschlecht (88,9%) empfehlen, das Angebot der bke über Anzeigenwerbung auf Suchmaschinen bekannter zu machen.
- Anzeigenwerbung auf Suchmaschinen ist Jugendlichen mit nicht eindeutig festgelegtem Geschlecht besonders empfehlenswert, 88,9% dieser empfiehlt, das Angebot der bke so bekannter zu machen.
- Facebook ist den Jungen mit 75% als Werbestrategie besonders empfehlenswert.
- Werbung über Instagram wird von 88,9% der Jugendlichen mit nicht eindeutig festgelegtem Geschlecht empfohlen.

- Onlinemedien werden von den Jungen im Vergleich mit den anderen Geschlechtern seltener empfohlen.
- 56,3% der Jungen empfehlen diese, während etwa jeweils 77% der anderen Geschlechtsgruppen Werbung über Onlinemedien empfehlen.
- Der virtuelle Austausch wird vor allem von Mädchen und Jugendlichen mit nicht eindeutig festgelegtem Geschlecht als empfehlenswert eingestuft (86,2% bzw. 88,9%).
- Plakate bzw. Flyer werden seltener von Mädchen empfohlen.
- Knapp 60% der Mädchen empfehlen diese Form der Werbung, während es bei den Jungen und Jugendlichen ohne eindeutig festgelegtem Geschlecht 75% bzw. 77,8% sind.
- Fachkräfte sind für Jungen auch weniger empfehlenswert.
- Etwa drei Viertel der Jungen empfehlen diese Möglichkeit, während etwa 88% der beiden anderen Geschlechtsgruppen Werbung mithilfe von Fachkräften empfehlen.

### 6.1.4.2 Werbe-Empfehlung hinsichtlich des Alters

Tabelle 54 Werbeempfehlungen der Jugendlichen hinsichtlich Alter

Ich empfehle folgende Werbung...					
Werbe möglichkeit	Alter	14-18 Jahre		19-22 Jahre	
		Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
Anzeigenwerbung auf Suchmaschinen		100%: N=113		100%: N=86	
		88	77,9	69	80,2
Facebook		100%: N=113		100%: N=86	
		73	64,6	66	76,7
Instagram		100%: N=115		100%: N=85	
		74	64,3	39	45,9
Onlinemedien		100%: N=113		100%: N=86	
		82	72,6	67	77,9
Virtueller Austausch		100%: N=114		100%: N=87	
		98	86,0	74	85,1
Internetvideos		100%: N=110		100%: N=87	
		54	49,1	43	49,4
Zeitschrift/Zeitungen		100%: N=110		100%: N=86	
		52	47,3	42	48,8
Beitrag im Radio		100%: N=113		100%: N=87	
		50	44,2	36	41,4
Beitrag im Fernsehen		100%: N=113		100%: N=88	
		58	51,3	41	46,6
Plakate/Flyer		100%: N=112		100%: N=86	
		72	64,3	50	58,1
Fachkräfte		100%: N=115		100%: N=88	
		97	84,3	80	90,9

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Werden die Empfehlungen hinsichtlich der Altersgruppen betrachtet, fällt auf, dass sich diese (weitgehend) ähneln (Tabelle 54).
- Unterschiedliche Empfehlungen sind bei der Werbung über Facebook und Instagram zu erkennen.
- 76,7% der 19- bis 22-Jährigen empfehlen diese Form der Werbung, während nur 64,6% der 14- bis 18-jährigen diese empfehlen.
- Instagram hingegen wird häufiger von Jugendlichen von 14 bis 18 Jahren (64,3%) empfohlen als von Jugendlichen zwischen 19 und 22 Jahren (45,9%).
- Fachkräfte werden von etwa 5% mehr Jugendlichen zwischen 19 und 22 Jahren empfohlen (90,9%).

- Zwischen der Empfehlung, Werbung über Instagram zu machen und den Altersgruppen besteht ein signifikanter Zusammenhang (Chi-Quadrat: 0,009). Jugendliche zwischen 14 und 18 Jahren empfehlen signifikant häufiger Werbung mit Hilfe von Instagram zu machen, als Jugendliche im Alter von 19 bis 22 Jahren.
- Zwischen dem Migrationshintergrund und der Empfehlung, Werbung über den virtuellen Austausch zu machen, besteht ein signifikanter Zusammenhang (Chi-Quadrat: 0,021). Jugendliche ohne Migrationshintergrund empfehlen signifikant häufiger über virtuellen Austausch Werbung für die bke-Onlineberatung zu machen, als Jugendliche mit Migrationshintergrund.
- Zwischen der Empfehlung, Werbung im Fernsehen zu machen und dem Migrationshintergrund besteht ein signifikanter Zusammenhang (Chi-Quadrat: 0,038). Jugendliche ohne Migrationshintergrund empfehlen signifikant häufiger Werbung im Fernsehen für die bke-Onlineberatung zu machen, als Jugendliche mit Migrationshintergrund.
- Zwischen der Empfehlung, Werbung über Fachkräfte zu machen und dem Migrationshintergrund besteht ein signifikanter Zusammenhang (Chi-Quadrat: 0,004). Jugendliche ohne Migrationshintergrund empfehlen signifikant häufiger für die Werbung Fachkräfte als MultiplikatorInnen einzusetzen, als Jugendliche mit Migrationshintergrund.
- Zwischen der besuchten Schule und der Empfehlung, im Fernsehen Werbung für das Angebot der bke zu machen, besteht ein signifikanter Zusammenhang (Chi-Quadrat: 0,028). Jugendliche, die Schulen mit mittlerem Schulabschluss besuchen, empfehlen signifikant häufiger Werbung im Fernsehen zu machen, als Jugendliche, die Schulen mit höherem Schulabschluss besuchen.
- Zwischen der besuchten Schule und der Empfehlung, Werbung über Fachkräfte zu machen besteht ein signifikanter Zusammenhang (Chi-Quadrat: 0,041). Jugendliche, die Schulen mit höherem Abschluss besuchen, empfehlen signifikant häufiger Fachkräfte als MultiplikatorInnen zu nutzen als Jugendliche, die Schulen mit mittlerem Schulabschluss besuchen.
- Zwischen dem Schulabschluss und der Werbeempfehlung Onlinemedien besteht ein signifikanter Zusammenhang (Chi-Quadrat: 0,020). Jugendliche mit mittlerem Schulabschluss empfehlen Werbung über Onlinemedien signifikant häufiger als Jugendliche mit höherem Schulabschluss.
- Zwischen dem Schulabschluss und der Empfehlung, im Radio für die bke-Onlineberatung zu werben, besteht ein signifikanter Zusammenhang (Chi-Quadrat: 0,022). Jugendliche mit mittlerem Schulabschluss empfehlen signifikant häufiger Werbung im Radio, als Jugendliche mit höherem Schulabschluss.

- Zwischen der Familienform und der Empfehlung, Werbung in Zeitungen bzw. Zeitschriften zu machen, besteht ein signifikanter Zusammenhang (Chi-Quadrat: 0,046). Jugendliche, die in Stieffamilien leben, empfehlen signifikant häufiger über Artikel und/oder Anzeigen in Zeitungen bzw. Zeitschriften für die bke-Onlineberatung zu werben, als Jugendliche, die mit ihren Eltern zusammenleben oder in Alleinerziehendenfamilien leben.
- Zwischen der Empfehlung, über Plakate und Flyer auf die bke-Onlineberatung aufmerksam zu machen und der Familienform besteht ein signifikanter Zusammenhang (Chi-Quadrat: 0,016). Jugendliche, die in Alleinerziehendenfamilien leben, empfehlen signifikant häufiger Werbung mit Plakaten bzw. Flyern, als Jugendliche, die mit ihren Eltern zusammenleben oder in Stieffamilien leben.
- Zwischen der Familienform und der Empfehlung, Fachkräfte als MultiplikatorInnen zu nutzen besteht ein signifikanter Zusammenhang (Chi-Quadrat: 0,008). Jugendliche, die mit ihren Eltern zusammenwohnen oder in Stieffamilien leben, empfehlen signifikant häufiger Fachkräfte als MultiplikatorInnen einzusetzen als Jugendliche, die in Alleinerziehendenfamilien leben.
- Zwischen der Empfehlung, Fachkräfte als MultiplikatorInnen für die bke-Onlineberatung einzusetzen und der Erwerbstätigkeit besteht ein signifikanter Zusammenhang (Chi-Quadrat: 0,043). Erwerbstätige Jugendliche empfehlen signifikant häufiger Fachkräfte als MultiplikatorInnen zu nutzen als Jugendliche, die nicht erwerbstätig sind.

#### 6.1.4.3 Weitere Werbeempfehlungen

- Die Jugendlichen wurden gefragt, ob sie noch andere Möglichkeiten vorschlagen könnten, wie das Angebot der bke bekannter gemacht werden kann.
- 20 verwertbare Vorschläge<sup>51</sup> konnten gesammelt werden (siehe auch Liste der Werbevorschläge im Anhang 65).
- Diese Vorschläge wurden in 2 Kategorien eingeteilt.
  - „Info-Veranstaltungen an Schule und/oder Freizeiteinrichtungen“
  - „Plakate/Flyer an Schulen und/oder Freizeiteinrichtungen“
- In die erste Kategorie konnten 11 Vorschläge eingeordnet werden.
- Der zweiten Kategorie wurden 9 Vorschläge zugeordnet.
- 3 Vorschläge wurden beiden Kategorien zugeteilt.
- Einige der Vorschläge waren mit der Argumentation untermauert, Jugendliche an Schulen „am ehesten zu erreichen“ und sie könnten dort „sehr niederschwellig“ angesprochen werden.
- 17 Vorschläge stammen von Mädchen.
- Von Jungen stammen 2 Vorschläge.
- Ein Jugendlicher ohne eindeutig festgelegtem Geschlecht hat einen Vorschlag abgegeben.

---

<sup>51</sup> 4 der ursprünglich 24 Werbevorschläge konnten den bereits vorgegebenen Empfehlungen zugeordnet werden.

- 19- bis 22-jährige Jugendliche haben 11 Vorschläge hinterlassen.
- 9 Vorschläge stammen von Jugendlichen zwischen 14 und 18 Jahren.

## 6.2 Rückmeldungen der Eltern

Folgendes Kapitel beschäftigt sich mit den Rückmeldungen der Eltern zum Angebot der bke-Onlineberatung sowie deren Werbe-Empfehlungen.

Auf die Angabe der Gesamtnennungen bei den einzelnen Bewertungen und der Gesamtbewertung hinsichtlich der soziodemografischen Merkmale Alter, Geschlecht und Migrationshintergrund wurde weitestgehend verzichtet. Beim Merkmal Alter liegen die Gesamtnennungen bei den 24- bis 33-Jährigen zwischen 1 und 10, bei den 34- bis 39-Jährigen zwischen 4 und 27, bei den 40- bis 45-Jährigen zwischen 2 und 19, bei den 46- bis 51-Jährigen zwischen 2 und 24 und bei den über 52-Jährigen zwischen 3 und 10 Nennungen. Die Gesamtnennungen beim Merkmal Geschlecht bewegen sich bei Müttern zwischen 16 und 82 und bei den Vätern zwischen 0 und 8 Nennungen. Die Nennungen beim Merkmal Migrationshintergrund liegen bei Eltern mit Migrationshintergrund zwischen 1 und 16 und bei den Eltern ohne Migrationshintergrund zwischen 17 und 72.

### 6.2.1 Bewertung der einzelnen Angebote

- Die Eltern wurden gebeten, die einzelnen, bereits genutzten Angebote der bke-Onlineberatung mit Hilfe von Schulnoten zu bewerten.

**Tabelle 55 Bewertungen der Angebote der Eltern**

Die Angebote bewerte ich				
	Median	Mittelwert	Standardabweichung	N=100%
<b>Angebot</b>				
<b>Forum</b>	2,00	2,56	1,297	43
<b>Mailberatung</b>	1,00	1,69	1,079	54
<b>Einzelchat</b>	2,00	2,43	1,425	28
<b>Themenchat</b>	2,00	2,40	1,188	20
<b>Gruppenchat</b>	3,00	2,85	1,268	20
<b>Offene Tür</b>	3,00	3,19	1,167	16
<b>Gesamtes Angebot</b>	2,00	1,98	0,894	91

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Tabelle 55 gibt eine Übersicht darüber, wie viele Eltern welches Angebot bereits genutzt haben und wie sie dieses bewertet haben.
- Das Forum haben 43 Eltern mit einer Durchschnittsnote von 2,56 bewertet.
- Die Mailberatung haben 54 Eltern mit einer Durchschnittsnote von 1,69 bewertet.
- Den Einzelchat haben 28 Eltern mit einer Durchschnittsnote von 2,43 bewertet.
- Den Themenchat haben 20 Eltern durchschnittlich mit 2,4 bewertet.
- Den Gruppenchat haben 20 Eltern mit einer Durchschnittsnote von 2,85 bewertet.
- Die Offene Tür haben 16 Eltern mit einer Durchschnittsnote von 3,19 bewertet.
- Die Offene Tür ist das am kritischsten bewertete Angebot.

- Die Mailberatung ist das am besten bewertete Angebot.
- Das gesamte Angebot wird von 91 Eltern mit einer Durchschnittsnote von 1,98 bewertet.

### 6.2.1.1 Bewertung des Forums

Tabelle 56 Bewertung Forum der Eltern

Das Forum bewerte ich mit der Note...		
Note	Nennungen	Angaben in Prozent
1	8	18,6
2	17	39,5
3	10	23,3
4	4	9,3
5	2	4,7
6	2	4,7
<b>Gesamt</b>	43	100,0
<b>Mittelwert</b>	2,56	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Das Forum wurde von 43 Eltern mit einer Durchschnittsnote von 2,56 bewertet.
- Die meistgenannte Note (Modus) ist die Note 2.
- Die Noten 1 und 2 wurden insgesamt 25-mal genannt.
- Allerdings gibt es auch 4 Eltern, die das Forum mit der Note 5 bzw. 6 bewerten.

#### Bewertung des Forums hinsichtlich des Alters

- Das Forum wird von den Eltern der Altersgruppe der 46- bis 51-Jährigen mit einer Durchschnittsnote von 2,36 am besten bewertet (siehe Anhang 109).
  - Die meisten dieser Eltern haben die Note 2 vergeben.
  - Diese Gruppe ist mit 14 Eltern auch die größte Gruppe.
- Die jüngste Elterngruppe (die 24- bis 33-Jährigen) bewertet das Forum deutlich am kritischsten mit einer Durchschnittsnote von 4,33.
  - In dieser Gruppe befinden sich lediglich 3 Eltern.
  - Keine/r dieser Elternteile hat die Note 1 oder 2 vergeben.
  - Der Median dieser Altersgruppe liegt bei 4.
- Die Bewertungen der restlichen Altersgruppen liegen bei 2,5 bzw. 2,45.

### Bewertung des Forums hinsichtlich des Geschlechts

- Die befragten Mütter bewerten das Forum wesentlich besser als die befragten Väter (siehe Anhang 25).
- Allerdings sind es auch wesentlich mehr Mütter als Väter, die das Forum genutzt und bewertet haben.
- 2 Väter bewerten das Forum mit einer Durchschnittsnote von 5.
  - Die Väter haben die Noten 4 und 6 vergeben.
- 41 Mütter bewerten das Forum mit einer Durchschnittsnote von 2,44.
  - Die meistgenannte Note bei den Müttern ist die Note 2.

### Bewertung des Forums hinsichtlich des Migrationshintergrundes

- Die Unterschiede in den Fallzahlen sind hier zu beachten (siehe Anhang 110).
  - 6 Eltern mit Migrationshintergrund haben das Forum genutzt und bewertet.
  - 37 Eltern ohne Migrationshintergrund haben das Forum genutzt und bewertet.
- Eltern mit Migrationshintergrund (Durchschnittsnote: 2) bewerten das Forum etwas mehr als eine halbe Notenstufe besser als Eltern ohne Migrationshintergrund (Durchschnittsnote: 2,65).
- Eltern mit Migrationshintergrund vergeben ausschließlich die Schulnoten 1 bis 3.
- Die Noten der Eltern ohne Migrationshintergrund verteilen sich auf alle 6 Schulnoten.

#### 6.2.1.2 Bewertung der Mailberatung

Tabelle 57 Bewertung Mailberatung der Eltern

Die Mailberatung bewerte ich mit der Note...		
Note	Nennungen	Angaben in Prozent
1	31	57,4
2	16	29,6
3	3	5,6
4	2	3,7
5	1	1,9
6	1	1,9
<b>Gesamt</b>	54	100,0
<b>Mittelwert</b>	1,69	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Die Mailberatung wurde von 54 Eltern genutzt und mit einer Durchschnittsnote von 1,69 bewertet.
- Die meistgenannte Note ist die Note 1.
- Mehr als die Hälfte der Eltern hat die Note 1 vergeben.

- 2 Eltern haben allerdings auch die Note 5 bzw. 6 abgegeben.

#### Bewertung der Mailberatung hinsichtlich des Alters

- Auch bei der Mailberatung bewerten die Eltern zwischen 46 und 51 Jahren mit einer Durchschnittsnote von 1,5 am besten (siehe Anhang 111).
- Wie auch beim Forum geben die Eltern zwischen 24 und 33 Jahren die kritischste Bewertung ab.
- Die Bewertungen der restlichen Altersgruppen liegen zwischen 1,57 und 1,86.

#### Bewertung der Mailberatung hinsichtlich des Geschlechts

- Die Mütter vergeben mit 1,65 eine deutlich bessere Durchschnittsnote als die Väter mit 2,25.
- Allerdings gilt es auch hier wieder zu beachten, dass lediglich 4 Väter die Mailberatung bereits genutzt und bewertet haben, während dies 49 Mütter getan haben.
- Die schlechteste Note, die die Väter vergeben, ist die Note 4.
- Die meisten Mütter (mehr als die Hälfte) vergeben die Note 1, sie vergeben aber auch jeweils einmal die Noten 5 und 6 (siehe Anhang 26).

#### Bewertung der Mailberatung hinsichtlich Migrationshintergrund

- Die Mailberatung wird von Eltern ohne Migrationshintergrund mit einer Durchschnittsnote von 1,69 bewertet (siehe Anhang 112).
- Eltern mit Migrationshintergrund bewerten die Mailberatung durchschnittlich mit 1,75.
- Bei beiden Gruppen ist der Modus die Note 1.
- Auch hier sind die unterschiedlichen Fallzahlen zu beachten (mit Migrationshintergrund: 8 Eltern vs. ohne Migrationshintergrund: 45 Eltern).

#### 6.2.1.3 Bewertung des Einzelchats (Offene Sprechstunde)

Tabelle 58 Bewertung Einzelchat der Eltern

Den Einzelchat bewerte ich mit der Note...		
Note	Nennungen	Angaben in Prozent
1	9	32,1
2	8	28,6
3	5	17,9
4	3	10,7
5	2	7,1
6	1	3,6
<b>Gesamt</b>	28	100,0
<b>Mittelwert</b>	2,43	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Der Einzelchat wurde von 28 Eltern mit einer Durchschnittsnote von 2,43 bewertet.
- Die meistgenannte Note ist die Note 1.
- 3 Eltern haben allerdings auch die Noten 5 bzw. 6 vergeben.

#### Bewertung des Einzelchats hinsichtlich des Alters

- Auch beim Einzelchat fällt auf, dass die jüngste Elterngruppe, die Eltern zwischen 24 und 33 Jahren, mit einer Durchschnittsnote von 4,25 am kritischsten bewerten (siehe Anhang 113).
- Beim Einzelchat sind es die Eltern zwischen 34 und 39 Jahren, die mit einer Durchschnittsnote von 2 die beste Bewertung vergeben.
- Die Durchschnittsbewertungen der Eltern ab 34 Jahren befinden sich im Bereich zwischen 2 und 2,4.
- Die Bewertungen der Eltern unter 34 Jahren sind weitaus kritischer und liegen mit einem Abstand von ca. 2 Notenstufen bei durchschnittlich 4,25.

#### Bewertung des Einzelchats hinsichtlich des Geschlechts

- Den Einzelchat bewerten die Väter (N=3) mit einem Abstand von fast einer Notenstufe besser als die Mütter (N=24).
- Väter bewerten diesen mit einer Durchschnittsnote von 1,67.
- Mütter bewerten den Einzelchat mit einer Durchschnittsnote von 2,58.
- Hier ist wiederum die geringe Fallzahl bei den Vätern zu beachten (siehe Anhang 30).

#### Bewertung des Einzelchats hinsichtlich des Migrationshintergrundes

- Eltern ohne Migrationshintergrund bewerten den Einzelchat besser als befragte Eltern mit Migrationshintergrund (siehe Anhang 114).
- Obwohl bei Eltern ohne Migrationshintergrund auch jeweils einmal die Noten 5 und 6 vergeben wurden, kommt es aufgrund der vielen Nennungen der Noten 1 und 2 (insgesamt 13 Nennungen) zu einer besseren Durchschnittsnote als bei den Eltern mit Migrationshintergrund.
- Ein Elternteil mit Migrationshintergrund hat die Note 5 vergeben.
- Eltern mit Migrationshintergrund haben den Einzelchat signifikant schlechter bewertet als Jugendliche ohne Migrationshintergrund (T-Wert: -2,53).

#### 6.2.1.4 Bewertung des Themenchats (Chat mit vorher festgelegtem Thema)

Tabelle 59 Bewertung Themenchat der Eltern

Den Themenchat bewerte ich mit der Note...		
Note	Nennungen	Angaben in Prozent
1	4	20,0
2	8	40,0
3	6	30,0
4	1	5,0
5	-	
6	1	5,0
<b>Gesamt</b>	20	100,0
<b>Mittelwert</b>	2,40	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Der Themenchat wurde von 20 Eltern mit einer Durchschnittsnote von 2,4 bewertet.
- Die meisten Nennungen liegen bei der Note 2.
- Die Note 5 wurde gar nicht genannt, die Note 6 einmal.
- Die Noten 1 und 2 wurden insgesamt 12-mal genannt.

#### Bewertung des Themenchats hinsichtlich des Alters

- Wiederum gibt die jüngste Elterngruppe die kritischste Bewertung ab (siehe Anhang 115).
- Mit einer Durchschnittsnote von 4 bewerten die Eltern zwischen 24 und 33 Jahren um mindestens eine Notenstufe schlechter als Eltern über 33 Jahre.
- Die besten Bewertungen geben die Eltern zwischen 34 und 39 Jahren und die Eltern zwischen 40 und 45 Jahren ab mit einer Durchschnittsnote von jeweils 2.
- 46- bis 51-jährige Eltern bewerten den Themenchat mit einer Durchschnittsnote von 2,25.
- Die über 52-Jährigen geben eine Durchschnittsnote von 3 ab.

#### Bewertung des Themenchats hinsichtlich des Geschlechts

- Den Themenchat haben ausschließlich Mütter bewertet.
- Diese haben den Themenchat mit einer Durchschnittsnote von 2,4 (N=20) bewertet.
- Median und Modus liegen jeweils bei der Note 2.

#### Bewertung des Themenchats hinsichtlich des Migrationshintergrundes

- 2 Eltern mit Migrationshintergrund haben den Themenchat bewertet.
  - Diese Eltern haben beide die Note 3 vergeben.
- Eltern ohne Migrationshintergrund (N=17) haben den Themenchat mit einer Durchschnittsnote von 2,35 bewertet (siehe Anhang 32).

### 6.2.1.5 Bewertung des Gruppenchats (Chat ohne vorher festgelegtem Thema)

Tabelle 60 Bewertung Gruppenchat der Eltern

Den Gruppenchat bewerte ich mit der Note...		
Note	Nennungen	Angaben in Prozent
1	3	15,0
2	4	20,0
3	9	45,0
4	2	10,0
5	1	5,0
6	1	5,0
<b>Gesamt</b>	20	100,0
<b>Mittelwert</b>	2,85	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Der Gruppenchat wurde von 20 Eltern mit einer Durchschnittsnote von 2,85 bewertet.
- Die meistgenannte Bewertung ist die Note 3.
- 2 Eltern haben den Gruppenchat jeweils mit der Note 5 und 6 bewertet.
- Die Noten 1 und 2 wurden insgesamt 7-mal vergeben.

#### Bewertung des Gruppenchats hinsichtlich des Alters

- In der Gruppe der jüngsten Eltern von 24 bis 33 Jahren befindet sich ein Elternteil, dieser hat die Note 3 vergeben (siehe Anhang 116).
- Der jüngste Elternteil und 3 Eltern in der Gruppe der 52-Jährigen und Älteren haben somit mit jeweils 3 die schlechteste Durchschnittsnote abgegeben.
- Die 46- bis 51-Jährigen haben die beste Bewertung mit einer Durchschnittsnote von 2,5 vergeben.

#### Bewertung des Gruppenchats hinsichtlich des Geschlechts

- Lediglich ein Vater hat den Gruppenchat bereits genutzt und ihn mit der Note 4 bewertet.
- Die befragten Mütter (N=19) haben den Gruppenchat mit einer Durchschnittsnote von 2,79 bewertet.
- Die meistgenannte Bewertung bei den Müttern ist die Note 3 (siehe Anhang 34).

#### Bewertung des Gruppenchats hinsichtlich des Migrationshintergrundes

- Lediglich 2 Eltern mit Migrationshintergrund haben den Gruppenchat bereits genutzt und diesen mit einer Durchschnittsnote von 2,5 bewertet.
- 17 Eltern ohne Migrationshintergrund, die den Gruppenchat bereits genutzt haben, haben diesen mit einer Durchschnittsnote von 2,88 bewertet.
- Modus und Median liegen bei den Eltern ohne Migrationshintergrund bei jeweils 3.

- Bei den Eltern mit Migrationshintergrund haben die Noten 2 und 3 jeweils eine Nennung.
- Bei dieser Gruppe liegt der Median bei 2,5 (siehe Anhang 60).

### 6.2.1.6 Bewertung der Offenen Tür

Tabelle 61 Bewertung Offene Tür der Eltern

Die Offene Tür bewerte ich mit der Note...		
Note	Nennungen	Angaben in Prozent
1	1	6,3
2	3	18,8
3	7	43,8
4	2	12,5
5	3	18,8
6	-	
<b>Gesamt</b>	16	100,0
<b>Mittelwert</b>	3,19	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Die Offene Tür wurde von 16 Eltern mit einer Durchschnittsnote von 3,19 bewertet.
- Die meistgenannte Bewertung ist die Note 3.
- Anders als bei den anderen Angeboten wurde hier keine Note 6 vergeben.
- Die Noten 1 und 2 bekamen 4 Nennungen.

#### Bewertung der Offenen Tür hinsichtlich des Alters

- Die Offene Tür ist das einzige Angebot, das die 24- bis 33-Jährigen nicht am schlechtesten bewertet haben (siehe Anhang 117).
- In der Gruppe der 40- bis 45-Jährigen befinden sich lediglich 2 Eltern. Diese haben die Offene Tür mit der Note 2 bewertet und damit die beste Bewertung abgegeben.
- Die Gruppe der über 52-Jährigen Eltern haben die Offene Tür mit einer durchschnittlichen Bewertung von 4 am kritischsten bewertet.

#### Bewertung der Offenen Tür hinsichtlich des Geschlechts

- Die Offene Tür wurde, wie der Themenchat, nur von Müttern genutzt und bewertet.
- Diese (N= 16) haben die Offene Tür mit einer Durchschnittsnote von 3,19 bewertet.
- Sowohl Median als auch Modus liegen hier bei 3 (siehe Anhang 62).

## Bewertung der Offenen Tür hinsichtlich des Migrationshintergrundes

- Lediglich ein Elternteil mit Migrationshintergrund hat die Offene Tür bereits genutzt und mit der Note 3 bewertet.
- 15 Eltern ohne Migrationshintergrund haben die Offene Tür mit durchschnittlich 3,2 bewertet (siehe Anhang 63).

### 6.2.2 Gesamtbewertung

Die befragten Eltern wurden des Weiteren gebeten, eine Gesamtbewertung abzugeben. Sie sollten mit Hilfe von Schulnoten angeben, wie zufrieden sie insgesamt mit der bke-Onlineberatung sind.

Tabelle 62 Gesamtbewertung der Eltern

Das gesamte Angebot der bke-Onlineberatung bewerte ich mit der Note...		
Note	Nennungen	Angaben in Prozent
1	28	30,8
2	44	48,4
3	14	15,4
4	3	3,3
5	2	2,0
6	-	
<b>Gesamt</b>	91	100,0
<b>Mittelwert</b>	1,98	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Das gesamte Angebot der bke-Onlineberatung haben 91 Eltern mit einer Durchschnittsnote von 1,98 bewertet.
- Die meistgenannte Bewertung ist die Note 2.
- Die Note 6 wurde nicht vergeben.

#### 6.2.3.1 Gesamtbewertung hinsichtlich des Alters

- Bei der Gesamtbewertung fällt die jüngste Elterngruppe wiederum als diejenige auf, die am kritischsten bewertet (siehe Anhang 118).
- Diese hat mit einer Durchschnittsnote von 2,45 im Vergleich zu den anderen Altersgruppen eine deutlich schlechtere Bewertung abgegeben.
- Die Gruppe der 46- bis 51-Jährigen hat mit einer Durchschnittsnote von 1,83 die beste Gesamtbewertung gegeben.
- Die Bewertung der über 51-Jährigen liegt bei der Note 2.
- Die Bewertungen der 34- bis 39-Jährigen bzw. der 40-bis 45-jährigen Eltern liegen knapp unter bzw. knapp über der Note 2.

### 6.2.3.2 Gesamtbewertung hinsichtlich des Geschlechts

- Mütter bewerten das gesamte Angebot der bke-Onlineberatung mit einer Durchschnittsnote von 1,99 (siehe Anhang 119).
- Väter bewerten dies mit einer Durchschnittsnote von 2,13.

### 6.2.3.3 Gesamtbewertung hinsichtlich des Migrationshintergrundes

- Eltern ohne Migrationshintergrund bewerten das gesamte Angebot der bke-Onlineberatung mäßig besser als Eltern mit Migrationshintergrund (siehe Anhang 120).
- Eltern mit Migrationshintergrund bewerten das gesamte Angebot der bke mit einer Durchschnittsnote von 2,06.
- Eltern ohne Migrationshintergrund bewerten die bke-Onlineberatung durchschnittlich mit der Note 1,96.
- Modus und Median liegen bei beiden Gruppen jeweils bei 2.

### 6.2.3 Kommentare der NutzerInnen

- 25 befragte Eltern haben einen Kommentar hinterlassen (siehe auch Liste der Kommentare im Anhang 64).
- 2 Kommentare stammen von befragten Eltern, die das Angebot der bke-Onlineberatung bisher noch nicht genutzt haben und zum ersten Mal auf deren Internetseite waren.
- Die übrigen 23 verwertbaren Kommentare wurden in 2 Kategorien unterteilt.
- Diese beiden Kategorien sind „Zufrieden/Lob“ und „Kritik“.
- 8 der 23 Kommentare wurden der Kategorie „Kritik“ zugeordnet, dies entspricht 34,8%.
- 15 Kommentare wurden der Kategorie „Zufrieden/Lob“ untergeordnet, dies entspricht 65,2%.
- 22 Kommentare stammen von Müttern.
- 1 Kommentar stammt von einem Vater.
- 11 Kommentare wurden von Eltern zwischen 46 und 51 Jahren hinterlassen.
- 4 Kommentare sind von Eltern zwischen 40 und 45 Jahren.
- Eltern zwischen 34 und 39 Jahren haben 3 Kommentare hinterlassen.
- Jeweils 2 Kommentare stammen von Eltern zwischen 24 und 33 Jahren und über 52 Jahren.
- Kommentarbeispiele:<sup>52</sup>
- Kritik
  - „Es dauert viel zu lange, bis ich eine Rückantwort erhalte. Dabei ist es auch schon passiert, dass mein Fall verwechselt wurde und die Antworten werden oft zu pauschal gegeben. Die Antworten helfen nicht immer weiter..... oder die kleineren Probleme sind bis zum Erhalt der Antwort schon wieder erledigt. Ich wünsche mir eine Chatmöglichkeit, bei der ich mich nicht in einem " Wartezimmer" anmelden muss ohne je dranzukommen!!“ (NutzerInnenbefragung

<sup>52</sup> Aus Gründen des Datenschutzes sind die Kommentare ohne weitere Angaben zu Fallnummer, soziodemografischen Merkmalen usw. Die Beispiele stammen aus verschiedenen Fällen.

## bke-Onlineberatung TH Nürnberg)

- Lob/Zufriedenheit
  - „Ich finde Ihr Angebot sehr gut und würde mir wünschen, dass noch mehr Familien davon erfahren.“ (NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg)
  - „toll, dass es sowas gibt! Manchmal helfen Freunde und Bekannte einfach nicht weiter und man sucht nach einer guten psychologischen Lösung! Hier kann man sie finden, bzw. man bekommt eine Hilfe von Außen, die einem selbst hilft den richtigen Weg zu gehen Super! Weiter so!“ (NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg)
- Etwa 35% Eltern äußern kritische Punkte und Unzufriedenheit mit der Onlineberatung der bke.
- Allerdings drücken auch fast zwei Drittel der Eltern in ihren Kommentaren Lob und Zufriedenheit aus.

### 6.2.4 Werbe-Empfehlungen

- Die Eltern wurden gebeten, Empfehlungen darüber zu geben, wie die bke ihr Angebot bekannter machen sollte, damit möglichst viele Eltern davon erfahren.
- 11 Möglichkeiten wurden vorgegeben, die mit „sehr wichtig“, „eher wichtig“, „eher nicht wichtig“ bzw. „gar nicht wichtig“ bewertet werden sollten.
- Für die Auswertung wurden die beiden ersten Bewertungen („sehr wichtig“ und „eher wichtig“) als „empfohlen“ zusammengefasst.
- Die Bewertungen „eher nicht wichtig“ und „gar nicht wichtig“ wurden als „nicht empfohlen“ gewertet.

Tabelle 63 Werbe-Empfehlungen der Jugendlichen

Ich empfehle folgende Werbung... (Mehrfachnennungen möglich)					
Werbemöglichkeit	empfohlen		nicht empfohlen		100%: N=
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent	
<b>Fachkräfte</b>	117	93,6	8	6,4	125
<b>Anzeigenwerbung auf Suchmaschinen</b>	100	89,3	12	10,7	112
<b>Virtueller Austausch</b>	98	90,7	10	9,3	108
<b>Onlinemedien</b>	95	85,6	16	14,4	111
<b>Beitrag im Fernsehen</b>	80	76,9	24	23,1	104
<b>Zeitschrift/Zeitungen</b>	79	72,5	30	27,5	109
<b>Beitrag im Radio</b>	75	72,1	29	27,9	104
<b>Plakate/Flyer</b>	75	70,8	31	29,2	106
<b>Facebook</b>	52	49,5	53	50,5	105
<b>Internetvideos</b>	36	38,3	58	61,7	94
<b>Instagram</b>	19	20,4	74	79,6	93

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Der überwiegende Teil der befragten Eltern empfiehlt, das Angebot der bke über Fachkräfte bekannter zu machen (etwas über 90% von 125 Eltern).
- Allein für 6,4% der Eltern ist die Werbung über Fachkräfte nicht empfehlenswert.
- Anzeigenwerbung finden knapp 90% der befragten Eltern als Werbe-Strategie empfehlenswert (100 von 112 Eltern).
- Fast genauso prozentual verteilt (90,7%) empfehlen die Eltern den virtuellen Austausch, beispielsweise in Foren und Chats (98 von 108 Eltern).
- Facebook, Internetvideos und Instagram halten weniger als die Hälfte der befragten Eltern für empfehlenswert, wenn es darum geht, das Angebot der bke bekannter zu machen.
- 117 Eltern, die Werbung über Fachkräfte empfohlen haben, wurden anschließend gefragt, durch welche Fachkräfte speziell dies stattfinden sollte.
- Zwischen dem Zugang über klassische Medien und der Empfehlung, Werbung mit Hilfe von Plakaten bzw. Flyern zu machen, besteht ein signifikanter Zusammenhang (Chi-Quadrat: 0,028). Eltern, die den Zugang zur bke-Onlineberatung über mindestens ein klassisches Medium gefunden haben, empfehlen signifikant häufiger Werbung mit Hilfe von Plakaten bzw. Flyern zu machen.

Tabelle 64 von Eltern empfohlene Fachkraft

<b>Ich empfehle Werbung über folgende Fachkraft... (Mehrfachnennungen möglich)</b>		
<b>Fachkräfte</b>	Nennungen	Angaben in Prozent 100%:N=117
<b>... aus der Schule</b>	99	84,6
<b>... einer Erziehungsberatungsstelle</b>	84	71,8
<b>ÄrztInnen</b>	84	71,8
<b>... aus der Kinderkrippe/Kindergarten</b>	82	70,1
<b>... aus dem Jugendamt bzw. der Jugendhilfe</b>	78	66,7
<b>Psychotherapeut/innen</b>	56	47,9
<b>andere BeraterInnen bzw. TherapeutInnen</b>	49	41,9
<b>Hebammen</b>	38	32,5
<b>Rechtsanwälte/Mediatoren</b>	28	23,9

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- Die vorwiegend empfohlenen Fachkräfte sind Fachkräfte aus Schulen, z.B. LehrerInnen, SchulsozialarbeiterInnen, SchulpsychologInnen.
- 84,6% der Eltern, die Fachkräfte als MultiplikatorInnen empfehlen, empfehlen Fachkräfte aus der Schule.
- Fachkräfte aus anderen Erziehungsberatungsstellen und ÄrztInnen stehen bei den Empfehlungen an zweiter Stelle.
- 71,8% der Eltern, die Fachkräfte als MultiplikatorInnen empfehlen, empfehlen Fachkräfte aus Erziehungsberatungsstellen bzw. ÄrztInnen.
- Hebammen und RechtsanwältInnen bzw. MediatorInnen spielen für weniger als ein Drittel der befragten Eltern, die Fachkräfte als MultiplikatorInnen empfohlen haben, noch eine Rolle.

### 6.2.4.1 Werbe-Empfehlungen hinsichtlich des Geschlechts

Tabelle 65 Werbeempfehlungen der Eltern hinsichtlich Geschlecht

Ich empfehle folgende Werbung... (Mehrfachnennungen möglich)					
Werbe- möglichkeit	Geschlecht	Weiblich		Männlich	
		Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
Anzeigenwerbung auf Suchmaschinen		100%: N=80		100%: N=12	
		71	88,8	12	100,0
Facebook		100%: N=74		100%: N=10	
		34	45,9	5	50,0
Instagram		100%: N=67		100%: N=9	
		15	22,4	1	11,1
Onlinemedien		100%: N=80		100%: N=11	
		71	88,8	7	63,6
Virtueller Austausch		100%: N=77		100%: N=10	
		70	90,9	7	70,0
Internetvideos		100%: N=70		100%: N=9	
		26	37,1	4	44,4
Zeitschrift/Zeitungen		100%: N=80		100%: N=11	
		59	73,8	7	63,6
Beitrag im Radio		100%: N=75		100%: N=11	
		54	72,0	5	45,5
Beitrag im Fernsehen		100%: N=77		100%: N=9	
		60	77,9	5	55,6
Plakate/Flyer		100%: N=78		100%: N=10	
		59	75,6	5	50,0
Fachkräfte		100%: N=86		100%: N=13	
		80	93,0	13	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- 71 von 80 Müttern, also 88,8%, empfehlen Anzeigenwerbung auf Suchmaschinen, um das Angebot der bke bekannter zu machen (Tabelle 65).
- 12 Väter (100%) empfehlen Anzeigenwerbung auf Suchmaschinen, um das Angebot der bke bekannter zu machen.
- Werden die verschiedenen Werbeempfehlungen hinsichtlich des Geschlechts betrachtet, fallen einige Unterschiede auf, die aufgrund der geringen Fallzahl der Väter vorsichtig betrachtet werden müssen.
- Alle Väter, die bei dieser Frage geantwortet haben, empfehlen die Anzeigenwerbung auf Suchmaschinen.
- Onlinemedien und virtueller Austausch werden häufiger von Müttern als Werbe-Strategie empfohlen (jeweils ca. 20% mehr als bei Vätern).

- Klassische Medien, wie der Beitrag im Radio bzw. Fernsehen und Werbung über Plakate/Flyer, aber auch Werbung bzw. Anzeigen in Zeitungen/Zeitschriften wurden häufiger von Müttern empfohlen, als von Vätern.
- Die Väter hingegen scheinen etwas mehr Wert auf Fachkräfte zu legen, um das Angebot der bke bekannter zu machen.

#### 6.2.4.2 Werbe-Empfehlungen hinsichtlich des Alters

Tabelle 66 Werbeempfehlungen der Eltern hinsichtlich Alter

Ich empfehle folgende Werbung... (Mehrfachnennungen möglich)										
Alter  Werbe möglichkeit	24-33 Jahre		34-39 Jahre		40-45 Jahre		46-51 Jahre		≥52 Jahre	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent						
Anzeigen- werbung auf Suchmaschine	100%: N=12		100%: N=25		100%: N=18		100%: N=23		100%: N=11	
	11	91,7	22	88,0	14	77,8	22	95,7	11	100,0
Facebook	100%: N=10		100%: N=24		100%: N=17		100%: N=21		100%: N=9	
	4	40,0	13	54,2	10	58,8	7	33,3	4	44,4
Instagram	100%: N=10		100%: N=20		100%: N=14		100%: N=20		100%: N=9	
	1	10,0	3	15,0	4	28,6	4	20,0	3	33,3
Onlinemedien	100%: N=10		100%: N=25		100%: N=20		100%: N=23		100%: N=10	
	9	90,0	18	72,0	19	95,0	20	87,0	10	100,0
Virtueller Austausch	100%: N=10		100%: N=25		100%: N=17		100%: N=23		100%: N=9	
	9	90,0	20	80,0	16	94,1	20	87,0	9	100,0
Internetvideos	100%: N=10		100%: N=22		100%: N=16		100%: N=20		100%: N=8	
	6	60,0	6	27,3	5	31,3	7	35,0	5	62,5
Zeitschrift/ Zeitung	100%: N=10		100%: N=24		100%: N=19		100%: N=24		100%: N=11	
	7	70,0	18	75,0	13	68,4	16	66,7	9	81,8
Beitrag im Radio	100%: N=10		100%: N=25		100%: N=15		100%: N=23		100%: N=11	
	7	70,0	17	68,0	9	60,0	17	73,9	7	63,6
Beitrag im Fernsehen	100%: N=10		100%: N=25		100%: N=16		100%: N=25		100%: N=8	
	7	70,0	19	76,0	11	68,8	19	76,0	7	87,5
Plakate/Flyer	100%: N=11		100%: N=26		100%: N=17		100%: N=22		100%: N=9	
	8	72,7	20	76,9	12	70,6	16	72,7	6	66,7
Fachkräfte	100%: N=10		100%: N=28		100%: N=20		100%: N=26		100%: N=12	
	9	90,0	28	100,0	18	90,0	25	96,2	11	91,7

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

- 11 von 12 Eltern, also 91,7% der Altersgruppe 24- bis 33-Jährigen empfehlen Anzeigenwerbung auf Suchmaschinen, um das Angebot der bke bekannter zu machen (Tabelle 66).
- 22 von 25 Eltern, also 88% der Altersgruppe 34 bis 39 Jahre empfehlen Anzeigenwerbung auf Suchmaschinen, um das Angebot der bke bekannter zu machen.
- Anzeigenwerbung auf Suchmaschinen ist den über 52-jährigen Eltern besonders wichtig, 100% dieser Altersgruppe empfiehlt diese Form, um das Angebot der bke bekannter zu machen.
- Onlinemedien als Werbemöglichkeit ist der ältesten Elterngruppe und den 40- bis 45-Jährigen besonders empfehlenswert.
- Internetvideos werden besonders von der jüngsten und der ältesten Elterngruppe empfohlen.
- Die älteste Elterngruppe empfiehlt auch häufiger Werbung über Beiträge im Fernsehen zu machen.
- Werbung über Plakate bzw. Flyer und Fachkräfte werden insbesondere von den 34- bis 39-jährigen Eltern empfohlen.
- Zwischen dem Familienstand und der Empfehlung, Werbung mit Hilfe von Internetvideos für die bke-Onlineberatung zu werben, besteht ein signifikanter Zusammenhang (Chi-Quadrat: 0,013). Ledige Eltern empfehlen häufiger über Internetvideos Werbung zu machen, als verheiratete Eltern.
- Zwischen der Empfehlung, Werbung über Instagram zu machen und dem Schulabschluss besteht ein signifikanter Zusammenhang (Chi-Quadrat: 0,026). Eltern mit mittlerer Reife empfehlen signifikant häufiger, Werbung über Instagram zu machen, als Eltern mit (Fach-) Hochschulreife.
- Zwischen der Erwerbstätigkeit und der Empfehlung, Werbung über Internetvideos zu machen, besteht ein signifikanter Zusammenhang (Chi-Quadrat 0,001). Nicht erwerbstätige Eltern empfehlen signifikant häufiger Werbung mit Hilfe von Internetvideos zu machen, als erwerbstätige Eltern.

#### **6.2.4.3 Weitere Werbeempfehlungen**

- Die Eltern wurden weiterhin gefragt, ob sie noch andere Vorschläge hätten, wie bzw. wo die bke Werbung für ihr Angebot machen könnte.
- 19 Werbevorschläge konnten gesammelt werden (siehe auch Liste der Werbevorschläge im Anhang 66).
- Diese Vorschläge wurden in 2 Kategorien unterteilt.
- 8 Werbevorschläge wurden der Kategorie „Werbung an Erziehungsinstitutionen“ und 11 Werbevorschläge der Kategorie „Werbung an anderen Stellen“ zugeordnet.
- Unter erster Kategorie sind Werbemaßnahmen an Schulen bzw. durch Fachkräfte aus Schulen und Kindertageseinrichtungen oder durch die Jugendhilfe zu finden.

- In der zweiten Kategorie sind Werbeempfehlungen zu finden, das Angebot der bke durch ÄrztInnen, Hinweise im U-Heft der Kinder sowie über Suchmaschinen oder Kinowerbung bekannter zu machen.
- 14 Vorschläge stammen von Müttern.
- 3 Vorschläge stammen von Vätern.
- Bei den restlichen 2 Vorschlägen liegen keine Angaben zum Geschlecht vor.
- 7 Vorschläge stammen von Eltern zwischen 46 und 51 Jahren.
- 6 Vorschläge stammen von Eltern zwischen 34 und 39 Jahren.
- Eltern zwischen 24 und 33 Jahren haben 2 Vorschläge abgegeben.
- Jeweils ein Vorschlag stammt von einem Elternteil der Altersgruppe der 40- bis 45-Jährigen und einem Elternteil der über 52-Jährigen.
- Bei den übrigen 2 Eltern liegen keine Daten zum Alter vor.

## 7. Überlegungen zu Repräsentativität (Jelena Oljaca)

Dieses Kapitel beschäftigt sich mit der Repräsentativität der Stichproben. Um diese einschätzen zu können, wurden Daten bisheriger bke-Erhebungen (in Form von Jahresberichten) sowie von der Statistik-Software der bke produzierte Daten<sup>53</sup> mit den eigenen Untersuchungs-Ergebnissen abgeglichen. Es wurde dabei vor allem Rücksicht auf die Gesamt-Anzahl tatsächlich erreichter NutzerInnen sowie deren Geschlecht und Alter genommen.

Onlineberatung ist aufgrund der sensiblen Daten, die innerhalb der Beratungen produziert werden, bestimmten Anforderungen ausgesetzt. Beispielsweise müssen Datenschutz sowie Anonymität gewährleistet werden. Somit liegen nicht viele aussagekräftige Daten vor, mit welchen die Repräsentativität der Stichprobe gemessen werden kann. Dementsprechend müssen bei den vorliegenden Daten oftmals Schätzungen zu Zahlenwerten vorgenommen werden, die im Folgenden jedoch begründet werden.

---

<sup>53</sup> Die Software-Daten wurden auf Nachfrage, soweit vorhanden, von der Koordinatorin der bke-Onlineberatung zur Verfügung gestellt.

## 7.1 Die Stichprobe der Jugendlichen

Zunächst wird in diesem Kapitel die Stichprobe der Jugendlichen hinsichtlich ihrer Repräsentativität überprüft. Daraufhin erfolgen ähnliche Überlegungen bezüglich der Stichprobe der Eltern.

### 7.1.1 Ausschöpfungsquote

Es werden alle BesucherInnen sowie aktive NutzerInnen ins Verhältnis zueinander gesetzt.

#### 7.1.1.1 Im Vergleich zu allen BesucherInnen

Anhand der Statistik-Software der bke konnte u.a. ermittelt werden, wie viele BesucherInnen<sup>54</sup> sich vom 02.12.2016 bis 12.01.2017 auf der Internetseite der bke-Onlineberatung aufgehalten haben. Die Gesamtanzahl dieser beträgt 27.053. Wenn die Fachkräfte abgezogen werden, von denen im Schnitt 20 pro Tag auf der bke-Seite online sind, sind es 26.213 zu berücksichtigende BesucherInnen. Jedoch ist in dieser Anzahl noch die andere Zielgruppe der bke, die Eltern, als potenzielle BesucherInnen enthalten. Da aufgrund bisheriger Zahlen zur Registrierung der bke-Erhebungen davon ausgegangen werden kann, dass jugendliche NutzerInnen und Eltern beide ungefähr gleich häufig auf die bke-Onlineberatung zugreifen, wurde der Anteil der jugendlichen BesucherInnen vorsichtig auf 50% eingeschätzt (Große Perdekamp und Sutara 2016: S.4). Dieser Wert wurde außerdem mit der bke-Koordinatorin abgesprochen, die mit den Zahlenwerten der bke-Onlineberatung vertraut ist. Demnach wird von 13.106 jugendlichen BesucherInnen bis zum 12.01.2017 ausgegangen.

Da der Befragungszeitraum ein wenig länger war (bis zum 31.01.2017) als die Aufzeichnungen der Software, wurden die Jugendlichen herausgefiltert, die bis zum 12.01.2017 bei der Befragung teilgenommen haben. Dies waren insgesamt 211 Befragte (von 248).

Wird dies mit den jugendlichen BesucherInnen ins Verhältnis gesetzt, könnte von einer Ausschöpfungsquote in Bezug auf diese von etwa **2%** ausgegangen werden.

Ferner haben 3 Jugendliche bis zum 12.01.2017 noch kein Angebot in Anspruch genommen und sind deshalb inaktive NutzerInnen bzw. BesucherInnen. Wenn davon ausgegangen wird, dass jedes Angebot nur einmal genutzt wurde, können die aktiven NutzerInnen (siehe Kap. 7.1.1.2) von den BesucherInnen im Gesamten abgezogen werden, um schätzen zu können, wie viele inaktive BesucherInnen es in etwa vom 01.12.2016 bis zum 12.01.2017 gegeben hat. Es gab insgesamt 1674 aktive NutzerInnen (siehe Kap. 7.1.4) im Befragungszeitraum, sodass in etwa von 11.432 inaktiven BesucherInnen ausgegangen werden könnte. Somit wird schätzungsweise eine Ausschöpfungsquote inaktiver jugendlicher BesucherInnen von ca. **0,03%** erreicht.

---

<sup>54</sup> Unter BesucherInnen sind hierbei Personen gemeint, von denen lediglich jährlich der erste Besuch bzw. „Klick“ auf die bke-Onlineberatungs-Internetseite in der Software abgespeichert wird.

### 7.1.1.2 Im Vergleich zu aktiven NutzerInnen

Ein Problem bei der Betrachtung aller BesucherInnen ist, dass auch inaktive NutzerInnen, die lediglich auf die bke-Seite klicken, ohne ein Angebot zu nutzen, einbezogen werden. Die konkrete Zielsetzung war jedoch nach Absprache mit der Leitung der bke-Onlineberatung, 20% aller aktiven NutzerInnen erreichen zu wollen, also solche, die bereits mindestens ein Angebot der bke-Onlineberatung in Anspruch genommen haben (siehe Kap. 2.1). Ferner haben fast alle befragten Jugendlichen, außer 3 Personen, bis zum 12.01.2017 mindestens ein Angebot in Anspruch genommen. Somit besteht die Stichprobe vor allem aus aktiven NutzerInnen. Um deren Anzahl zu ermitteln, braucht es demnach noch andere Kennzahlen. Zu diesem Zweck wurde die anhand der Statistik-Software reproduzierte Anzahl der aktiven MailnutzerInnen<sup>55</sup> und Registrierungen<sup>56</sup> innerhalb des kompletten Befragungszeitraums betrachtet. Auch Daten aus bisherigen bke-Berichten wurden zu Hilfe genommen, und zwar die Durchschnittswerte bisheriger Nutzungsfrequenzen anderer Beratungsformen. Zu beachten ist hierbei, dass es Mehrfachantworten bei den verschiedenen Beratungsangeboten gab und sich deshalb die Stichprobe innerhalb der Nutzung der Beratungsformen teilweise erhöht, insgesamt jedoch 248 Jugendliche mitgemacht haben.

#### MailnutzerInnen

Die Anzahl aktiver Mailberatungen beläuft sich im Befragungszeitraum auf 494. Mithilfe der Filterung der Befragten nach Personen, welche Mailberatung genutzt haben, konnte herausgefunden werden, dass diese 186 beträgt. Somit dürfte deren Ausschöpfungsquote einen Anteil von etwa **60%** ausmachen.

#### ForennutzerInnen

Anhand des Jahresberichtes der bke aus dem Jahr 2016 konnte herausgefunden werden, dass pro Monat im Schnitt 98 Jugendliche das Forum nutzen (Große Perdekamp und Sutara 2016, S.5). Demnach kann geschätzt werden, dass innerhalb des Befragungszeitraums von 2 Monaten ca. 200 Jugendliche das Forum genutzt haben. In der Befragung selbst haben 158 Jugendliche angegeben, dass Forum bereits in Anspruch genommen zu haben. Dies ergibt schätzungsweise eine Ausschöpfungsquote von ca. **80%**.

---

<sup>55</sup> Zu den anderen Beratungsformen (Chat, Forum) gibt es keine solchen Kennzahlen.

<sup>56</sup> Da lediglich bei der Nutzung des Forums keine Registrierung erforderlich ist, werden die Registrierten als aktive NutzerInnen eingestuft.

## ChatnutzerInnen

Wird die Anzahl aller NutzerInnen je Chatangebot im Jahr 2016 zusammengerechnet und durch 12 geteilt, ergibt sich ein monatlicher Durchschnitt von 489 ChatnutzerInnen in 2016 (Große Perdekamp und Sutara 2016, S.8ff). Demnach kann von einer Anzahl von ca. 980 chatnutzenden Jugendlichen im zweimonatigen Befragungszeitraum ausgegangen werden (MehrfachnutzerInnen möglich). Bei den befragten NutzerInnen wurde insgesamt 526-mal angegeben, dass ein Chatangebot genutzt wurde (Mehrfachantworten möglich) (siehe Kap. 5.1.3; Addieren aller Häufigkeiten der jeweiligen Chatangebote). Dies könnte in etwa einem Anteil von **54%** aller aktiven ChatnutzerInnen auf der bke-Onlineberatungs-Seite entsprechen.

## Neu registrierte NutzerInnen

Die Anzahl der Registrierungen im Befragungszeitraum beträgt insgesamt 367 Jugendliche. Demgegenüber stehen 35 Befragte, die sich im Dezember oder Januar registriert haben. Somit könnte die Ausschöpfungsquote innerhalb dieser Gruppe einen Anteil von **10%** haben.

### 7.1.2 Geschlecht

Die Statistik-Software der bke ist auch in der Lage, die Registrierungen je nach Geschlecht zu ermitteln. Von den 367 im Befragungszeitraum Registrierten sind 309 weiblich und 58 männlich.<sup>57</sup> Innerhalb der in diesem Zeitraum registrierten Befragten haben 23 angegeben, weiblichen Geschlechts zu sein, was eine Ausschöpfungsquote weiblicher Registrierter von ca. **7%** betragen könnte. Hingegen gab es 5 männliche, die im Verhältnis eine Ausschöpfungsquote männlicher Registrierter von in etwa **9%** ergeben könnten.

Im Geschlechtervergleich untereinander machen ferner die weiblichen Registrierten im Befragungszeitraum 84,2% aus und die männlichen 15,8%. Bei den befragten, in dieser Zeit Registrierten ergibt sich ein ähnliches Bild: 82,1% sind weiblichen und 17,9% männlichen Geschlechts. Dies deckt sich auch mit den Ergebnissen bisheriger bke-Erhebungen. Im Verlauf der Jahre betrug der Prozentanteil neu registrierter männlicher Jugendlicher 15%, bis er 2015 auf 17% und 2016 schließlich auf 19% anstieg (Große Perdekamp und Sutara 2014, S.6; Große Perdekamp und Sutara 2015: S.4; Große Perdekamp und Sutara 2016: S.4). Bei allen Befragten liegt der Anteil an weiblichen Personen bei 87,3% (siehe Kap. 3.1.1). Somit liegt schätzungsweise keine Verzerrung bezüglich des Geschlechts vor.

---

<sup>57</sup> Beim Geschlechter-Vergleich wurde die Möglichkeit des erhobenen, nicht eindeutig festgelegten Geschlechts weggelassen, da die bke-Software diese nicht enthält.

### 7.1.3 Alter

Resultate zum Alter in bke-Jahresberichten wiesen bisher auf ein Durchschnittsalter von ca. 17 Jahren hin (Große Perdekamp und Sutara 2014, S.6). Dies ist etwas jünger als dasjenige der aktuellen Erhebung, das bei 18,3 Jahren liegt (siehe Kap 3.1.1). Allerdings geht der neueste Jahresbericht von 2016 auch von einem durchschnittlichen Alter der Jugendlichen von ca. 18 Jahren aus (Große Perdekamp und Sutara 2016, S.4). Deshalb erscheint die Annahme gerechtfertigt, dass keine Verzerrung in der Altersstruktur vorliegt, sondern die Jugendlichen bei der bke-Onlineberatung älter geworden sind.

### 7.1.4 Resümee

Wird angenommen, dass jede/r NutzerIn jeweils ein Angebot in Anspruch genommen hat, ergibt sich ein Anteil an aktiven NutzerInnen von lediglich 12,8%<sup>58</sup> der BesucherInnen. Setzt man die 1674 aktiven NutzerInnen mit den 244 aktiven Befragten<sup>59</sup> ins Verhältnis, könnte insgesamt eine Ausschöpfungsquote von in etwa 15% aktiver NutzerInnen erreicht worden sein. Vorsichtig könnte man die Ausschöpfungsquote noch etwas höher schätzen, falls angenommen wird, dass MehrfachnutzerInnen vorhanden sind. Bei beispielsweise 1200 aktiven NutzerInnen würde diese 20% betragen. Somit könnte es sein, dass die Zielsetzung, 20% aktiver NutzerInnen zu erhalten, in etwa erreicht wurde.

Am ehesten haben außerdem länger registrierte Jugendliche an der Befragung teilgenommen, was auch der Zielsetzung entspricht, mit dem Angebot Vertraute zu befragen.

Des Weiteren deckt sich die Stichprobe bezüglich Alter sowie Geschlecht mit der Grundgesamtheit, die sich aus den bisherigen Erhebungen der bke-Onlineberatung speist.

Bezüglich der Beratungsformen konnten anteilig gesehen am meisten Jugendliche erreicht werden, die unter anderem das Forum genutzt hatten. Mehr als die Hälfte der Mail- sowie ChatnutzerInnen beteiligte sich ebenfalls an der Befragung.

Schließlich könnte möglicherweise eine Verzerrung zugunsten der MailnutzerInnen vorliegen, die aufgrund der vorliegenden Datengrundlage nicht bewiesen werden kann. Die Vermutung kommt durch Schätzungen von Fachkräften der bke-Onlineberatung zustande, welche die erhobene Mailnutzung als zu hoch einstufen.

Ferner könnte diese aufgrund der Werbestrategien verursacht worden sein. Zwar wurde in allen Beratungsformen Werbung für die Befragung gemacht (siehe Kap. 2.3), jedoch stellt die Mailberatung im Vergleich zu Foren oder Gruppenchats eine eher persönliche Ansprache dar und könnte so von den UserInnen ernster genommen worden sein und daher eine höhere Quote an MailnutzerInnen vorliegen.

---

<sup>58</sup> Es ergeben sich 1674 aktive NutzerInnen von Mail, Chat und Forum im Befragungszeitraum, was 12,8% der BesucherInnen entspricht.

<sup>59</sup> 248 Jugendliche wurden insgesamt erreicht (siehe Kap. 2.5.1.2), von denen 4 noch keine Angebote genutzt hatten (siehe Kap. 5.1.3) und somit als inaktive ausgeschlossen wurden.

Insgesamt ist anzunehmen, dass die Stichprobe die meisten bke-NutzerInnen abbilden kann.

## 7.2 Die Stichprobe der Eltern

Dieser Abschnitt versucht die Frage zu beantworten, ob die Stichprobe der Eltern als repräsentativ für die Grundgesamtheit gelten kann. Zum Alter der Eltern liegen keine belastbaren Daten vor, sodass in der Gegenüberstellung nicht darauf eingegangen werden kann. Denn nur ca. 10% der Eltern sind bereit, ihr Alter freiwillig bei der bke-Onlineberatung anzugeben.

### 7.2.1 Ausschöpfungsquote

Im Folgenden werden alle BesucherInnen sowie die aktiven NutzerInnen bezüglich ihrer Ausschöpfungsquote betrachtet.

#### 7.2.1.1 Im Vergleich zu allen BesucherInnen

Da ungefähr jeweils die Hälfte der BesucherInnen Eltern und Jugendliche ausmachen, kann davon ausgegangen werden, dass es im Befragungszeitraum (02.12.2016 bis 12.01.2017) 13.106 Eltern gab, die BesucherInnen waren (siehe Kap. 7.1.1).

Nach Filterung der befragten Eltern bis zum 12.01.2017 haben insgesamt 99 an der Befragung teilgenommen, was in etwa **0,8%** der BesucherInnen im Allgemeinen ausmacht.

Weiterhin haben 15 Eltern bis 12.01.2017 teilgenommen und simultan noch kein Angebot genutzt. Diese gelten per definitionem als inaktive NutzerInnen (im Gegensatz zu aktiven, siehe Kap. 7.1.1). Um die Anzahl der inaktiven BesucherInnen zu schätzen, können die aktiven NutzerInnen (siehe Kap. 7.1.2) von diesen abgezogen werden, wenn davon ausgegangen wird, dass jede/r UserIn nur ein Angebot genutzt hat. Es gibt schätzungsweise 513 aktive NutzerInnen<sup>60</sup> im Befragungszeitraum, sodass 12.593 als inaktive BesucherInnen gelten können. Diese werden nun mit den 15 inaktiven Befragten ins Verhältnis gesetzt. Demnach könnten ca. **0,12%** der inaktiven BesucherInnen als Teilnehmende gewonnen werden.

#### 7.2.1.2 Im Vergleich zu aktiven NutzerInnen

Da sich die statistischen Zahlen der bke-Onlineberatung zu den Eltern bzgl. der aktiven Nutzung auf den Zeitraum vom 01.12.2016 bis zum 31.01.2017 beziehen, werden beim Vergleich mit der Stichprobe Befragte ausgeklammert, die in der ersten Februarwoche mitgemacht haben (siehe Kap. 2.1).

---

<sup>60</sup> 167 MailnutzerInnen + 102 ForennutzerInnen + 157 GruppenchatnutzerInnen + 59 ThemenchatnutzerInnen + 28 EinzelchatnutzerInnen=513

### MailnutzerInnen

Mithilfe der Statistik-Software konnte nachvollzogen werden, wie viele Eltern vom 01.12.2016 bis 31.01.2017 die Mailberatung in Anspruch genommen haben. Dies waren 167. Bei der Befragung selbst waren 49 Eltern dabei, die bereits Beratung per Mail genutzt haben. Werden diese beiden Zahlen ins Verhältnis gesetzt, so dürfte sich eine Ausschöpfungsquote der MailnutzerInnen von in etwa **30%** ergeben.

### ForennutzerInnen

Nach Auswertung der Beratungssoftware nahmen insgesamt 102 Eltern das Forum im Befragungszeitraum schreibend in Anspruch. Da sich nicht filtern lässt, wie viele Eltern davon explizit die Offene Tür genutzt haben, werden sowohl die Anzahl befragter ForennutzerInnen als auch die Anzahl der Offenen Tür-NutzerInnen mit der Gesamtanzahl ins Verhältnis gesetzt. Dabei gaben 15 Befragte an, die Offene Tür bisher als Hilfestellung genutzt zu haben und 39 das Forum, was 54 befragte ForennutzerInnen ergibt. Somit dürfte eine Ausschöpfungsquote von etwa **50%** (52,9%) ForennutzerInnen erreicht worden sein.

### ChatnutzerInnen

Insgesamt nahmen im Jahr 2016 am Gruppenchat 944 UserInnen teil (Große Perdekamp und Sutara 2016: S.8). Dies gibt einen monatlichen Schnitt von etwa 77 Teilnehmenden, sodass im 2-monatigen Befragungszeitraum von ca. 157 UserInnen im Gruppenchat ausgegangen werden kann. Im Vergleich dazu haben 17 Befragte bereits den Gruppenchat genutzt. Dies würde nahelegen, dass **11%** der Teilnehmenden des Gruppenchats erreicht werden konnten.

Den Themenchat betreffend haben diesen auch 17 Befragte bereits genutzt. Von den 355 NutzerInnen des Themenchats 2016 haben im Befragungszeitraum ca. 59 Eltern<sup>61</sup> diesen in Anspruch genommen. Somit könnten in der Befragung in etwa **30%** der NutzerInnen des Themenchats erreicht werden.

Überdies haben 28 Eltern im Befragungszeitraum den Einzelchat in Anspruch genommen. Von dieser Nutzergruppe konnten fast alle erreicht werden, da 27 Befragte den Einzelchat bereits genutzt haben, was also eine Ausschöpfungsquote der NutzerInnen des Einzelchats von etwa beinahe **100%** ausmachen dürfte.

Werden alle Chatformen miteinander ins Verhältnis gesetzt<sup>62</sup>, ergibt sich schätzungsweise eine Ausschöpfungsquote aller ChatnutzerInnen von ca. **25%**.

---

<sup>61</sup>  $(355/12)*2=59$

<sup>62</sup>  $61/244$  (61= alle befragten NutzerInnen aus allen Chatformen/ 244= alle tatsächlichen ChatnutzerInnen im Befragungszeitraum)

## Neu registrierte NutzerInnen

Insgesamt haben sich 382 Eltern im Befragungszeitraum (Dezember und Januar) bei der bke-Onlineberatung registriert. Demgegenüber stehen 42 neu registrierte befragte Eltern. Demnach könnte eine Ausschöpfungsquote der neu Registrierten von etwa **11%** bestehen.

### 7.2.2 Geschlecht

Von den 382 im Befragungszeitraum registrierten Eltern haben 123 keine Angabe zu ihrem Geschlecht gemacht.<sup>63</sup> Die übrigen 259 Registrierten verteilen sich auf 52 Väter (20%) und 207 Mütter (80%). Im Gegensatz dazu sind bei den insgesamt 34 im Befragungszeitraum registrierten Befragten, die eine Angabe zum Geschlecht gemacht haben, 8 männlich (23,5%) und 26 weiblich (76,5%). Insgesamt könnten also etwa **15%** der neu registrierten Väter und ca. **8%** der neu registrierten Mütter erreicht werden.

Das Verhältnis zwischen Müttern und Vätern in der Gesamtgruppe der neu Registrierten bei der bke und in der Gruppe der registrierten Befragten ist ungefähr gleich (20% Männer und 80% Frauen). Werden alle Befragungsteilnehmenden betrachtet (nicht nur die neu Registrierten), beträgt dieses zu 86,9% Frauen und 13,1% Männer, was dieses auch in etwa abbildet. Der letzte zurückliegende Wert aus einem bke-Onlineberatungs-Jahresbericht bezüglich Geschlecht liegt ferner im Jahr 2013. Hier ergibt sich ein ähnliches Bild, denn dort wird von einem Anteil von 84% Frauen und 16% Männern berichtet (Sutara et al. 2013: 9).

### 7.2.3 Alter der Kinder

Aus den statistischen Auswertungen der bke-Onlineberatung geht hervor, dass das Alter der Kinder in der Mailberatung<sup>64</sup> im Jahr 2016 durchschnittlich bei 8,7 Jahren lag (siehe Tab. 67). Wird das Durchschnittsalter der Kinder der befragten Eltern betrachtet, so liegt dies im Schnitt bei 10,5 Jahren. Wird jedoch nach Eltern gefiltert, die Mailberatung in Anspruch genommen haben und sich vor 2017 registriert haben, haben diese im Schnitt Kinder jüngeren Alters zu verzeichnen als die gesamte Stichprobe. Denn deren Kinder sind durchschnittlich 9,8 Jahre alt.

---

<sup>63</sup> Die Angabe des Geschlechts bei der Registrierung ist im Gegensatz zu den Jugendlichen freiwillig.

<sup>64</sup> Das Alter des Kindes ist eine Pflichtangabe für Eltern, die sich registrieren wollen und wird statistisch von der bke-Onlineberatung in der Email- und Einzelchatberatung erhoben.

Tabelle 67 Altersgruppen der Kinder befragter mailnutzender Eltern und insgesamt 2016 aktiver mailnutzender Eltern

Altersgruppen der Kinder von aktiven MailnutzerInnen 2016 und den befragten mailnutzenden Eltern im Vergleich				
	Altersgruppen der Kinder der Eltern aktiver Mailberatung 2016		Altersgruppen der Kinder der befragten Eltern, die Mailberatung genutzt haben und vor 2017 registriert sind	
	N	%	N	%
<b>0 bis 3</b>	223	19,03	7	15,9
<b>4 bis 6</b>	235	20,05	8	18,2
<b>7 bis 9</b>	179	15,27	5	11,4
<b>10 bis 12</b>	154	13,14	11	25,0
<b>13 bis 15</b>	200	17,06	5	11,4
<b>16 bis 18</b>	171	14,6	5	11,4
<b>19 bis 21</b>	10	0,85	3	6,8
<b>Gesamt</b>	1172	100,0	44	100,0
<b>Mittelwert</b>	8,7		9,8	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

Dennoch sind die Kinder befragter mailnutzender Eltern im Vergleich zu allen aktiven mailnutzenden Eltern 2016 durchschnittlich um mehr als ein Jahr älter (ca. 1 Jahr und 1 Monat). Werden die Altersstufen betrachtet, so sind vor allem 10- bis 12-Jährige sowie 19- bis 21-Jährige überrepräsentiert.

#### 7.2.4 Resümee

Wenn alle BesucherInnen betrachtet werden, macht davon nur ein Bruchteil aktive NutzerInnen aus, und zwar rund 4%<sup>65</sup>. Für den Befragungszeitpunkt kann von 513 aktiven NutzerInnen ausgegangen werden, von denen 72 Personen<sup>66</sup> für die Befragung gewonnen werden konnten. Werden diese beiden ins Verhältnis gesetzt, könnte sich in etwa eine Ausschöpfungsquote der aktiven Befragten von 14% ergeben. Würde von MehrfachnutzerInnen ausgegangen werden, könnte dann bei 400 aktiven NutzerInnen vorsichtig von einer Ausschöpfungsquote von 18% der aktiven UserInnen ausgegangen werden. Die Zielsetzung, in etwa 20% der aktiven Ratsuchenden erreichen zu wollen, kann somit als annähernd umgesetzt gelten. Hierbei ist jedoch auch zu erwähnen, dass relativ viele inaktive NutzerInnen erreicht worden sind (siehe Kap. 7.2.1), was bei einer nächsten Umfrage mit derselben interessierenden Grundgesamtheit verhindert werden könnte, indem bereits im Aufruf dazu vermerkt wird, dass bei Teilnahme mindestens ein Angebot genutzt worden sein sollte (siehe auch Kap. 2.1.2).

Weiterhin könnte es sein, dass ForennutzerInnen sowie NutzerInnen des Einzelchats überrepräsentiert sind und simultan vor allem die NutzerInnen des Gruppenchats unterrepräsentiert (siehe Kap. 7.2.1.2).

<sup>65</sup> 513 aktive NutzerInnen / 13.106 BesucherInnen= 0,039 (siehe Kap. 8.2.1)

<sup>66</sup> Hier wurden alle Befragten danach gefiltert, ob sie mindestens ein Angebot genutzt haben. Dies waren 72.

Ähnlich wie in Kap. 7.1.4 bereits thematisiert, könnten tendenziell eher Eltern bei der Befragung mitgemacht haben, die eine hohe individuelle Kontakterfahrung mit dem/der BeraterIn machen und deshalb eher auf deren/dessen Werbeauftrag für die Befragung gefolgt sind. Beim Einzelchat könnte dieser individuelle Kontakt stärker vorhanden sein als beim Gruppenchat.

Was das Geschlechterverhältnis betrifft, spiegelt sich die Verteilung von Müttern und Vätern in den Daten der bke-Onlineberatung wider.

Ausgehend von den Daten der bke-Onlineberatung bilden jedoch sowohl entsprechende Anteile des Nutzungsverhaltens bezüglich der Angebote der Befragten, als auch das Alter deren Kinder diese nicht hinreichend ab. Demnach könnte entweder eine Verzerrung hinsichtlich des Nutzerverhaltens bzw. des Alters der Kinder vorliegen, oder es könnte eine Veränderung der Gegebenheiten beim Angebot der bke stattgefunden haben, sodass nun Eltern mit älteren Kindern häufiger Unterstützung suchen als früher.

## **8. Fazit**

In diesem Kapitel werden einerseits die wichtigsten Ergebnisse der vorangegangenen Kapitel zusammengefasst, andererseits Hinweise gegeben zur Erreichung einer breiteren Zielgruppe sowie weitere Handlungsempfehlungen.

### **8.1 Zusammenfassung der Ergebnisse**

Die bke-Onlineberatung stellt für viele Jugendliche und Eltern eine wichtige Unterstützung bei psychosozialen Problemlagen dar. Sie bietet eine regelmäßige Anlaufstelle für Jugendliche und Eltern mit unterschiedlichen Beratungsbedarfen. Die Hälfte der befragten Jugendlichen nutzt das Beratungsportal bereits seit mehr als einem Jahr als Unterstützung bei der Bewältigung ihrer Probleme (siehe Kap. 5.1.1). Für einige Eltern scheint die bke-Onlineberatung als kurzfristige Hilfestellung zu fungieren, während andere Eltern das Portal (bei Bedarf) als regelmäßige Hilfe in größeren Zeitabständen nutzen (siehe Kap. 5.2.1).

Dabei werden kinderreiche und tendenziell Eltern mit hoher Wochenarbeitszeit erreicht. (siehe Kap. 3.1.3 und 3.1.4). Die Erreichung dieser Zielgruppen deutet darauf hin, dass die bke-Onlineberatung für (durch hohe Betreuungszeit und/oder hohe Arbeitszeit) zeitbelastete Familien besonders geeignet sein könnte. Sowohl was Väter als auch Mütter angeht, scheinen zudem Alleinerziehende im Vergleich zum Bundesdurchschnitt bemerkenswert häufiger vertreten zu sein (siehe Kap. 8.1.2). Dies scheint ein Hinweis dafür zu sein, dass das Angebot der bke eine niedrighschwellige Anlaufstelle für alleinerziehende Väter ist. Es werden außerdem Ratsuchende in problematischen Situationen erreicht, wie beispielsweise durch einen Blick auf die angegebenen Anliegen der Befragten deutlich wird (siehe Kap. 4.1.8 bzw. 4.2.8). Auch Jugendliche mit mehreren Problemlagen wie z.B. Abbruchssituationen im Bildungsverlauf und schwierigeren Familienkonstellationen werden von der bke-Onlineberatung angesprochen (siehe Kap. 3.1.5). Die

bke-Onlineberatung stellt somit ein niedrigschwelliges Angebot für eine breite Zielgruppe dar. Jedoch erreicht die bke-Onlineberatung bei beiden Zielgruppen (Eltern wie Jugendliche) vor allem weibliche und höher gebildete Personen und UserInnen ohne Migrationshintergrund.

Im Folgenden werden Inhalte der einzelnen Kapitel zur Beschreibung der Stichproben (Kap. 3 bis 6) in ihren wesentlichen Punkten zusammengefasst.

### **8.1.1 Soziodemografie der Jugendlichen**

Der Großteil der befragten Jugendlichen ist weiblichen Geschlechts (fast 90%). Im Schnitt sind die Jugendlichen um die 18 Jahre alt. Überdies hat mit über 80% die überwiegende Mehrheit der Jugendlichen keinen Migrationshintergrund. (siehe Kap. 3.1.1) Im Vergleich zum Bundesdurchschnitt sind die Jugendlichen mit Migrationshintergrund leicht unterrepräsentiert (dort sind es bei den 15 bis 20-Jährigen<sup>67</sup> ca. 30%) (Statistisches Bundesamt (Destatis) 2016: S. 63). Etwas mehr als 80% der Jugendlichen gehen derzeit entweder in die Schule oder sind in Ausbildung. (siehe Kap. 3.1.2)

Lediglich ein kleiner Teil der Befragten weist eine Abbruchssituation im Bildungsverlauf auf (N=13). Auch wenn es sich dabei nur um eine kleine Anzahl handelt, bei der Schlussfolgerungen mit Vorsicht gezogen werden müssen, soll darauf hingewiesen werden, dass diese AbbrecherInnen der Untersuchung nach weiteren sozialen Risikofaktoren ausgesetzt sind. Beispielsweise wohnen alle AbbrecherInnen entweder in einer Alleinerziehenden- oder Stieffamilie. Des Weiteren ist keine/r dieser erwerbstätig und 8 der 13 AbbrecherInnen haben Migrationshintergrund.

Überdies besitzen SchulabsolventInnen zum Großteil einen höheren Schulabschluss. Der überwiegende Anteil der SchülerInnen strebt ebenfalls einen höheren Schulabschluss an. Ferner ist jede/r dritte Jugendliche erwerbstätig. Von denjenigen, die noch zur Schule gehen, sind knapp 20% erwerbstätig.

61,2% der Jugendlichen wohnt zu Hause bei beiden Elternteilen. An 2. Stelle steht die Alleinerziehendenfamilie mit knapp 26,3%. Ein Drittel der Jugendlichen wohnt nicht mehr zu Hause. Die meisten davon wohnen in einer eigenen Wohnung und 13% sozialpädagogisch betreut. (siehe Kap. 3.1.2 bis Kap. 3.1.5)

### **8.1.2 Soziodemografie der Eltern**

Der Großteil der befragten Eltern ist mit über 80% weiblich. Ferner sind die Eltern im Schnitt etwas über 40 Jahre alt. Der Migrationshintergrund liegt bei 16% (siehe Kap. 3.2.1). 95% der Eltern haben entweder die mittlere Reife oder Fachhochschulreife. Der überwiegende Teil der befragten Eltern hat bereits eine Berufsausbildung abgeschlossen und arbeitet zum Großteil. (siehe Kap. 3.2.2 und Kap. 3.2.3) Die Arbeitsstundenzahl der Eltern pro Woche liegt durchschnittlich bei 30

---

<sup>67</sup> Eine bessere vergleichbare Altersgruppe zu den Jugendlichen der bke-Onlineberatung, die zwischen 14 bis 22 Jahre alt sind, gab es nicht.

Stunden, was etwas unter dem deutschen Bundesdurchschnitt von 35 Wochenstunden liegt (Destatis 2016a). Dennoch arbeiten um die 30% mit 40 bis 60 Wochenstunden über dem deutschen Bundesdurchschnitt. (siehe Kap. 3.2.3) Die meistgenannten Familienformen sind beide Elternteile zusammenwohnend oder die Alleinerziehendenfamilie (siehe Kap. 3.2.4). Wenn man letztgenannte mit der Bundesstatistik vergleicht, sind die Alleinerziehenden in der bke-Onlineberatung überrepräsentiert. Denn 2016 lag der Bundesdurchschnitt an Alleinerziehenden<sup>68</sup> innerhalb aller Familienformen bei 19,7%. Aufgeteilt auf die Mütter waren dies ca. 17,6% und bei den Vätern ca. 2,2%. (Statistisches Bundesamt (Destatis) 2017: S.120) In dieser Untersuchung befragte, alleinerziehende Mütter machen jedoch einen Anteil von ca. 32% aus (N=27 von 84). Bei den männlichen Alleinerziehenden bildet sich dasselbe ab. Auch diese sind mit ca. 21% in der Befragung überrepräsentiert (N=3 von 14).<sup>69</sup> 95% der Befragten sind die leiblichen Elternteile bzw. Adoptiveltern und das Kind wohnt meist bei mindestens einem Elternteil. Des Weiteren ist der größte Teil der Eltern verheiratet bzw. wiederverheiratet. Überdies hat der überwiegende Teil der Eltern 2 oder mehr minderjährige Kinder im Haushalt. Nur 5% der befragten Eltern haben ein Kind und ca. 45% 3 und mehr Kinder (siehe Kap. 3.2.4). Damit unterscheidet sich die Anzahl der minderjährigen Kinder deutlich vom Bundesdurchschnitt. Denn gut die Hälfte der deutschen Bevölkerung hat nur ein minderjähriges Kind und nur ca. 11% 3 oder mehr Kinder (Destatis 2016b).

### 8.1.3 Zugänge der Jugendlichen zur bke-Onlineberatung

Die neuen Medien, und hier vor allem die Suche über die Suchmaschine, stellt die dominierende Möglichkeit für Jugendliche dar, auf die bke-Onlineberatung aufmerksam zu werden. Das soziale Umfeld, an erster Stelle Fachkräfte, spielt eine weitere wichtige Rolle dabei, jugendliche NutzerInnen auf das Angebot der bke aufmerksam zu machen (siehe Kap. 4.1). Die meisten Jugendlichen bekamen einen Hinweis auf das Angebot der bke von einer Fachkraft aus der Schule. Über ÄrztInnen wurde keiner der befragten Jugendlichen auf die bke-Onlineberatung aufmerksam gemacht (siehe Kap. 4.1.10). Auffallend ist, dass hauptsächlich Mädchen Anliegen angegeben haben, mit deren Hilfe sie mit Suchmaschinen die bke-Onlineberatung gefunden haben (siehe Kap. 4.1.8).

---

<sup>68</sup> Hierbei wurden alle Familienformen der Bundesstatistik berücksichtigt, bei denen ledige Kinder in der Familie unter 18 Jahren vorhanden sind. (In dieser Befragung macht der Anteil der unter 18-jährigen Kinder ca. 85% aus (siehe Kap. 3.2.4). Eine andere Vergleichsmöglichkeit mit der Bundesstatistik ist aber wegen deren anderer und nicht deutlich abgegrenzter Festlegung der Altersstufen nicht möglich.)

<sup>69</sup> Zu beachten ist hierbei, dass die Fallzahl der Väter gering ist und deshalb die Ergebnisse mit Vorsicht zu interpretieren sind.

#### **8.1.4 Zugänge der Eltern zur bke-Onlineberatung**

Bei den Zugängen zur bke-Onlineberatung unterscheiden sich die Eltern kaum von den Jugendlichen. Auch die Eltern werden am häufigsten über neue Medien auf die bke-Onlineberatung aufmerksam und hier wiederum am häufigsten durch die Suche mit einer Suchmaschine. Fachkräfte spielen innerhalb des sozialen Umfelds eine weitere wichtige Rolle dabei, die Eltern auf die bke-Onlineberatung aufmerksam zu machen. Vor allem bekommen die Eltern Hinweise von Fachkräften aus anderen Erziehungsberatungsstellen. Relativ selten, mit 2 Nennungen, bekommen die Eltern einen Hinweis auf die bke-Onlineberatung von Fachkräften aus Schulen. Von ÄrztInnen hat keiner der befragten Eltern eine Empfehlung auf das Angebot der bke bekommen (siehe Kap. 4.2.10). Analog zu den jugendlichen Befragungsteilnehmenden haben auch überwiegend Mütter Anliegen angegeben, die sie bei der Suche mit einer Suchmaschine verwendet haben (siehe Kap. 4.2.8).

#### **8.1.5 Nutzung der bke-Onlineberatung durch die Jugendlichen**

Die eine Hälfte der befragten Jugendlichen ist bis zu einem Jahr registriert, die andere über ein Jahr und mehr. Es gibt somit einige teilnehmende Jugendliche, die bereits über längere Zeit bei der bke-Onlineberatung aktiv sind. Es gibt jedoch eine breite Spannbreite der Registrierdauer. Länger als 3 Jahre Registrierte gibt es unter den Jugendlichen vergleichsweise selten. Die Extremwerte nicht beachtend (Median), sind 50% der Jugendlichen bis zu 12 Monate registriert. Insgesamt sind ca. 80% der Befragten bis zu 34 Monate registriert. Die meisten Jugendlichen (80%) loggen sich mindestens wöchentlich bzw. täglich ein, und dies unabhängig von den Registriermonaten. Auffällig ist hierbei, dass wer länger als 12 Monate registriert ist, sich im Vergleich zu unter einem Jahr Registrierten häufiger täglich einloggt. Dieser Effekt besteht - zwar nicht so stark wie beim ersten Jahr – auch bei noch länger Registrierten. Es gibt also NutzerInnen die vom Zeitraum her den üblichen Zielen einer befristeten psychosozialen Beratung von einem Jahr entsprechen. Jedoch gibt es auch Hinweise auf NutzerInnen, die eine intensivere Beratung in Anspruch nehmen. (siehe Kap. 5.1.1 und 5.1.2) Auch eine hohe Nutzungshäufigkeit ist bei den Angeboten festzustellen. Denn rund zwei Drittel aller Jugendlichen haben bereits 4 und mehr Angebote genutzt. Das Forum wird vor der Registrierung kaum genutzt. Die Mailberatung spielt als Einstieg die größte Rolle. Denn gut die Hälfte derjenigen, die Mailberatung bereits genutzt haben, steigt mit dieser ein. Der typische Verlauf sieht so aus, dass erst die Mailberatung, dann das Forum und als letztes eines der Chatangebote in Anspruch genommen wird, hier allen voran der Einzelchat. Die Offene Tür wird kaum als Einstiegsangebot genutzt. (siehe Kap. 5.1.3 und 5.1.4)

### 8.1.6 Nutzung der bke-Onlineberatung durch die Eltern

Ungefähr die Hälfte der Eltern, die an der Befragung teilgenommen hat, hat sich im Befragungszeitraum registriert. Die andere Hälfte besteht aus einer hohen Bandbreite an verschiedenen Registrierdauern. Wöchentlich loggt sich so gut wie keiner der Eltern ein, 30% täglich und mehr als 60% einmal monatlich oder seltener. Des Weiteren scheinen sich die Eltern, je neuer sie bei der bke-Onlineberatung sind, eher häufiger einzuloggen als länger Registrierte. (siehe Kap. 5.2.1 und 5.2.2) Bei den Eltern ist die Mailberatung das Angebot der ersten Wahl. Weit mehr als die Hälfte der Eltern, die Mailberatung schon genutzt haben, steigt auch mit diesem Medium ein. Das Forum wird teilweise auch als erstes Angebot gewählt. Am häufigsten kommt die Kombination von Mailberatung zu Forum und dann zu einem Chatangebot (vor allem Themenchat) vor. Überdies spielt bei den Eltern die Offene Tür als Einstiegsangebot eine marginale Rolle. (siehe Kap. 5.2.3 und 5.2.4)

### 8.1.7 Feedback der Jugendlichen

Mädchen bewerten die meisten Angebote (Forum, Mailberatung, Einzel- und Themenchat) und auch das Gesamtangebot der bke-Onlineberatung am besten. Jungen bewerten den Gruppenchat und die Offene Tür am besten. Jugendliche mit nicht eindeutig festgelegtem Geschlecht bewerten alle Angebote der bke-Onlineberatung und auch das Gesamtangebot am kritischsten.

Das Forum wird von den beiden Altersgruppen (14- bis 18-Jährige und 19- bis 22-Jährige) gleich bewertet. Die restlichen 5 Angebote (Mailberatung, Einzel-, Themen- und Gruppenchat sowie die Offene Tür) werden von der jüngeren Gruppe besser bewertet. Das Gesamtangebot der bke wird von den 19- bis 22-jährigen Jugendlichen besser bewertet. Die Unterschiede in den Bewertungen sind hier allerdings eher gering (größte Differenz zwischen den Bewertungen etwa 0,3 Notenstufen).

Die meisten Angebote und auch das gesamte Angebot der bke-Onlineberatung werden von Jugendlichen ohne Migrationshintergrund besser bewertet. Jugendliche mit Migrationshintergrund bewerten lediglich das Forum besser als Jugendliche ohne Migrationshintergrund (siehe Kap. 6.1). Jugendliche empfehlen vornehmlich, das Angebot der bke über Fachkräfte bekannter zu machen und das relativ unabhängig von Alter und Geschlecht, obgleich sie den Zugang zum Angebot der bke vor allem über neue Medien und hier in erster Linie über Suchmaschinen finden. Insbesondere empfehlen die befragten Jugendlichen Fachkräfte aus Schulen als MultiplikatorInnen einzusetzen (siehe Kap. 6.1.4).

### 8.1.8 Feedback der Eltern

In Bezug auf das Alter sticht hervor, dass die Gruppe der 46- bis 51-jährigen Eltern die einzelnen Angebote und auch das Gesamtangebot der bke-Onlineberatung tendenziell am besten bewerten. Die jüngste Elterngruppe (24 bis 33 Jahre) bewertet das Gesamtangebot der bke-Onlineberatung und die meisten Angebote am kritischsten. Lediglich die Offene Tür bewertet diese Gruppe nicht am kritischsten.

In Bezug auf den Migrationshintergrund der Eltern fällt auf, dass Eltern mit Migrationshintergrund das Forum, den Gruppenchat und die Offene Tür besser bewerten. Eltern ohne Migrationshintergrund bewerten die Mailberatung, den Einzel- und Themenchat besser. Das Gesamtangebot der bke-Onlineberatung bewerten allerdings Eltern ohne Migrationshintergrund besser (siehe Kap. 6.2).

Bezüglich des Geschlechts lassen sich nur schwer Vergleiche ziehen, da generell wenig Väter an der Befragung teilgenommen haben und dementsprechend wenig Väter bei den Bewertungen der einzelnen Angebote Angaben gemacht haben. Der Themenchat und die Offene Tür bspw. wurden nur von Müttern bewertet.

Markant ist, wie bereits bei den Jugendlichen angeführt, dass Eltern, obwohl sie mehrheitlich über neue Medien und hier vorwiegend über die Suchmaschine zur bke-Onlineberatung finden, ausnehmend häufig empfehlen, das Angebot der bke über Fachkräfte bekannter zu machen, auch relativ unabhängig von Alter und Geschlecht. Insbesondere werden Fachkräfte aus Schulen als MultiplikatorInnen vorgeschlagen (siehe Kap. 6.2.4).

## 8.2 Empfehlungen

Im Folgenden sollen, basierend auf den Ergebnissen der Befragung und unter anderem dem Austausch mit Fachkräften der bke-Onlineberatung und Verantwortlichen der bke, Empfehlungen zu Werbe-Strategien gegeben werden. Das Erreichen weiterer, in dieser Befragung unterrepräsentierter, teilweise benachteiligter Zielgruppen, wie weniger gebildete Personen, Jungen/Väter oder Personen mit Migrationshintergrund könnte ein nächstes Ziel der bke-Onlineberatung darstellen. Hierfür sollten die Werbestrategien unter anderem auf diese Zielgruppen ausgerichtet werden.

- Über Fachkräfte für die bke-Onlineberatung werben

Die Jugendlichen und die Eltern empfehlen, vor allem über Fachkräfte auf die bke-Onlineberatung aufmerksam zu machen. Insbesondere werden auf beiden Seiten Fachkräfte aus Schulen als MultiplikatorInnen empfohlen. Auch bei der offenen Frage nach Werbe-Empfehlungen haben die Befragten oftmals Werbestrategien an Schulen genannt (siehe Kap. 6.1.4 bzw. 6.2.4). Besonders Jugendliche haben angegeben, bereits Hinweise auf die bke-Onlineberatung von Fachkräften aus Schulen zu bekommen (siehe Kap. 4.1.10). Eine weitere

gezielte Werbung an Schulen wäre sinnvoll, vor allem an Haupt- und Mittelschulen. Dort können insbesondere geringer gebildete Jugendliche erreicht werden, die nach den Ergebnissen der Befragung bei der bke-Onlineberatung unterrepräsentiert sind (siehe Kap. 3.1.2). Um die Werbestrategien an Schulen nachhaltiger zu gestalten, wäre bspw. ein Gesamtkonzept geeignet, bei dem Inhalte, die vor Ort von einer Fachkraft erläutert wurden, mithilfe von klassischen Medien, wie bspw. Plakaten und Flyern, effektiver nachwirken können. Fachkräfte wie LehrerInnen, SchulsozialarbeiterInnen und SchulpsychologInnen sollten hier im Fokus stehen.

Weiterhin haben weder Jugendliche noch Eltern über ÄrztInnen von der bke-Onlineberatung erfahren (siehe Kap. 4.1.10 bzw. 4.2.10). Gleichzeitig haben ca. 57% der Jugendlichen und etwa 70% der Eltern diese als MultiplikatorInnen empfohlen. Da weiterhin in Arztpraxen oder Kliniken eine breite Zielgruppe zu finden ist, unter anderem auch die möglichen Zielgruppen der bke-Onlineberatung, könnten ebenso ÄrztInnen als MultiplikatorInnen fungieren.

Die Empfehlung der Befragten, Fachkräfte als MultiplikatorInnen für die bke-Onlineberatung zu nutzen, ist zunächst konträr zum Konzept einer Beratung, die online und ohne direkten persönlichen Kontakt stattfindet. Hinter diesem Wunsch, persönlich auf die bke-Onlineberatung aufmerksam gemacht zu werden, könnte das Bedürfnis stehen, von einer fachlich fundierten Person, die den Befragungsteilnehmenden zudem auch persönlich bekannt ist, einen Hinweis auf eine seriöse Beratung zu bekommen.

Als weitere wichtige Fachkräfte, um Werbung für die bke-Onlineberatung zu machen, wurden bei den Eltern und auch bei den Jugendlichen Fachkräfte aus dem Jugendamt genannt (siehe Kap. 6.1.4 und 6.2.4). Beispielsweise könnte hier eine Vernetzung mit Familienhilfen, MitarbeiterInnen von Aktivspielplätzen, Jugendtreffs oder dem ASD sowie der Erziehungsbeistandschaft sinnvoll sein.

- Jungen und Väter über andere Informationskanäle ansprechen

Nach Heider sehen sich Männer eher Bilder bzw. Videos im Internet an, als darin Texte zu lesen (Heider 2010: S.11). Somit könnten möglicherweise mehr männliche Nutzer durch andere Informationskanäle wie z.B. mithilfe von Internetvideos bzw. YouTube-Videos erreicht werden.

- Werbemöglichkeiten auf zentrale soziale Aufenthaltsorte bzw. Settings von Jungen bzw. Vätern erweitern

Väter oder junge männliche Erwachsene könnten innerhalb ihres Arbeitsplatzes, z.B. über betriebliche Sozialarbeit, von der bke-Onlineberatung angesprochen werden. Hierbei könnte auch spezielles Informationsmaterial für Väter ausgelegt werden sowie Informationsveranstaltungen zu Themen organisiert werden, die für Unternehmen und die Zielgruppe der Väter relevant sind, wie z.B. die Vereinbarkeit von Familie und Beruf.

Überdies könnten Sportvereine einen Ort darstellen, an dem Jungen bzw. Väter gut erreicht werden (z.B. Fußballvereine). ScheidungsanwältInnen bzw. MediatorInnen als MultiplikatorInnen einzusetzen, könnte ein weiterer wichtiger Ansatzpunkt sein, um die Zielgruppe der Väter zu erweitern.

Bei gerade genannten Werbemöglichkeiten könnten Väter und Jungen zudem noch gezielter angesprochen werden, wenn an diese Gruppen gerichtete Angebote (wie Themenchats für Jungen) explizit beworben werden. Außerdem könnte die Vernetzung mit Multiplikatoren aus der Väterarbeit (z.B. Väterinitiativen) eine adäquate Möglichkeit der Zielgruppenerweiterung darstellen.

- Geringer Gebildete mithilfe von niedrigschwelligen Angeboten erreichen

Nach Klein sind Chats „bei jugendlichen NetzeinsteigerInnen und insbesondere bei HauptschülerInnen weitaus populärer als Emails und Foren und könnten daher eine Möglichkeit bieten, Beratung auch für diese Jugendliche über das Internet zugänglicher zu machen.“ (Klein 2005: S.27). Deshalb könnte sich die bke-Onlineberatung verstärkt mit populären Chat-Anbietern vernetzen, bei welchen vermutlich diese Zielgruppe anzutreffen ist und dort für Ihr Angebot werben.

Weiterhin könnten Informationsveranstaltungen, Infomaterial oder MultiplikatorInnen in niedrigschwelligen Settings, z.B. an Elternabenden in Schulen, Nachbarschaftshilfen, Nachbarschaftshäuser oder Frühe Hilfen bzw. Hebammen, eine Option darstellen, um mehr geringer gebildete Personen auf die bke-Onlineberatung aufmerksam zu machen.

- Nahe Personen aus dem Umfeld der Erziehungsberechtigten als weitere Zielgruppe der bke-Onlineberatung

Im Allgemeinen konnten Hinweise darauf gefunden werden, dass nicht nur die Erziehungsberechtigten eine Zielgruppe der bke-Onlineberatung sein könnten, sondern nahe Verwandte, wie z.B. Großeltern oder Freunde, die Fragen zur Erziehung eines Kindes haben (siehe Kap. 3.2.4). Im Zuge immer vielfältiger werdender Familienkonstellationen könnte hier der Bedarf noch wachsen.

Überdies können weitere Werbestrategien empfohlen werden, um generell eine breitere Zielgruppe zu erreichen.

- Mithilfe von Instagram eine jüngere Zielgruppe und mithilfe von Facebook eine ältere Zielgruppe ansprechen

Obwohl soziale Netzwerke (Facebook, Instagram) noch keine wesentliche Rolle bei den Zugangsmöglichkeiten spielen, empfehlen vor allem jüngere Jugendliche Instagram und ältere Facebook (siehe Kap. 4.1.2 bzw. 6.1.4). Je nachdem, welche Zielgruppe erreicht werden soll, könnte demnach die Werbung in sozialen Netzwerken gestaltet werden.

- Passende Suchbegriffe mit Suchmaschinen verknüpfen

Die angegebenen Suchbegriffe wurden stichprobenartig mit den Suchmaschinen Google und Bing überprüft. Lediglich bei den Stichworten „Online Beratung“ und „Jugendberatung internet“ gab es sowohl bei Google als auch bei Bing Treffer bezüglich der bke-Onlineberatung auf der ersten Ergebnisseite. Für die anderen Stichworte ergaben sich auf den ersten 3 Ergebnisseiten keine Treffer bezüglich des Angebots der bke. Der Begriff „bke“ spielt außerdem für relativ wenige Jugendliche bzw. Eltern bei der Suche nach einer Onlineberatung eine Rolle (siehe Kap. 4.1.7 bzw. 4.2.7). Um grundsätzlich eine breitere Zielgruppe zu erreichen, könnten Suchstrategien auf Suchmaschinen angepasst werden. So könnten oft genannte Anliegen und Suchbegriffe (wie z.B. „Ritzen“, „Suizid“, „Essstörungen“) mit der Internetseite der bke-Onlineberatung verknüpft werden, indem bei Eingabe dieser in eine Suchmaschine die bke-Onlineberatung auf der ersten Such-Seite erscheint. Somit können die Zielgruppen, die mithilfe solcher Begriffe suchen, direkter zur bke-Onlineberatung finden. Erwägenswert ist auch eine Vernetzung mit anderen Foren und Onlineplattformen, auf denen Themen wichtig sind, die auch für die bke-Onlineberatung relevant sind.

Darüber hinaus werden im Folgenden Anregungen gegeben, die das Angebot der bke-Onlineberatung betreffen.

- Einen niedrighschwelligen Einstiegschat anbieten

Es könnte auf der Startseite der bke-Onlineberatung ein Chat-Fenster angebracht werden, das zu einem Einstiegschat einlädt. Hier könnten BeraterInnen, die gerade online sind, für erste Fragen zur Verfügung stehen. Vorteil dieser Vorgehensweise ist die Niedrighschwelligkeit, da keine Registrierung notwendig ist. Dieser Einstiegschat könnte Orientierung auf der Internetseite der bke-Onlineberatung sowie allgemeine Hilfestellungen geben und/oder einen Beratungseinstieg ermöglichen. Möglicherweise könnten dadurch auch mehr UserInnen mit geringerer Bildung erreicht werden (siehe Punkt „Geringer Gebildete mithilfe von

niedrigschwelligen Angeboten erreichen“).

- Entwicklung neuer digitaler Trends beobachten und Einsatz für Beratungssetting abwägen  
Um Ratsuchenden die Kontaktaufnahme zu erleichtern, wäre es erwägenswert über den Einsatz sogenannter „serious games“<sup>70</sup> nachzudenken. Zu beachten ist das zunehmende Bedürfnis nach Unterhaltung in Kombination mit Information und Beratung. Hierbei sollte auf die weiteren Entwicklungen und Trends geachtet werden.

Des Weiteren entstanden auf Grundlage der Kommentare der Befragungsteilnehmenden folgende Vorschläge, das Angebot der bke attraktiver zu gestalten.

- Die Struktur und den Austausch in den verschiedenen Beratungsformen (Forum, Chat, Mail) optimieren

Die Ratsuchenden wünschen sich für das Forum mehr Struktur und Austausch sowohl mit anderen NutzerInnen als auch mit den Fachkräften. Darüber hinaus vermissen einige UserInnen Unterstützung seitens der Fachkräfte innerhalb des Forums. Bezüglich der Chat-Angebote weisen die Befragungsteilnehmenden vor allem auf lange Wartezeiten hin, die oftmals dazu führen, nicht mehr an einem Chat teilnehmen zu können. Sie wünschen sich mehr Zeit für die Chats und auch häufigere Chats, sodass eine höhere Chance besteht, an diesen teilzunehmen.

Darüber hinaus wünschen sich die BefragungsteilnehmerInnen im Hinblick auf die Mailberatung schnellere Antworten auf ihre Anliegen (Siehe auch Liste der Kommentare im Anhang 64 und Anhang 68).

Schließlich könnte sich eine Frage für weitere Forschungsprojekte mit den BesucherInnen der bke-Onlineberatung und deren Nutzungsverhalten beschäftigen. Beispielsweise kann das Forum der bke-Onlineberatung ohne Registrierung genutzt werden. Hier wird eine große Dunkelziffer an UserInnen vermutet, die lediglich das Forum nutzt. Dabei entsteht gleichzeitig die Frage, ob passives Lesen von Forenbeiträgen bereits eine adäquate Hilfestellung darstellt. Die Vermutung der Dunkelziffer entsteht aus der Anzahl von ca. 12% aktiven NutzerInnen im Befragungszeitraum bei den Jugendlichen (siehe Kap. 7.1.4) und 4% bei den Eltern (siehe Kap. 7.2.4). Der Rest besteht aus BesucherInnen der bke-Onlineberatung, über die noch wenig Wissen bezüglich deren Nutzungsverhalten besteht.

---

<sup>70</sup>Zielgerichtete, virtuelle Spiele

## Literaturverzeichnis

- Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (2016): Statistik der Erziehungsberatung. Die bke-Erhebungsinstrumente Fragen und Antworten zur Bundesstatistik. 3. Aufl. Fürth (14), zuletzt geprüft am 23.06.2017.
- Destatis (2016a): Vollzeitbeschäftigte arbeiteten 2015 im Durchschnitt 40,5 Stunden pro Woche. Neue Ergebnisse zu den Indikatoren der Qualität der Arbeit. Online verfügbar unter [https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemitteilungen/2016/09/PD16\\_324\\_122.html](https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemitteilungen/2016/09/PD16_324_122.html), zuletzt geprüft am: 15.12.2017.
- Destatis (2016b): Familien mit minderjährigen Kindern in der Familie. Familien mit minderjährigen Kindern in der Familie nach Lebensform und Kinderzahl im Jahr 2016 in Deutschland. Online verfügbar unter [https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/Bevoelkerung/HaushalteFamilien/Tabellen/2\\_5\\_Familien.html](https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/Bevoelkerung/HaushalteFamilien/Tabellen/2_5_Familien.html), zuletzt geprüft am: 15.12.2017.
- Große Perdekamp, Maria; Sutara, Christine (2014): Erziehungs- und Familienberatung im Internet. Bericht 2014. Hg. v. Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (bke). Online verfügbar unter [https://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEWjfq6iHv6rPAhVJthQKHfxuDrgQFggeMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.bke.de%2Fcontent%2Fapplication%2Fexplorer%2Fpublic%2Fvirtuelle-beratungsstelle%2F2015%2Fbke-online-bericht\\_2014\\_netz.pdf&usg=AFQjCNEEjpZW\\_Htm4hHVI3YrhJI\\_UWlwSw&cad=rja](https://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEWjfq6iHv6rPAhVJthQKHfxuDrgQFggeMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.bke.de%2Fcontent%2Fapplication%2Fexplorer%2Fpublic%2Fvirtuelle-beratungsstelle%2F2015%2Fbke-online-bericht_2014_netz.pdf&usg=AFQjCNEEjpZW_Htm4hHVI3YrhJI_UWlwSw&cad=rja), zuletzt geprüft am 25.09.2016.
- Große Perdekamp, Maria; Sutara, Christine (2015): Erziehungs- und Familienberatung im Internet Bericht 2015. Hg. v. Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (bke). Online verfügbar unter <http://www.bke.de/content/application/explorer/public/virtuelle-beratungsstelle/2016/bke-online-bericht-2015-web.pdf>, zuletzt geprüft am 12.09.2016.
- Große Perdekamp, Maria; Sutara, Christine (2016): bke-Onlineberatung. Erziehungs - und Familienberatung online. Bericht 2016. Hg. v. Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V.
- Heider, Triz (2010): Digital Natives und Datenschutz. In: *e-beratungsjournal.net* 6 (1), S. 1–24. Online verfügbar unter [www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0110/heider.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0110/heider.pdf), zuletzt geprüft am 07.09.2016.

- Hofmann-Lun, Irene (2011): Förderschüler/innen im Übergang von der Schule ins Arbeitsleben. Beruflich-soziale Integration durch gesonderte Förderung? Hg. v. Deutsches Jugendinstitut. Online verfügbar unter <http://www.dji.de/ueber-uns/projekte/projekte/verbesserung-der-beruflichen-integration-von-absolventinnen-von-foerderschulen/ergebnisse/projekt-publikationen.html>, zuletzt aktualisiert am 19.06.2017.
- Institut für E-Beratung (o.J.): Hochschulzertifikat Onlineberatung. Technische Hochschule Georg Simon Ohm Nürnberg. Online verfügbar unter <https://www.e-beratungsinstitut.de/fort-und-weiterbildung/hochschulzertifikat-onlineberatung/>, zuletzt geprüft am 22.06.2017.
- Klein, Alexandra (2013): Umgang der Kinder- und Jugendhilfe mit verstärkter Mediennutzung am Beispiel Online-Beratung. 14. Kinder- und Jugendbericht. München: Deutsches Jugendinstitut e. V. Online verfügbar unter [www.dji.de/14\\_kjb](http://www.dji.de/14_kjb), zuletzt geprüft am 07.09.2016.
- SoSci Survey GmbH (2017): Zusätzliche Variablen in der Datenausgabe. Online verfügbar unter <https://www.soscisurvey.de/help/doku.php/de:results:variables>.
- Statistisches Bundesamt (Destatis) (2016): Bevölkerung mit Migrationshintergrund - Ergebnisse des Mikrozensus - Fachserie 1 Reihe 2.2 – 2016. Hg. v. Statistisches Bundesamt (Destatis). Online verfügbar unter [https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Bevoelkerung/MigrationIntegration/Migrationshintergrund2010220167004.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Bevoelkerung/MigrationIntegration/Migrationshintergrund2010220167004.pdf?__blob=publicationFile), zuletzt geprüft am 13.12.2017.
- Statistisches Bundesamt (Destatis) (2017): Haushalte und Familien - Ergebnisse des Mikrozensus - Fachserie 1 Reihe 3 - 2016. Online verfügbar unter [https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Bevoelkerung/HaushalteMikrozensus/HaushalteFamilien2010300167004.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Bevoelkerung/HaushalteMikrozensus/HaushalteFamilien2010300167004.pdf?__blob=publicationFile), zuletzt geprüft am 22.11.2017.
- Sutara, Christine; Schilling, Herbert; Große Perdekamp, Maria (2013): Erziehungs- und bke-beratung.de. Familienberatung im Internet. Bericht 2013. Hg. v. Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. Fürth, zuletzt geprüft am 14.09.2017.
- Zenner, Bettina; Oswald, Gerhard (2006): Onlineberatung im Bereich der Ehe-, Familien- und Lebensberatung - Eine Erhebung im Rahmen des Modellprojekts Onlineberatung der Katholischen Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung (KBK). In: *e-beratungsjournal.net* 2 (1), 1-14. Online verfügbar unter [www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0106/zenner.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/zenner.pdf), zuletzt geprüft am 07.09.2016.

## Anhang

<b>Anhang 1</b> Anliegen der Jugendlichen in Bezug auf das Geschlecht (1) .....	5
<b>Anhang 2</b> Anliegen der Jugendlichen in Bezug auf das Geschlecht (2) .....	5
<b>Anhang 3</b> Fragebogen der Jugendlichen .....	5
<b>Anhang 4</b> Fragebogen der Eltern.....	19
<b>Anhang 5</b> Anliegen der Jugendlichen in Bezug auf das Alter (zusammengefasst).....	37
<b>Anhang 6</b> Anzahl der gewählten Zugangsmöglichkeiten in Bezug auf das Geschlecht der Jugendlichen .....	38
<b>Anhang 7</b> Anzahl der gewählten Zugangsmöglichkeiten in Bezug auf das Geschlecht der Eltern .....	38
<b>Anhang 8</b> Zugangsmöglichkeiten der Eltern in Bezug auf das Alter .....	39
<b>Anhang 9</b> Zugangsmöglichkeiten der Eltern in Bezug auf den Migrationshintergrund.....	40
<b>Anhang 10</b> Anliegen der Eltern .....	41
<b>Anhang 11</b> Anliegen der Eltern (zusammengefasst und kategorisiert).....	41
<b>Anhang 12</b> Anliegen der Eltern in Bezug auf das Geschlecht.....	41
<b>Anhang 13</b> Bewertung des Forums der Jugendlichen in Bezug auf das Alter .....	42
<b>Anhang 14</b> Bewertung des Forums der Jugendlichen in Bezug auf den Migrationshintergrund.....	42
<b>Anhang 15</b> Geschlecht der Jugendlichen.....	43
<b>Anhang 16</b> Alter der Jugendlichen .....	43
<b>Anhang 17</b> Explorative Datenanalyse nach Geschlecht und Alter .....	44
<b>Anhang 18</b> Bewertung der Mailberatung der Jugendlichen in Bezug auf das Alter.....	45
<b>Anhang 19</b> Migrationshintergrund.....	45
<b>Anhang 20</b> Mittelwert-Vergleich Alter nach Migrationshintergrund .....	45
<b>Anhang 21</b> Bewertung des Gruppenchats der Jugendlichen in Bezug auf das Alter.....	46
<b>Anhang 22</b> Geschlecht und Migrationshintergrund .....	46
<b>Anhang 23</b> Bewertung des gesamten Angebots der bke der Jugendlichen in Bezug auf das Alter .....	47
<b>Anhang 24</b> Geschlecht und derzeitige Schulsituation.....	47
<b>Anhang 25</b> Bewertung des Forums der Eltern in Bezug auf das Geschlecht .....	48
<b>Anhang 26</b> Bewertung der Mailberatung der Eltern in Bezug auf das Geschlecht .....	48
<b>Anhang 27</b> Geschlecht und Abschluss ja/nein .....	49
<b>Anhang 28</b> Geschlecht und Abbruchssituation ja/nein .....	49
<b>Anhang 29</b> Altersklassen und Abschluss ja/nein .....	49
<b>Anhang 30</b> Bewertung des Einzelchats der Eltern in Bezug auf das Geschlecht .....	50
<b>Anhang 31</b> Migrationshintergrund und Abbruchssituation.....	50

<b>Anhang 32</b>	Bewertung des Themenchats der Eltern in Bezug auf den Migrationshintergrund	51
<b>Anhang 33</b>	Migrationshintergrund und Abschluss ja/nein	51
<b>Anhang 34</b>	Bewertung des Gruppenchats der Eltern in Bezug auf das Geschlecht	52
<b>Anhang 35</b>	Explorative Datenanalyse nach Alter und Schulform	53
<b>Anhang 36</b>	Geschlecht und Schulform	54
<b>Anhang 37</b>	Migrationshintergrund und Schulform	54
<b>Anhang 38</b>	Geschlecht und Schulabschluss	54
<b>Anhang 39</b>	Migrationshintergrund und Schulabschluss	55
<b>Anhang 40</b>	Erwerbstätigkeit	55
<b>Anhang 41</b>	Erwerbstätigkeit und Abschluss ja/nein	55
<b>Anhang 42</b>	Erwerbstätigkeit und Alter	56
<b>Anhang 43</b>	Erwerbstätigkeit und Bildungssituation	56
<b>Anhang 44</b>	Schulform und Erwerbstätigkeit	57
<b>Anhang 45</b>	Schulabschluss und Erwerbstätigkeit	57
<b>Anhang 46</b>	Explorative Datenanalyse Alter und Wohnsituation	58
<b>Anhang 47</b>	Geschlecht und bei Eltern wohnend oder nicht	58
<b>Anhang 48</b>	Migrationshintergrund und bei Eltern wohnend oder nicht	59
<b>Anhang 49</b>	Wohnsituation (bei Eltern lebend oder nicht)	59
<b>Anhang 50</b>	Wohnsituation und Erwerbstätigkeit	59
<b>Anhang 51</b>	Wohnsituation und Abschluss ja/ nein	60
<b>Anhang 52</b>	Wohnsituation (nicht bei Eltern lebender Jugendlicher)	60
<b>Anhang 53</b>	Wohnsituation nicht bei Eltern Lebender und Geschlecht	60
<b>Anhang 54</b>	Wohnsituation nicht bei Eltern Lebender und Migrationshintergrund	61
<b>Anhang 55</b>	Wohnsituation nicht bei Eltern Lebender und Alter	61
<b>Anhang 56</b>	Familienform und Abbruchssituation	61
<b>Anhang 57</b>	Familienform und Migrationshintergrund	62
<b>Anhang 58</b>	Familienform und Geschlecht	62
<b>Anhang 59</b>	Familienform und Alter	62
<b>Anhang 60</b>	Bewertung des Gruppenchats der Eltern in Bezug auf den Migrationshintergrund	63
<b>Anhang 61</b>	Anliegen der jugendlichen NutzerInnen	63
<b>Anhang 62</b>	Bewertung der Offenen Tür der Eltern in Bezug auf das Geschlecht	64
<b>Anhang 63</b>	Bewertung der Offenen Tür der Eltern in Bezug auf den Migrationshintergrund	64
<b>Anhang 64</b>	Kommentare der Eltern	65
<b>Anhang 65</b>	Werbevorschläge der Jugendlichen	66
<b>Anhang 66</b>	Werbevorschläge der Eltern	67
<b>Anhang 67</b>	Login-Häufigkeit und registrierte Monate der Eltern	68
<b>Anhang 68</b>	Kommentare der Jugendlichen	69

<b>Anhang 69</b> Teilnahmeaufruf .....	73
<b>Anhang 70</b> Alter und Geschlecht der Eltern.....	74
<b>Anhang 71</b> Migrationshintergrund der Eltern .....	74
<b>Anhang 72</b> Migrationshintergrund und Geschlecht der Eltern .....	75
<b>Anhang 73</b> Migrationshintergrund und Alter der Eltern .....	75
<b>Anhang 74</b> Ausbildungssituation der befragten Eltern .....	75
<b>Anhang 75</b> Geschlecht und Schulabschluss der befragten Eltern.....	76
<b>Anhang 76</b> Alter und Schulabschluss der befragten Eltern.....	76
<b>Anhang 77</b> Migrationshintergrund und Schulabschluss der befragten Eltern .....	76
<b>Anhang 78</b> Erwerbstätigkeit der befragten Eltern .....	77
<b>Anhang 79</b> Erwerbstätigkeit und Familienform der befragten Eltern .....	77
<b>Anhang 80</b> Geschlecht und Erwerbststundenanzahl der befragten Eltern.....	77
<b>Anhang 81</b> Erwerbstätigkeit und Geschlecht der befragten Eltern.....	78
<b>Anhang 82</b> Erwerbstätigkeit und Migrationshintergrund der befragten Eltern .....	78
<b>Anhang 83</b> Familienstand befragten Eltern .....	78
<b>Anhang 84</b> Anzahl minderjähriger Kinder in der Familie.....	79
<b>Anhang 85</b> Alter der Kinder .....	79
<b>Anhang 86</b> Aufenthaltsort des Kindes im Beratungs-Mittelpunkt .....	79
<b>Anhang 87</b> Familienstand und Familienform .....	80
<b>Anhang 88</b> Anzahl genutzter Angebote und registrierte Monate.....	80
<b>Anhang 89</b> Bewertung Forum der Jugendlichen hinsichtlich Geschlecht .....	81
<b>Anhang 90</b> Bewertung Mailberatung der Jugendlichen hinsichtlich Geschlecht.....	81
<b>Anhang 91</b> Anzahl der gewählten Zugänge der Jugendlichen.....	82
<b>Anhang 92</b> Anzahl der gewählten Zugänge der Eltern .....	82
<b>Anhang 93</b> Login-Häufigkeit und Registrierdauer der Jugendlichen .....	82
<b>Anhang 94</b> Login-Häufigkeit und Registrierdauer der Eltern .....	84
<b>Anhang 95</b> Bewertung Mailberatung der Jugendlichen hinsichtlich Migrationshintergrund ....	85
<b>Anhang 96</b> Bewertung Einzelchat der Jugendlichen hinsichtlich Geschlecht .....	85
<b>Anhang 97</b> Bewertung Einzelchat der Jugendlichen hinsichtlich Alter .....	86
<b>Anhang 98</b> Bewertung Einzelchat der Jugendlichen hinsichtlich Migrationshintergrund .....	86
<b>Anhang 99</b> Bewertung Themenchat der Jugendlichen hinsichtlich Geschlecht.....	87
<b>Anhang 100</b> Bewertung Themenchat der Jugendlichen hinsichtlich Alter .....	87
<b>Anhang 101</b> Bewertung Themenchat der Jugendlichen hinsichtlich Migrationshintergrund ...	88
<b>Anhang 102</b> Bewertung Gruppenchat der Jugendlichen hinsichtlich Geschlecht .....	88
<b>Anhang 103</b> Bewertung Gruppenchat der Jugendlichen hinsichtlich Migrationshintergrund ..	89
<b>Anhang 104</b> Bewertung Offene Tür der Jugendlichen hinsichtlich Geschlecht.....	89
<b>Anhang 105</b> Bewertung Offene Tür der Jugendlichen hinsichtlich Alter .....	90

<b>Anhang 106</b>	Bewertung Offene Tür der Jugendlichen hinsichtlich Migrationshintergrund .....	90
<b>Anhang 107</b>	Gesamtbewertung der Jugendlichen hinsichtlich Geschlecht .....	91
<b>Anhang 108</b>	Gesamtbewertung der Jugendlichen hinsichtlich Migrationshintergrund .....	91
<b>Anhang 109</b>	Bewertung Forum der Eltern hinsichtlich Alter .....	92
<b>Anhang 110</b>	Bewertung Forum der Eltern hinsichtlich Migrationshintergrund .....	92
<b>Anhang 111</b>	Bewertung Mailberatung der Eltern hinsichtlich Alter .....	93
<b>Anhang 112</b>	Bewertung Mailberatung der Eltern hinsichtlich Migrationshintergrund .....	93
<b>Anhang 113</b>	Bewertung Einzelchat der Eltern hinsichtlich Alter .....	94
<b>Anhang 114</b>	Bewertung Einzelchat der Eltern hinsichtlich Migrationshintergrund .....	94
<b>Anhang 115</b>	Bewertung Themenchat der Eltern hinsichtlich Alter .....	95
<b>Anhang 116</b>	Bewertung Gruppenchat der Eltern hinsichtlich Alter .....	95
<b>Anhang 117</b>	Bewertung Offene Tür der Eltern hinsichtlich Alter .....	96
<b>Anhang 118</b>	Gesamtbewertung der Eltern hinsichtlich Alter .....	96
<b>Anhang 119</b>	Gesamtbewertung der Eltern hinsichtlich Geschlecht .....	97
<b>Anhang 120</b>	Gesamtbewertung der Eltern hinsichtlich Migrationshintergrund .....	97

## Anhang 1 Anliegen der Jugendlichen in Bezug auf das Geschlecht (1)

Stichworte, die mein Anliegen beschreiben 1					
Anliegen		Geschlecht	Weiblich 100%: N=26	Männlich 100%: N=0	Gnf 100%: N=1
Suizidale Krise/SVV	Nennungen		12	-	-
Affektiv/Angst/ Depression/Traur ig	Nennungen		3	-	1
Essstörung	Nennungen		4	-	-
Missbrauch/ Misshandlung	Nennungen		1	-	-
Probleme mit Umfeld	Nennungen		4	-	-
Sonstiges	Nennungen		2	-	-

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 2 Anliegen der Jugendlichen in Bezug auf das Geschlecht (2)

Stichworte, die mein Anliegen beschreiben 2					
Anliegen		Geschlecht	Weiblich 100%: N=19	Männlich 100%: N=0	Gnf <sup>1)</sup> 100%: N=0
Suizidale Krise/SVV	Nennungen		5	-	-
Affektiv/Angst/ Depression/Trauri g	Nennungen		2	-	-
Essstörung	Nennungen		3	-	-
Missbrauch/ Misshandlung	Nennungen		1	-	-
Probleme mit Umfeld	Nennungen		4	-	-
Sonstiges	Nennungen		4	-	-

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

<sup>1)</sup> Geschlecht nicht eindeutig festgelegt

## Anhang 3 Fragebogen der Jugendlichen

Seite 01  
Einleitung

Vielen Dank, dass Du die Befragung der bke-Onlineberatung unterstützt!

Wir arbeiten hier mit dem Software-Dienstleister SoSci Survey, das bedeutet:

- Damit können Online-Fragebögen erstellt werden
- SoSci Survey achtet sehr auf Datenschutz
- Persönlichen Daten, die auf Deine Person schließen lassen könnten, werden nicht gespeichert
- Hier findest Du weitere Hinweise zum Thema [Datenschutz](#)

Auf den Seiten des [E-Beratungsinstitutes](#) findest Du die zentralen Ergebnisse der Befragung, sobald die Auswertung abgeschlossen ist. Selbstverständlich handelt es sich dabei um anonymisierte Durchschnittswerte. Hier findest Du auch Informationen zum [Forscherteam](#) der Kooperation zwischen der

**TH Nürnberg und der bke.**

**Der Fragebogen dient dazu, das Angebot der bke-Onlineberatung zu verbessern. Mit der Beantwortung der folgenden Fragen kannst Du uns dabei helfen.**

**Du wirst etwa 10 bis 15 Minuten dafür brauchen.**

Seite 02  
Zugang1

1. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie man von dem Angebot der bke-Onlineberatung erfahren kann. Als Erstes interessiert uns der Zugang über das Internet:

Hast Du über folgende Möglichkeiten von der bke-Website erfahren, und zwar über...

Mehrfachnennungen möglich

die direkte Eingabe der Internetadresse der bke-Onlineberatung

eine Suchmaschine (z.B. Google, Bing)

die Facebook-Seite der bke

den Instagram-Eintrag der bke

Onlinemedien (z.B. Onlinezeitschriften oder Online-Informationsangebote für Jugendliche)

den Austausch mit anderen Jugendlichen im Internet (z.B. Foren, Chat, E-Mail,...)

Internetvideos

Keines davon

Seite 03  
FF zu ZOS

Seite 04  
Such

2. Hast Du mit einem oder mehreren der folgenden Begriffe gesucht?

Mehrfachnennungen möglich

„bke“

„Erziehungsberatung“

„Beratung für Jugendliche“

„Onlineberatung“

„psychologische Beratung“

Ich habe einen Begriff eingegeben, der mein Anliegen beschreibt (z.B. „Liebeskummer“, „Eltern lassen sich scheiden“, „Essprobleme“)

Ich habe einen anderen Suchbegriff eingegeben

Seite 05  
FF zu ZOPro

Seite 06  
Prob

3. Kannst Du Dich noch an das Stichwort bzw. die Stichworte erinnern, die Dein Anliegen beschreiben?

Falls ja, trage bitte hier ein, was Du in die Suchmaschine eingegeben hast.

Falls nein, überspring bitte diese Frage.

**Du kannst hier bis zu zwei Anliegen eintragen.**

Anliegen 1

Anliegen 2

Seite 07

Seite 08  
And

4. Kannst Du Dich noch an den Suchbegriff bzw. die Suchbegriffe erinnern?

Falls ja, trage hier ein, was Du in die Suchmaschine eingegeben hast.

Falls nein, überspringe diese Frage bitte.

Seite 09  
KlaMe

5. Nun würden wir gerne wissen, ob Du über andere Medien, z.B. Fernsehen oder Zeitschriften, von dem Angebot der bke gehört hast.

Mehrfachnennungen möglich

Beitrag im Radio

Beitrag im Fernsehen

Plakat bzw. Flyer der bke-Onlineberatung

Artikel oder Werbung in einer Zeitschrift/ Zeitung (nicht online)

Keines davon

Seite 10  
FF zu QR

Seite 11  
Qrc

6. Auf den Plakaten bzw. Flyern der bke-Onlineberatung sind QR-Codes abgebildet.

Hast Du diesen QR-Code genutzt?

Ja

Nein

Weiß nicht

Seite 12  
SoU

7. Nun würden wir gerne erfahren, ob Du von Personen aus Deinem Umfeld von der bke-Onlineberatung erfahren hast.

Mehrfachnennungen möglich

Empfehlung oder Hinweis aus dem privaten Umfeld (z.B. Freunde, Verwandte)

Empfehlung oder Hinweis einer Fachkraft (z.B. Arzt, Beraterin, Psychotherapeut)

Empfehlung oder Hinweis einer oder mehrerer anderer Personen

Keines davon

Seite 13  
FF zu FA

Seite 14  
Fach

8. Kannst Du uns noch mitteilen, von welcher Fachkraft die Empfehlung oder der Hinweis gegeben wurde?

Mehrfachnennungen möglich

Die Empfehlung/der Hinweis wurde gegeben von ...

einem Arzt/einer Ärztin

einer Fachkraft aus der Schule (z.B. Vertrauenslehrer, Lehrerin, Schulsozialarbeiter)

einer Fachkraft aus dem Jugendamt bzw. der Jugendhilfe

einer Fachkraft einer Erziehungsberatungsstelle

einem Psychotherapeuten/einer Psychotherapeutin

einer Fachkraft aus einer anderen Beratungsstellen oder von einer/m anderen Therapeuten/in

Seite 15  
Wowe

9. Wenn Du an Deine eigene Erfahrung denkst:

Wo sollte die bke ihr Angebot bekannt machen, damit möglichst viele Jugendliche davon erfahren?

Bitte bewerte, wie wichtig die vorgegebenen Möglichkeiten sind, um Jugendliche anzusprechen.

**Sehr wichtig      Eher wichtig      Eher nicht wichtig      Gar nicht wichtig**



Anzeigenwerbung auf  
Suchmaschinen (z.B.  
Google, Bing)

Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instagram	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onlinemedien (z.B. Onlinezeitschriften oder Informationsangebote für Jugendliche, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Austauschmöglichkeiten für Jugendliche im Internet (z.B. Forum, Chat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internetvideos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Artikel oder Werbung in einer Zeitschrift/ Zeitung (nicht online)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beitrag im Radio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beitrag im Fernsehen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plakate bzw. Flyer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fachkräfte (z.B. Arzt, Beraterin, Psychotherapeut)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Seite 16  
FF zu WwF

Seite 17  
WwF

10. Du hast gerade angegeben, dass die bke ihr Angebot durch Fachkräfte bekannt machen sollte.

Durch welche Fachkräfte speziell sollte dies stattfinden? Durch...

Mehrfachnennungen möglich

Ärzte/innen

Fachkräfte aus der Schule (z.B. Vertrauenslehrer, Lehrerin, Schulsozialarbeiter)

Fachkräfte aus dem Jugendamt bzw. der Jugendhilfe

Fachkräfte einer Erziehungsberatungsstelle

Psychotherapeuten/innen



andere Berater/innen bzw. Therapeuten/innen

Seite 18  
WerA

11. Fällt Dir noch eine andere Möglichkeit ein, bei der die bke-Onlineberatung für sich Werbung machen könnte?

Wenn Ja, trage diese bitte hier ein, wenn Nein, überspringe bitte diese Frage.

Seite 19  
VoRe

**Im Folgenden möchten wir mehr darüber erfahren, wie häufig Du die bke-Onlineberatung nutzt und welche Erfahrungen Du bisher mit den Angeboten gemacht hast.**

**Bitte denke dazu nochmals an die Zeit zurück, bevor Du Dich bei der bke-Onlineberatung registriert hast.**

12. Hast Du schon vor der Registrierung das Forum der bke-Onlineberatung besucht?



Ja



Nein



Weiß nicht

Seite 20  
JaMo

**Jetzt geht es um den Zeitraum seit Deiner Registrierung.**

13. Seit wann bist Du in etwa bei der bke-Onlineberatung registriert?

Gib bitte zunächst das Jahr an, in dem Du Dich registriert hast.

14. Bitte gib nun den (ungefähren) Monat an, in dem Du Dich erstmals registriert hast.

Seite 21  
HL

15. Kannst Du schätzen, wie häufig Du Dich seit deiner Registrierung eingeloggt hast?



Ja, ich kann die ungefähre Anzahl der Logins schätzen. Es sind ungefähr (bitte Anzahl angeben):



Nein, die Anzahl der Logins kann ich nicht schätzen.

Seite 22  
FF zu UngL

Seite 23  
UngL

16. Vielleicht kannst Du Dich ja noch an die ungefähre Häufigkeit der Logins erinnern.

mindestens einmal täglich

weniger als einmal täglich, aber im Schnitt mindestens einmal wöchentlich

weniger als einmal wöchentlich, aber im Schnitt mindestens einmal pro Monat

seltener als einmal pro Monat

weiß nicht

Seite 24  
Zufi

17. Die bke-Onlineberatung bietet verschiedene Angebote an.

Bitte gehe die verschiedenen Angebote der Reihe nach durch und teile uns mit, wie Du das jeweilige Angebot bewertest.

Nutze hierzu bitte Schulnoten von 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend).

Wenn Du ein Angebot noch gar nicht genutzt hast, kreuze bitte „noch nicht genutzt“ an.

	sehr gut			ungenügend			noch nicht genutzt
	1	2	3	4	5	6	
Forum	<input type="radio"/>						
Mailberatung	<input type="radio"/>						
Einzelchat (offene Sprechstunde)	<input type="radio"/>						
Themenchat (Chat mit vorher festgelegtem Thema)	<input type="radio"/>						
Gruppenchat (Chat ohne vorher festgelegtem Thema)	<input type="radio"/>						
Offene Tür (Austausch mit anderen Eltern und Jugendlichen)	<input type="radio"/>						

Seite 25  
FF zu NEB

Seite 26  
Eri

18. Kannst Du Dich erinnern, in welcher Reihenfolge Du die Angebote der bke seit Deiner Registrierung genutzt hast?

Ja

Nein

Seite 27  
FF zu Rnu

Seite 28  
Rnu

19. Wenn Du an den Zeitraum zurück denkst seit Du Dich bei der bke-Onlineberatung registriert hast:

In welcher Reihenfolge hast Du die Beratungsformen genutzt?

Du kannst die Reihenfolge angeben, indem Du die verschiedenen bke-Angebote auf die jeweiligen Felder ziehst.

Lass Angebote, die Du nicht genutzt hast, einfach stehen.

Forum	Mailberatung	Einzelchat (offene Sprechstunde)	1
Themenchat (mit festgelegtem Thema)	Gruppenchat (ohne festgelegtem Thema)	Offene Tür (Austausch mit Eltern und Jugendlichen)	2
			3
			4
			5
			6

Seite 29  
GesB

**Jetzt haben wir erfahren, welche der Angebote Du genutzt hast und wie zufrieden Du mit diesen warst.**

20. Nun möchten wir Dich noch um eine Gesamtbewertung bitten.

Alles in Allem: Wie zufrieden bist Du insgesamt mit der bke-Onlineberatung?

Bitte wähle eine Schulnote von 1-6 aus

1 2 3 4 5 6

Seite 30  
AuG

**Zum Schluss haben wir noch einige Fragen zu Deiner Person. Deine Antworten helfen uns zu verstehen, welche Jugendlichen wir mit unserem Angebot erreichen können. Damit können wir uns besser auf unsere Nutzer/innen einstellen und erfahren, um welche Jugendlichen wir uns künftig noch mehr**

**bemühen müssen.**

21. In welchem Jahr bist Du geboren?

weiblich

männlich

Geschlecht nicht eindeutig festgelegt

Seite 31

Mig

23. Hast Du die deutsche Staatsbürgerschaft?

Ja, nur die deutsche Staatsbürgerschaft

Ja, und noch eine andere Staatsbürgerschaft

Nein

24. Bist Du in Deutschland geboren?

Ja

Nein

25. Sind Deine Eltern oder ist ein Elternteil im Ausland geboren?

Ja

Nein

Seite 32

Schul

26. Was machst Du derzeit schulisch bzw. beruflich?

Ich gehe zur Schule

Ich mache eine Ausbildung (z.B. betriebliche oder schulische Ausbildung, Studium)

Ich habe die Schule abgebrochen

Ich habe die Ausbildung abgebrochen (z.B. betriebliche oder schulische Ausbildung, Studium)

Ich habe die Schule abgeschlossen

Ich habe die Ausbildung abgeschlossen (z.B. betriebliche oder schulische Ausbildung, Studium)

Seite 33  
FF zu Schul

Seite 34  
Art

27. In welche Schule gehst du?

Förderschule

Hauptschule

Schule mit mittlerem Schulabschluss (z.B. Wirtschaftsschule, Realschule)

Schule mit höherem Schulabschluss (z.B. Gymnasium, Fachoberschule)

Andere:  (Schulform)

Seite 35

Seite 36  
Absch

28. Welcher ist Dein höchster Schulabschluss?

Hauptschulabschluss



Mittlere Reife



(Fach-)Hochschulreife



Sonstiges:  (Abschluss)

Seite 37  
Taetig

29. Bist Du erwerbstätig?



Ja



Nein

Seite 38  
FF zu Taetig

Seite 39  
Stunde

30. Wie viele Stunden pro Woche bist Du im Schnitt erwerbstätig?

Bitte trage hier ein, wie viele Stunden Du durchschnittlich pro Woche arbeitest.

Runde bitte auf ganze Stellen (z.B. 4,5 Stunden auf 5 Stunden).

durchschnittliche Stunden pro Woche

Seite 40  
EinlText

**Nachdem wir nun schon Einiges über Deine Schule und Beruf erfahren konnten, möchten wir Dir noch ein paar Fragen zu Deinen Lebensumständen stellen.**

31. Wie viele Geschwister hast Du?

Hier geht es sowohl um Deine leiblichen als auch um Deine Pflege-, Adoptiv- und Stiefgeschwister, egal, wo diese leben.

Seite 41  
SD Ort

32. Lebst Du derzeit bei Deinen Eltern?

Es kann sich hierbei um einen oder beide leibliche Eltern bzw. Stief-, Adoptiv- und Pflegeeltern handeln.



Ja



Nein

Seite 42  
FF zu Ort

Seite 43  
FamForm

**Nach vielen Fragen hast Du den Fragebogen fast geschafft. Zum Schluss möchten wir nur noch etwas darüber erfahren, wie Du lebst.**

33. Bitte ordne Dich mit Deiner Familie einer der folgenden Familienformen zu:

Bitte beachte, dass hier Geschwister, auch Pflege-, Adoptiv- und Stiefgeschwister nicht abgefragt werden, um uns bei den Antwortmöglichkeiten kurz zu halten.



Meine Eltern leben mit mir zusammen



Ich lebe in einer Stieffamilie  
D.h. Ich lebe (meistens) mit einem Elternteil und seinem/r neuen Partner/in zusammen



Ich lebe in einer Stieffamilie und bei einem getrennt lebenden Elternteil  
D.h. Ich lebe abwechselnd mit einem Elternteil und seinem/r neuen Partner/in zusammen sowie bei meinem anderen getrenntlebenden Elternteil



Ich lebe in einer Alleinerziehendenfamilie  
D.h. Ich lebe (meistens) bei einem Elternteil (ein möglicher neue/r Partner/in des Elternteils lebt nicht im Haushalt)



Ich lebe abwechselnd in zwei Alleinerziehendenfamilien  
D.h. Ich lebe abwechselnd im Haushalt des einen und des anderen Elternteils (ein neue/r Partner/in der Eltern lebt nicht im Haushalt)



Meine Familienform ist anders, nämlich:

Seite 44

Seite 45  
SD Alt

**Nach vielen Fragen hast Du den Fragebogen fast geschafft. Zum Schluss möchten wir nur noch etwas darüber erfahren, wie Du lebst.**

34. Du hast gerade angekreuzt, dass Du nicht bei deinen Eltern wohnst.

Wo lebst Du derzeit?



Ich lebe im Haushalt meiner Großeltern

Ich lebe im Haushalt meiner/s Tante/Onkel

Ich lebe im Haushalt von Freunden/Bekanntem

Ich lebe in einer eigenen Wohnung (z.B. auch Wohngemeinschaft)

Ich lebe in einer Psychiatrie

Ich lebe in einer sozialpädagogisch betreuten Einrichtung (z.B. Internat, Mutter/Vater-Kind-Einrichtung, Heim)

Ohne festen Aufenthalt

Sonstiger Aufenthaltsort, nämlich

Seite 46  
KOM

35. Deine Meinung ist uns sehr wichtig.

Falls Du uns noch eine Rückmeldung zur bke-Onlineberatung geben möchtest, hast Du hier die Möglichkeit, etwas einzutragen.

Seite 47

**Vielen Dank, dass Du Dir die Zeit genommen hast, unsere Fragen zu beantworten. Du hast uns damit sehr unterstützt!**

**Für Interessierte werden wir bis Mitte 2017 eine Zusammenfassung der Befragungsergebnisse auf [der Website des E-Beratungsinstitutes](#) der TH Nürnberg einstellen.**

Letzte Seite

**Vielen Dank für Deine Teilnahme!**

Wir möchten uns ganz herzlich für Deine Mithilfe bedanken.

Deine Antworten wurden gespeichert, Du kannst das Browser-Fenster nun schließen.

Sollte ein Werbehinweis erscheinen, möchten wir Dich daraufhin hinweisen, dass das Werbefenster nicht im Zusammenhang mit der Befragung zur bke-Onlineberatung steht.

---

Institut für E-Beratung der TH Nürnberg  
Sigrid Zauter  
Unter der Leitung von Prof. Dr. Ruth Limmer  
Dekanin Fakultät Sozialwissenschaften  
Keßlerplatz 12, 90489 Nürnberg  
Telefon: +49 (0)911 / 5880-2580  
Fax: +49 (0)911 / 5880-6580  
E-Mail: [info@e-beratungsinstitut.de](mailto:info@e-beratungsinstitut.de)  
[www.e-beratungsinstitut.de/projekte/bke](http://www.e-beratungsinstitut.de/projekte/bke)

#### Anhang 4 Fragebogen der Eltern

Seite 01  
Einleitung

**Liebe Mutter, lieber Vater,**

**Vielen Dank, dass Sie die Befragung der bke-Onlineberatung unterstützen!**

**Wir arbeiten hier mit dem Software-Dienstleister SoSci Survey, das bedeutet:**

- **SoSci Survey achtet sehr auf Datenschutz**
- **Persönlichen Daten, die auf Ihre Person schließen lassen könnten, werden nicht gespeichert**
- **Hier finden Sie weitere Hinweise zum Thema Datenschutz**

**Auf den Seiten des E-Beratungsinstitutes finden Sie die zentralen Ergebnisse der Befragung, sobald die Auswertung abgeschlossen ist. Selbstverständlich sind die Angaben daraus alle anonym. Hier finden Sie auch Informationen zum Forschungsteam der Kooperation zwischen der TH Nürnberg und der bke.**

**Der Fragebogen dient dazu, das Angebot der bke-Onlineberatung zu verbessern. Mit der Beantwortung der folgenden Fragen können Sie uns dabei helfen.**

**Sie werden etwa 10 bis 15 Minuten dafür brauchen.**

Seite 02  
Zugang1

1. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie man von dem Angebot der bke-Onlineberatung erfahren kann. Als Erstes interessiert uns der Zugang über das Internet:

Haben Sie über folgende Möglichkeiten von der bke-Website erfahren, und zwar über...

(Mehrfachnennungen möglich)

die direkte Eingabe der Internetadresse der bke-Onlineberatung

eine Suchmaschine (z.B. Google, Bing)

die Facebook-Seite der bke

den Instagram-Eintrag der bke

Onlinemedien (z.B. Onlinezeitschriften oder Online-Informationsangebote für Eltern)

den Austausch mit anderen Eltern im Internet (z.B. Foren, Chat, E-Mail,...)

Internetvideos

Keines davon

Seite 03  
FF zu ZOS

Seite 04  
Such

2. Haben Sie mit einem oder mehrerer der folgenden Begriffe gesucht?

Mehrfachnennungen möglich

„bke“

„Erziehungsberatung“

„Beratung für Jugendliche“

„Onlineberatung“

„psychologische Beratung“

Ich habe einen Begriff eingegeben, der mein Anliegen beschreibt (z.B. „Erziehungsproblem“, „Kind schläft nicht durch“, „Trennung“)

Ich habe einen anderen Suchbegriff eingegeben

Seite 05  
FF zu ZOPro

Seite 06  
FF zu ZOA

Seite 07  
And

3. Können Sie sich noch an den Suchbegriff bzw. die Suchbegriffe erinnern?

Falls ja, tragen Sie hier ein, was Sie in die Suchmaschine eingegeben haben.

Falls nein, überspringen Sie bitte die Frage.

Seite 08

Seite 09  
Prob

4. Können Sie sich noch an das Stichwort bzw. die Stichworte erinnern, die Ihr Anliegen beschreiben?

Falls ja, tragen Sie bitte hier ein, was Sie in die Suchmaschine eingegeben haben.

Falls nein, überspringen Sie bitte diese Frage.

**Sie können hier bis zu zwei verschiedene Anliegen eintragen.**

Anliegen 1

Anliegen 2

Seite 10  
KlaMe

5. Nun würden wir gerne wissen, ob Sie über andere Medien, z.B. Fernsehen oder Zeitschriften, von dem Angebot der bke gehört haben.

Mehrfachnennungen möglich

Beitrag im Radio

Beitrag im Fernsehen

Plakat bzw. Flyer der bke-Onlineberatung

Artikel oder Werbung in einer Zeitschrift/ Zeitung (nicht online)

Keines davon

Seite 11

FF zu QR

Seite 12  
Qrc

6. Auf den Plakaten bzw. Flyern der bke-Onlineberatung sind QR-Codes abgebildet.

Haben Sie diesen QR-Code genutzt?

Ja

Nein

Weiß nicht

Seite 13  
SoU

7. Nun würden wir gerne erfahren, ob Sie von Personen aus Ihrem Umfeld von der bke-Onlineberatung erfahren haben.

Mehrfachnennungen möglich

Empfehlung oder Hinweis aus dem privaten Umfeld (z.B. Freunde, Verwandte)

Empfehlung oder Hinweis einer Fachkraft (z.B. Arzt, Beraterin, Psychotherapeut)

Empfehlung oder Hinweis einer oder mehrerer anderer Personen

Keines davon

Seite 14  
FF zu FA

Seite 15  
Fach

8. Können Sie uns noch mitteilen, von welcher Fachkraft die Empfehlung gegeben wurde?

Mehrfachnennungen möglich

Die Empfehlung/der Hinweis wurde gegeben von...

einer Hebamme

einem Arzt/einer Ärztin

einer Fachkraft aus der Kinderkrippe bzw. Kindergarten

einer Fachkraft aus der Schule

einer Fachkraft aus dem Jugendamt bzw. der Jugendhilfe

einer Fachkraft aus einer Erziehungsberatungsstelle

einem/r Psychotherapeuten/in

einer Fachkraft aus einer anderen Beratungsstellen oder einem/r anderen Therapeuten/in

einem/r Rechtsanwalt/ in oder einem/r Mediator/ in

Seite 16  
Wowe

9. Wenn Sie an Ihre eigene Erfahrung denken:

Wo sollte die bke ihr Angebot bekannt machen, damit möglichst viele Eltern davon erfahren?

Bitte bewerten Sie, wie wichtig die vorgegebenen Möglichkeiten sind, um Eltern anzusprechen.

**Sehr wichtig      Eher wichtig      Eher nicht wichtig      Gar nicht wichtig**



Anzeigenwerbung auf  
Suchmaschinen (z.B.  
Google, Bing)

Facebook

Instagram

Onlinemedien (z.B.  
Onlinezeitschriften oder  
Informationsangebote  
für Eltern, etc.)

Austauschmöglichkeiten für Eltern im Internet (z.B. Forum, Chat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internetvideos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Artikel oder Werbung in einer Zeitschrift/Zeitung (nicht online)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beitrag im Radio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beitrag im Fernsehen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plakate bzw. Flyer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fachkräfte (z.B. Arzt, Beraterin, Psychotherapeut)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Seite 17  
FF zu WwF

Seite 18  
WwF

10. Sie haben gerade angegeben, dass die bke ihr Angebot durch Fachkräfte bekannt machen sollte.

Durch welche Fachkräfte speziell sollte dies stattfinden? Durch....

Mehrfachnennungen möglich

Hebammen

Ärzte/innen

Fachkräfte aus der Kinderkrippe bzw. dem Kindergarten

Fachkräfte aus der Schule

Fachkräfte aus dem Jugendamt bzw. der Jugendhilfe

Fachkräfte einer Erziehungsberatungsstelle

Psychotherapeuten/innen

andere Berater/innen bzw. Therapeuten/innen

Rechtsanwälte/ innen oder Mediatoren/ innen

Seite 19  
WerA

11. Fällt Ihnen noch eine andere Möglichkeit ein, bei der die bke-Onlineberatung für sich Werbung machen könnte?

Wenn Ja, tragen Sie diese bitte hier ein, wenn Nein, überspringen Sie bitte diese Frage.



Seite 20  
VoRe

**Im Folgenden möchten wir mehr darüber erfahren, wie häufig Sie die bke-Onlineberatung nutzen und welche Erfahrungen Sie bisher mit den Angeboten gemacht haben.**

**Bitte denken Sie dazu nochmals an die Zeit zurück, bevor Sie sich bei der bke-Onlineberatung registriert haben.**

12. Haben Sie schon vor der Registrierung das Forum der bke-Onlineberatung besucht?

Ja

Nein

Weiß nicht

Seite 21  
JaMo

**Jetzt geht es um den Zeitraum seit Ihrer Registrierung.**

13. Seit wann sind Sie in etwa bei der bke-Onlineberatung registriert?

Bitte geben Sie zunächst das Jahr an, in dem Sie sich erstmals registriert haben.

14. Bitte geben Sie nun den (ungefähren) Monat an, in dem Sie sich erstmals registriert haben.

Seite 22  
HL

15. Können Sie schätzen, wie häufig Sie sich seit Ihrer Registrierung eingeloggt haben?

Ja, ich kann die ungefähre Anzahl der Logins schätzen. Es sind ungefähr (bitte Anzahl angeben):

Nein, die Anzahl der Logins kann ich nicht schätzen.

Seite 23  
FF zu UngL

Seite 24  
UngL

16. Vielleicht können Sie sich ja noch an die ungefähre Häufigkeit der Logins erinnern.

mindestens einmal täglich

weniger als einmal täglich, aber im Schnitt mindestens einmal wöchentlich

weniger als einmal wöchentlich, aber im Schnitt mindestens einmal pro Monat

seltener als einmal pro Monat

weiß nicht

Seite 25  
Zufi

17. Die bke-Onlineberatung bietet verschiedene Angebote an. Bitte gehen Sie die verschiedenen Angebote der Reihe nach durch, und teilen Sie uns mit, wie Sie das jeweilige Angebot bewerten.

Nutzen Sie hierzu bitte Schulnoten von 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend).

Wenn Sie ein Angebot noch gar nicht genutzt haben, kreuzen Sie bitte „noch nicht genutzt“ an.

	sehr gut			ungenügend		noch nicht genutzt	
	1	2	3	4	5	6	
Forum	<input type="radio"/>						
Mailberatung	<input type="radio"/>						
Einzelchat (offene Sprechstunde)	<input type="radio"/>						
Themenchat (Chat mit vorher festgelegtem Thema)	<input type="radio"/>						
Gruppenchat (Chat ohne vorher festgelegtem Thema)	<input type="radio"/>						

Offene Tür (Austausch mit anderen Eltern und Jugendlichen)

Seite 26  
FF zu NEB

Seite 27  
Eri

18. Können Sie sich erinnern, in welcher Reihenfolge Sie die Angebote der bke seit Ihrer Registrierung genutzt haben?

Ja

Nein

Seite 28  
FF zu Rnu

Seite 29  
Rnu

19. Wenn Sie an den Zeitraum zurück denken seit Sie sich bei der bke-Onlineberatung registriert haben:

In welcher Reihenfolge haben Sie die Beratungsformen genutzt?

Sie können die Reihenfolge angeben, indem Sie die verschiedenen bke-Angebote auf die jeweiligen Felder ziehen.

Lassen Sie Angebote, die Sie nicht genutzt haben, einfach stehen.

Forum	Mailberatung	Einzelchat (offene Sprechstunde)	1
Themenchat (mit festgelegtem Thema)	Gruppenchat (ohne festgelegtem Thema)	Offene Tür (Austausch mit Eltern und Jugendlichen)	2
			3
			4
			5
			6

Seite 30  
GesB

**Jetzt haben wir erfahren, welche der Angebote Sie genutzt haben und wie zufrieden Sie mit diesen waren.**

20. Nun möchten wir Sie noch um eine Gesamtbewertung bitten.

Alles in Allem: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der bke-Onlineberatung?

Bitte wählen Sie eine Schulnote von 1-6 aus.

1 2 3 4 5 6

Seite 31  
AuG

**Zum Schluss haben wir noch einige Fragen zu Ihrer Person. Ihre Antworten helfen uns zu verstehen, welche Eltern wir mit unserem Angebot erreichen können. Damit können wir uns besser auf unsere Nutzer/innen einstellen und erfahren, um welche Eltern wir uns künftig noch mehr bemühen müssen.**

21. In welchem Jahr sind Sie geboren?

22. Welches Geschlecht haben Sie?

weiblich

männlich

Seite 32  
Mig

23. Haben Sie die deutsche Staatsbürgerschaft?

Ja, nur die deutsche Staatsbürgerschaft

Ja, und noch eine andere Staatsbürgerschaft

Nein

24. Wurden Sie in Deutschland geboren?

Ja

Nein

25. Sind Ihre Eltern oder ist ein Elternteil im Ausland geboren?

Ja

Nein

Seite 33  
FSuAnzK

26. Wie ist Ihr derzeitiger Familienstand?

ledig

verheiratet/ wieder verheiratet

geschieden/ im Trennungsjahr

eingetragene Lebenspartnerschaft

verwitwet

27. Wie viele minderjährige Kinder gehören zu Ihrer Familie?

Seite 34  
AnAnzK

28. Wenn Sie an das Anliegen denken, zu dem Sie sich derzeit auf der bke-Onlineberatung informieren:

Bezieht sich Ihr Anliegen im Wesentlichen auf ein Kind oder auf mehrere Kinder?

Bei meinem derzeitigen Anliegen...

steht ein Kind im Mittelpunkt

stehen zwei oder mehr Kinder im Mittelpunkt

Seite 35  
AltK

**Wir möchten den zeitlichen Aufwand für die Bearbeitung des Fragebogens in Grenzen halten. Falls Sie gerade angekreuzt haben, dass derzeit mehrere Kinder in Ihrer Beratung im Mittelpunkt stehen, haben wir folgende Bitte: Bei den folgenden Fragen möchten wir Sie bitten, sich *ein Kind auszusuchen, das für Sie derzeit am meisten im Mittelpunkt der Beratung steht*, und die Fragen für dieses Kind zu beantworten.**

29. Wie alt ist das Kind, das derzeit bei der bke-Onlineberatung im Mittelpunkt steht?

Seite 36  
BezK

30. In welcher Beziehung stehen Sie zu dem Kind, das derzeit bei der bke-Onlineberatung im Mittelpunkt steht?

Leiblicher Elternteil/ Pflege- oder Adoptivelternteil

Stiefvater/ Stiefmutter



Neue/r Partner/in eines leiblichen Elternteils bzw. des Pflege- oder Adoptivelternteils



mit dem Kind verwandt, aber kein Elternteil (z.B. Großvater/Großmutter, Tante/Onkel)



anders, nämlich

Seite 37  
FF zu BuO

Seite 38  
OrtE

31. Lebt das Kind, das derzeit im Mittelpunkt der Beratung steht, bei Ihnen und/ oder bei dem anderen Elternteil?

Es kann sich dabei um einen oder beide leibliche Eltern bzw. Stief-, Adoptiv- oder Pflegeeltern handeln.

(Falls das Kind abwechselnd bei Ihnen und dem getrennt lebenden Elternteil wohnt, kreuzen Sie bitte „Ja, bei beiden Elternteilen“ an.)



Ja, bei beiden Elternteilen



Ja, meistens bei Ihnen



Ja, meistens bei dem anderen Elternteil



Nein

Seite 39

Seite 40  
OrtAV

32. Lebt das Kind, das derzeit im Mittelpunkt der Beratung steht, bei seinen Eltern?

Es kann sich dabei um einen oder beide leibliche Eltern bzw. Stief-, Adoptiv- oder Pflegeeltern handeln.



Ja



Nein

Seite 41  
FF zu K1u3

Seite 42  
BKl

33. In welcher Beziehung stehen Sie zu dem Kind, das derzeit im Mittelpunkt der Beratung steht?



Großmutter oder Großvater



Tante oder Onkel



Anders, nämlich:

Seite 43  
FF zu Fa

Seite 44  
WohnK

34. Wohnt das Kind, zu dem Sie sich derzeit beraten lassen, gerade bei Ihnen im Haushalt?



Ja, dauerhaft



Ja, vorübergehend



Ja, Verweildauer nicht bekannt



Nein

Seite 45  
FF zu OrtKla

Seite 46  
OrtKla

35. Wo wohnt das Kind, das derzeit im Mittelpunkt der Beratung steht?



Im Haushalt von Großeltern des Kindes



Im Haushalt einer Tante/eines Onkels des Kindes



Im Haushalt von Freunden/ Bekannten



In einer eigenen Wohnung (z.B. auch Wohngemeinschaft)



In einer Psychiatrie



In einer sozialpädagogisch betreuten Einrichtung (z.B. Internat, Mutter/Vater-Kind-Einrichtung, Heim)



Ohne festen Aufenthalt



An unbekanntem Ort



Sonstiger Aufenthaltsort, nämlich:

Seite 47

Seite 48  
FamKwE

36. In welcher Familienform leben Sie?

Bitte ordnen Sie sich einer der folgenden Familienformen zu.

Hinweis: Wenn das Kind zu gleichen Teilen bei Ihnen und beim getrenntlebenden Partner lebt, ordnen Sie sich bitte der Alleinerziehendenfamilie zu. In der darauffolgenden Frage finden Sie dann Ihre Familienform.



Zusammenlebendes Elternpaar mit gemeinsamen Kind/ern



Stieffamilie

zusammenlebendes Paar mit Kindern aus einer vorherigen Partnerschaft und eventuell weiteren gemeinsamen Kindern



Alleinerziehendenfamilie

ein möglicher neuer Partner lebt nicht im Haushalt



Alleinlebender Elternteil

ein möglicher neuer Partner lebt nicht im Haushalt, das Kind/die Kinder leben meistens beim anderen Elternteil



Alleinlebend

das Kind/ die Kinder leben meistens im Haushalt des neuen Partners



Die Familienform ist anders, nämlich:

Seite 49

Seite 50

FaE

37. In welcher Familienform leben die Eltern mit dem Kind zusammen?



Zusammenlebendes Elternpaar mit gemeinsamen leiblichen Kind/ern, Pflege- oder Adoptivkindern



Stieffamilie (zusammenlebendes Elternpaar mit Kindern aus einer vorherigen Partnerschaft und gegebenenfalls weiteren gemeinsamen leiblichen Kindern)



Alleinerziehendenfamilie (ein möglicher neuer Partner lebt nicht im Haushalt)



Getrenntlebender Elternteil allein lebend (ein möglicher neuer Partner lebt nicht im Haushalt, das Kind/die Kinder leben meistens/überwiegend beim anderen Elternteil)



Die Familienform ist anders, nämlich:

Seite 51

Seite 52

Stief

38. Wie lebt das Kind, das derzeit im Mittelpunkt der Beratung steht?

Das Kind, das derzeit im Mittelpunkt der Beratung steht, lebt:



meistens in Ihrem Haushalt



meistens im Haushalt des anderen leiblichen Elternteils



abwechselnd in Ihrem Haushalt und im Haushalt des getrenntlebenden leiblichen Elternteils

Seite 53

Seite 54

Aef

39. Wie lebt das Kind, das im Mittelpunkt der Beratung steht?

Das Kind, das derzeit im in der Beratung im Mittelpunkt steht, lebt:

meistens in Ihrem Haushalt

abwechselnd Ihrem Haushalt und im Haushalt des getrenntlebenden leiblichen Elternteils bzw. Adoptivelternteils

meistens im Haushalt des neuen Partners

Seite 55

Seite 56

KiwoA

40. Wo wohnt das Kind, das derzeit im Mittelpunkt der Beratung steht?

Im Haushalt von Großeltern des Kindes

Im Haushalt einer Tante/eines Onkels des Kindes

Im Haushalt von Freunden/ Bekannten

In einer eigenen Wohnung (z.B. auch Wohngemeinschaft)

In einer Psychiatrie

In einer sozialpädagogisch betreuten Einrichtung (z.B. Internat, Mutter/Vater-Kind-Einrichtung, Heim)

Ohne festen Aufenthalt

An unbekanntem Ort

Sonstiger Aufenthaltsort, nämlich:

Seite 57

KwnE

41. In welcher Familienform leben Sie?

Zusammenlebendes Elternpaar mit gemeinsamen leiblichen Kind/ern, Pflege- oder Adoptivkind/ern

Stieffamilie (zusammenlebendes Elternpaar mit Kindern aus einer vorherigen Partnerschaft und gegebenenfalls weiteren gemeinsamen leiblichen Kindern)

Alleinerziehendenfamilie (ein möglicher neuer Partner lebt nicht im Haushalt)

Getrenntlebender Elternteil allein lebend (ein möglicher neuer Partner lebt nicht im Haushalt, das Kind/die Kinder leben meistens/überwiegend beim anderen Elternteil)

Die Familienform ist anders, nämlich:

Seite 58  
SuA

**Nun haben Sie es fast geschafft. Nach diesen Fragen zur Familiensituation des Kindes zu dem Sie sich derzeit beraten lassen, möchten wir Ihnen noch einige wenige Fragen zu Schule und Beruf stellen, bevor der Fragebogen endet.**

42. Welches ist Ihr höchster Schulabschluss?

Kein Schulabschluss

Hauptschulabschluss

Mittlere Reife

Fach-/ Hochschulreife

Sonstiges, nämlich:

43. Haben Sie eine abgeschlossene Berufsausbildung? (z.B. betriebliche oder schulische Berufsausbildung; Studium)

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antwortmöglichkeiten aus.

Ja

Nein

Ich bin derzeit noch in Ausbildung

Seite 59  
Beruf

44. Wie ist Ihr Erwerbsstatus?

Erwerbstätig (inkl. Elternzeit, Selbstständigkeit, geringfügige Beschäftigung)

Nicht erwerbstätig/ Hausfrau/-mann, nicht arbeitssuchend

Nicht erwerbstätig, arbeitssuchend

Sonstiges, nämlich:

Seite 60  
FF zu SD Stunde

Seite 61  
Stunde

45. Wie viele Stunden pro Woche sind Sie derzeit im Schnitt erwerbstätig?

Bitte tragen Sie die Stundenzahl pro Woche an.

Bitte runden Sie auf ganze Stellen (z.B. 1,5 Stunden auf 2 Stunden).

durchschnittliche Stunden pro Woche

Seite 62  
KOM

46. Ihre Meinung ist uns sehr wichtig.

Falls Sie uns noch eine Rückmeldung zur bke-Onlineberatung geben möchten, haben Sie hier die Möglichkeit, etwas einzutragen.

**Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, die Fragen zu beantworten. Sie haben damit einen Beitrag geleistet, das Angebot der bke-Onlineberatung zu verbessern.**

**Für Interessierte werden wir bis Mitte 2017 eine Zusammenfassung der Befragungsergebnisse auf der Website des E-Beratungsinstitutes der TH Nürnberg einstellen.**

Letzte Seite

**Vielen Dank für Ihre Teilnahme!**

Wir möchten uns ganz herzlich für Ihre Mithilfe bedanken.

Ihre Antworten wurden gespeichert, Sie können das Browser-Fenster nun schließen.

Sollte ein Werbehinweis erscheinen, möchten wir Sie daraufhin hinweisen, dass das Werbefenster nicht im Zusammenhang mit der Befragung zur bke-Onlineberatung steht.

Institut für E-Beratung der TH Nürnberg  
 Sigrid Zauter  
 Unter der Leitung von Prof. Dr. Ruth Limmer  
 Dekanin Fakultät Sozialwissenschaften  
 Keßlerplatz 12, 90489 Nürnberg  
 Telefon: +49 (0)911 / 5880-2580  
 Fax: +49 (0)911 / 5880-6580  
 E-Mail: [info@e-beratungsinstitut.de](mailto:info@e-beratungsinstitut.de)  
[www.e-beratungsinstitut.de/projekte/bke](http://www.e-beratungsinstitut.de/projekte/bke)

**Anhang 5 Anliegen der Jugendlichen in Bezug auf das Alter (zusammengefasst)**

<b>Stichworte, die mein Anliegen beschreiben 1</b>						
<b>Anliegen</b>		<b>Alter</b>	<b>Anliegen 1</b>		<b>Anliegen 2</b>	
			<b>14-18 Jahre 100%: N=12</b>	<b>19-22 Jahre 100%: N=16</b>	<b>14-18 Jahre 100%: N=9</b>	<b>19-22 Jahre 100%: N=10</b>
<b>Suizidale Krise/SVV</b>	Nennungen	5	7	1	4	
<b>Affektiv/Angst/ Depression/Traurig</b>	Nennungen	2	3	1	1	
<b>Essstörung</b>	Nennungen	2	2	3	-	
<b>Missbrauch/ Misshandlung</b>	Nennungen	-	1	-	1	
<b>Probleme mit Umfeld</b>	Nennungen	2	2	2	2	
<b>Sonstiges</b>	Nennungen	1	1	2	2	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

**Anhang 6** Anzahl der gewählten Zugangsmöglichkeiten in Bezug auf das Geschlecht der Jugendlichen

<b>Anzahl der Zugangsmöglichkeiten, die genutzt wurden</b>							
<b>Anzahl der Zugänge</b>	<b>Geschlecht</b>	<b>Weiblich 100%: N=185</b>		<b>Männlich 100%: N=18</b>		<b>Gnf <sup>1)</sup> 100%: N=9</b>	
		Nennungen	%	Nennungen	%		
0		1	0,5	-		2	22,2
1		119	64,3	10	55,6	5	55,6
2		38	20,5	7	38,9	1	11,1
3		23	12,4	1	5,6	1	11,1
4		3	1,6	-		-	
5		1	0,5	-		-	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

<sup>1)</sup> Geschlecht nicht eindeutig festgelegt

**Anhang 7** Anzahl der gewählten Zugangsmöglichkeiten in Bezug auf das Geschlecht der Eltern

<b>Anzahl der Zugangsmöglichkeiten, die genutzt wurden</b>					
<b>Anzahl der Zugänge</b>	<b>Geschlecht</b>	<b>Weiblich 100%: N= 93</b>		<b>Männlich 100%: N= 14</b>	
		Nennungen	%	Nennungen	%
0		7	7,5	1	7,1
1		60	64,5	13	92,9
2		16	17,2	-	
3		7	7,5	-	
4		3	3,2	-	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 8 Zugangsmöglichkeiten der Eltern in Bezug auf das Alter

<b>Über folgendes Medium habe ich von der bke-Onlineberatung erfahren (Mehrfachnennungen möglich):</b>										
<b>Zugang</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Mindestens ein neues Medium	100%: N=13		100%: N=30		100%: N=22		100%: N=28		100%: N=23	
	9	69,2	25	83,3	16	72,7	26	92,9	9	75,0
	<b>24-33 Jahre</b> 100%: N=9		<b>34-39 Jahre</b> 100%: N=25		<b>40-45 Jahre</b> 100%: N=16		<b>46-51 Jahre</b> 100%: N=26		<b>≥52 Jahre</b> 100%: N= 9	
<b>Medien im Einzelnen</b>										
Suchmaschine	6	66,7	18	72,0	13	81,3	22	84,6	7	77,8
Direkte Eingabe	2	22,2	5	20,0	3	18,8	2	7,7	1	11,1
Virtueller Austausch	1	11,1	2	8,0	1	6,3	2	7,7	1	11,1
Onlinemedien	-		6	24,0	-		3	11,5	2	22,2
Internetvideos	-		-		-		-		-	
Facebook	-		-		-		-		-	
Instagram	-		-		-		-		-	
Mindestens ein klassisches Medium	100%: N=13		100%: N=30		100%: N=22		100%: N=28		100%: N=23	
	3		4		2		4		3	
	<b>24-33 Jahre</b> 100%: N=3		<b>34-39 Jahre</b> 100%: N=4		<b>40-45 Jahre</b> 100%: N=2		<b>46-51 Jahre</b> 100%: N=4		<b>≥52 Jahre</b> 100%: N= 3	
<b>Medien im Einzelnen</b>										
Plakat/Flyer	2	66,7	3	75,0	2	100	3	75,0	2	66,7
Zeitschrift/Zeitung	-		1	25,0	-		-		1	33,3
Beitrag im Fernsehen	1	33,3	-		-		-		-	
Beitrag im Radio	1	33,3	-		-		1	25,0	-	
Mindestens einmal soziales Umfeld	100%: N=13		100%: N=30		100%: N=22		100%: N=28		100%: N=23	
	3		4		8	36,8	4		1	
	<b>24-33 Jahre</b> 100%: N=3		<b>34-39 Jahre</b> 100%: N=4		<b>40-45 Jahre</b> 100%: N=8		<b>46-51 Jahre</b> 100%: N=4		<b>≥52 Jahre</b> 100%: N= 1	
<b>Personen im Einzelnen</b>										
Fachkraft	2	66,7	4	100	5	62,5	3	75,0	1	100
Privates Umfeld	1	33,3	-		4	50,0	1	25,0	-	
Andere Personen	-		-		-		-		-	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

Anhang 9 Zugangsmöglichkeiten der Eltern in Bezug auf den Migrationshintergrund

<b>Über folgendes Medium habe ich von der bke-Onlineberatung erfahren (Mehrfachnennungen möglich):</b>				
	<b>Nennungen</b>	<b>Angaben in Prozent</b>	<b>Nennungen</b>	<b>Angaben in Prozent</b>
<b>Mindestens ein neues Medium</b>	<b>100%: N= 17</b>		<b>100%: N=88</b>	
	13	76,5	71	80,7
	<b>Migrationsh. Ja 100%: N=13</b>		<b>Migrationsh. Nein 100%: N=71</b>	
<b>Medien im Einzelnen</b>				
Suchmaschine	11	84,6	54	76,1
Direkte Eingabe	2	15,4	10	14,1
Onlinemedien	1	7,7	11	15,5
Virtueller Austausch	1	7,7	6	8,5
Internetvideos	-		-	
Facebook	-		-	
Instagram	-		-	
<b>Mindestens ein klassisches Medium</b>	<b>100%: N=17</b>		<b>100%: N=88</b>	
	4	23,5	12	13,6
	<b>Migrationsh. Ja 100%: N=4</b>		<b>Migrationsh. Nein 100%: N=12</b>	
<b>Medien im Einzelnen</b>				
Plakat/Flyer	4	100,0	8	66,7
Zeitschrift/Zeitung	-		3	25,0
Beitrag im Fernsehen	-		1	8,3
Beitrag im Radio	-		1	8,3
<b>Mindestens einmal soziales Umfeld</b>	<b>100%: N=17</b>		<b>100%: N=88</b>	
	4	23,5	17	19,3
	<b>Migrationsh. Ja 100%: N=4</b>		<b>Migrationsh. Nein 100%: N=17</b>	
<b>Personen im Einzelnen</b>				
Fachkraft	3	75,0	13	76,5
Privates Umfeld	1	25,0	5	29,4
Andere Personen	-		-	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

**Anhang 10 Anliegen der Eltern**

**Anliegen 1**

- Waschzwang bei Kindern
- trocken werden
- Trauma
- Streit schulkinder
- Schwierigkeiten auf dem Gymnasium
- Pubertät
- psychische Belastung
- psychisch kranke Tochter nimmt keine Hilfe an (etwa so)
- Probleme bei Klassenfahrt
- Kind, Psychologische Beratung
- Jugendamt
- Hilfe mein Kind dreht durch
- GESundheits Sorge

- Essstörung
- Drogen
- Angst vor dem eigenen kind
- 7jährige Tochter bringt uns zur Verzweiflung

**Anliegen 2**

- unsere Worte kommen bei unseren Kindern oft nicht an
- Übergang nach der 6. Klasse
- Pubertät
- Parent battering
- Jugendlicher, Schulprobleme

**Anhang 11 Anliegen der Eltern (zusammengefasst und kategorisiert)**

Stichworte, die mein Anliegen beschreiben		
	Anliegen 1	Anliegen 2
Anliegen	Nennungen	Nennungen
<b>Psychische, gesundheitliche Probleme/Auffälligkeiten, Sucht</b>	11	-
<b>Erziehungsfragen, -probleme</b>	5	3
<b>Schulprobleme</b>	3	2
Gesamt Anliegen 1	19	
Gesamt Anliegen 2		5
<b>Gesamt</b>	24	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

**Anhang 12 Anliegen der Eltern in Bezug auf das Geschlecht**

Stichworte, die mein Anliegen beschreiben						
Anliegen		Geschlecht	Anliegen 1		Anliegen 2	
			Weiblich 100%: N=15	Männlich 100%: N=1	Weiblich 100%: N=5	Männlich 100%: N=0
<b>Psychische, gesundheitliche Probleme/Auffälligkeit, Sucht</b>	Nennungen		9	-	-	-
<b>Erziehungsfragen, -probleme</b>	Nennungen		4	1	3	-
<b>Schulprobleme</b>	Nennungen		2	-	2	-

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 13 Bewertung des Forums der Jugendlichen in Bezug auf das Alter

Das Forum bewerte ich mit der Note...				
Note \ Alter	14-18 Jahre 100%: N=80		19-20 Jahre 100%: N=72	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
1	16	20,0	11	15,3
2	22	27,5	24	33,3
3	25	31,3	21	29,2
4	8	10,0	10	13,9
5	6	7,5	4	5,6
6	3	3,8	2	2,8
<b>Mittelwert</b>	2,69		2,69	
<b>Median</b>	3,00		3,00	
<b>Standard abweichung</b>	1,318		1,218	

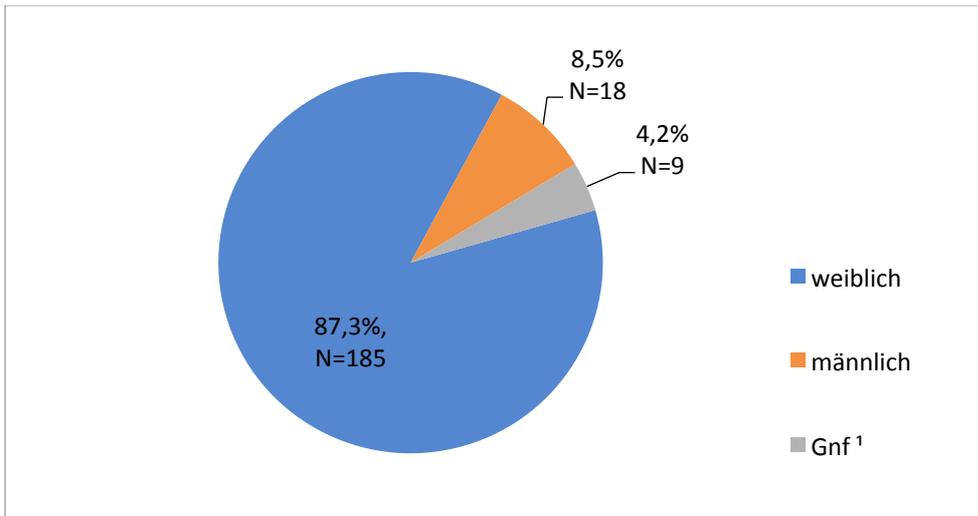
Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 14 Bewertung des Forums der Jugendlichen in Bezug auf den Migrationshintergrund

Das Forum bewerte ich mit der Note...				
Note \ Migrations hintergrund	Ja 100%: N=38		Nein 100%: N=113	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
1	7	18,4	20	17,7
2	16	42,1	34	30,1
3	8	21,1	34	30,1
4	2	5,3	16	14,2
5	2	5,3	8	7,1
6	3	7,9	1	0,9
<b>Mittelwert</b>	2,61		2,65	
<b>Median</b>	2,00		3,00	
<b>Standard abweichung</b>	1,424		1,186	

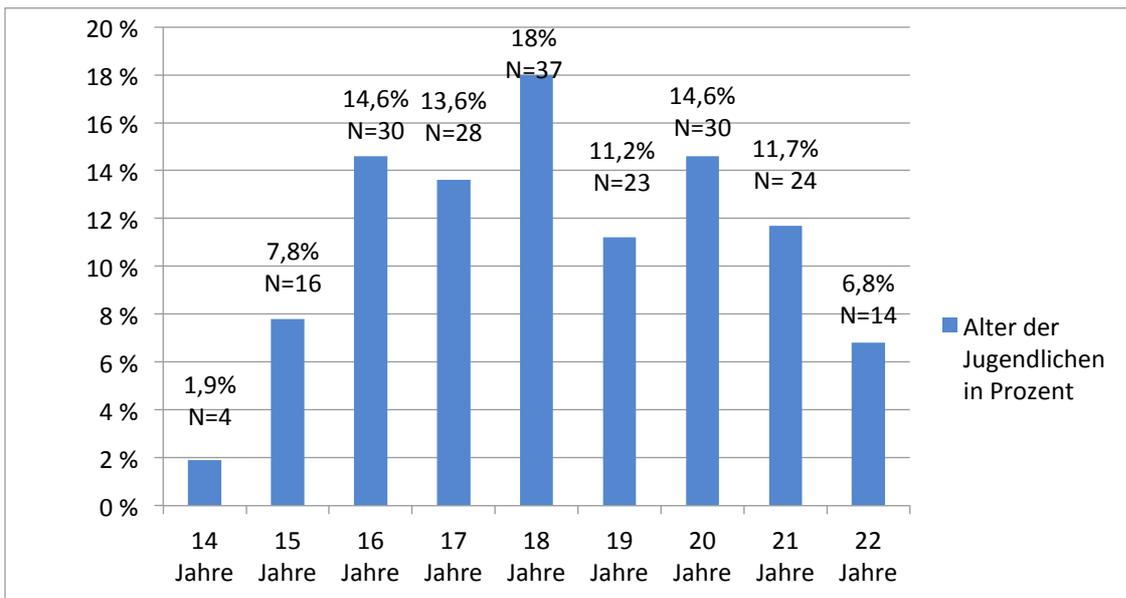
Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 15 Geschlecht der Jugendlichen



Quelle: NutzerInnenbefragung bke Onlineberatung TH Nürnberg, N 100%= 212  
<sup>1</sup>Geschlecht nicht eindeutig festgelegt

### Anhang 16 Alter der Jugendlichen



Quelle: NutzerInnenbefragung bke Onlineberatung TH Nürnberg, N 100% = 206

## Anhang 17 Explorative Datenanalyse nach Geschlecht und Alter

Explorative Datenanalyse nach Geschlecht und Alter				Statistik	Standardfehler
<b>Geschlecht</b>					
<b>weiblich</b>	Mittelwert			18,3556	,15829
	95 % Konfidenzintervall für Mittelwert	Untergrenze		18,0432	
		Obergrenze		18,6679	
	5% getrimmter Mittelwert			18,3580	
	Median			18,0000	
	Varianz			4,510	
	Standardabweichung			2,12362	
	Minimum			14,00	
	Maximum			22,00	
	Bereich			8,00	
	Interquartilbereich			3,00	
	Schiefe			,006	,181
	Kurtosis			-,976	,360
	<b>männlich</b>	Mittelwert			17,7059
95 % Konfidenzintervall für Mittelwert		Untergrenze		16,7309	
		Obergrenze		18,6808	
5% getrimmter Mittelwert			17,6732		
Median			17,0000		
Varianz			3,596		
Standardabweichung			1,89620		
Minimum			15,00		
Maximum			21,00		
Bereich			6,00		
Interquartilbereich			3,50		
Schiefe			,231	,550	
Kurtosis			-1,240	1,063	
<b>Geschlecht nicht eindeutig festgelegt</b>		Mittelwert			17,7500
	95 % Konfidenzintervall für Mittelwert	Untergrenze		15,6186	
		Obergrenze		19,8814	
	5% getrimmter Mittelwert			17,7222	
	Median			17,5000	
	Varianz			6,500	
	Standardabweichung			2,54951	
	Minimum			14,00	
	Maximum			22,00	
	Bereich			8,00	
	Interquartilbereich			3,75	
	Schiefe			,302	,752
	Kurtosis			-,265	1,481

Quelle: NutzerInnenbefragung bke Onlineberatung TH Nürnberg

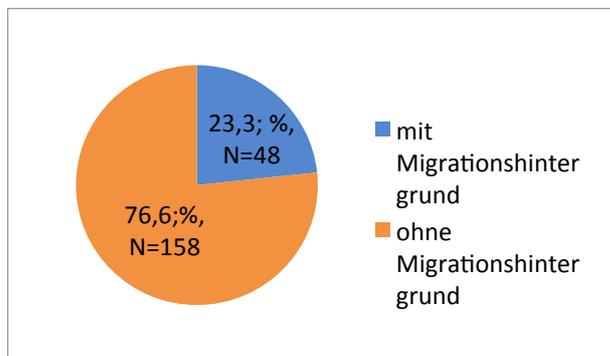
## Anhang 18 Bewertung der Mailberatung der Jugendlichen in Bezug auf das Alter

Die Mailberatung bewerte ich mit der Note...				
Note \ Alter	14-18 Jahre 100%: N=97		19-20 Jahre 100%: N=81	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
1	47	48,5	37	45,7
2	31	32,0	24	29,6
3	10	10,3	12	14,8
4	4	4,1	6	7,4
5	2	2,1	1	1,2
6	3	3,1	1	1,2
<b>Mittelwert</b>	1,89		1,93	
<b>Median</b>	2,00		2,00	
<b>Standardabweichung</b>	1,198		1,104	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 19 Migrationshintergrund

### Anteil an Jugendlichen mit und ohne Migrationshintergrund



Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg, N 100%=206

## Anhang 20 Mittelwert-Vergleich Alter nach Migrationshintergrund

Migrationshintergrund	Mittelwert	Standardabweichung	Median	Nennungen
Nein	18,3444	1,98678	18,0000	151
Ja	17,8511	2,47578	17,0000	47
Insgesamt	18,2273	2,11686	18,0000	198

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 21 Bewertung des Gruppenchats der Jugendlichen in Bezug auf das Alter

Den Gruppenchat bewerte ich mit der Note...				
Note \ Alter	14-18 Jahre 100%: N=77		19-20 Jahre 100%: N=68	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
1	21	27,3	13	19,1
2	19	24,7	17	25,0
3	17	22,1	27	39,7
4	11	14,3	5	7,4
5	6	7,8	5	7,4
6	3	3,9	1	1,5
<b>Mittelwert</b>	2,62		2,63	
<b>Median</b>	2,00		3,00	
<b>Standard abweichung</b>	1,424		1,183	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 22 Geschlecht und Migrationshintergrund

Geschlecht und Migrationshintergrund				
Geschlecht \ Migrationshintergrund		Nein	Ja	N 100%= 204
	<b>Weiblich</b>	<b>N</b>	138	40
<b>%</b>		77,5	22,5	100,0
<b>Männlich</b>	<b>N</b>	12	5	17
	<b>%</b>	70,6	29,4	100,0
<b>Nicht eindeutig festgelegt</b>	<b>N</b>	7	2	9
	<b>%</b>	77,8	22,2	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 23 Bewertung des gesamten Angebots der bke der Jugendlichen in Bezug auf das Alter

Das gesamte Angebot der bke-Onlineberatung bewerte ich mit der Note...				
Note \ Alter	14-18 Jahre 100%: N=114		19-20 Jahre 100%: N=90	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
1	26	22,8	19	21,1
2	57	50,0	49	54,4
3	21	18,4	15	16,7
4	8	7,0	6	6,7
5	2	1,8	-	
6	-		1	1,1
<b>Mittelwert</b>	2,15		2,13	
<b>Median</b>	2,00		2,00	
<b>Standardabweichung</b>	0,914		0,902	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 24 Geschlecht und derzeitige Schulsituation

Geschlecht und Schulsituation der Jugendlichen								
Schul-Situation \ Geschlecht		Ich gehe zur Schule	Ich mache eine Ausbildung (z.B. betriebliche / schulische; Studium)	Ich habe die Schule abgebrochen	Ich habe die Ausbildung abgebrochen (z.B. betriebliche, schulische; Studium)	Ich habe die Schule abgeschlossen	Ich habe die Ausbildung abgeschlossen (z.B. betriebliche oder schulische Ausbildung, Studium)	N 100%= 207
<b>Weiblich</b>	N	94	57	6	4	18	2	181
	%	51,9	31,5	3,3	2,2	9,9	1,1	100,0
<b>Männlich</b>	N	10	2	1	0	2	2	17
	%	58,8	11,8	5,9	0,0	11,8	11,8	100,0
<b>Nicht eindeutig festgelegt</b>	N	6	2	1	0	0	0	9
	%	66,7	22,2	11,1	0,0	0,0	0,0	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 25 Bewertung des Forums der Eltern in Bezug auf das Geschlecht

Das Forum bewerte ich mit der Note ...				
Note \ Geschlecht	Weiblich 100%: N= 41		Männlich 100%: N= 2	
	Nennungen	%	Nennungen	%
1	8	19,5	-	
2	17	41,5	-	
3	10	24,4	-	
4	3	7,3	1	50,0
5	2	4,9	-	
6	1	2,4	1	50,0
<b>Mittelwert</b>	2,44		5,00	
<b>Median</b>	2,00		5,00	
<b>Standardabweichung</b>	1,184		1,414	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 26 Bewertung der Mailberatung der Eltern in Bezug auf das Geschlecht

Die Mailberatung bewerte ich mit der Note...				
Note \ Geschlecht	Weiblich 100%: N= 49		Männlich 100%: N= 4	
	Nennungen	%	Nennungen	%
1	29	59,2	1	25,0
2	14	28,6	2	50,0
3	3	6,1	-	
4	1	2,0	1	25,0
5	1	2,0	-	
6	1	2,0	-	
<b>Mittelwert</b>	1,65		2,25	
<b>Median</b>	1,00		2,00	
<b>Standardabweichung</b>	1,071		1,258	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 27 Geschlecht und Abschluss ja/nein

Abschluss			Nein	Ja	N 100%= 207
<b>Geschlecht</b> <b>Weiblich</b>	<b>N</b>		100	81	181
	<b>%</b>		55,2	44,8	100,0
<b>Männlich</b>	<b>N</b>		11	6	17
	<b>%</b>		64,7	35,3	100,0
<b>Nicht eindeutig festgelegt</b>	<b>N</b>		7	2	9
	<b>%</b>		77,8	22,2	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 28 Geschlecht und Abbruchssituation ja/nein

Abbruchssituation			Nein	Ja	N 100%= 207
<b>Geschlecht</b> <b>Weiblich</b>	<b>N</b>		171	10	181
	<b>%</b>		94,5	5,5	100,0
<b>Männlich</b>	<b>N</b>		16	1	17
	<b>%</b>		94,1	5,9	100,0
<b>Nicht eindeutig festgelegt</b>	<b>N</b>		8	1	9
	<b>%</b>		88,9	11,1	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 29 Altersklassen und Abschluss ja/nein

Abschluss			Ja	Nein	N 100%= 203
<b>Alter</b> <b>14 bis 18 Jahre</b>	<b>N</b>		96	18	114
	<b>%</b>		84,2	15,8	100,0
<b>19 bis 22 Jahre</b>	<b>N</b>		21	68	89
	<b>%</b>		23,6	76,4	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 30 Bewertung des Einzelchats der Eltern in Bezug auf das Geschlecht

Den Einzelchat bewerte ich mit der Note...				
Note \ Geschlecht	Weiblich 100%: N= 24		Männlich 100%: N=3	
	Nennungen	%	Nennungen	%
1	7	29,2	1	33,3
2	6	25,0	2	66,7
3	5	20,8	-	
4	3	12,5	-	
5	2	8,3	-	
6	1	4,2	-	
<b>Mittelwert</b>	2,58		1,67	
<b>Median</b>	2,00		2,00	
<b>Standardabweichung</b>	1,472		0,577	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 31 Migrationshintergrund und Abbruchssituation

Abbruchssituation und Migrationshintergrund				
Abbruchs situation \ Migrations hintergrund		Nein	Ja	N 100%= 202
		<b>Nein</b>	N	
	%	96,8	3,2	100,0
<b>Ja</b>	N	39	8	47
	%	83,0	17,0	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 32 Bewertung des Themenchats der Eltern in Bezug auf den Migrationshintergrund

Den Themenchat bewerte ich mit der Note...				
Note \ Migrationshintergrund	Ja 100%: N= 2		Nein 100%: N=17	
	Nennungen	%	Nennungen	%
1	-		4	23,5
2	-		7	41,2
3	2	100,0	4	23,5
4	-		1	5,9
5	-		-	
6	-		1	5,9
<b>Mittelwert</b>	-		2,35	
<b>Median</b>	-		2,00	
<b>Standardabweichung</b>	-		1,272	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 33 Migrationshintergrund und Abschluss ja/nein

Abbruchssituation und Migrationshintergrund				
Migrationshintergrund \ Abschluss		Nein	Ja	N 100%=
Nein	N	85	70	155
	%	54,8	45,2	100,0
Ja	N	31	16	47
	%	66,0	34,0	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

**Anhang 34** Bewertung des Gruppenchats der Eltern in Bezug auf das Geschlecht

<b>Den Gruppenchat bewerte ich mit der Note...</b>				
<b>Geschlecht</b>	<b>Weiblich</b> 100%: N= 19		<b>Männlich</b> 100%: N= 1	
	Nennungen	%	Nennungen	%
<b>Note</b>				
<b>1</b>	3	15,9	-	
<b>2</b>	4	21,1	-	
<b>3</b>	9	47,4	-	
<b>4</b>	1	5,3	1	100,0
<b>5</b>	1	5,3	-	
<b>6</b>	1	5,3	-	
<b>Mittelwert</b>	2,79		-	
<b>Median</b>	3,00		-	
<b>Standardabweichung</b>	1,273		-	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 35 Explorative Datenanalyse nach Alter und Schulform

Schulformen nach Alter				
Schulformen			Statistik zu Alter	Standardfehler zu Alter
<b>Hauptschulabschluss (N=5)</b>	Mittelwert		18,6000	1,12250
	95% Konfidenzintervall des Mittelwerts	Untergrenze	15,4834	
		Obergrenze	21,7166	
	5% getrimmtes Mittel		18,6111	
	Median		19,0000	
	Varianz		6,300	
	Standardabweichung		2,50998	
	Minimum		16,00	
	Maximum		21,00	
	Spannweite		5,00	
	Interquartilbereich		5,00	
	Schiefe		-,196	,913
	Kurtosis		-3,031	2,000
<b>Mittlere Reife (N=23)</b>	Mittelwert		18,9565	,29137
	95% Konfidenzintervall des Mittelwerts	Untergrenze	18,3523	
		Obergrenze	19,5608	
	5% getrimmtes Mittel		18,9034	
	Median		19,0000	
	Varianz		1,953	
	Standardabweichung		1,39734	
	Minimum		17,00	
	Maximum		22,00	
	Spannweite		5,00	
	Interquartilbereich		2,00	
	Schiefe		,412	,481
	Kurtosis		-,661	,935
<b>(Fach)-Hochschulreife (N=55)</b>	Mittelwert		20,2545	,18572
	95% Konfidenzintervall des Mittelwerts	Untergrenze	19,8822	
		Obergrenze	20,6269	
	5% getrimmtes Mittel		20,3636	
	Median		20,0000	
	Varianz		1,897	
	Standardabweichung		1,37731	
	Minimum		15,00	
	Maximum		22,00	
	Spannweite		7,00	
	Interquartilbereich		1,00	
	Schiefe		-1,185	,322
	Kurtosis		2,842	,634

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 36 Geschlecht und Schulform

Schulform nach Geschlecht				
Schulform \ Geschlecht		Schule mit mittlerer Schulbildung	Schule mit höherer Schulbildung	N 100%= 95
weiblich	N	10	76	86
	%	11,6	88,4	100,0
männlich	N	3	6	9
	%	33,3	66,7	100,0
Geschlecht nicht eindeutig festgelegt	N	0	5	5
	%	0,0	100,0	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 37 Migrationshintergrund und Schulform

Schulform nach Migrationshintergrund				
Schulform \ Migrationshintergrund		Schule mit mittlerer Schulbildung	Schule mit höherer Schulbildung	N 100%=
Ja	N	9	67	86
	%	11,8	88,2	100,0
Nein	N	3	19	9
	%	13,6	86,4	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 38 Geschlecht und Schulabschluss

Geschlecht und Schulabschluss					
Schulabschluss \ Geschlecht		Hauptschulabschluss	Mittlere Reife	(Fach-)Hochschulreife	N 100%= 88
weiblich	N	5	24	51	80
	%	6,3	30,0	63,7	100,0
männlich	N	1	3	2	6
	%	16,7	50,0	33,3	100,0
nicht eindeutig festgelegt	N	0	0	2	2
	%	0,0	0,0	100,0	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 39 Migrationshintergrund und Schulabschluss

Migrationshintergrund und Schulabschluss						
Migrationshintergrund \ Schulabschluss	Hauptschulabschluss		Mittlere Reife		(Fach-)Hochschulreife	N 100%= 84
	Nein	N	4	23	42	69
%		5,8	33,3	60,9	100,0	
Ja	N	2	3	10	15	
	%	13,3	20,0	66,7	100,0	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 40 Erwerbstätigkeit

Bist du erwerbstätig?			
	Ja	Nein	N 100%=
N	60	144	204
%	29,4	70,6	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 41 Erwerbstätigkeit und Abschluss ja/nein

Abschluss der erwerbstätigen bzw. nicht erwerbstätigen Jugendlichen					
Erwerbstätigkeit \ Abschluss	Nein		Ja		N 100%= 202
	Ja	N	19	41	60
%		31,7	68,3	100,0	
Nein	N	96	46	142	
	%	67,6	32,4	100,0	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 42 Erwerbstätigkeit und Alter

Wie alt sind die erwerbstätigen bzw. nicht erwerbstätigen Jugendlichen?				
Alter \ Erwerbstätigkeit		Ja	Nein	N 100%= 197
	14 bis 18 Jahre	N	22	89
%		19,8	80,2	100,0
19 bis 22 Jahre	N	36	50	86
	%	41,9	58,1	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 43 Erwerbstätigkeit und Bildungssituation

In welcher Bildungssituation sind die Jugendlichen erwerbstätig?								
Erwerbstätigkeit \ Bildungssituation		Schule (N=106)	Ausbildung (N=60)	Schulabbruch (N=9)	Ausb.-Abbruch (N=4)	Schulabschluss (N=19)	Ausb.-abschluss (N=4)	N 100%= 202
	Ja	N	19	28	0	2	7	4
%		31,1	45,9	0,0	3,3	11,5	8,2	100,0
Nein	N	87	32	9	2	12	0	142
	%	61,3	22,5	6,4	1,4	8,5	0,0	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

Schule= Ich gehe noch zur Schule

Ausbildung= Ich mache eine Ausbildung (z.B. betriebliche oder schulische Ausbildung, Studium)

Schulabbruch = Ich habe die Schule abgebrochen

Ausb.-Abbruch = Ich habe die Ausbildung abgebrochen

Schulabschluss = Ich habe die Schule abgeschlossen

Ausb.-abschluss = Ich habe die Ausbildung abgeschlossen (z.B. betriebliche oder schulische Ausbildung, Studium).

#### Anhang 44 Schulform und Erwerbstätigkeit

Abschluss und Erwerbstätigkeit				
Schulform	Erwerbstätigkeit	Ja	Nein	N 100%= 106
Förderschule	N	0	1	1
	%	0,0	100,0	100,0
Hauptschule	N	0	1	1
	%	0,0	100,0	100,0
Schule mit mittlerem Abschluss	N	2	11	13
	%	15,4	84,6	100,0
Schule mit höherem Abschluss	N	15	69	84
	%	17,9	82,1	100,0
Sonstige Schulformen	N	2	5	7
	%	28,6	71,4	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

#### Anhang 45 Schulabschluss und Erwerbstätigkeit

Abschluss und Erwerbstätigkeit				
Abschluss vorhanden	Erwerbstätigkeit	Ja	Nein	N 100%= 202
Ja	N	41	46	87
	%	47,1	52,9	100,0
Nein	N	19	96	115
	%	16,5	83,5	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 46 Explorative Datenanalyse Alter und Wohnsituation

Explorative Datenanalyse Alter und Wohnsituation				
Bei den Eltern wohnend			Statistik des Alters	Standardfehler des Alters
<b>Ja (N=148)</b>	Mittelwert		17,7770	,15866
	95 % Konfidenzintervall I für Mittelwert	Untergrenze	17,4635	
		Obergrenze	18,0906	
	5% getrimmter Mittelwert		17,7447	
	Median		18,0000	
	Varianz		3,725	
	Standardabweichung		1,93014	
	Minimum		14,00	
	Maximum		22,00	
	Bereich		8,00	
	Interquartilbereich		3,00	
	Schiefe		,292	,199
	Kurtosis		-,573	,396
	<b>Nein (N=53)</b>	Mittelwert		19,5283
95 % Konfidenzintervall I für Mittelwert		Untergrenze	18,9728	
		Obergrenze	20,0838	
5% getrimmter Mittelwert		19,6426		
Median		20,0000		
Varianz		4,062		
Standardabweichung		2,01536		
Minimum		15,00		
Maximum		22,00		
Bereich		7,00		
Interquartilbereich		2,50		
Schiefe		-,973	,327	
Kurtosis		,292	,644	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 47 Geschlecht und bei Eltern wohnend oder nicht

Geschlecht und bei den Eltern wohnend oder nicht				
Bei den Eltern wohnend		Ja	Nein	N 100%= 206
<b>Geschlecht Weiblich</b>	<b>N</b>	134	46	180
	<b>%</b>	74,4	25,6	100,0
<b>Männlich</b>	<b>N</b>	12	5	17
	<b>%</b>	70,6	29,4	100,0
<b>Nicht eindeutig festgelegt</b>	<b>N</b>	5	4	9
	<b>%</b>	55,6	44,4	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

#### Anhang 48 Migrationshintergrund und bei Eltern wohnend oder nicht

Geschlecht und bei den Eltern wohnend oder nicht				
				N 100%= 206
		Ja	Nein	
Migrationshintergrund	Bei den Eltern wohnend			
	Nein	N	111	44
%		71,6	28,4	100,0
Ja	N	80,9	19,1	47
	%	70,6	29,4	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

#### Anhang 49 Wohnsituation (bei Eltern lebend oder nicht)

Wohnst Du bei Deinen Eltern?			
	Ja	Nein	N 100%=
N	153	56	248
%	73,2	26,8	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

#### Anhang 50 Wohnsituation und Erwerbstätigkeit

Erwerbstätigkeit und Wohnsituation der Jugendlichen						
Erwerbstätigkeit	Wohnsituation			Betreut (z.B. Psychiatrie, sozialpädagog. Einr.) (N=8)	Ohne festen Aufenthalt (N=3)	N 100%= 54
		Bei Verwandten/ Freunden/ Bekannten (N=3)	In einer eigenen Wohnung (N=40)			
Ja	N	1	20	0	0	21
	%	4,8	95,2	0,0	0,0	100,0
Nein	N	2	20	8	3	33
	%	6,0	60,6	24,3	9,1	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 51 Wohnsituation und Abschluss ja/ nein

Abschluss und Wohnsituation der Jugendlichen						
Abschluss vorhanden	Wohnsituation	Bei Verwandten/ Freunden/ Bekanntem (N=3)	In einer eigenen Wohnung (N=40)	Betreut (z.B. Psychiatrie, sozialpäd. Einr.) (N=7)	Ohne festen Aufenthalt (N=3)	N 100%= 53
	Ja	N	1	37	1	1
%		2,5	92,5	2,5	2,5	100,0
Nein	N	2	3	6	2	13
	%	15,4	23,0	46,2	15,4	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 52 Wohnsituation (nicht bei Eltern lebender Jugendlicher)

Du hast gerade angekreuzt, dass Du nicht bei deinen Eltern wohnst. Wo lebst Du derzeit?		
Wohnort	Nennungen	Angaben in Prozent
Ich lebe im Haushalt meiner Großeltern	2	3,6
Ich lebe im Haushalt von Freunden/Bekanntem	1	1,8
Ich lebe in einer eigenen Wohnung <sup>1)</sup>	42	75,0
Ich lebe in einer Psychiatrie	1	1,8
Ich lebe in einer sozialpädagogisch betreuten Einrichtung <sup>2)</sup>	7	12,5
Ohne festen Aufenthalt	3	5,4
N 100%=	56	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg.

<sup>1)</sup> z.B. auch Wohngemeinschaft

<sup>2)</sup> z.B. Internat, Mutter/Vater-Kind-Einrichtung, Heim

## Anhang 53 Wohnsituation nicht bei Eltern Lebender und Geschlecht

Geschlecht und Wohnsituation der Jugendlichen						
Geschlecht	Wohnsituation	Bei Verwandten/ Freunden/ Bekanntem	In einer eigenen Wohnung	Betreut (z.B. Psychiatrie, sozialpäd. Einr.)	Ohne festen Aufenthalt	N 100%= 55
	Weiblich	N	3	35	6	2
%		6,5	76,1	13,0	4,3	100,0
Männlich	N	0	4	1	0	
	%	0,0	80,0	20,0	0,0	100,0
Nicht eindeutig festgelegt	N	0	2	1	1	
	%	0,0	50,0	25,0	25,0	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 54 Wohnsituation nicht bei Eltern Lebender und Migrationshintergrund

Migrationshintergrund und Wohnsituation der Jugendlichen						
Wohnsituation		Bei Verwandten/ Freunden/ Bekanntem (N=3)	In einer eigenen Wohnung (N=40)	Betreut (z.B. Psychiatrie, sozialpäd. Einr.) (N=7)	Ohne festen Aufenthalt (N=3)	N 100%= 53
Migrationshintergrund Nein	N	3	33	7	1	44
	%	6,8	75,0	15,9	2,3	100,0
Ja	N	0	6	1	2	9
	%	0,0	66,7	11,1	22,2	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 55 Wohnsituation nicht bei Eltern Lebender und Alter

Alter und Wohnsituation der Jugendlichen						
Wohnsituation		Bei Verwandten/ Freunden/ Bekanntem (N=3)	In einer eigenen Wohnung (N=40)	Betreut (z.B. Psychiatrie, sozialpäd. Einr.) (N=7)	Ohne festen Aufenthalt (N=3)	N 100%= 53
Alter 14 bis 18 Jahre	N	0	4	6	3	13
	%	0,0	30,8	46,2	23,0	100,0
19 bis 22 Jahre	N	3	36	1	0	40
	%	7,5	90,0	2,5	0,0	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 56 Familienform und Abbruchssituation

In welchen Familien wachsen Jugendliche mit Abbruch im Bildungsverlauf auf?				
Abbruchssituation		Nein	Ja	N 100%= 151
Familienform Meine Eltern leben mit mir zusammen	N	93	0	93
	%	100,0	0,0	100,0
Ich lebe in einer Stieffamilie oder Alleinerziehendenfamilie (auch Wechselmodell)	N	48	10	58
	%	82,8	17,2	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 57 Familienform und Migrationshintergrund

Migrationshintergrund und Familienform der Jugendlichen					
Familienform		Meine Eltern leben mit mir zusammen	Ich lebe in einer Stieffamilie (auch Wechselmodell)	Ich lebe in einer Alleinerziehenden familie (auch Wechselmodell)	N 100%= 148
Migrations hintergrund					
Nein	N	70	13	27	110
	%	63,7	11,8	24,5	100,0
Ja	N	21	6	11	38
	%	55,3	15,8	28,9	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 58 Familienform und Geschlecht

Migrationshintergrund und Familienform der Jugendlichen					
Familienform		Meine Eltern leben mit mir zusammen	Ich lebe in einer Stieffamilie (auch Wechselmodell)	Ich lebe in einer Alleinerziehenden familie (auch Wechselmodell)	N 100%= 133
Geschlecht					
Weiblich	N	85	16	32	133
	%	63,9	12,0	24,1	100,0
Männlich	N	5	2	5	12
	%	41,7	16,7	41,7	100,0
Nicht eindeutig festgelegt	N	3	1	1	5
	%	60,0	20,0	20,0	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 59 Familienform und Alter

Migrationshintergrund und Familienform der Jugendlichen					
Familienform		Meine Eltern leben mit mir zusammen	Ich lebe in einer Stieffamilie (auch Wechselmodell)	Ich lebe in einer Alleinerziehenden familie (auch Wechselmodell)	N 100%=
Alter					
14 bis 18 Jahre	N	66	13	21	100
	%	66,0	13,0	21,0	100,0
19 bis 22 Jahre	N	25	6	16	47
	%	53,2	12,8	34,0	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 60 Bewertung des Gruppenchats der Eltern in Bezug auf den Migrationshintergrund

Den Gruppenchat bewerte ich mit der Note...					
Note	Migrationshintergrund	Ja 100%: N= 2		Nein 100%: N=17	
		Nennungen	%	Nennungen	%
1		-		3	17,6
2		1	50,0	3	17,6
3		1	50,0	7	41,2
4		-		2	11,8
5		-		1	5,9
6		-		1	5,9
<b>Mittelwert</b>		2,50		2,88	
<b>Median</b>		2,50		3,00	
<b>Standardabweichung</b>		0,707		1,364	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 61 Anliegen der jugendlichen NutzerInnen

### Anliegen 1

- Wie komm ich weg vom Ritzen
- Traurigkeit
- SVV (insgesamt 7 Nennungen)
- Suizidberatung
- Suizidales Wesen
- Suizid
- Selbstmordgedanken
- Selbstmord
- Seelische Probleme
- Schule, Mobbing, Hilfe
- Schulangst
- Ritzen
- Online Beratung Depression
- Missbrauch
- Magersucht
- Lesbisch
- ich erinnere mich, möchte es aber hier nicht schreiben (weil kein Feld dafür da ist muss ich es hier schreiben)
- Hilfe für Jugendliche Depression
- Essstörung (insgesamt 3 Nennungen)
- Eltern trinken
- Elterliche Trennung
- Depression
- Alkoholproblem der Mutter

### Anliegen 2

- Zwänge
- Unterstützung
- Suizidgedanken (insgesamt 3 Nennungen)
- Suizidales Verhalten einer Freundin
- Suizid
- Sucht in Familien Onlineberatung
- Selbstverletzung (insgesamt 2 Nennungen)
- Schwulencafe
- Panikattacken
- Online Beratung
- Missbrauch
- Jugendberatung internet
- Ich brauche Hilfe
- Hilfe bei Mobbing
- Essstörung (insgesamt 3 Nennungen)
- Der Tod meines Bruders
- Depression

**Anhang 62** Bewertung der Offenen Tür der Eltern in EBzug auf das Geschlecht

Die Offene Tür bewerte ich mit der Note...				
Note \ Geschlecht	Weiblich 100%: N= 16		Männlich 100%: N= 0	
	Nennungen	%	Nennungen	%
1	1	6,3	-	
2	3	18,8	-	
3	7	43,8	-	
4	2	12,5	-	
5	3	18,8	-	
6	-		-	
<b>Mittelwert</b>	3,19		-	
<b>Median</b>	3,00		-	
<b>Standardabweichung</b>	1,167		-	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

**Anhang 63** Bewertung der Offenen Tür der Eltern in Bezug auf den Migrationshintergrund

Die Offene Tür bewerte ich mit der Note...				
Note \ Migrationshintergrund	Ja 100%: N= 1		Nein 100%: N=15	
	Nennungen	%	Nennungen	%
1	-		1	6,7
2	-		3	20,0
3	1	100,0	6	40,0
4	-		2	13,3
5	-		3	20,0
6	-		-	
<b>Mittelwert</b>	-		3,20	
<b>Median</b>	-		3,00	
<b>Standardabweichung</b>	-		1,207	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 64 Kommentare der Eltern

- toll, dass es sowas gibt! Manchmal helfen Freunde und Bekannte einfach nicht weiter und man sucht nach einer guten psychologischen Lösung! Hier kann man sie finden, bzw. man bekommt eine Hilfe von Außen, die einem selbst hilft den richtigen Weg zu gehen. Super! Weiter so!
- Sehr geehrtes Institut für E-Beratung, ich bin froh, dass es für Notfälle die Anlaufstelle BKE gibt, die mir schon oft mir Rat und Tat zur Seite stand. Ein schönes Weihnachtsfest und einen guten Rutsch ins Jahr 2017 !
- Meine letzte Beratung ist schon sehr lange her (2009), und ich habe mich jetzt erst wieder eingeloggt. Die Einzelberatung halte ich für ein wunderbares und wichtiges Angebot! Ich hatte es damals nur absolut zufällig im Netz gefunden. Ich hatte leider gleich zu Beginn eine negative Erfahrung im Forum machen müssen. Ich hatte sehr persönlich ein ziemlich sensibles Thema angeschnitten und sah mich anschließend einem heftigen Shitstorm ausgeliefert, bei dem sich leider erst spät ein Moderator einschaltete. Dies hat mich bezüglich der Benutzung des Forums so abgeschreckt, dass ich es nicht mehr aktiv , sondern nur noch passiv benutzen werde.
- Mein Kind was damals recht schräg lief ist jetzt 20 und steht kurz vor dem Abi nach einem Findungsjahr Ich war damals sehr verzweifelt und dachte mein Kind rutscht ab - dieses Gefühl haben sie mir genommen was sehr sehr wichtig ist denn man muss als Elternteil stark bleiben und sich nicht beim Kind in die Unverschämtheiten mit einreihen Sie haben mir geholfen und ich werde sie meiner Freundin weiterempfehlen Vielen Dank hierfür
- Ivh fände es gut, wenn man bei der Sprechstunde vorher sehen könnte welcher von den Beratern denn online ist. So könnte man ggf. auch ein zweites Mal zu dem selben Berater, mit dem man ein bestimmtes Thema schon einmal angefangen hatte.
- Ich würde mich freuen wenn die Berater nicht do allgemein wären .und ein paar antworten parat hatten auf manche fragen. Ich weissvsehr riskant und schwierig
- Ich nutze die Beratung/das Forum erst ein paar Tage und muss mich noch etwas zurecht finden. Daher kann ich keine qualifizierte Aussage treffen. Mein erster Eindruck ist gut. Auf jeden Fall ist es hilfreich, sich seine Sorgen "von der Seele schreiben zu können" und zu merken, dass man nicht alleine dasteht.
- ich habe oft den Eindruck, dass die - überwiegend ja - Damen insbesondere in der Sprechstunde sehr überfordert sind. Ich habe die Erfahrungen gemacht, dass man schnell abgewimmelt wird. Mir scheint es so als wenn einige Themen die Berater/innen einfach nur nerven und sie das Hilfeersuchen schnell loswerden wollen. Oft kommt dann einfach: "Zeit ist um; wir müssen beenden" und ohne dass man noch etwas zur Verabschiedung schreiben kann wird der Chat geschlossen. Oder auch, wenn man sich mal 15 Min. vor Sprechstunden-Ende in die Warteschlange einreih wartet man, und wartet und wartet... und plötzlich ist die Zeit schon lange um und der Balken beginnt immer wieder von vorne. Da fühlt man sich doch ein bisschen verarscht!
- Ich habe Ihre Seite gerade erst über den Ärzteleitfaden Bayern entdeckt; noch nicht genutzt. Versuche dringend Hilfe zu bekommen, weil es tabuisiert ist die psychischen Probleme des Vaters direkt anzusprechen.
- Ich habe bis jetzt immer qualitativ hochwertige Ratschläge bekommen, welche die Situation genau traf und hilfreich waren. Vielen Dank!
- Ich finde, dass das Forum ein sehr hohes Niveau hat, verglichen mit vielen Mütterforen "da draussen" im Netz! Ein bisschen schade finde ich, dass man selten ins Quatschen kommt, auch mal länger am Stück - aber ich habe ja selber zu wenig Zeit. Die Mailberatung war sehr wohltuend für mich. Auch aufbauend, wenn ich mich so unzulänglich fühle mit dem Elternsein. ich schätze auch die Initiativen der Berater, allgemeinere Themen oder gesellschaftlich Relevantes zur Diskussion zu stellen, nur fehlt mir auch hier die Zeit.... "Rush Hour des Lebens" sagt man ja ;- ) Danke vielmals und schöne Grüße!
- Ich finde Ihr Angebot sehr gut und würde mir wünschen, dass noch mehr Familien davon erfahren.
- Ich bin auf diese Befragung beim erstmaligen Aufruf von <https://eltern.bke-beratung.de/views/home/index.html> gestoßen und habe die Fragen beantwortet, ohne das Angebot zu kennen. Vielleicht sollten Sie die Befragung sperren, wenn man das Angebot noch nicht genutzt hat, oder einen Hinweis geben, dass die Beantwortung erst Sinn macht, wenn man die Leistung der Telefon- und Onlineberatung kennen gelernt hat.
- Gute Sache von Ihnen hier gezielt Kinder zu unterstützen, vielen Dank.
- Es wäre schön, wenn die Online-Beratung manchmal etwas flüssiger wäre, sprich, ich nicht so lange auf eine Antwort warten müsste...

- Es hat manchmal zu lange gedauert, bis eine Antwort kam bei der E-Mail Beratung. Und ein bis zwei Mal fand ich die Antworten unqualifiziert, z.B. gar keine Antwort bis auf: gehen Sie zum Arzt..., dann kann ich mir die Fragen hier auch sparen. Dem männlichen Antwortgeber hat es zudem an Sensibilität gefehlt, da war ich schon sehr erstaunt. Aber ich hatte auch sehr gute Unterstützung von anderen Ansprechpartnern bei der E-Mail Beratung bekommen. Es kommt wohl auf die Qualifikation der Ansprechpartner an. Ich habe übrigens nichts dagegen, wenn jemand mir den Rat gibt, dass ich besser (auch) zum Arzt gehen sollte. Aber es sollte wenigstens ein Mindestmaß an Beratung stattfinden!
- Es dauert viel zu lange, bis ich eine Rückantwort erhalte. Dabei ist es auch schon passiert, dass mein Fall verwechselt wurde und die Antworten werden oft zu pauschal gegeben. Die Antworten helfen nicht immer weiter..... oder die kleineren Probleme sind bis zum Erhalt der Antwort schon wieder erledigt. Ich wünsche mir eine Chatmöglichkeit, bei der ich mich nicht in einem "Wartezimmer" anmelden muss ohne je dranzukommen!!
- Ein sehr gutes weil niedrigschwelliges und professionelles Angebot!
- Die Einzelberatung war fachlich sehr kompetent und empathisch, hat mir sehr geholfen
- Die bke-elternberatung.de hat mir das Leben gerettet. Nicht mehr und nicht weniger.
- Die bke ist eine wichtige und niedrigschwellige Anlaufstelle für Eltern, die unbedingt erhalten werden muss.
- Die Antworten und Stellungnahmen aus der Onlineberatung auf meine Fragen/Ungewissheiten haben mir sehr geholfen konstruktiv zu handeln und klarer zu sehen, wo ich vorher verstrickt war.
- Der technische Auftritt könnte etwas benutzerfreundlicher sein (zB keine Änderung von Betreffzeilen möglich; Systemabstürze beim Chat); was für wen sichtbar ist, ist nicht wirklich transparent). Wartezeit für offene Sprechstunde sehr lang und Vergabesystem unklar
- Das hatte ich schon an einer anderen Stelle in der Umfrage eingegeben, weil ich nicht wusste, ob noch ein Feld für die freie Eingabe kommen würde ;-) Bitte machen Sie dieses Angebot viel bekannter!!! Ich bin mir sehr, sehr sicher, dass viel Elternleid und Kinderleid verhütet werden würde, wenn mehr von dieser Art der Hilfe wüssten!! Mit einem Rechner oder Smartphone können die meisten ja umgehen und ich kenne genügend Familien, auch aus der angeblichen Oberschicht, die heillos überfordert mit kleinen und älteren Kindern sind und die händeringend Hilfe suchen. Aber die auch nicht zu einer Beratungsstelle gehen wollen. Das bke ist so eine tolle Hilfe! Vielen, vielen Dank an Frau "Siebenstein"! :-)
- Das Forum wird zu selten frequentiert und die professionellen Berater schalten sich zu spät ein und beschränken ihre Beratung idR darauf auf regionale Beratungsangebote zu verwiesen. Wer sich an ein solches Forum wendet, benötigt schnellere und direkte Hilfe.

## Anhang 65 Werbevorschläge der Jugendlichen

### Werbevorschläge der Kategorie 1 „Info-Veranstaltungen an Schulen und/ oder Freizeiteinrichtungen“

- Vorträge an Schulen von Sozialarbeitern/ Lehrern
- Schule
- Man könnte direkt in die Schulen gehen und Ihnen so das Angebot direkt vorstellen.
- Informationen für die Schule (dort können dann zum Beispiel Lehrer auf das Angebot aufmerksam machen und die Schüler motivieren sich Hilfe zu suchen wenn es nötig ist)
- Besuche an Schulen durch eine Person von der bke-Beratung mit Vorstellung des "Angebots" Mir sind die Flyer erst nicht aufgefallen. Jemand sollte vorbeikommen, der sagt "ich bin von der Jugendberatung" und erklären, wann ich die Beratung gebrauchen kann - auch wenn das nur für eine halbe Stunde oder weniger ist.
- Beim Drogen-Parcours/ AIDS-Parcours etc. (ich kenne diese Angebote nur unter diesen Namen, es handelt sich dabei um Aufklärungsveranstaltungen, zu denen Schulklassen gehen)
- Bei Ausbildungsmessen
- An Schulen bestimmte Personen schicken und durch Kommunikation darüber aufmerksam machen. ( Z.b.: einen Projekttag machen )

## Werbvorschläge der Kategorie 2 „Plakate/ Flyer an Schulen und/ oder Freizeiteinrichtungen“

- Schulen Flyer
- Plakate ist zwar keine neue Möglichkeit, ich möchte aber nochmal erwähnen, dass so eine Werbung gerade in Schulen stärker vertreten sein sollte! Alle Jugendlichen gehen zur Schule, das bedeutet die Werbung dort erreicht wirklich jeden Betroffenen.
- Plakate in Freizeiteinrichtungen wie zB Eishalle
- Jugendhäuser, Jugendfarm,... Werbung innerhalb und außerhalb der Schule
- Ich fände es toll, wenn ihr euch mehr in Schulen bekannt machen würdet und dort z.B. Flyer/Plakate im Aufenthaltsraum ausstellen könntet
- Ich denke das vorallem an schulen Werbung dafür gemacht werden sollte da dies dort sehr niederschwellig ist und alle anspricht
- Flyer in der Schule und in Vereinen oder Jugendtreffs
- Durch Plakat bei Projekttagen in Schulen
- Die Fachkräfte könnten in Schulen Werbung für die bke machen.

## Werbvorschläge, die in beide Kategorien eingeteilt wurden:

- Plakate und Flyer in Schulen auslegen und Informationsstunden, in denen man in die Klassen kommt und das vorstellt, damit die Jugendlichen es in der Schule sehen, denn da sind sie am ehesten zu erreichen
- Man könnte z.B. Flyer in der Schule auslegen in einzelnen Klassenräumen oder auch eine kleine Gruppe von Beratern aus der BKE in Schulen und Ausbildungsstätten schicken die den Schülern sowie den Lehrern die bke kurz erklären und darüber informieren.
- Flyer für die Schulen, die die Lehrer im Klassenraum oder anderen Räumen auslegen können für die die es brauchen. Man könnte eine kleine Gruppe von Beratern aus der Bke in Schulen und an Ausbildungsstätten schicken die sich und die Bke mal vorstellen und bisschen was darüber erzählen.

## Anhang 66 Werbevorschläge der Eltern

### Werbvorschläge der Kategorie 1 „Werbung an Erziehungsinstitutionen“

- Wichtig finde ich, wär das Angebot durch die Erzieher von Kitas und Schulhorten. Gerne mit Faltblätter o. ä.
- Verlinkung auf Homepages von Schulen Anteigen in Zeitschriften
- Ich finde, es wäre sinnvoll über die Schulen mehr "Werbung" für solche Angebote zu machen. Häufig treten ja Probleme in Zusammenhang mit der Schule auf.
- Flyer an Fachkräfte verteilen, die diese an Patienten / Klienten weitergeben
- Flayer in allen Kindergärten aus legen.
- FGKIKP (Frühe Hilfen)
- Erziehungshilfe Anlaufstellen in jeder Stadt
- Besonders in Schulen sollte dies bekannt gemacht werden und außerdem sollte es hier eine bessere Verknüpfung oder Zusammenarbeit geben.

### Werbvorschläge Kategorie 2 „Werbung an anderen Stellen“

- wenn z.B. jemand eine Frage in Suchmaschinen eingibt - statt dann irgendwelche Foren angezeigt zu bekommen, sollte dies an erster Stelle stehen!
- wenn eine Frage in eine Suchmaschine eingegeben wird, sollte die Beratung mit dabei und oben stehen - nicht die diversen chats in verschiedenen Foren
- Watsup
- Kino Spot für Jugendliche (Jugendberatung), Einmalige Plakataktion
- in den Familienzeitschriften (Eltern, Family&Co...), über die U-Untersuchungen der Kinderärzte Flyer ausgeben lassen
- Ich bin auf Ihr Angebot aufmerksam geworden, als ich im ntv. Newsletter einen Artikel über Gewalt von Kindern und Jugendlichen gegenüber Eltern gelesen habe. Am Ende solcher Artikel, auch wenns über Gewalt von Eltern an Kindern geht, könnte auf Ihr Angebot hingewiesen werden.
- ggfs. über Krankenkassen
- Flyer oder ähnliches auch in Kirchengemeinden verteilen

- Bei der Benutzung der Öffentlichen (Straßenbahn, Bus, Zug) kann man mit Plakaten Werbung machen.
- Als Trainerin könnte ich mir gut vorstellen mit gesponserten T-Shirts, Sweatshirts oder Taschen etc. (Auf denen natürlich auch unser Logo befinden muss) auf Schwimmwettkämpfen rumzulaufen mit der kompletten Ortsgruppe. So wird es auf direktem Wege genau der Gruppe von Eltern und Beratungsbedürftigen zugänglich gemacht, die dadurch angesprochen werden sollen!
- Info im U-Heft stehen. Alle Kinder haben ein U-Heft und die Eltern lesen das genau.

Werbenvorschläge, die nicht gewertet wurden

- Nein. Im Moment leider nicht.
- Ich habe lediglich die Medien angegeben, die mich auf Ihr Angebot aufmerksam gemacht hätte. Ich bin altersbedingt aber sicher nicht repräsentativ für die heutige Elterngeneration, so dass sicher auch facebook & Co genutzt werden sollten.
- Das gehört hier nicht wirklich hin, ist mir aber wichtig: ich habe WOCHENLANG nach Hilfe gesucht, bis ich nach der x-tein Eingabe das bke gefunden habe. Es ist so wertvoll und wichtig für Familien, das sollte viel bekannter sein! So viele Bekannte, denen ich davon erzählt habe, waren so froh, dass es so eine Einrichtung gibt! Uns wurde sehr geholfen!!

#### Anhang 67 Login-Häufigkeit und registrierte Monate der Eltern

##### Loginhäufigkeit Intervall reduziert \* Monate exakt in Gruppen Kreuztabelle

			Monate exakt in Gruppen					Gesamt
			0-2	3-8	9-16	18-33	34-107	
			Monate	Monate	Monate	Monate	Monate	
Loginhäufigkeit	einmal monatlich	Anzahl	18	6	6	5	9	44
Intervall reduziert	oder seltener	% innerhalb von Loginhäufigkeit Intervall reduziert	40,9%	13,6%	13,6%	11,4%	20,5%	100,0%
	mindestens	Anzahl	18	1	2	2	8	31
	einmal wöchentlich oder häufiger	% innerhalb von Loginhäufigkeit Intervall reduziert	58,1%	3,2%	6,5%	6,5%	25,8%	100,0%
Gesamt		Anzahl	36	7	8	7	17	75
		% innerhalb von Loginhäufigkeit Intervall reduziert	48,0%	9,3%	10,7%	9,3%	22,7%	100,0%

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 68 Kommentare der Jugendlichen

- Ich bin sehr froh das es das Angebot gibt. Auch für Leute die zum Beispiel nicht wie ich eine Therapie haben ist das prima. Alle machen ihre Arbeit extrem gut. Großes Lob dazu von meiner Seite aus. Danke das ihr alle immer für uns daseit. ?
- Die chats sind immer gleich voll.
- manche Fachkräfte der Bke sind teilweise nicht wirklich nett zu einem bzw, zu mir gewesen. Aber im großen und ganzen habe ich den Eindruck, dass sich dort Alle wirklich mühe geben, von daher finde ich diese Plattform wirklich gut !
- Eine äußerst kompetente Online-Beratung Forum falsch sortiert (gängig ist eigentlich älteste zuerst; mich irritiert daher die Reihenfolge "Neueste zuerst", die im bke-forum herrscht) Forum leider ziemlich tot; kaum Austausch zwischen Jugendlichen findet statt Habe so gute Erfahrungen mit der bke gemacht, dass ich sie anderen Jugendlichen mit Problem weiterempfehle. bke hat mich motiviert, selber Hilfesuche von Jugendlichen privat entgegenzunehmen und ihnen zu helfen; so kann ich ein bisschen was von dem weitergeben, was ich von den Experteren gelernt habe.
- Ich finde insgesamt die bke gut . Was jedoch den Umgang miteinander angeht. Hm..in fast allen chats die ich in den letzten Wochen besucht habe, gab es streit oder irgendjemand wird sauer. Missverständnisse wurden oft nicht geklärt oder konnten nicht geklärt werden. Da ist oft viel disharmonie, die mich traurig machen. Einmal hatte ein mod einen Konflikt mit einem user. Und der mod hat nur noch geschrieben: Schönen Abend noch und hat sofort einfach zugemacht (es war am ende des chats). So ein Ende ist für alle aufwühlend. Und in der Mailberatung gibts keine Smileys mit denen kann man manches besser ausdrücken
- Ich finde das Forum sehr gut. Die Beratung hat mir sehr viel geholfen!!!
- Ein großes Problem im Forum ist meiner Meinung nach, dass viele Themen, die wirklich sehr einseitig und schon sehr oft aufgerufen und beantwortet worden sind immer da sind und neuere vielleicht auch schwierigere Themen oft untergehen und nicht einmal mehr von den Moderatoren eine Antwort erhalten. Große Themen sind okay - aber nur wenn die kleineren nicht untergehen.
- Ich find alley im großen und ganzen ganz gut aber es wird zu wenig auf einige Einträge im Forum geachtet
- Leider wurde auf meine Forenbeiträge fast nie geantwortet. Dadurch fühle ich mich auf der Plattform leicht unsichtbar :/
- Ich finde die bke Online Beratung ein sehr tolles Angebot, da ich es nicht schaffe mir im "real life" Hilfe zu suchen obwohl ich welche gebrauchen könnte. Im Internet ist die Hemmschwelle nicht so richtig vorhanden, da man nicht direkt jemandem gegenüber sitzt und somit länger nachdenken kann was man schreibt. Mir hilft es auch sehr gut, da ich meine Probleme nicht aussprechen kann und sie hier einfach schreiben kann (fällt zwar auch nicht leicht, aber immerhin besser als darüber sprechen zu müssen). Danke
- Die Einzelberatung ist super und hilft einem sehr weiter. Im Forum und in den Chats ist mir die Stimmung teilweise zu gereizt, was an den vielen individuellen Persönlichkeiten der einzelnen Nutzern liegt. Dennoch würde ich mir wünschen, noch einmal im Forum für ein friedliches Miteinander werben. Ich finde es gut dass man durch die vielen unterschiedlichen Mods ein so vielfältiges Bild von seinen Problemen bekommt. Den einen mag man lieber ind den anderen halt nicht so gern und später merkt man, dass die Anregung des Anderen vielleicht doch gar nicht so blöd war, auch wenn sie einem nicht so in den Kram passte. Vesonders den neuen Usern sollte nochmals die Wichtigkeit der Anonymität näher gebracht werden. Es werden meiner Meinung nach (ich will mich davon nicht frei sprechen) viel zu schnell Kontakte ausgetauscht. Das hat u.a. zur Folge, dass man sich nicht mehr wirklich vor triggernden Menschen schützen kann. Alles in Allem ist die Bke ein prima Angebot! Vielen Dank für das viele Engagemen
- Es wär gut, wenn die Sprechstundenchats gespeichert werden
- Ich finde es schade, dass bei der Mail-Beratung man lange auf die Antwort warten muss. Man kriegt meist 1x/Woche eine Antwort..
- Ich finde es sehr schade, dass man in der Mailberatung lange auf eine Antwort warten muss und nur alle zwei Wochen in die Sprechstunde kann. Auch im Forum bekommt man längst nicht immer eine Antwort. Deshalb verstehe ich nicht, warum die bke sich Gedanken darüber macht, wie sie noch mehr Jugendliche ansprechen kann. Da es jetzt schon zu wenig Fachkräfte gibt, werden die Wartezeiten noch länger, wenn sich mehr Jugendliche anmelden.
- In der app muss ich mich immer neu einloggen deswegen nutze ich die web Version am Handy. Ansonsten ganz gut
- Alles in allem finde ich die Onlineberatung sehr gut. Allerdings finde ich es sehr schade, dass einige Leute im Forum von 3 verschiedenen Mods mind. 10 Antworten am Tag bekommen, und andere nicht einmal eine.

- Bke-Ronja ist die beste Beraterin! Ich bin schon gaaaanz lange bei ihr in Einzelberatung und sie überrascht mich jedes Mal aufs neue mit neuen Ideen und Anregungen! Total super!! Und der Rest des Teams leistet natürlich auch super Arbeit! Bei den Gruppenchats war ich nur selten, weil mir manchmal der Umgangston nicht so gefiel da kann es aber sein, dass ich auch mal den falschen Tag erwisch habe oder so.. ;-)
- Die bke sollte sich um mehr Fachkräfte bemühen, besonders auch männliche Fachkräfte. Die Sprechstunde ist oft unterbesetzt, so dass nicht alle User beraten werden können. Das bedeutet für den User lange (vergebliche) Wartezeiten. In der Mailberatung bekommt man alle sieben bis zehn Tage eine (manchmal sehr knappe) Antwort. Das ist für viele zu wenig.
- Ich finde es sehr schade, dass es keine Nachfolge Möglichkeit für eine Mailbera gibt, wenn man 21. ist. In der Jahrem habe ich doch ein Vertrauensverhältnis zu meiner Mailbera aufgebaut und finde es sehr schade, dass dies nun einfach fertig ist und es auch keine weiterführenden Möglichkeiten gibt.
- Ich finde das Angebot sehr wichtig und auch unterstützenswert. Ich habe mich gut aufgehoben gefühlt. PS: Zum jetzigen Zeitpunkt bin ich eigentlich zu alt für die bke-Jugendberatung. Da ich aber bei diesem Fragebogen nur die Altersauswahl bis zum Jahrgang 1995 hatte habe ich dieses angegeben und alle meinen Angaben auf zwei Jahre in die Vergangenheit gelegt. Da ich gerade wieder eine kleine Krisensituation habe, habe ich mich nochmal auf der Seite der bke umgeschaut weil ich daran gute Erinnerungen habe. Leider bin ich ja zu alt für das Angebot, was ich ziemlich schade finde. Aber ich kann es auch verstehen, da ich ja wirklich keine Jugendliche mehr bin und die finanzielle Unterstützung auch nur für den Jugendbereich gibt.
- Ich habe bis jetzt das Gefühl in dem Netzwerk noch nicht ganz durchzusehen. Das kann auch daran liegen, dass ich erst seit einer Woche dabei bin, aber es wäre schön, wenn man irgendwo eine Erklärung fände wie alles funktioniert, wofür z.B. die Sprechstunde ist, an wen sie sich richtet, worüber und mit wem man da schreibt usw. Mit der Mailberatung komme ich jedoch ganz gut zurecht und bin sehr zufrieden.
- ich finde einige bke- Berater nicht freundlich, hatte oft das Gefühl Nur abgearbeitet zu werden, nicht ernst genommen zu werden. Z.b auch, dass die User den Beratern im Endeffekt egal sind
- Ich bin wirklich sehr zufrieden, besonders die Mailberatung ist gold wert! Danke!
- Etwas mehr Zeit bei der Sprechstunde. Im Forum etwas mehr unterstützung.. Sonst ist es echt super was die bke-Onlineberatung leistet!!
- es sollten mehr flyer ausliegen z.b. an schulen. wenn man sich nicht traut eine einzelberatung zu machen, dann ist es schwierig über seine probleme zu reden. Ich finde es gibt zu wenig gruppenchats, abends nach der schule.
- Danke für das Angebot. Zu wissen, dass jemand da ist, den ich fragen könnte, wenn alles schief läuft und die Welt untergeht, gibt Hoffnung.
- Grundsätzlich finde ich das Angebot sehr gut. Als anonyme Anlaufstelle bei Problemen, leider musste ich während der Beratung die Beratende Person (wegen Krankheit ) wechseln. Dadurch habe ich einiges an Zeit verloren, zumal ich in der Beratungszeit 21 wurde. Es wurde zwar eine Verlängerung bewilligt, aber ich finde, das Angebot könnte auch bis 25 gehen. Während der Ausbildung können schließlich auch viele Probleme auftreten. Außerdem wäre es schön, wenn man über kurzzeitige Krankheit der Betreuer (2Wochen) informiert werden würde.
- Hallo liebe bke-Onlineberatung, es ist immer sehr schade dass ich nie in einen Gruppenchat reinkomme, da alles gleich voll ist:( Was echt schön wäre wenn mehr in einen Chat könnten, dafür aber auch mehr Personal von eurer Seite oder ihr macht 2 Chats gleichzeitig, das wäre echt nett von euch. ich habe nämlich gesehen, dass 28 in einen Chat reinwollen aber nur 10 reinkönnen:( Gutes neues Jahr:)
- viele Bke Berater und Beraterinnen sind ziemlich unfreundlich. Hatte öfter mit meiner Beraterin Probleme, die sich dann nicht wirklich geklärt wurden, da es der Beraterin egal war. Fühlte mich auch oft ungerecht behandelt. Habe daher öfter überlegt meinen Account zu löschen
- Dieses Angebot finde ich eine tolle Idee, da man sich schnell und anonym ohne großen Aufwand von sehr netten Fachkräften beraten lassen kann. Dennoch finde ich es ein wenig schade das die Zeiten relativ kurz sind und es nichtmal Angebote für jeden Tag gibt bei Gruppen und Themenchats und die Themen könnte man noch besser wählen, da mich fast keines dieser Themen angesprochen hat. Dennoch kann ich es gut nachvollziehen, wenn sie sagen es ist schwierig das zu finanzieren und die Angestellten haben sie nicht. Vielen Dank für ihr Engagement!! Liebe Grüße
- Mehr Plakate und in den Schulen bekannt machen, dass es bke gibt. Ich habe nur zufällig im Internet davon erfahren. Es würde sehr helfen, wenn man einfach nur weiß, dass es da noch eine Ansprechmöglichkeit gibt.

- Die bke-Beratung ist eine gute Sache, jedoch mehr "für den Kopf" als für das richtige Leben. Wenn bei der Bke jemand rät zu einer Beratungsstelle zu gehen ist es nocheinmal eine ganz andere Sache das auch wirklich zu machen. Außerdem können die Texte und Beiträge von anderen Nutzern sehr triggern d.h. man fühlt sich dadurch wieder viel schlechter. Durch die vielen Beiträge und die vielen Nutzer muss man seine Situation auch teilweise "verschlimmern", um Aufmerksamkeit zu bekommen und es entsteht schnell eine unausgesprochene Konkurrenz, wem es denn jetzt am schlechtesten geht. Trotzdem hat sie mir so viel geholfen, einfach einen Platz zu finden, wo einem zugehört wird ohne dass man sich überwinden muss zu reden ist sehr schön!
- Die Seite ist leider relativ unübersichtlich (und auch unansprechend). Im Forum habe ich leider nur ein Willkommen eines Moderators bekommen. Man 'kommt' auch nicht so gut zu den Forenbeiträgen. Die Mailberatung blieb relativ 'ratlos', habe mich danach zwar besser gefühlt, aber mehr wusste ich nicht. Die Sprechstunde war ganz gut, leider habe ich eine Beraterin erwischt, die mir nicht so sympathisch war. Die Gruppenchats waren auch ganz gut. Leider dauert das meist sehr lange. Bis ein Thema nach dem anderen diskutiert wird...Und man kaum beachtet wird. (Ggf kleinere Gruppen um schneller dranzukommen?) Fazit: An sich ist die Seite ganz gut, aber könnte eine kleine Überholung vertragen. Neue (frischere) Farben, übersichtlicher, mehr Wert auf's Forum, sodass da auch Antworten kommen. Häufiger Sprechstunden, sodass man, wenn man auf die Seite geht, eher mal die Möglichkeit hat, dranzukommen. Es sollte einfach etwas moderner gestaltet werden.
- Ich finde es wäre praktisch zu wissen wenn die Beratung Urlaub hat, weil man wochen wartet und nicht weiß was los ist. Obwohl da steht antwortet innerhalb der nächsten 48h vielleicht sollte man sich mal daran halten. Und wenn die Beratung im Urlaub ist vielleicht ersatz beschaffen damit man trotzdem noch weiter schreiben kann.
- Ich fände es gut, wenn es mehr Sprechstunden gäbe und auch vormittags Zeiträume frei wären umd sich an das bke-Team richten zu können.
- Ich finde die Online beratung sehr nützlich. Mir hat sie sehr geholfen, vor allen Dingen die Mailberatung. Ich fände die sprechstunde eher nicht sonderlich hilfreich, da ich dort nur belächelt wurde und ich es besser fände wenn die dort arbeitenden Menschen,mit fragen auf einen zugeehen würden. Mit hätte das sehr geholfen. Allen in allem finde ich die bke onlineberatung super und das team hat meinen vollen Respekt. Danke!
- Grundsätzlich finde ich die Onlineberatung eine sehr gute Sache, allerdings werden manchmal Jugendliche von den bke's, die den chat leiten, nicht immer berücksichtigt, soeben manchmal auch in den Elternchats, was ich sehr schade finde und der Meinung bin, wenn ein bke einen Chat leitet, auch alle berücksichtigt werden MÜSSEN. Das heisst, z.b. auf ein Flüstern im Chat eingehen und es nicht „ignoiieren“. Ansonsten ist der Kontakt zu ihnen stets gut.
- Finde es toll, wie ausführlich in der Einzelberatung geantwortet wird. Toll!!! Danke!
- Die sollen mir eher schnell antworten :)
- Bei der Sprechstunde mehr Zeit für die Leute einplanen
- Es ist ein klasse Angebot. Die online Beratung sollte weiterhin (noch mehr ) gefördert werden. Es tut gut zu wissen, dass es Menschen gibt, die einem ähnlich sind , und auch von positiven Erfahrungen zu hören. Ich glaube, dass sie vielen Jugendlichen in der Pubertät und schwierigen Familien Verhältnissen viel halt geben kann. Vielen Dank ! :-)
- Ich finde die online Beratung super! Herzlichen Dank, dass es euch gibt!
- Die Beratung (einzelberatung) ist sehr gut und hilfreich
- Bin echt dankbar für das Angebot. Die BKE ist super! Große Lob an das Team und die anderen UserInnen
- Das Chatangebot richtet sich leider in der Regel mehr an Schüler, da viele Chats am (frühen) Nachmittag stattfinden. Ein Chatangebot für Ü-18-User, das erst am Abend stattfindet wäre vielleicht eine Möglichkeit, sowohl den "Älteren" im Forum gerecht zu werden, als auch den Azubis bzw arbeitenden Usern, die die Chatzeit nicht unbedingt mit Streitereien und Themen, die für pubertierende User sehr wichtig sind aber für ältere User uninteressant werden, verbringen wollen. Natürlich leben diese Chats auch von den Erfahrungen der Älteren, aber die Altersspanne von 14-21 Jahre ist sehr groß und die Älteren können daher oft ihre Themen nicht mehr zeitlich einbringen, oder es kann ihnen (außer dem Mod, die sich aber oft genug da heraus halten) keiner antworten. Sollte sich das einrichten lassen, könnten die Streitereien in den Chats vermutlich weniger werden.
- Die Qualität der Mailberatung ist gut dennoch sind manchmal viel zu lange Pausen zwischen den einzelnen Antworten, zudem ist es wichtig das eine Mailberatung auch von einem Berater durchgeführt wird bis es vorbei ist. Ein zwischenzeitlicher wechsel weil dem Berater gekündigt wurde ist meines Erachtens nicht sinnvoll. Man könnte nach und nach Stunden abbauen bis der Berater keine Mailberatungen mehr hat. Ich würde wenn mein Berater aufhören würde auch aufhören mich bei der bke anzumelden, ich würde mich nicht schon wieder auf jemanden neues einlassen und neu anfangen.

- Die Idee mit der Onlineberatung finde ich super. Macht weiter so!
- - Regelmäßigere Mailberatung - vorzeitige Abmeldung bei Urlaub- Abmeldung bei Krankheit - man wartet sonst ewig auf Antworten bis man nochmal schreibt und es in der Automatischen Antwort lesen kann - nur Beraterwechsel wenn die Chemie beiderseits nicht stimmt (nehmen sie den Hilfesuchenden nicht den Berater weg!)
- Die Bke hat zwar ein gutes Angebot, welches aber absolut ungenügend betreut wird. Ich habe schon lange auf so eine Umfrage gewartet. Viele Berater interessieren sich null für den Ratsuchenden. Es wird einem oft empfohlen sich einfach damit abzufinden, weil man es ja eh nicht ändern kann. Man hat es sich auch laut einigen Beratern selbst ausgesucht, also muss man mit den Folgen und Konsequenzen umgehen können. Sprechstunden werden häufig einfach nach den vorgegebenen 30 Minuten beendet, oft auch eher, weil der Berater nicht in der Lage ist sich mit dem Problem des Ratsuchenden auseinander zu setzen. Die Leitung der Bke schützt Fakes! Es ist also gar kein Problem sich dort mit Mehrfachaccounts anzumelden und unfug zu treiben, wie man anhand zig Beispiele sehen kann. Wird mal als User dann von solch einem Fake auch noch beleidigt und mit dem eigenen Thema aufgezoogen wird das sowohl vom Chatmod als auch von der Leitung toleriert. Zur Beschwerde heißt es dan nur, man hätte denjenigen ja auch pr
- Die Bke ist leider nicht das, was sie vorgibt zu sein. Hier werden User in zwei Klassen unterteilt. Die einen bekommen ihren persönlichen Sprechstundenberater, die anderen sitzen oft wochenlang in der Warteschlange und sehen dann einen Berater, der seine Inkompetenz zur Schau stellt und am Ende der Beratungszeit einfach schließt, während die mit dem festen Berater auch gerne mal zwei Stunden beraten werden. Im Gruppenchat ist es leider oft dasselbe. Dort lässt man sich alllerdings auch von Fakes beleidigen. Je nach Interesse des zuständigen Beraters wird dieser dann entweder nur verwarnt, oder man lässt ihn machen. Wehren sollte man sich dort allerdings nicht, denn das hat lustigerweise mehr Konsequenzen als die Beleidigung. Fakemeldungen an die Leitung der Bke sind übrigens absolut unerwünscht. Ja, sie werden nicht einmal beantwortet. Man habe also zu akzeptieren, dass dort Probleme ausgedacht werden und dass man, wenn man dies anmerkt, auch noch beleidigt und bestraft wird. Dafür gibt's übr
- Ich finde die Onlineberatung der Bke sehr gut da sie vielen Menschen halt geben und sie bei Problemen, Fragen, Ängsten anschreiben können und Hilfe bekommen. Sehr gute Arbeit leisten die Berater der BKE! Gute Sache. Macht weiter so :)

## Anhang 69 Teilnahmeaufruf

Teilnahmeaufruf auf der Online Elternberatungsplattform		
Platzierung/Ort	Häufigkeit	Textvorschläge
Login Vorgang	Vorschlag: Der Teilnahmeaufruf erscheint bei bis zu drei Login Vorgängen. Danach nicht mehr.	Wir möchten unser Beratungsangebot weiter verbessern. Deshalb haben wir beim E-Beratungsinstitut an der TH Nürnberg eine Befragung in Auftrag gegeben. Bitte unterstützen Sie uns und nehmen Sie an der kurzen Befragung teil.  Wenn Sie noch nicht mitgemacht haben: <u><i>Hier kommen Sie zur Befragung und weiteren Infos dazu.</i></u>  Wenn Sie keine Zeit oder kein Interesse haben, klicken Sie bitte <u><i>hier.</i></u>
Startseite Direkt unter dem rot gesetzten Eintrag „Diskutieren Sie Ihre Themen rund um die Uhr...“; in anderer Farbe (z.B. grün)	Dauerhaft	<b>Ihre Rückmeldung ist uns wichtig!</b> [Überschrift hervorgehoben: Schriftgröße größer, Schriftfarbe nicht rot und nicht schwarz – z.B. grün]  Weil wir unser Beratungsangebot weiter verbessern möchten, haben wir beim E-Beratungsinstitut der TH Nürnberg eine Befragung in Auftrag gegeben. Bitte unterstützen Sie uns und nehmen Sie an der Befragung teil. Die Teilnahme ist vom 1.12. 2016 bis voraussichtlich Ende Januar 2017 möglich. Für die Beantwortung der Fragen benötigen Sie zwischen 5 und maximal 15 Minuten.  Weitere Informationen zur Befragung und zur Teilnahme finden Sie direkt beim E-Beratungsinstitut der TH Nürnberg. <u><i>Hier kommen Sie zur Befragung und den weiteren Infos.</i></u>
Einzelberatung Eintrag in der Signatur aller BeraterInnen mit Link zur Befragung <sup>3</sup>	Dauerhaft	Ihre Rückmeldung ist uns wichtig!  Weil wir unser Beratungsangebot weiter verbessern möchten, haben wir beim E-Beratungsinstitut der TH Nürnberg eine Befragung in Auftrag gegeben. Bitte unterstützen Sie uns und nehmen Sie an der kurzen Befragung teil. Die Teilnahme ist vom 1.12. 2016 bis voraussichtlich Ende Januar 2017 möglich.  Weitere Informationen zur Befragung und zur Teilnahme finden Sie direkt beim E-Beratungsinstitut der TH Nürnberg. <u><i>Hier kommen Sie zur Befragung und den weiteren Infos.</i></u>
Einzelberatung	Einmal pro Beratung; Wahl des Zeitpunktes liegt in der Entscheidung der BeraterInnen	Ergänzend zu der Standardinformation in der Signatur, wäre es sinnvoll, wenn alle BeraterInnen im Verlauf der Arbeit mit einem/einer KlientIn einmal explizit auf die Studie hinweisen. Der/die BeraterIn entscheidet selbst, wann, und in welcher Form auf die Befragung hingewiesen wird. Wir können vorformulierte Sätze als Vorschläge anbieten.

Sprechstunde, Gruppenchat, Themenchat  Zeitpunkt: Kurz vor Ende der Sprechstunde	Entscheidung liegt bei BeraterInnen	Die Mitarbeiterin/der Mitarbeiter der bke werden gebeten, auf die Befragung hinzuweisen. Sie entscheiden selbst, ob sie es am Ende jeder Sprechstunde tun oder seltener. Wir können Formulierungsvorschläge hierzu anbieten. Zum Beispiel:  „Bevor ich mich verabschiede, habe ich noch eine Information: Das E-Beratungsinstitut der TH Nürnberg führt für uns eine Befragung durch. Es wäre schön, wenn Sie mitmachen würden, denn damit unterstützen Sie die Weiterentwicklung unseres Angebots. Nähere Hinweise zur Teilnahme finden Sie auf der Startseite.“
--	-------------------------------------	---

Forum Rechter Rand unter „Neues“	Dauerhaft	<p><b>Ihre Rückmeldung ist uns wichtig!</b></p> <p>Weil wir unser Beratungsangebot weiter verbessern möchten, haben wir beim E-Beratungsinstitut der TH Nürnberg eine Befragung in Auftrag gegeben. Bitte unterstützen Sie uns und nehmen Sie an der Befragung teil. Die Teilnahme ist vom 1.12. 2016 bis voraussichtlich Ende Januar 2017 möglich. Für die Beantwortung der Fragen benötigen Sie zwischen 5 und maximal 15 Minuten.</p> <p>Weitere Informationen zur Befragung und zur Teilnahme finden Sie direkt beim E-Beratungsinstitut der TH Nürnberg. <b><u>Hier kommen Sie zur Befragung und den weiteren Infos.</u></b></p>
--	-----------	---

#### Anhang 70 Alter und Geschlecht der Eltern

Wie alt sind die weiblichen bzw. männlichen Elternteile?				
Alter \ Geschlecht	weiblich		männlich	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
24-33 Jahre	12	13,2	1	7,7
34-39 Jahre	25	27,5	5	38,4
40-45 Jahre	21	23,1	1	7,7
46-51 Jahre	24	26,3	3	23,1
≥ 52 Jahre	9	9,9	3	23,1
<b>Gesamt</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>

Quelle: NutzerInnenbefragung bke Onlineberatung TH Nürnberg

#### Anhang 71 Migrationshintergrund der Eltern

Haben Sie Migrationshintergrund? <sup>1)</sup>		
	Nennungen	Angaben in Prozent
ja	17	16,2
nein	88	83,8
<b>Gesamt</b>	<b>105</b>	<b>100,0</b>

Quelle: NutzerInnenbefragung bke Onlineberatung TH Nürnberg

<sup>1)</sup>Originalfragen: Haben Sie die deutsche Staatsbürgerschaft?/ Wurden Sie in Deutschland geboren?/ Sind Ihre Eltern oder ist ein Elternteil im Ausland geboren?

## Anhang 72 Migrationshintergrund und Geschlecht der Eltern

Migrationshintergrund und Geschlecht				
Migrationshintergrund \ Geschlecht	Weiblich		Männlich	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
Ja	15	16,7	13	92,9
Nein	75	83,3	1	7,1
Gesamt	90	100,0	14	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 73 Migrationshintergrund und Alter der Eltern

Migrationshintergrund und Alter										
Migrationshintergrund \ Alter	24-33 Jahre		34-39 Jahre		40-45 Jahre		46-51 Jahre		≥52 Jahre	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Ja	3		4		4		5	17,9	1	
Nein	9	75	25	86,2	17	81,0	23	32,1	11	97,7
Gesamt	12	100	29	100	21	100	28	100	12	100

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 74 Ausbildungssituation der befragten Eltern

Haben Sie eine abgeschlossene Berufsausbildung? <sup>1)</sup>		
	Nennungen	Angaben in Prozent
ja	97	94,2
nein bzw. derzeit in Ausbildung befindend	6	5,8
Gesamt	103	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke Onlineberatung TH Nürnberg

<sup>1)</sup> z.B. betriebliche oder schulische Berufsausbildung; Studium

### Anhang 75 Geschlecht und Schulabschluss der befragten Eltern

Schulabschluss und Geschlecht				
Schulabschluss \ Geschlecht	Weiblich		Männlich	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
Mittlere Reife	28	34,1	6	42,9
Fach-/Hochschulreife	54	65,9	8	57,1
<b>Gesamt</b>	<b>82</b>	<b>100,0</b>	<b>14</b>	<b>100,0</b>

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 76 Alter und Schulabschluss der befragten Eltern

Schulabschluss und Alter											
Schulabschluss \ Alter	24-33 Jahre		34-39 Jahre		40-45 Jahre		46-51 Jahre		≥52 Jahre		
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	
Mittlere Reife	4	40,0	13	46,4	4	23,5	8	29,6	3	25,0	
Fach-/Hochschulreife	6	60,0	15	53,6	13	76,5	19	70,4	9	75,0	
<b>Gesamt</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 77 Migrationshintergrund und Schulabschluss der befragten Eltern

Schulabschluss und Migrationshintergrund				
Schulabschluss \ Migrationshintergrund	Ja		Nein	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
Mittlere Reife	3	20,0	30	37,5
Fach-/Hochschulreife	12	80,0	50	62,5
<b>Gesamt</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 78 Erwerbstätigkeit der befragten Eltern

Üben Sie derzeit eine Erwerbstätigkeit aus? <sup>1)</sup>		
	Nennungen	Angaben in Prozent
ja	87	83,7
nein	17	16,3
<b>Gesamt</b>	<b>104</b>	<b>100,0</b>

Quelle: NutzerInnenbefragung bke Onlineberatung TH Nürnberg

<sup>1)</sup>Originalfrage: Wie ist Ihr Erwerbsstatus?

## Anhang 79 Erwerbstätigkeit und Familienform der befragten Eltern

Erwerbstätigkeit und Familienform							
Erwerbstätigkeit	Familienform	Zusammenlebendes Elternpaar		Stieffamilie		Alleinerziehend/ alleinlebend	
		Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
Ja		50	90,9	4		8	24,2
Nein		5	9,1	2		25	75,8
<b>Gesamt</b>		<b>55</b>	<b>100,0</b>	<b>6</b>	<b>100,0</b>	<b>33</b>	<b>100,0</b>

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 80 Geschlecht und Erwerbststundenanzahl der befragten Eltern

Erwerbststundenanzahl und Geschlecht					
Arbeitsstunden	Geschlecht	Weiblich		Männlich	
		Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
0-19		13	19,1	-	
20-39		43	63,2	1	
40-60		12	17,6	11	91,7
<b>Gesamt</b>		<b>68</b>	<b>100,0</b>	<b>12</b>	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 81 Erwerbstätigkeit und Geschlecht der befragten Eltern

Erwerbstätigkeit und Geschlecht				
Erwerbstätigkeit \ Geschlecht	Weiblich		Männlich	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
Ja	74	83,1	12	85,3
Nein	15	16,9	2	
Gesamt	89	100,0	14	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 82 Erwerbstätigkeit und Migrationshintergrund der befragten Eltern

Erwerbstätigkeit und Migrationshintergrund				
Erwerbstätigkeit \ Migrationshintergrund	Ja		Nein	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
Ja	14	82,4	72	84,7
Nein	3		13	15,3
Gesamt	17	100,0	85	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 83 Familienstand befragten Eltern

Wie ist Ihr derzeitiger Familienstand?		
	Nennungen	Angaben in Prozent
ledig	18	17,3
Verheiratet/ wieder verheiratet	62	59,6
Geschieden/ im Trennungsjahr/ verwitwet	24	23,1
Gesamt	104	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke Onlineberatung TH Nürnberg

#### Anhang 84 Anzahl minderjähriger Kinder in der Familie

Wie viele minderjährige Kinder gehören zu Ihrer Familie?		
	Nennungen	Angaben in Prozent
1 Kind	5	5,0
2 Kinder	50	49,5
3 Kinder	35	34,6
Mehr als 3	11	10,9
Gesamt	101	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke Onlineberatung TH Nürnberg

#### Anhang 85 Alter der Kinder

Wie alt ist das Kind, das derzeit bei der bke-Onlineberatung im Mittelpunkt steht?		
	Nennungen	Angaben in Prozent
0-6 Jahre	28	27,7
7-12 Jahre	33	32,7
13-17 Jahre	31	30,7
18-21 Jahre	9	8,9
Gesamt	101	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke Onlineberatung TH Nürnberg

#### Anhang 86 Aufenthaltsort des Kindes im Beratungs-Mittelpunkt

Lebt das Kind, das derzeit im Mittelpunkt der Beratung steht, bei Ihnen und/ oder bei dem anderen Elternteil? <sup>1)</sup>		
	Nennungen	Angaben in Prozent
Ja, bei beiden Elternteilen	56	60,9
Ja, meistens beim befragten Elternteil	30	32,6
Ja, meistens bei dem anderen Elternteil	5	5,4
Nein, nicht bei mindestens einem Elternteil	1	1,1
Gesamt	92	100,0

Quelle: NutzerInnenbefragung bke Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 87 Familienstand und Familienform

Familienform und Familienstand										
Familienform \ Familienstand	Eltern zusammenlebend <sup>1)</sup>		Stieffamilie		Allein-Erziehend <sup>2)</sup>		Alleinlebend <sup>3)</sup>		Alleinlebend <sup>4)</sup>	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Verheiratet	52	91,1	3	50,0	-		-		-	
Nicht verheiratet	5	8,8	3	50,0	29	100	3		2	
Gesamt	57	100	6	100	29	100	3	100	2	100

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

<sup>1)</sup>zusammenlebendes Elternpaar zusammenlebend mit Kind/ern

<sup>2)</sup>Alleinerziehendenfamilie (ohne Partner)

<sup>3)</sup>alleinlebend, Kind überwiegend beim anderen Elternteil

<sup>4)</sup>alleinlebend, Kind überwiegend beim neuen Partner

## Anhang 88 Anzahl genutzter Angebote und registrierte Monate

### Anzahl genutzter Angebote dezimiert \* MonateZusammengefasst\_3 Kreuztabelle

		MonateZusammengefasst_3					mehr als 48	Gesamt
		1-12	13-24	25-36	37-48			
Anzahl genutzter Angebote dezimiert	0 bis 2 Angebote	Anzahl	29	2	3	1	1	36
		Erwartete Anzahl	17,0	7,4	6,1	2,1	3,4	36,0
		% innerhalb von MonateZusammengefasst_3	32,6%	5,1%	9,4%	9,1%	5,6%	19,0%
	3-4 Angebote	Anzahl	25	12	7	4	4	52
		Erwartete Anzahl	24,5	10,7	8,8	3,0	5,0	52,0
		% innerhalb von MonateZusammengefasst_3	28,1%	30,8%	21,9%	36,4%	22,2%	27,5%
	5 bis 6 Angebote	Anzahl	35	25	22	6	13	101
		Erwartete Anzahl	47,6	20,8	17,1	5,9	9,6	101,0
		% innerhalb von MonateZusammengefasst_3	39,3%	64,1%	68,8%	54,5%	72,2%	53,4%
Gesamt		Anzahl	89	39	32	11	18	189
		Erwartete Anzahl	89,0	39,0	32,0	11,0	18,0	189,0
		% innerhalb von MonateZusammengefasst_3	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 89 Bewertung Forum der Jugendlichen hinsichtlich Geschlecht

Das Forum bewerte ich mit der Note...						
Note \ Geschlecht	Weiblich 100%: N=139		Männlich 100%: N=12		Gnf <sup>1)</sup> 100%: N=5	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
1	25	18,0	2	16,7	1	20,0
2	45	32,4	3	25,0	-	
3	41	29,5	3	25,0	2	40,0
4	17	12,2	2	16,7	-	
5	8	5,8	1	8,3	1	20,0
6	3	2,2	1	8,3	1	20,0
<b>Mittelwert</b>	2,62		3,00		3,60	
<b>Median</b>	2,00		3,00		3,00	
<b>Standard abweichung</b>	1,206		1,537		1,949	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

<sup>1)</sup> GnF: Geschlecht nicht eindeutig festgelegt

### Anhang 90 Bewertung Mailberatung der Jugendlichen hinsichtlich Geschlecht

Die Mailberatung bewerte ich mit der Note...						
Note \ Geschlecht	Weiblich 100%: N=163		Männlich 100%: N=14		Gnf <sup>1)</sup> 100%: N=7	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
1	82	50,3	5	35,7	2	28,6
2	49	30,1	5	35,7	2	28,6
3	19	11,7	2	14,3	2	28,6
4	8	4,9	2	14,3	-	
5	2	1,2	-		-	
6	3	1,8	-		1	14,3
<b>Mittelwert</b>	1,82		2,07		2,57	
<b>Median</b>	1,00		2,00		2,00	
<b>Standard abweichung</b>	1,094		1,072		1,718	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

<sup>1)</sup> GnF: Geschlecht nicht eindeutig festgelegt

**Anhang 91** Anzahl der gewählten Zugänge der Jugendlichen

Wie viele Zugangsmöglichkeiten haben Sie genutzt?		
	Nennungen	Angaben in Prozent
<b>Anzahl der Zugänge</b>		
<b>0</b>	7	2,8
<b>1</b>	159	64,1
<b>2</b>	53	21,4
<b>3</b>	25	10,1
<b>4</b>	3	1,2
<b>5</b>	1	0,4
<b>Gesamt</b>	248	100

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

**Anhang 92** Anzahl der gewählten Zugänge der Eltern

Wie viele Zugangsmöglichkeiten haben Sie genutzt?		
	Nennungen	Angaben in Prozent
<b>Anzahl der Zugänge</b>		
<b>0</b>	14	8,5
<b>1</b>	118	71,5
<b>2</b>	21	12,7
<b>3</b>	9	5,5
<b>4</b>	3	1,8
<b>Gesamt</b>	165	100

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

**Anhang 93** Login-Häufigkeit und Registrierdauer der Jugendlichen

	Monate exakt in Gruppen				
	0-2 Monate	3-8 Monate	9-16 Monate	18-33 Monate	34-107 Monate
Allgemeine (tägl/monatl) Login-Häufigkeit zusammengeführt	0	1	4	1	1
seltener Anzahl % innerhalb von Monaten exakt in Gruppen	0,0%	2,9%	9,5%	2,3%	3,3%

	min. einmal monatlich	Anzahl	6	7	6	6	5
		% innerhalb von Monate exakt in Gruppe n	15,8%	20,6%	14,3%	13,6%	16,7%
	min. einmal wöchentlich	Anzahl	21	15	9	19	8
		% innerhalb von Monate exakt in Gruppe n	55,3%	44,1%	21,4%	43,2%	26,7%
	min. einmal täglich	Anzahl	11	11	23	18	16
		% innerhalb von Monate exakt in Gruppe n	28,9%	32,4%	54,8%	40,9%	53,3%
Gesamt		Anzahl	38	34	42	44	30
		% innerhalb von Monate exakt in Gruppe n	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

Anhang 94 Login-Häufigkeit und Registrierdauer der Eltern

			Monate exakt in Gruppen				
			0-2 Monate	3-8 Monate	9-16 Monate	18-33 Monate	34-107 Monate
Allgemeine (tägl/monatl) Login- Häufigkeit zusammengeführt	seltener als einmal monatlich	Anzahl % innerhalb von Monate exakt in Gruppen	0 0,0%	0 0,0%	2 25,0%	3 42,9%	7 41,2%
	min. einmal monatlich	Anzahl % innerhalb von Monate exakt in Gruppen	18 50,0%	6 85,7%	4 50,0%	2 28,6%	2 11,8%
	min. einmal wöchentlich	Anzahl % innerhalb von Monate exakt in Gruppen	17 47,2%	1 14,3%	2 25,0%	2 28,6%	6 35,3%
	min. einmal täglich	Anzahl % innerhalb von Monate exakt in Gruppen	1 2,8%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 11,8%
Gesamt		Anzahl % innerhalb von Monate exakt in Gruppen	36 100,0%	7 100,0%	8 100,0%	7 100,0%	17 100,0%

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 95 Bewertung Mailberatung der Jugendlichen hinsichtlich Migrationshintergrund

Die Mailberatung bewerte ich mit der Note...					
Note	Migrations hintergrund	Ja 100%: N=40		Nein 100%: N=138	
		Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
1		14	35,0	73	52,9
2		15	37,5	38	27,5
3		5	12,5	16	11,6
4		3	7,5	7	5,1
5		1	2,5	2	14,5
6		2	5,0	2	14,5
<b>Mittelwert</b>		2,20		1,79	
<b>Median</b>		2,00		1,00	
<b>Standard abweichung</b>		1,344		1,084	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 96 Bewertung Einzelchat der Jugendlichen hinsichtlich Geschlecht

Den Einzelchat bewerte ich mit der Note...							
Note	Geschlecht	Weiblich 100%: N=143		Männlich 100%: N=12		Gnf <sup>1)</sup> 100%: N=5	
		Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
1		48	33,6	3	25,0	-	
2		43	30,1	4	33,3	2	40,0
3		28	19,6	1	8,3	1	20,0
4		13	9,1	1	8,3	-	
5		5	3,5	2	16,7	1	20,0
6		6	4,2	1	8,3	1	20,0
<b>Mittelwert</b>		2,31		2,83		3,60	
<b>Median</b>		2,00		2,00		3,00	
<b>Standard abweichung</b>		1,340		1,749		1,817	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

<sup>1)</sup> GnF: Geschlecht nicht eindeutig festgelegt

**Anhang 97** Bewertung Einzelchat der Jugendlichen hinsichtlich Alter

Den Einzelchat bewerte ich mit der Note...				
Note \ Alter	14-18 Jahre 100%: N=84		19-20 Jahre 100%: N=71	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
1	33	39,3	14	19,7
2	20	23,8	27	38,0
3	16	19,0	14	19,7
4	6	7,1	9	12,7
5	6	7,1	2	2,8
6	3	3,6	5	7,0
<b>Mittelwert</b>	2,30		2,62	
<b>Median</b>	2,00		2,00	
<b>Standard abweichung</b>	1,421		1,387	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

**Anhang 98** Bewertung Einzelchat der Jugendlichen hinsichtlich Migrationshintergrund

Den Einzelchat bewerte ich mit der Note...				
Note \ Migrations hintergrund	Ja 100%: N=36		Nein 100%: N=120	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
1	10	27,8	40	33,3
2	5	13,9	43	35,8
3	9	25,0	19	15,8
4	6	16,7	9	7,5
5	3	8,3	5	4,2
6	3	8,3	4	3,3
<b>Mittelwert</b>	2,89		2,23	
<b>Median</b>	3,00		2,00	
<b>Standard abweichung</b>	1,600		1,288	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 99 Bewertung Themenchat der Jugendlichen hinsichtlich Geschlecht

Den Themenchat bewerte ich mit der Note...						
Note \ Geschlecht	Weiblich 100%: N=122		Männlich 100%: N=10		Gnf <sup>1)</sup> 100%: N=4	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
1	32	26,2	2	20,0	-	
2	46	37,7	1	10,0	1	25,0
3	31	25,4	6	60,0	1	25,0
4	7	5,7	1	10,0	-	
5	3	2,5	-		1	25,0
6	3	2,5	-		1	25,0
<b>Mittelwert</b>	2,28		2,60		4,00	
<b>Median</b>	2,00		3,00		4,00	
<b>Standard abweichung</b>	1,137		0,966		1,826	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

1) Gnf: Geschlecht nicht eindeutig festgelegt

## Anhang 100 Bewertung Themenchat der Jugendlichen hinsichtlich Alter

Den Themenchat bewerte ich mit der Note...				
Note \ Alter	14-18 Jahre 100%: N=72		19-20 Jahre 100%: N=60	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
1	21	29,2	11	18,3
2	26	36,1	21	35,0
3	18	25,0	20	33,3
4	3	4,2	4	6,7
5	3	4,2	1	1,7
6	1	1,4	3	5,0
<b>Mittelwert</b>	2,22		2,53	
<b>Median</b>	2,00		2,00	
<b>Standard abweichung</b>	1,129		1,214	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 101 Bewertung Themenchat der Jugendlichen hinsichtlich Migrationshintergrund

Den Themenchat bewerte ich mit der Note...					
Note	Migrationshintergrund	Ja 100%: N=38		Nein 100%: N=94	
		Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
1		10	26,3	22	23,4
2		11	28,9	36	38,3
3		12	31,6	26	27,7
4		1	2,6	6	6,4
5		1	2,6	3	3,2
6		3	7,9	1	1,1
<b>Mittelwert</b>		2,50		2,31	
<b>Median</b>		2,00		2,00	
<b>Standardabweichung</b>		1,409		1,068	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 102 Bewertung Gruppenchat der Jugendlichen hinsichtlich Geschlecht

Den Gruppenchat bewerte ich mit der Note...							
Note	Geschlecht	Weiblich 100%: N=133		Männlich 100%: N=11		Gnf <sup>1)</sup> N=100%: 5	
		Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
1		30	22,6	4	36,4	1	20,0
2		34	25,6	2	18,2	1	20,0
3		39	29,3	4	36,4	1	20,0
4		15	11,3	1	9,1	1	20,0
5		12	9,0	-		-	
6		3	2,3	-		1	20,0
<b>Mittelwert</b>		2,65		2,18		3,20	
<b>Median</b>		3,00		2,00		3,00	
<b>Standardabweichung</b>		1,315		1,079		1,924	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

<sup>1)</sup> GnF: Geschlecht nicht eindeutig festgelegt

### Anhang 103 Bewertung Gruppenchat der Jugendlichen hinsichtlich Migrationshintergrund

Den Gruppenchat bewerte ich mit der Note...					
Note	Migrations hintergrund	Ja 100%: N=36		Nein 100%: N=109	
		Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
1		8	22,2	25	22,9
2		7	19,4	29	16,6
3		11	30,6	33	30,3
4		6	16,7	10	9,2
5		1	2,8	11	10,1
6		3	8,3	1	1,0
<b>Mittelwert</b>		2,83		2,60	
<b>Median</b>		3,00		3,00	
<b>Standard abweichung</b>		1,464		1,270	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 104 Bewertung Offene Tür der Jugendlichen hinsichtlich Geschlecht

Die Offene Tür bewerte ich mit der Note...							
Note	Geschlecht	Weiblich 100%: N=66		Männlich 100%: N=5		Gnf <sup>1)</sup> 100%: N=4	
		Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
1		12	18,2	1	20,0	-	
2		18	27,3	1	20,0	1	25,0
3		17	25,8	1	20,0	1	25,0
4		11	16,7	2	40,0	-	
5		3	4,5	-		-	
6		5	7,6	-		2	50,0
<b>Mittelwert</b>		2,85		2,80		4,25	
<b>Median</b>		3,00		3,00		4,50	
<b>Standard abweichung</b>		1,428		1,304		2,062	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

<sup>1)</sup> GnF: Geschlecht nicht eindeutig festgelegt

### Anhang 105 Bewertung Offene Tür der Jugendlichen hinsichtlich Alter

Die Offene Tür bewerte ich mit der Note...				
Note \ Alter	14-18 Jahre 100%: N=42		19-20 Jahre 100%: N=31	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
1	8	19,0	5	16,1
2	10	23,8	9	29,0
3	13	31,0	6	19,4
4	8	19,0	4	12,9
5	-		3	9,7
6	3	7,1	4	12,9
<b>Mittelwert</b>	2,79		3,10	
<b>Median</b>	3,00		3,00	
<b>Standardabweichung</b>	1,353		1,640	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 106 Bewertung Offene Tür der Jugendlichen hinsichtlich Migrationshintergrund

Die Offene Tür bewerte ich mit der Note...				
Note \ Migrationshintergrund	Ja 100%: N=25		Nein 100%: N=46	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
1	6	24,0	6	13,0
2	5	20,0	15	32,6
3	6	24,0	12	26,1
4	4	16,0	8	17,4
5	-		3	6,5
6	4	16,0	2	4,3
<b>Mittelwert</b>	2,96		2,85	
<b>Median</b>	3,00		3,00	
<b>Standardabweichung</b>	1,695		1,299	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 107 Gesamtbewertung der Jugendlichen hinsichtlich Geschlecht

Das gesamte Angebot der bke-Onlineberatung bewerte ich mit der Note...						
Note \ Geschlecht	Weiblich 100%: N=183		Männlich 100% N=18		Gnf <sup>1)</sup> 100%: N=9	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
1	43	2,5	3	16,7	3	33,3
2	96	52,5	9	50,0	2	22,2
3	31	16,9	3	16,7	2	22,2
4	10	5,5	3	16,7	1	11,1
5	2	1,1	-		1	11,1
6	1	0,5	-		-	
<b>Mittelwert</b>	2,10		2,33		2,44	
<b>Median</b>	2,00		2,00		2,00	
<b>Standard abweichung</b>	0,896		0,970		1,424	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

<sup>1)</sup> GnF: Geschlecht nicht eindeutig festgelegt

### Anhang 108 Gesamtbewertung der Jugendlichen hinsichtlich Migrationshintergrund

Das gesamte Angebot der bke-Onlineberatung bewerte ich mit der Note...				
Note \ Migrations hintergrund	Ja 100%: N=46		Nein 100%: N=158	
	Nennungen	Angaben in Prozent	Nennungen	Angaben in Prozent
1	11	23,9	38	24,1
2	16	34,8	87	55,1
3	10	21,7	25	15,8
4	6	13,0	7	4,4
5	2	4,3	1	0,6
6	1	2,2	-	
<b>Mittelwert</b>	2,46		2,03	
<b>Median</b>	2,00		2,00	
<b>Standard abweichung</b>	1,242		0,798	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 109 Bewertung Forum der Eltern hinsichtlich Alter

Das Forum bewerte ich mit der Note...										
Note \ Alter	24-33 Jahre 100%: N= 3		34-39 Jahre 100%: N= 11		40-45 Jahre 100%: N= 11		46-51 Jahre 100%: N= 14		≥52 Jahre 100%: N= 4	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	-		3	27,3	2	18,2	3	21,4	-	
2	-		4	36,4	5	45,5	6	42,9	2	50,0
3	1	33,3	2	18,2	2	18,2	3	21,4	2	50,0
4	1	33,3	1	9,1	1	9,1	1	7,1	-	
5	-		-		1	9,1	1	7,1	-	
6	1	33,3	1	9,1	-		-		-	
<b>Mittelwert</b>	4,33		2,45		2,45		2,36		2,50	
<b>Median</b>	4,00		2,00		2,00		2,00		2,50	
<b>Standardabweichung</b>	1,528		1,508		1,214		1,151		0,577	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 110 Bewertung Forum der Eltern hinsichtlich Migrationshintergrund

Das Forum bewerte ich mit der Note...					
Note \ Migrationshintergrund	Ja 100%: N= 6		Nein 100%: N=37		
	Nennungen	%	Nennungen	%	
1	2	33,3	6	16,2	
2	2	33,3	15	40,5	
3	2	33,3	8	21,6	
4	-		4	10,8	
5	-		2	5,4	
6	-		2	4,4	
<b>Mittelwert</b>	2,00		2,65		
<b>Median</b>	2,00		2,00		
<b>Standardabweichung</b>	0,894		1,338		

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 111 Bewertung Mailberatung der Eltern hinsichtlich Alter

Die Mailberatung bewerte ich mit der Note...										
Note \ Alter	24-33 Jahre 100%: N=5		34-39 Jahre 100%: N=14		40-45 Jahre 100%: N= 11		46-51 Jahre 100%: N= 16		≥52 Jahre 100%: N= 7	
	Nennungen	%	Nennungen	%	Nennungen	%	Nennungen	%	Nennungen	%
1	1	20,0	10	71,4	5	45,5	12	75,0	2	28,6
2	2	40,0	2	14,3	5	45,5	3	18,8	4	57,1
3	2	40,0	-		-		-		1	14,3
4	-		2	14,3	-		-		-	
5	-		-		1	9,1	-		-	
6	-		-		-		1	6,3	-	
<b>Mittelwert</b>	2,20		1,57		1,82		1,50		1,86	
<b>Median</b>	2,00		1,00		2,00		1,00		2,00	
<b>Standardabweichung</b>	0,837		1,089		1,168		1,265		0,690	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 112 Bewertung Mailberatung der Eltern hinsichtlich Migrationshintergrund

Die Mailberatung bewerte ich mit ...				
Note \ Migrations Hintergrund	Ja 100%: N= 8		Nein 100%: N=45	
	Nennungen	%	Nennungen	%
1	4	50,0	26	57,8
2	3	37,5	13	28,9
3	-		3	6,7
4	1	12,5	1	2,2
5	-		1	2,2
6	-		1	2,2
<b>Mittelwert</b>	1,75		1,69	
<b>Median</b>	1,50		1,00	
<b>Standardabweichung</b>	1,035		1,104	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 113 Bewertung Einzelchat der Eltern hinsichtlich Alter

Den Einzelchat bewerte ich mit der Note ...										
Note \ Alter	24-33 Jahre 100%: N=4		34-39 Jahre 100%: N=9		40-45 Jahre 100%: N=5		46-51 Jahre 100%: N=5		≥52 Jahre 100%: N=4	
	Nennungen	%	Nennungen	%	Nennungen	%	Nennungen	%	Nennungen	%
1	-		3	33,3	2	40,0	2	40,0	1	25,0
2	1	25,0	4	44,4	1	20,0	1	20,0	1	25,0
3	-		1	11,1	1	20,	1	20,0	2	50,0
4	1	25,0	1	11,1	-		1	20,0	-	
5	1	25,0	-		1	20,	-		-	
6	1	25,0	-		-		-		-	
<b>Mittelwert</b>	4,25		2,00		2,40		2,20		2,25	
<b>Median</b>	4,50		2,00		2,00		2,00		2,50	
<b>Standardabweichung</b>	1,708		1,000		1,673		1,304		0,957	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 114 Bewertung Einzelchat der Eltern hinsichtlich Migrationshintergrund

Den Einzelchat bewerte ich mit der Note...				
Note \ Migrationshintergrund	Ja 100%: N= 4		Nein 100%: N=22	
	Nennungen	%	Nennungen	%
1	1	25,0	6	27,3
2	1	25,0	7	31,8
3	1	25,0	4	18,2
4	-		3	13,6
5	1	25,0	1	4,5
6	-		1	4,5
<b>Mittelwert</b>	2,75		2,50	
<b>Median</b>	2,50		2,00	
<b>Standardabweichung</b>	1,708		1,406	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 115 Bewertung Themenchat der Eltern hinsichtlich Alter

Den Themenchat bewerte ich mit ...										
Note \ Alter	24-33 Jahre 100%: N=2		34-39 Jahre 100%: N=8		40-45 Jahre 100%: N= 3		46-51 Jahre 100%: N= 4		≥52 Jahre 100%: N=3	
	Nennungen	%	Nennungen	%	Nennungen	%	Nennungen	%	Nennungen	%
1	-		2	25,0	1	33,3	1	25,0	-	
2	1	50,0	4	50,0	1	33,3	1	25,0	1	33,3
3	-		2	25,0	1	33,3	2	50,0	1	33,3
4	-		-		-		-		1	33,3
5	-		-		-		-		-	
6	1	50,0	-		-		-		-	
<b>Mittelwert</b>	4,00		2,00		2,00		2,25		3,00	
<b>Median</b>	4,00		2,00		2,00		2,50		3,00	
<b>Standardabweichung</b>	2,282		0,756		1,000		0,957		1,000	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

## Anhang 116 Bewertung Gruppenchat der Eltern hinsichtlich Alter

Den Gruppenchat bewerte ich mit der Note...										
Note \ Alter	24-33 Jahre 100%: N=1		34-39 Jahre 100%: N=9		40-45 Jahre 100%: N= 5		46-51 Jahre 100%: N= 2		≥52 Jahre 100%: N= 3	
	Nennungen	%	Nennungen	%	Nennungen	%	Nennungen	%	Nennungen	%
1	-		1	11,1	2	40,0	-		-	
2	-		2	22,2	-		1	50,0	1	33,3
3	1	100	4	44,4	2	40,0	1	50,0	1	33,3
4	-		1	11,1	-		-		1	33,3
5	-		1	11,1	-		-		-	
6	-		-		1	20,0	-		-	
<b>Mittelwert</b>	-		2,89		2,80		2,50		3,00	
<b>Median</b>	-		3,00		3,00		2,50		3,00	
<b>Standardabweichung</b>	-		1,167		2,049		0,707		1,000	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 117 Bewertung Offene Tür der Eltern hinsichtlich Alter

Die Offene Tür bewerte ich mit ...										
Note \ Alter	24-33 Jahre 100%: N=3		34-39 Jahre 100%: N=4		40-45 Jahre 100%: N= 2		46-51 Jahre 100%: N= 4		≥52 Jahre 100%: N= 3	
	Nennungen	%	Nennungen	%	Nennungen	%	Nennungen	%	Nennungen	%
1	-		-		-		1	25,0	-	
2	1	33,3	-		2	100	-		-	
3	-		3	75,0	-		3	75,0	1	33,3
4	1	33,3	-		-		-		1	33,3
5	1	33,3	1	25,0	-		-		1	33,3
6	-		-		-		-		-	
<b>Mittelwert</b>	3,67		3,50		-		2,50		4,00	
<b>Median</b>	4,00		3,00		-		3,00		4,00	
<b>Standardabweichung</b>	1,528		1,000		-		1,000		1,000	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

### Anhang 118 Gesamtbewertung der Eltern hinsichtlich Alter

Das gesamte Angebot der bke-Onlineberatung bewerte ich mit der Note...										
Note \ Alter	24-33 Jahre 100%: N=10		34-39 Jahre 100%: N=27		40-45 Jahre 100%: N=19		46-51 Jahre 100%: N= 24		≥52 Jahre 100%: N= 10	
	Nennungen	%	Nennungen	%	Nennungen	%	Nennungen	%	Nennungen	%
1	2	20,0	8	29,6	5	26,3	10	41,7	2	20,0
2	5	50,0	14	51,9	10	52,6	9	37,5	6	60,0
3	1	10,0	4	14,8	3	15,8	4	16,7	2	20,0
4	1	10,0	1	3,7	-		1	4,2	-	
5	1	10,0	-		1	5,3	-		-	
6	-		-		-		-		-	
<b>Mittelwert</b>	2,40		1,93		2,05		1,83		2,00	
<b>Median</b>	2,00		2,00		2,00		2,00		2,00	
<b>Standardabweichung</b>	1,214		0,781		0,970		0,868		0,667	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

#### Anhang 119 Gesamtbewertung der Eltern hinsichtlich Geschlecht

Das gesamte Angebot der bke-Onlineberatung bewerte ich mit der Note...					
Note	Geschlecht	Weiblich 100%: N= 82		Männlich 100%: N=8	
		Nennungen	%	Nennungen	%
1		25	30,5	2	25,0
2		40	48,8	4	50,0
3		13	15,9	1	12,5
4		2	2,4	1	12,5
5		2	2,4	-	
6		-		-	
<b>Mittelwert</b>		1,99		2,13	
<b>Median</b>		2,00		2,00	
<b>Standardabweichung</b>		0,890		0,991	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg

#### Anhang 120 Gesamtbewertung der Eltern hinsichtlich Migrationshintergrund

Das gesamte Angebot der bke-Onlineberatung bewerte ich mit der Note...					
Note	Migrationshintergrund	Ja 100%: N= 16		Nein 100%: N=72	
		Nennungen	%	Nennungen	%
1		3	18,8	25	34,7
2		10	62,5	32	44,4
3		3	18,8	10	13,9
4		-		3	4,2
5		-		2	2,8
6		-		-	
<b>Mittelwert</b>		2,06		1,96	
<b>Median</b>		2,00		2,00	
<b>Standardabweichung</b>		0,659		0,956	

Quelle: NutzerInnenbefragung bke-Onlineberatung TH Nürnberg