

1. Jahrgang, Heft 1, Artikel 3 – September 2005

## **WienXtra-jugendinfo rat&hilfe Forum. Erfahrungen aus vier Jahren mit einem moderierten Jugendforum**

*Alexander Brunner*

### **Zusammenfassung**

Im Artikel werden die Erfahrungen aus der Arbeit mit einem moderierten Jugendforum dargestellt. Neben den Entwicklungen über die Jahre werden Themen wie Moderation, Communitybildung, Flaming, Registrierung etc. exemplarisch am rat&hilfe Forum veranschaulicht und reflektiert. So werden einerseits Einblicke in die praktischen Erfahrungen und die praktische Arbeit mit und in einem Jugendforum ermöglicht und andererseits bestimmte Phänomene in einer erweiterten und verallgemeinerten Form reflektiert. Auf diese Art und Weise können diese spezifischen Erfahrungen für ähnliche Projekte fruchtbare Anregungen bieten.

### **Keywords**

Jugendforum, Jugendarbeit, Onlineberatung, Forenmoderation, Jugendliche

### **Autor**

- Dr. Alexander Brunner
- Einrichtungsleitung wienXtra-jugendinfo
- Studium der Pädagogik, Soziologie, Kommunikationswissenschaften und Geschichte in Klagenfurt und Wien,
- Gestaltberater und Lebens- und Sozialberater,
- Lehrbeauftragter an der Universität Wien,
- sechs Jahre in der Beratung der wienXtra-jugendinfo tätig, seit 2004 in der Leitung,
- Arbeitsschwerpunkte neben Onlinekommunikation und Onlineberatung in den Bereichen Beratung, Geschichte der Sozialarbeit/Sozialpädagogik sowie in den Bereichen Bildungstheorie und Bildungssociologie. Homepage: <http://www.lifeskills.at/>
- **Kontakt:** WienXtra-jugendinfo  
Babenbergerstraße 1/Ecke Burgring  
1010 Wien  
Tel.: 0043-1-4000-84085  
[alexander.brunner@wienXtra.at](mailto:alexander.brunner@wienXtra.at)  
<http://www.jugendinfowien.at/>

### **1. Einleitung**

Mit der beginnenden Verbreitung des Mediums Internet in weiten Teilen der Bevölkerung seit Mitte der 90er Jahre des letzten Jahrhunderts, haben sich auch in zahlreichen Bereichen sozialer Arbeit verschiedene Onlinedienste und Online-Kommunikationsangebote neben den bestehenden face-to-face Diensten etabliert. Im folgenden sollen Erfahrungen mit einem solchen Angebot im Bereich der außerschulischen Jugendarbeit, das in Wien vom Verein „wienXtra – ein junges Stadtprogramm“ im Jahr 2001 gesetzt wurde, Thema sein [1]. Im beschriebenen Fall handelt es sich um ein niedrigschwelliges, moderiertes Onlineforum für Jugendliche [2],

bzw. um ein Teilforum, davon wienXtra drei Foren für Jugendliche, mit unterschiedlichen Zielsetzungen angeboten werden.

Die Darstellungen der Erfahrungen mit dem rat&hilfe Forum, das von den MitarbeiterInnen der wienXtra-jugendinfo [3] betreut und moderiert wird, soll einerseits exemplarisch Entwicklungen in einem solchem Forum aufzeigen, und andererseits auch Einblick in die Möglichkeiten und Problemfelder eines solchen Angebots in der Arbeit und Kommunikation mit Jugendlichen bieten. Da es sich um einen Bericht aus der Praxis handelt, werden nur gelegentlich Hinweise auf die ohnehin nicht sehr umfangreiche Literatur zu Themen der Onlinejugendarbeit und Onlinejugendberatung gegeben (vgl. exemplarisch Götz 2003).

## **2. Hintergründe und Entstehungsgeschichte**

Im Zuge eines CI/CD Prozesses wurde in den Jahren 2000 – 2001 ein Webauftritt für den Verein wienXtra konzipiert. In dieser Konzeption wurde auch ein Jugendforum mitgedacht, das bereits bestehende Offline-Angebote verschiedener Teileinrichtungen von wienXtra, wie der wienXtra-jugendinfo, wienXtra-jugendinwien und wienXtra-soundbase in digitalen Foren reproduzieren sollte [4]. Im Juli 2001 gingen die Foren online und ein neues Kapitel in der Arbeit mit den jugendlichen Zielgruppen von wienXtra wurde aufgeschlagen.

Für die wienXtra-jugendinfo wurde das sogenannte „rat&hilfe Forum“ eingerichtet. Aufbauend auf bereits bestehenden Erfahrungen mit einer „rat&hilfe Konferenz“ im Rahmen einer der ersten Onlinecommunities Österreichs – der blackbox [5] – sollte hier ein zusätzliches Angebot für Jugendliche neben den bereits bestehenden Angeboten der jugendinfo gesetzt werden. Konkret war angedacht, dass analog zu den Beratungs- und Informationsangeboten der „wirklichen“, materiellen jugendinfo im Netz eine Plattform bereit gestellt wird, wo Jugendliche auf ihre Fragen und Probleme Antworten erhalten und auch Jugendliche anderen Jugendlichen Unterstützung geben können. Soweit die Idee, die technisch in einem benutzerfreundlichen und optisch ansprechenden Forendesign umgesetzt wurde.

Zu den technischen Voraussetzungen gehörte unter anderem, das auf eine Registrierung verzichtet wurde, wiewohl die Möglichkeit besteht, beim Posten eines Beitrags einen Nickname anzugeben. Weiters wurde auf eine thematische Gliederung der Beiträge verzichtet, sodass sich threads mit den unterschiedlichsten Fragen und Themen bunt untereinander mischen. Auch in der technischen Umsetzung wurde also auf Niedrigschwelligkeit, die eines der Arbeitsprinzipien der wienXtra-jugendinfo darstellt, Wert gelegt. Neben diesem Arbeitsprinzip kam auch das Prinzip der Erstanlaufstelle und der damit verbundenen Erstinformation und Erstberatung zum Tragen.

Mit all dem wurden sowohl technisch als auch konzeptionell einige Optionen bereits am Anfang in die Foren gelegt, die in der Folge zahlreiche Entwicklungen in und rund um die Foren prägen sollten. Was 2001 wohl niemanden nur im geringsten Maße klar und wohl auch schwer abschätzbar war, waren die rasanten und spannenden Prozesse, die durch dieses Angebot sowohl auf Seiten der Anbieter als auch der NutzerInnen in Gang gesetzt wurden.

## **3. Der Fall Anna**

Das vom Team der jugendinfo betreute rat&hilfe Forums kam bei seinem Start im Juli 2001 erst nach und nach in Gang. Einige wenige NutzerInnen entdeckten das Forum. Die Zahl der Postings beschränkte sich zunächst auf ca. 5 bis 10 Einträge pro Woche. Im Gegensatz dazu

tat sich im vom wienXtra-jugendlinien Team moderierten pinwand Forum sehr schnell, sehr viel. Ich möchte hier einen „Fall“ herausgreifen, weil er exemplarisch zeigt, was Jugendlichen ermöglicht wurde und da die Entwicklungen in der pinwand unmittelbare Auswirkungen auf das rat&hilfe Forum hatten.

Die Idee des pinwand Forums war es eine Schiene des Printmediums „jugendlinien Heft“, das monatlich erscheint, digital weiterzuführen bzw. anzubieten. Im jugendlinien Heft hatte für Jugendliche die Möglichkeit bestanden, dass von ihnen verfasste Texte/Gedichte, die von der jugendlinien Redaktion unter Einsendungen ausgewählt wurden, im Heft unter dem Titel Pinwand veröffentlicht wurden. Zum Teil wurden die Texte/Gedichte in Form von Plakaten auch einer weiteren Öffentlichkeit präsentiert. In der digitalen Pinwand sollte nun die selbe Möglichkeit bestehen, eigene Gedanken und Gefühle, Ideen, Erlebnisse und Meinungen in Form von Texten und Gedichten zu veröffentlichen.

Bereits wenige Wochen, nachdem die Foren online gegangen waren postete ein Mädchen mit dem Nick „Anna“ folgendes Gedicht:

Too late

I never thought things could get so out of hand  
But now death is just a few pounds away  
You know, I did this for you  
So maybe you would look at me a different way  
I did this all for the people  
Who would never let forget I was fat  
Most of all I did this for me  
So I could look in the mirror  
And not turn away with shame  
So I could feel worthwhile  
I just wanted to be accepted  
Now I have gone too far  
I'm going to lose you forever  
I want to tell you I am sorry  
But it's too late now  
Death is here  
Waiting to take me away  
Please forgive me  
I love you and...  
Goodbye

Zu diesem Posting gab es in der Folge über den Zeitraum von insgesamt einem Jahr 84 Einträge und eine zuerst dramatische und zuletzt doch positive Geschichte. Wie dem Gedicht zu entnehmen ist, geht es um Magersucht und damit verbundene Todessehnsucht bzw. Todeswünsche. Auf dieses Posting folgten auch prompt einige Einträge, die diese Inhalte thematisierten und in der Folge ein sehr konkretes Posting von Anna mit folgendem Inhalt:

oh, es ist lieb von euch, dass ihr euch so sorgen um mich macht und versucht, mich zum leben zu ermutigen und zu ermuntern. aber, wie gesagt, es ist zu spät. mit jedem tag werde ich schwächer und gehe dem tod einen schritt entgegen. bald wird er mich in seine arme nehmen und ich werd mich darin geborgener fühlen, als ich es hier, in dieser welt der lebenden jemals erlebt habe...ich sehe den tod nicht als bestrafung, sondern eher als erlösung. jeder wird irgendwann mal erlöst, der eine früher, der andere später. ich hab halt glück, da es bei mir bald soweit ist! bei dem einen gehts ganz schnell, zb. durch einen flugzeugabsturz, bei mir aber wars ein ziemlich langer weg. eigentlich hab ich mein leben hier schon abgeschlossen und warte nur noch auf meine erlösung...

trotzdem danke, das ihr da seid!

anna

Darauf folgte eine Welle von unterstützenden und ermutigenden Postings. Da sich das Team von jugendinwien mit dieser Problematik zurecht überfordert fühlte (der Arbeitsauftrag der Einrichtung ist ein freizeitpädagogischer und kein psychosozialer), musste in diesem Fall jemand aus dem Beratungsteam der jugendinfo unterstützend intervenieren. In der Folge entschloss sich die Posterin, einer klinischen Behandlung ihrer Magersucht zu unterziehen und das, wie sich beinahe ein Jahr später herausstellte, mit Erfolg. Anna meldete sich wieder mit folgendem Posting:

hallo an alle!

sorry,dass ich mich so lang nicht mehr gemeldet habe. es geht mir echt total gut und ich habe wieder neuen lebensmut!

danke, dass ihr noch immer an mich denkt, ihr habt mir wirklich sehr, sehr viel kraft gegeben, als ich mich damals so einsam und verlassen gefühlt habe und nur noch streben wollte. ohne euch, würde ich vielleicht jetzt nicht mehr hier sein - ein erschreckender gedanke...!

aber zum glück bin ich da und wieder voller selbstvertrauen! das ist so ein schönes gefühl, ich würd am liebsten immer die ganze welt umarmen!!!

ich hab gelernt, dass man nie aufgeben darf, auch wenn es einem noch so beschissen geht! es gibt immer einen weg und immer leute, die zu einem stehen, man muss sie nur finden!!!

gebt niemals auf, das leben ist so lebenswert und jeder tag ein geschenk!

WIR SIND NICHT GEBOREN UM EINSAM ZU STERBEN, SONDERN UM GEMEINSAM ZU LEBEN!!!!!!!!!!!!

eure glückliche anna

Eine beinahe ideale Geschichte, die zeigt, was ein solches Forum an Positiven leisten kann. Im virtuell Raum des Forums wird Beratung und Unterstützung verwirklicht und wirkt in das reale Leben hinein. Dies geschieht, indem hier Menschen, die face-to-face vielleicht keine Hilfe suchen würden, eine Möglichkeit gegeben wird, sich zu artikulieren, indem gezielt Informationen über Hilfsangebote weitergegeben werden können, und indem ein starkes Potential an Unterstützung durch andere NutzerInnen und damit ein social support wie sonst nur in einer Selbsthilfegruppe aktiviert wird. Zudem wird es anderen TeilnehmerInnen im Rahmen dieses Prozesses ermöglicht, sich selbst zu artikulieren, Kommunikation und Verständnis kommen zustande und die Auseinandersetzung mit den eigenen Problemen wird ermutigt bzw. ein positives Beispiel, dass doch Hilfe möglich ist wird erlebt.

Die Rückseite der Medaille? Starke Überforderung auf Seiten des Helfersystems, da nicht klar war, wie ernst solche und ähnliche Texte zu nehmen sind, weil unklar war, wie in einem solchen Fall zu handeln, zu intervenieren, zu antworten ist. Überforderung unter anderem auch, weil KollegInnen mit Problematiken konfrontiert wurden, für die sie nicht geschult waren. Unklarheiten und Unsicherheiten über rechtliche Rahmenbedingungen bezüglich Hilfeleistung und Hilfeleistungspflicht bei Selbstmordgefährdung wurden offensichtlich. Zuletzt trat auch die Erkenntnis hinzu, dass man sich hier in einem anderen Medium befindet als dem Gespräch von Angesicht zu Angesicht und man eigentlich nicht wirklich darauf vorbereitet und in dieser Arbeit geschult ist. Das jugendinwien Team hat das in der Folge auch im Zusammenhang mit weiteren ähnlichen „Fällen“ in einer Stellungnahme mit dem Titel „unsere grenzen“ klar im Forum artikuliert [6]:

Wir haben das Forum PINWAND ins Leben gerufen, um euch eine online Ebene für Gedankenaustausch zu schaffen. Von den Themen her sollte es keine Einschränkungen geben. Wir müssen jedoch ehrlich zugeben, dass wir mit den Diskussionsbeiträgen der letzten Tage zu SELBSTVERLETZUNG und SELBSTMORD nicht umgehen können.

Wir sind sehr betroffen und auch überfordert, weil wir keine Möglichkeiten haben, bei seelischen Konflikten zu helfen. Wir verfügen über keine entsprechende Ausbildung und außerdem werden die Beiträge größtenteils anonym gepostet.

Shirin, Paula, Ali  
jugendinfo-Team

Diese stürmischen Anfangswehen waren der Ausgangspunkt sich innerhalb von wienXtra intensiv mit Fragen von Foren, Onlinekommunikation und Onlineberatung auseinander zu setzen. Noch im Jahr 2002 nahmen MitarbeiterInnen an einschlägigen Tagungen und Fortbildungen teil, eine Fachtagung mit dem Titel „F1“ zum Thema Onlineberatung wurde organisiert und durchgeführt, ein Curriculum für eine Weiterbildung entwickelt und in Form des Lehrgangs [online.beratung] umgesetzt. Weiters wurde auf Initiative der jugendinfo und der Wiener Telefonseelsorge eine Interventionsgruppe für MitarbeiterInnen von Wiener Einrichtungen, die in irgendeiner Form Onlineberatung anbieten ins Leben gerufen und eine Mailingliste e-beratung eingerichtet.

Zudem fand und findet vor allem in der wienXtra-jugendinfo eine intensive Auseinandersetzung mit dem Forum und seinen Anforderungen an professionelle Jugendarbeit statt, die inzwischen in internen Leitlinien und Qualitätsstandards verschriftet ist. Die folgenden Ausführungen sind zum Teil Ergebnisse dieser Reflexionen und Diskussionen innerhalb des jugendinfo Teams.

#### **4. Entwicklungen und Problemfelder**

Für die weiteren Ausführungen wurden einige Themen ausgewählt, die sich im Laufe der Jahre als wichtig herausgestellt haben, sowohl für die Arbeit der jugendinfo als auch für die NutzerInnen des Forum selbst. Außerdem sind Erfahrungen gemacht worden, die vielleicht für andere ähnliche Projekt relevant sind und in der praktischen Arbeit verwertet werden können.

##### **4.1. Moderation**

Die wienXtra-jugendforen sind generell moderierte Foren, d.h. die Foren werden nicht einfach den potentiellen NutzerInnen und denen von ihnen ausgehenden Entwicklungen überlassen. Der Auftrag dazu leitet sich sowohl aus der Verwendung öffentlicher Gelder als auch den pädagogischen Intentionen der Angebote ab. Im Falle des rat&hilfe Forums sind MitarbeiterInnen der jugendinfo verantwortliche ModeratorInnen. Diese Verantwortung trifft nicht alle in gleichem Maße sondern vor allem die MitarbeiterInnen aus dem Beratungsbereich und aus dem Freizeitinformationsbereich.

Zu den Moderationsaufgaben gehört nicht nur das Lesen und Beantworten von Postings. Wer Foren kennt weiß, dass in diesem Medium sehr viel Dynamik zu finden ist, deshalb zählen zu den Moderationsaufgaben auch Löschungen, Ermahnungen, Korrekturen von Informationen, Anerkennung und Lob, Erklärungen, Streitschlichtungen, Klarstellungen usw. Es geht darum, im Forum eine „freundliche und faire Atmosphäre im Umgang miteinander“, wie es in der Policy formuliert ist, zu gewährleisten.

Strukturell war es durch die steigende Zahl der Postings notwendig, dass jeden Tag ein/eine KollegIn Forumsverantwortliche/r ist, und alle neuen Postings liest und zu beantwortende Postings den anderen KollegInnen zuteilt. Dadurch müssen nicht mehr alle alles lesen und

ein/e KollegIn übernimmt die Hauptmoderation während des Dienstes, wodurch es möglich wurde, Ressourcen zu optimieren.

Vom Stil her war das rat&hilfe Team von Anfang an darum bemüht eine klare und stringente Moderationslinie zu gewährleisten. Gerade im Umgang mit einem jugendlichen Publikum erschien diese Festlegung wichtig. Jugendliche reagieren sehr empfindlich auf Inkonsequenz, Doppelmoral, Scheinargumente und unkommentierte Zensur. All das wurde versucht zu vermeiden, was konkret bedeutet, dass nicht einfach gelöscht wird, sondern Löschungen erklärt und kommentiert werden. Das heißt nicht, dass nicht trotzdem Diskussionen zu Löschungen von Postings aufkommen, aber es ist klar formuliert und argumentiert, warum etwas gelöscht wurde und die NutzerInnen können sich mit dem Für und Wider dieser Argumente auseinandersetzen.

Weiters wurde von Seiten der ModeratorInnen immer Wert darauf gelegt, sich nicht auf Plänkeleien mit aggressiven, unzufriedenen und/oder beleidigenden NutzerInnen einzulassen. Auch hier wurde versucht konsequent eine „erwachsene“ Rolle einzunehmen, wenn auch manchmal durchaus die Versuchung besteht „zurückzuschreiben“, wenn Mitglieder des Teams zu Recht oder zu Unrecht persönlich angegriffen werden. In diesen Fällen hat sich die Devise „Finger weg von der Tastatur“ bewährt. In den wenigen Fällen, wo sich KollegInnen nicht an diese Richtlinie gehalten haben, ist es zumeist zu weiteren Eskalationen gekommen.

Die Einstellung der NutzerInnen zur Moderation und zum Moderationsteam ist Vielschichtig. Es bestehen teilweise Tendenzen, das Forum von Seiten der NutzerInnen als das ihrige zu sehen, und empfindlich auf Eingriffe der ModeratorInnen zu reagieren. Im Gegensatz dazu gibt es immer wieder den Fall, dass Diskussionen eskalieren oder von den ModeratorInnen bewusst Entwicklungen in einem bestimmten thread zunächst nur beobachtet werden und dann von NutzerInnen stark eingefordert wird, dass das rat&hilfe Team doch bitte eingreifen und etwas tun soll.

Grundsätzlich scheint es für die NutzerInnen wichtig zu sein, dass da jemand (ein/e Erwachsene/r, ein/e Professionelle/r) im „Hintergrund“ ist, wenn dieser jemand auch manchmal lästig ist und „nervt“ oder auch einfach ignoriert wird, sollte er im Falle des Falles doch da sein. Eine Struktur, die wohl vielfach im „realen Leben“ im Umgang mit Jugendlichen ebenfalls anzutreffen ist. Zudem sind ModeratorInnen, vor allem wenn sie in der Rolle eines „Über-Ichs“, sprich als Zensor auftreten, aber nicht nur dann, starke Projektionsflächen. Die Frage, wer diese Leute vom rat&hilfe Team eigentlich sind, was ihr Hintergrund ist und ähnliche Fragen tauchen von Zeit zu Zeit im Forum auf. Hinter diesen Fragen verbirgt sich wahrscheinlich immer wieder die Frage nach Professionalität und damit nicht zuletzt Vertrauenswürdigkeit des gesetzten Angebots. Diese Professionalität und den damit verbundenen Schutzraum für Jugendliche, für ihre Fragen und Probleme zu gewährleisten, ist zentrale Aufgabe der Moderation. Wie aus ebenfalls immer wieder geposteten positiven Feedbacks zum rat&hilfe Team und seiner Arbeit zu entnehmen ist, gelingt es in hohem Maße, diesem Anspruch gerecht zu werden.

#### **4.2. Themen und Anzahl der Postings**

Von den Themen her ist das rat&hilfe Forum prinzipiell an die Struktur angelehnt, zu der Jugendliche Anfragen an die jugendinfo stellen können. Diese neun Themen sind Arbeit/Bildung, Soziales/Gesundheit, Recht/Verwaltung, Engagement, Mobilität/Internationales, Kreativität/Können, Sport, Wien, Event/Veranstaltungen. Wie alleine aus dieser Aufzählung

deutlich wird, ist der Bogen sehr weit gespannt. Dies hängt mit dem Auftrag, Informationen zu jugendrelevanten Themen anzubieten, zusammen und wird durch die Beschränkung auf Erstinformation und Erstberatung ermöglicht. Dadurch ist das Forum für eine sehr breite Palette von Fragen und Themen offen, wenn auch nicht für alle.

Diese Offenheit des Forums, verbunden mit der Anonymität, wird von den NutzerInnen geschätzt. Von den Statistiken der vom rat&hilfe Team beantworteten Postings her ist ein Übergang in den Bereichen der Themen Arbeit/Bildung, Soziales/Gesundheit sowie Recht/Verwaltung festzustellen. Anfragen aus dem freizeitpädagogischen Bereich und aus dem Musik- und Veranstaltungsbereich sind geringer, wenn auch bei freizeitpädagogischen Themen in letzter Zeit verstärkte Postingaktivitäten zu verzeichnen sind.

Brennpunkte bei den Themen sind Fragen zu Sexualität, Beziehungen, Liebeskummer, Körper/Gewicht/Esstörungen, Modeln, medizinische Fragen und Probleme, Probleme mit den Eltern, Mode und jugendkulturelle Strömungen, Wohnen sowie Fragen zu Bildung und Ausbildung [7]. Interessant ist vielleicht, dass gerade bei den Fragen aus dem Bereich Soziales/Gesundheit, wozu viele der gerade genannten Themen zählen, eine Differenz zwischen face-to-face bzw. Telefonkontakten zu den Kontakten im Forum deutlich wird. Gerade bei heiklen, intimen und mit Scham besetzten Themen ist es offensichtlich leichter, sich anonym in ein Forum einzuklinken, als selbst eine niedrigschwellige Informationseinrichtung real in Anspruch zu nehmen. Zudem weist der Bedarf in diesem Bereich darauf hin, dass trotz aller Aufgeklärtheit und der ständigen medialen Präsenz des Themas Sex, es wenig wirkliche Möglichkeiten gibt sich tatsächlich aufzuklären, und über dieses Thema zu sprechen.

Wie oben bereits einleitend bemerkt wurde, ist bei der Konzeption auf eine Untergliederung in Subforen nach Themen verzichtet worden. Zwischendurch wurde immer wieder überlegt doch nach Themen gegliederte Subforen einzurichten, was aber aus Ressourcengründen, und um die Vielfalt der Themen zu fördern unterlassen wurde [8]. Um für das jugendinfo Team in der Bearbeitung der Postings doch etwas Übersicht in die Fülle der Anfragen zu bringen, wurde ein Schema von fünf Kategorien entwickelt, das sich nicht an Themen sondern an der Form der Postings orientiert. Diese fünf Unterteilungen lauten:

Informationspostings – Postings wo es um klare Sachanfragen und Sachinformationen geht

Unterstützungspostings – Postings in denen es um ein psychosoziales Anliegen geht

Angebotspostings – Postings in denen kommerzielle oder nicht-kommerzielle Angebote gepostet werden

Statementpostings – Postings in denen jemand ein Statement postet, das weder an das rat&hilfe-team noch an die anderen UserInnen gerichtet ist

Communitypostings – Postings in denen sich NutzerInnen an NutzerInnen wenden

Diese Unterteilung hilft den MitarbeiterInnen etwas, die Postings zu filtern, die es zu beantworten, zu moderieren, zu kommentieren oder zu löschen gilt. Zu diesen Kategorien wurden allgemeine Richtlinien entwickelt, wie mit den betreffenden Postings umzugehen ist, worauf bei Antworten zu achten ist, wann zu löschen ist (prinzipiell bei Angebotspostings), usw. Tendenziell hat mit der steigenden Zahl von Postings die Frequenz der durch das rat&hilfe Team beantworteten Postings zu der Gesamtzahl der Postings stark abgenommen, während gleichzeitig die Gesamtzahl der beantworteten Postings jährlich stark gestiegen ist. In Zahlen ausgedrückt:

Jahr	Postings	Beantwortet	Differenz
2001	153	145	8
2002	634	547	87
2003	1215	633	582
2004	4096	1511	2585

Im Jahr 2005 liegen wir derzeit bei durchschnittlich 300 beantworteten Postings pro Monat, was auf eine Verdopplung zum Jahr 2004 im Gesamtjahresschnitt hinausläuft. Was das in Bezug auf Ressourcen heißt, wird weiter unten noch zu thematisieren sein. Grundsätzlich ist diese Entwicklung positiv, weil sie zeigt, dass das Angebot sehr gut angenommen wird, den Bedürfnissen der Zielgruppe entgegenkommt und von den MitarbeiterInnen der jugendinfo gute Arbeit geleistet wird.

Im Ursprung, als im Hintergrund die Idee eines Frage/Antwort Schemas bestand, war daran gedacht, jedes Posting zu beantworten. Das war aus mehreren Gründen über die Zeit nicht mehr haltbar. Die Gründe liegen nicht nur in der steigenden Quantität, die eine erhebliche Herausforderung darstellt. Relevante Gründe sind unter anderem auch, dass Statementpostings zumeist nicht „beantwortet“ werden, ebenso Communitypostings, die im Besonderen zugenommen haben. Zudem werden zum Teil von anderen NutzerInnen selbst qualitativ wertvolle und hilfreiche Antworten erteilt. Trotz des weiten Bogens der Themen sind einige Anfragenkomplexe aus der Beantwortung ausgeschlossen worden, etwa Anfragen zu Computer- und Softwareproblemen und ähnliches.

Bei manchen Themen wurde aus rechtlichen Gründen entschieden, prinzipiell keine Antwort zu erteilen bzw. nur kurz zu verweisen. Das betrifft z.B. Anfragen zu medizinischen Themen. Hier wird aufgrund mangelnder Kompetenz von Seiten der MitarbeiterInnen der jugendinfo und der generellen Unmöglichkeit von Ferndiagnosen empfohlen, einen Arzt aufzusuchen. Prinzipiell sind von der auf der Homepage veröffentlichten Policy auch rassistische, sexistische und rechtswidrige Themen und Inhalte sowie Beiträge, die Gewalt, Sucht und Rauschmittel verherrlichen, ausgeschlossen.

Trotz dieser zahlreichen Regelungen gibt es immer wieder Diskussionsbedarf, wie mit bestimmten Anfragen umzugehen ist. Wenn sich z.B. rund um ein tendenziell ausländerfeindliches Posting eine angeregte Diskussion im Forum entwickelt, ist abzuwägen, ob trotz zum Teil rassistischer Aussagen, die Diskussion aufgrund der Wichtigkeit der Auseinandersetzung mit dem Thema Fremdenfeindlichkeit zuzulassen ist. Zur gegenseitigen Absicherung wurde in solchen Fällen vereinbart einen/eine KollegIn zu Rate zu ziehen, nötigenfalls auch die Einrichtungsleitung.

Interessant ist, dass sich auch immer wieder unter den NutzerInnen Diskussionen entwickeln, ob ein Posting etwas im Forum zu suchen hat oder nicht. Dabei gibt es VerfechterInnen des rat&hilfe Gedankens, die alles was in ihrer Sicht nicht unter Rat und Hilfe fällt ablehnen und PosterInnen, die das nicht einsehen wollen verbal zum Teil brüsk attackieren. An solchen und ähnlichen Punkten wurde mit der Zeit immer deutlicher, dass sich im Laufe Jahre verschiedene NutzerInnengruppen gebildet haben, die unterschiedliche Sichten des Forums haben. Dieses Phänomen wird unten unter Punkt 4.6. noch genauer zu analysieren sein.



### 4.3. Onlineberatung und Onlineinformation

Gemäß des Arbeitsauftrages als Jugendinformationseinrichtung bietet die wienXtra-jugendinfo im Forum Erstinformation und Erstberatung an. Postings, die vom ModeratorInnenteam beantwortet wurden, sind grafisch mit einem blauen Rufzeichen gekennzeichnet. Damit ist für NutzerInnen sofort ersichtlich, ob das rat&hilfe Team in diesem thread geantwortet hat. Ich möchte im folgenden auf einige Besonderheiten und Eigenarten des Onlineberatungssettings im Forum eingehen.

Zunächst einmal entpuppte sich der Ansatz der Erstinformation und Erstberatung, der im face-to-face Kontakt nicht immer leicht zu halten ist, im Rahmen des Forums als teilweise problematisch. Besonders bei Postings mit schwierigen psychosozialen Inhalten, wie Suizidgedanken, Selbstverletzendem Verhalten, Depression und ähnlichem ist es sehr schwierig, wenn man sich eigentlich auf ein Posting beschränken und kein Beziehungsangebot setzen soll. Ebenso verhält es sich, wenn die Themen nur kurz angerissen werden, viele Fragen und Hintergrundinformationen offen bleiben und man zunächst einmal ein Posting mit Informationsfragen schicken müsste, um überhaupt antworten zu können. In solchen Situationen muss der Anspruch auf Erstinformation und Erstberatung durchbrochen werden, um sinnvoll arbeiten zu können. Trotzdem wurde versucht diesen Anspruch im allgemeinen zu halten.

In gar nicht so wenigen Fällen, verbunden mit den Unterstützungspostings von NutzerInnen ist gar nicht mehr als ein Antwortposting notwendig. Vielfach geht es scheinbar darum, sich zu artikulieren, das zum Thema zu machen, was man niemanden zu *sagen* wagt (oder es auch niemanden gibt, dem man es sagen kann), und damit bei anderen „Gehör“ oder sagen wir besser Verständnis zu finden. Es geht vielfach um Aufmerksamkeit, die ein rares Gut geworden zu sein scheint. Beobachtbar ist das zum Beispiel bei Anfragen, die wahrscheinlich schon Dutzende Male beantwortet worden sind und zu denen man leicht mit der Suchfunktion im Forum die Informationen aufspüren könnte. Trotzdem will jeder/jede *seine/ihre* individuell Antwort, will angesprochen/angeschrieben werden.

Eine Besonderheit der Beratung in einem Forum ist auch, dass man nicht nur für den/die jeweilige PosterIn alleine, sondern für eine unbekannte Zahl von LeserInnen schreibt. Aus der allgemeinen Forschung zu Foren ist bekannt, dass nur ein geringerer Teil der NutzerInnen von Foren auch aktiv postet, während eine „schweigende“ Mehrheit sich mit dem Lesen begnügt (die so genannten Lurker) (vgl. Stegbauer 2001). Als BeraterIn in einem Forum müssen daher eventuell auch betroffene oder einfach nur interessierte LeserInnen in der Beantwortung mitgedacht werden. Nicht nur die Anfrage ist öffentlich, sondern auch die Antwort. Das mag auf den ersten Blick banal erscheinen, ist aber nicht unerheblich. In der Anonymität eines one-to-one Kontaktes im Rahmen einer eMail Beratung kann man etwas persönlicher und „intimer“ antworten als in einem Forum. Es können auch Dinge geschrieben werden, die man öffentlich so nicht schreiben würde.

Konkret an einem kleinen Zwischenfall erläutert. Ein Poster stellt eine Anfrage zu Führerschein und Drogen. Das rat&hilfe Team verweist ihn an eine Onlineberatung, die zu diesem Thema informiert ([www.checkyourdrugs.at](http://www.checkyourdrugs.at)). Der Poster erhält eine eMail von der Kollegin der betreffenden Einrichtung, die an ihn adressiert ist. Der Poster veröffentlicht diese eMail wiederum im rat&hilfe Forum. Die Inhalte sind so formuliert, dass man sie im Forum so nicht stehen lassen kann, es wird gelöscht und die betreffende Kollegin wird informiert. Sie ist erleichtert, dass das Posting gelöscht wurde, weil sie den Inhalt so nicht formuliert hätte, wenn sie gewußt hätte, dass der Inhalt veröffentlicht wird.

Kommt es gerade bei der eMail Beratung teilweise vor, dass man mit sehr langen Texten konfrontiert wird – die eine Beantwortung in dieser Fülle oft schwer machen – ist man bei Foren zum Teil mit dem Gegenteil konfrontiert. Eine Schwierigkeit liegt hier gerade darin, dass manchmal schwerwiegende Probleme in einigen kurzen Sätzen gepostet werden, eventuell noch mit einem „HILFE!!!“ versehen. Solche Postings setzen Beratende unter Druck. Einerseits ist ein schwerwiegendes Problem formuliert und noch mit einem Hilfeauftrag versehen, andererseits fehlt aber soviel an Hintergrundinformation, dass man schwer etwas seriös dazu schreiben kann. In solchen Fällen müssen mehr Informationen eingeholt und es muss vor allem darauf geachtet werden, dass nicht zuviel in den Text hineininterpretiert wird.

Die Anonymität, die fehlenden sinnlichen Kanäle und die fehlenden Hintergrundinformationen verleiten leicht zur Überinterpretation und zu Projektionen. Es hat sich in der Praxis bewährt, beim Phänomen, und dass heißt beim Text selbst zu bleiben. Vermutungen über Hintergründe, Ursachen etc. sind, wenn überhaupt in Form von Hypothesen und im Konjunktiv zu äußern. Es wurden im Rahmen der Erstellung von Qualitätsstandards für das rat&hilfe Forum auch Richtlinien für die Beantwortung sogenannter Unterstützungspostings mit psychosozialen Hintergrund entwickelt. Dort ist unter dem Punkt „Kontakt herstellen“ unter anderem formuliert: „spiegeln, zusammenfassen und nicht interpretieren sondern bei dem bleiben was da ist“. Auch diese Vorgehensweise hat sich in der Praxis sehr bewährt. Grundsätzlich wurden für die Beantwortung von Unterstützungsmails folgende Schritte formuliert:

- Kontakt herstellen
- Ressourcen abklären
- Interventionen setzen
- Angebote formulieren

Diese Richtlinien wurden auf den Hintergrund unserer face-to-face Beratungsarbeit und den theoretischen Hintergründen unserer Ausbildungen (Gestalt- und zum Teil systemischen Ansätzen) formuliert. Diese Leitlinien aus der real life Beratungsarbeit erleichtern die Onlineberatung, allerdings müssen sie vom Medium der Sprache und der körperlichen Co-Präsenz in das Medium der geschriebenen Sprache transformiert werden. Dies zu lernen braucht Zeit und der Medienwechsel ist gewöhnungsbedürftig. Eine Erfahrung, die daraus auf jeden Fall zu ziehen war ist, dass eine face-to-face Beratungskompetenz zwar die Arbeit erleichtert aber bei Weitem nicht genug ist, um online zu beraten. Dies zu betonen ist mir zum Abschluß dieses Abschnitts wichtig. Mir ist im Kontakt mit ProfessionistInnen im psychosozialen Bereich in den letzten Jahren immer wieder eine Haltung begegnet, die gerade das leugnet, worin sich eine Unterschätzung des medialen im beraterischen Bezug äußert. Medien sind aber, wie die Berliner Philosophin Sybille Krämer sehr gut herausgearbeitet hat, keine bloßen Werkzeuge, sondern Apparate, die unsere Wahrnehmungs- und Handlungsweisen verändern und damit Erfahrungsräume öffnen, die es ohne sie nicht geben würde (Krämer 1998).

#### **4.4. Niederschwelligkeit und Registrierungsfrage**

Wie bereits mehrmals bemerkt wurde, ist das rat&hilfe Forum, wie auch das sonstige Angebot der jugendinfo niedrigschwellig angelegt. Es soll Jugendlichen möglichst ohne großen Aufwand an allen möglichen Hürden von Registrierung, Passwörtern, UserInnenprofilen und ähnlichem ein Zugang zum Forum ermöglicht werden. Dieses Konzept ist gut aufgegangen hat aber im Laufe der Zeit auch zu Problemen geführt und Fragen aufgeworfen. Auf einige der aufgetretenen Fragestellungen soll im folgenden kurz eingegangen werden.

Verbunden mit der Niedrigschwelligkeit des rat&hilfe Forums ist auch ein hohes Maß an Anonymität. Niemand, der das nicht will, braucht eine eMail-Adresse anzugeben. Gerade diese Anonymität wird von den NutzerInnen des Forums sehr geschätzt. Anonymität bringt zum Teil aber auch Probleme, nicht nur für die BetreiberInnen sondern auch für die NutzerInnen. So trat nach etwa 2 ½ Jahren das Phänomen auf, dass Personen, die damals im rat&hilfe Forum nicht geschützten Nicknames mißbrauchten. Die Nicks von damals schon aktiven StammmutzerInnen wurden von anderen PosterInnen verwendet, um dadurch bewusst zu provozieren. Zudem kamen im Laufe des Betriebs auch Probleme mit SpammerInnen, die das Forum mit aggressiven, rassistischen oder Nonsenspostings blockierten.

In Reaktion auf diese Erscheinungen wurde innerhalb von wienXtra die Frage der Registrierung diskutiert und ein Forumsrelaunch in Angriff genommen. In der Umsetzung wurden auch Personen aus dem Kreis der StammmutzerInnen im Rahmen eines Offline-Treffens informiert. Eine Registrierung wurde mit dem Argument verminderter Anonymität und eines damit verbundenen Qualitätsverlustes der Foren abgelehnt. Demgegenüber bestand aber durchaus der Wunsch nach mehr Schutz bereits bestehender Nicknames. Die „Lösung“ bestand schließlich in der Möglichkeit sich zu registrieren und damit seinen Nick zu schützen bei gleichzeitiger Möglichkeit weiterhin anonym unter dem automatischen Nick „Gast“ zu posten. Außerdem ist eine Registrierung auch ohne Angabe einer eMail-Adresse möglich, allerdings um den Preis, dadurch der Möglichkeit der Eruiierung des eigenen Passworts beraubt zu sein, falls man es vergisst.

Diese Veränderung in den Rahmenbedingungen des Forums im Zuge des im Juli 2004 umgesetzten Relaunches führte zu der nicht intendierten Folge, dass bald niemand mehr mit einem Nick postete, sondern beinahe alle Einträge unter dem Titel „Gast“ gepostet wurden, was zwar die Anonymität wahrte, allerdings zu einer größeren Unübersichtlichkeit und zu einem Verlust des „Persönlichen“ im Forum führte. Zuvor war es möglich sich persönlicher auf PosterInnen, die sich in Nicks symbolisierten zu beziehen. Jetzt musst man sich auf den „Gast“; der am Datum xy, oder der über mir gepostet hat oder der xy geschrieben hat, beziehen. Diese Entwicklung machte weder wienXtra noch zahlreiche NutzerInnen glücklich, wobei die Entwicklung die NutzerInnen, die das Forum erst unter den neuen Bedingungen kennen lernten, weniger zu stören schien, als NutzerInnen, die schon zuvor im Forum aktiv waren.

In einem neuerlichen Relaunch im Jahr 2005, der unter anderem auch ein Autologin brachte, um eine Registrierung schmackhaft zu machen, wurde noch einmal versucht, durch eine stärkere Positionierung der Registrierungsseite und durch das automatische Vorschalten der Registrierungsseite beim ersten Besuch der Forumsseite einen Impuls in Richtung verstärkter Anmeldung zu setzen. Erste Beobachtungen zeigen, dass dieser Versuch wenig Früchte trägt. In Abhängigkeit von den weiteren Entwicklungen steht damit wieder die Frage der „Zwangsregistrierung“ im Raum.

Warum so viel Mühe und Aufhebens um dieses Thema? Ein einfacher und naheliegender Grund ist, dass Anonymität im Internet ein sehr wichtiges und sensibles Thema ist. Vieles was an sonst vielleicht nicht stattfindender Kommunikation in eMails, Foren und Chats möglich wird, gründet in dem Glauben an die Anonymität im Internet [9]. Deshalb ist jede Verminderung bzw. vermeintliche Verminderung von Anonymität mit Ängsten besetzt. Angst vor dem Identifiziertwerden, Angst von der Möglichkeit beraubt zu werden, sich im Schutz der Anonymität frei äußern zu können und ähnliches dürften eine Rolle spielen. Auf der Seite der

BetreiberInnen, wo der Anspruch vorhanden ist möglichst vielen eine Schiene zu legen und einen Zugang zu ermöglichen ist die Angst zu finden, durch Registrierung Personen auszuschließen [10].

Es gibt neben diesen zum Teil irrationalen Ängsten allerdings zuletzt auch empirische Belege, aus dem Bereich der Erforschung der Digitalen Spaltung (digital divide) und im speziellen der Digitalen Ungleichheit (digital inequality), die darauf hinweisen, dass Registrierung im speziellen Jugendliche mit niedriger formaler Bildung benachteiligt. Iske, Klein und Kutscher stellen dabei im Rahmen ihrer Untersuchung zu „Digitaler Ungleichheit und formaler Bildungshintergrund“ fest: „Befragte mit einem formal höheren Bildungsgrad nehmen eher an Abstimmungen teil, stellen eher Kontakt über Gästebücher her, veröffentlichen eher eigene Beiträge, verfassen eher Beiträge in Foren und melden sich eher auf Seiten an (Registrierung) (Iske, Klein, Kutscher 2004, 21). Außerdem konnte noch ein Zusammenhang mit der Variable Geschlecht festgestellt werden. Weibliche Befragte nehmen eher Kontakt zu Seiten mit Registrierung auf als männliche Befragte der zitierten Studie (a.a.O.).

In Bezug auf das rat&hilfe Forum heißt das, dass es berechtigte Argumente für die Nichtregistrierung gibt. Ohne dafür vorerst empirische Belege zu haben, kann zum Teil aus den Postings geschlossen werden, dass auch Jugendliche mit formal niedriger Bildung an diesem Forum teilnehmen, was an der Sprache, den Themen und auch zum Teil an Auseinandersetzungen zwischen „gebildeten“ und „weniger gebildeten“ NutzerInnen über die Wichtigkeit von Themen, über die Art sich auszudrücken und über vertretene Meinungen sichtbar wird. „Die Registrierung bzw. die Frage, wer sich für welche Bereiche als UserIn anmelden muß, ist für die Angebotsstruktur und die Zugänglichkeit zur Zielgruppe sowie für die Kommunikationsstruktur von Bedeutung. Eine Nichtregistrierung bedeutet eine weniger starke Verbindlichkeit im Umgang mit dem Kommunikationspartner und verstärkt eine Tendenz, die in der computervermittelten Kommunikation angelegt ist“ (KIB 2003, 5). Diese Tendenz ist durch eine Ambivalenz gekennzeichnet, die sich nicht auflösen läßt. Registrierung „personalisiert“ vereinfacht gesagt und Nichtregistrierung „entpersonalisiert“, mit all den Vor- und Nachteilen an mehr oder weniger Offenheit, mehr oder weniger Respekt, mehr oder weniger Hemmschwellen für aggressives bzw. destruktives Verhalten und schlussendlich auch mehr oder weniger Personalisierung. Aus diesem Grund muss diese Diskussion sehr gründlich geführt werden und eine Entscheidung zugunsten oder zu ungunsten bestimmter Zielgruppen und den Angeboten, die man setzen will, getroffen werden.

#### **4.5. Spam, Flaming und Fakes**

Das letzte Zitat des vorhergehenden Abschnitts führt uns zu einigen anderen Themen, die mit der verminderten Hemmschwelle in computervermittelter Kommunikation zusammenhängen und auch im rat&hilfe Forum in Erscheinung getreten sind [11]. Aggressives Verhalten in Foren kann bekanntlich in verschiedenen Formen auftreten. Die erste Form, mit der das rat&hilfe Team konfrontiert wurde, waren aggressive und verletzende Auseinandersetzungen unter den NutzerInnen. In solchen Fällen wird gemäß der Policy und der intern vereinbarten Moderationslinie so verfahren, dass bei leichten Entgleisungen zunächst ermahnt wird. Eskalieren Konflikte, so werden Beiträge, die verletzende, herabsetzende, beleidigende bzw. Aussagen „unter der Gürtellinie“ enthalten, gelöscht. Damit konnten bisher gute Erfahrungen gemacht werden. Zum Teil kommt von den NutzerInnen selbst die Aufforderung an das rat&hilfe Team, bestimmte Postings zu löschen und es kommt wiederum auch vor, dass Lösungen kritisiert werden. Gerade bei aggressiven Aussagen ist auch eine stark persönliche Komponente im Spiel, was tolerierbar ist und was nicht mehr tolerierbar ist. Im Zweifelsfall

wird die Frage Löschung oder nicht mit einem/einer KollegIn abgestimmt. Bisher war es nicht notwendig NutzerInnen bzw. ihre IP-Adresse zu sperren, diese Möglichkeit besteht jedoch und wurde im Fall von Spam bereits mehrere Male angewandt.

Was die Konflikte direkt unter NutzerInnen betrifft, so ist immer wieder zu beobachten, dass sie sich oft an Nichtigkeiten oder bei Themen entzünden, wo es um Meinungen, Einstellungen, Geschmacksfragen und Werthaltungen geht. Ein klassisches Beispiel für Werthaltungskonflikte sind Auseinandersetzungen zwischen NutzerInnen, wenn es um das Thema Schwangerschaftsabbruch geht. Bei diesen Konflikten wird in der Moderation Wert darauf gelegt, eine Vielfalt an Meinungen und Werthaltungen nebeneinander stehen lassen zu können. Von der Konfliktstruktur her habe ich selbst oft den Eindruck bekommen, dass im Bereich der geschriebenen Kommunikation es scheinbar in Konflikten genauso schwer ist zu lesen, was der/die andere schreibt, wie es in Konflikten von Angesicht zu Angesicht oft schwierig scheint zu hören, was der/die andere sagt. Es wird aneinander vorbeigeschrieben, wie in einem eskalierten real life Konflikt aneinander vorbeigeredet wird.

Abgesehen von Flaming war das rat&hilfe Forum seit seinem Bestehen auch ca. fünf bis sechs größeren Spamattacken ausgesetzt. Bei kleineren Versuchen wird manuell gelöscht, bei den genannten fünf bis sechs Fällen wurde die technische Forenadministration beauftragt die IP-Adressen zu sperren. Zudem besteht in Österreich bei einigen Providern die Möglichkeit, KundInnen, die spammen, den jeweiligen Providern zu melden. Diese Option wurde bereits zweimal genutzt. Der Relaunch im Jahr 2004 ist im Übrigen einem Spammer zu verdanken, der systematisch Nicknames missbrauchte. Als die Registrierung anlief startete er weitere Versuche und wurde in der Folge gesperrt. Das Kuriose an der Geschichte ist, dass er per e-Mail Kontakt zu mir aufnahm, seine Attacken mit dem Argument, er müsse die Sicherheit des Forums testen begründete und mir einen Tausch anbot: Die Nicknames von StammnutzerInnen, die er sich unter den Nagel gerissen hatte gegen eine Freischaltung seiner IP-Adresse. Ich mailte zurück, dass das nur möglich ist, wenn er persönlich bei mir vorbei kommt. Ich habe nie wieder von ihm gehört und er ist auch nie bei mir vorbei gekommen ;-).

Neben Flaming und Spam sind die MitarbeiterInnen des rat&hilfe Teams auch immer wieder vor die Frage gestellt, ob Postings Fakes sind oder ernst gemeint. Dies ist nicht immer leicht zu beurteilen. Für eine LeserIn ist es ein Fake für den/die andere/n nicht. Es wurde im Team entschieden, prinzipiell jedes Posting ernst zu nehmen auch auf die Gefahr hin, dass es sich um ein Fakeposting handelt. Der Hintergrund dieser Entscheidung ist, dass, wie auch bei „Spaßanrufen“ bei Beratungshotlines, Fakes oft Tests oder Versuche zur Kontaktherstellung sind. Eine gute Antwort auf eine Anfrage, die vielleicht gefakt war, kann trotzdem anderen NutzerInnen hilfreich sein. Auch diese Strategie hat sich in der bisherigen Verlaufsgeschichte des Forums bewährt. Im Gesamten ist aber die Zahl der Fakes als eher gering einzustufen, was sich mit den Erfahrungen von anderen OnlineberatungsanbieterInnen im Raum Wien deckt.

#### **4.6. Community versus Nicht-Community**

Wie zuvor schon mehrmals angeklungen ist, haben in den wienXtra-jugendforen auch Communitybildungen stattgefunden. Dies betraf zunächst ganz stark das pinwand Forum, wobei die dortige Community etwas zeitversetzt auch im rat&hilfe Forum aktiv wurde. Dieses Phänomen von StammnutzerInnen mit einer zum Teil sehr hohen Präsenz – viele waren über einen längeren Zeitraum täglich und sehr aktiv im Forum präsent – ist für Foren nicht ungewöhnlich, bedarf aber einer sorgfältigen Beobachtung und Steuerung. Gruppenbildungen zei-

gen einerseits, dass ein Forum gut läuft, die Kommunikation funktioniert, andererseits kann es aber auch leicht passieren, dass ein offen angelegtes Forum zu einer exklusiven Insidergeschichte wird. Zudem entsteht im Rahmen der Community von Seiten der NutzerInnen auch so etwas wie ein Besitzdenken gegenüber dem Forum. Auch das hat positive Seiten, da es von einer starken positiven Identifizierung zeugt, hat allerdings wiederum die Schattenseite, dass es Neulinge schwerer haben, wenn eine Gruppe stark vordefiniert, was zulässige Themen und Formen der Kommunikation sind und was nicht.

Diese Definitionsmacht wird nicht nur Neuankömmlingen gegenüber ausgeübt sondern versuchsweise auch den BetreiberInnen des Forums gegenüber. Maßnahmen, Vorgaben oder Zensur von Seiten der ModeratorInnen werden in der Folge als Eingriffe in „unser“ Forum empfunden und lösen dementsprechende Reaktionen aus. Gerade Zensur löst immer wieder heftige Reaktionen aus. Im Fall des pinwand Forums haben Mitglieder der Community eine eigene Homepage eingerichtet, wo Texte veröffentlicht werden, die von der Moderatorin des pinwand Forums gelöscht wurden. Von der Seite des rat&hilfe Teams war man immer bemüht einerseits klar zu stellen, dass das Forum primär in der Verantwortung der BetreiberInnen steht und sie daher auch zu Eingriffen berechtigt sind. Andererseits gab und gibt es auch immer wieder Bemühungen, NutzerInnen und ihre Wünsche zu berücksichtigen und ihre Meinung zu geplanten Veränderungen einzuholen und soweit es möglich ist, zu berücksichtigen.

Ein interessantes Phänomen soll nicht unerwähnt bleiben. Nach dem Relaunch im Juli 2004 und dem Vordringen der „Gast“ Postings hat sich langsam auch die Community verändert. Das hat so weit geführt, dass sich langjährige NutzerInnen aus dem rat&hilfe Forum verabschiedet haben, weil sie es nicht mehr als das Ihre empfanden. Es scheint sich neben einem weiteren quantitativen Sprung seit dem Relaunch auch die NutzerInnengruppe verändert zu haben. Beobachtbar waren Veränderungen bei den Themen, es kam mehr „Oberflächliches“, wie Lifestylethemen oder Umfragen, was wem gefällt und ähnliches. Sprachlich wirkten, soweit man das sagen kann, die Beiträge so, als würden sie von etwas jüngeren Personen verfasst werden und auch der Ton gegenüber den ModeratorInnen wurde teilweise aggressiver. StammnutzerInnen empfanden die Beiträge zunehmend „oberflächlicher“ und den Sinn des Rat und Hilfe Gedankens im Forum verschwinden. Offensichtlich ist, dass man es nicht allen Recht machen kann. Tendenziell entwickelt sich das Forum tatsächlich weg von einem reinen rat&hilfe Forum zu einem „Jugendforum“, in dem es vielfach um die Meinung Gleichaltriger und um Kommunikation um der Kommunikation Willen geht. Diese Entwicklung ist auch ein gutes Beispiel dafür, wie technische Veränderungen in Forenstrukturen, die Zielgruppen, die Kommunikationsstruktur und damit die Community verändern können.

#### **4.7. Virtuelle Community und reale Kontakte**

Neben der Bildung einer virtuellen Community kam es im Laufe der Zeit auch zu realen Kontakten unter und mit den ForennutzerInnen. Wie wahrscheinlich in zahlreichen Onlinekommunikationsbeziehungen, entsteht mit der Zeit das Bedürfnis, sich jenseits der textlichen Kommunikation kennen zu lernen. Einige NutzerInnen der wienXtra-jugendforen initiierten ein wöchentliches Treffen – der Donnerstagstreff, der immer am Dienstag stattfindet – wo sich zwischen 3 und 20 Personen nach wie vor regelmäßig treffen. Aus dieser Gruppe entwickelte sich eine Zeit lang auch eine Subgruppe, die sich dem Theaterspielen widmete. Zu diesem Donnerstagstreff bestand im Rahmen der Relaunches der Foren auch realer Kontakt. Einmal besuchte ich persönlich das Treffen in einem Wiener Lokal um über die Vorregistrierung zu informieren, woraus sich auch interessante Diskussionen ergaben. Ein zweites mal, für den

Relaunch im Jahr 2005 wurden die NutzerInnen in die wienXtra-jugendinfo eingeladen. Zu diesem Treffen kamen, wie beim Besuch im Lokal etwa 10 TeilnehmerInnen. Ein persönlich schönes Erlebnis war es, als am ersten Jahrestag der Foreneröffnung während meines Beratungsdienstes plötzlich ca. 6 Jugendliche vor mir standen, mir eine Kleinigkeit überreichten und sich bei mir für unsere Arbeit im Forum bedankten.

Abgesehen von diesen Kontakten haben NutzerInnen, die Probleme und Fragen hatten, die Beratung in der jugendinfo persönlich aufgesucht, einige sogar mehrmals. Prinzipiell ist das sehr positiv, wenn auch die Situation, zumindest für mich immer etwas gewöhnungsbedürftig war. Die Gründe liegen darin, dass ich mir durch das Lesen der Texte ein bestimmtes Bild, eine Vorstellung von den schreibenden Personen gebildet hatte. Diese Vorstellung passte zu meist in keiner Weise zur Realität. Die schreibenden und die sprechenden Personen unterscheiden sich oft erheblich und zu schreiben ist für bestimmte Personen leichter als zu sprechen (wohl auch ein Grund, warum sie *dieses* Medium wählen). Abgesehen davon, wissen wir nicht, wie viele noch da waren, sich aber nicht zu erkennen gaben. Einigen Personen konnten wir konkret Unterstützung anbieten und zu weiterführenden Angeboten Informationen vermitteln. Aufgrund des Erstinformations- und Erstberatungsanspruchs war auch nicht mehr möglich.

#### **4.8. Regional versus Überregional**

Vom Anspruch her sind die wienXtra-jugendforen Foren für Wiener Jugendliche. Nun ist aber das Internet per definitionem nicht regional zu begrenzen. Hürden bestehen, wenn vielleicht, auf sprachlicher Ebene. Wenn man ein deutschsprachiges Forum anbietet, werden früher oder später deutschsprachige Personen aus allen möglichen Enden des deutschsprachigen Raums auf dieses Forum stoßen, vor allem, wenn man durch eine rege Forentätigkeit in allen möglichen Suchmaschinen weit oben gereiht ist. Beim rat&hilfe Forum ist das inzwischen der Fall. Zwar hatten das rat&hilfe Forum schon relativ bald NutzerInnen aus Deutschland, wo der Fall auftrat, dass in einem Posting ein Problem formuliert wurde, auf eine regionales Wiener Hilfsangebot verwiesen wurde und im nächsten Posting dann stand, tut mir leid ich bin aus Hamburg.

Die Webstatistik des Forum spricht hier in deutlichen Zahlen. Waren 2003 die Anwendersitzungen nach Herkunft noch zu 70 – 80 % Österreich und zu ca. 20 – 30 % International zuzuordnen, so verschob sich dieses Verhältnis bereits 2004 auf ca. 55 % Österreich zu 35 – 40% International. 2005 hat sich das Verhältnis bereits auf 50 – 50% eingependelt. Im Monat April gab es sogar erstmals mehr internationale als österreichische Anwendersitzungen. Natürlich ist nicht immer eindeutig, ob jemand der unter International zugeordnet ist auch tatsächlich aus dem Ausland kam, da die Server der jeweiligen Betreiber nicht immer unbedingt in dem Land stehen müssen, in dem der jeweilige Kunde wohnt. Offensichtlich ist auf jeden Fall die Tendenz zu einer immer stärkeren Präsenz an AnwenderInnen, deren Domain nicht mit at endet. In der Moderation wurde auf dieses Phänomen insofern reagiert, Postings, die sich erkennbar auf Deutschland beziehen, auf ähnliche Forenangebote in Deutschland zu verweisen. Vielfach ist das allerdings nicht feststellbar und man weiß nicht, wie viele der NutzerInnen, die sich im Forum bewegen, tatsächlich aus Wien stammen. Für die NutzerInnen selbst dürfte es oft unerheblich sein, außer wenn sie auf der Suche nach konkreten regionalen Hilfsangeboten sind, wo das rat&hilfe Team nicht weiterhelfen kann.

Was für die NutzerInnen kein Problem ist, ist für die BetreiberInnen nicht ganz unproblematisch. Der Auftrag von wienXtra ist es, außerschulische Kinder- und Jugendarbeit für Wien zu

machen. Das Internet ist aber nicht auf Wien, nicht einmal auf Österreich beschränkt sondern ist für InteressentInnen aus dem ganzen deutschsprachigen Raum und sofern man die Sprache versteht, darüber hinaus eine Möglichkeit, sich in die Foren einzuklicken. Davon abgesehen ist es auch nicht Arbeitsauftrag des rat&hilfe Teams, sich um Anliegen von Jugendlichen außerhalb von Wien zu kümmern und selbst wenn man es möchte, stößt man auf Kompetenz- und Ressourcengrenzen. Dieses Phänomen lässt sich weder technisch noch durch Moderation auflösen und muss einfach zur Kenntnis genommen werden.

#### **4.9. Qualitätssicherung und Ressourcen**

Wenn man die Entwicklungen der letzten Jahre mit den exorbitanten Steigerungen betrachtet, wird deutlich, dass es früher oder später einer intensiven Auseinandersetzung mit dem Thema bedarf und dass auch die Ressourcen irgendwann ausgeschöpft sind. Was den ersten Punkt betrifft, fand und findet eine sehr intensive inhaltliche Auseinandersetzung mit dem rat&hilfe Forum im Team der jugendinfo statt. Ohne diese Auseinandersetzung wären viele der bestehenden Entwicklungen gar nicht möglich gewesen bzw. wäre das Interesse an diesem Forum nie so groß geworden. Das gestiegene Interesse ist unter anderem auch an der Frequenz von mehrmaligen BesucherInnen abzulesen. Waren es 2003 noch ca. 200 – 300 BesucherInnen, die mehrmals im Monat das Forum besuchten, sind es nunmehr Durchschnittlich 3000 – 3500 BesucherInnen. Das entspricht in etwa einer Verzehnfachung. Um dieser Herausforderung gerecht zu werden, war es immer wieder notwendig in Arbeitsgruppen, Teamsitzungen, Interventionen und vielen Gesprächen zwischendurch die Arbeit zu reflektieren und Konzepte und Qualitätsstandards zu entwickeln.

Maßnahmen der Qualitätssicherung sind unter anderem verschriftete Richtlinien bezüglich:

- Zuständigkeiten – Forumsverantwortliche
- Zeitlicher Rahmen der Beantwortung
- Umgang mit heiklen Postings
- Statistische Erfassung von Postings
- Umgang mit den fünf Kategorien von Postings in Bezug auf Moderation und/oder Beantwortung
- Themen, bei denen nur kurz informiert und dann weitergeleitet wird
- Umfang der Antwortpostings, Zeitaufwand und Anzahl der gesetzten Links im Posting
- Richtlinien für Forumsverantwortlich bezüglich Lesen, Weiterleiten und Löschen von Postings
- Moderation von Pseudochats
- Umgang mit Co-BeraterInnen
- Umgang mit StammmutzerInnen

Diese Richtlinien werden von Zeit zu Zeit überarbeitet und ergänzt, je nach den Anforderungen und neuen Entwicklungen innerhalb des Forums.

Weitere Maßnahmen sind die intensive Einschulung von neuen KollegInnen und Fortbildungen im Bereich Onlineberatung. Ein Kollege hat den Lehrgang [online.beratung] absolviert eine zweite ist gerade in Ausbildung. Sofern extern Fortbildungen, Seminare oder Tagungen zu diesem Thema angeboten werden, werden sie nach Möglichkeit ebenfalls besucht. Als sehr produktiv erweist sich auch immer wieder der Austausch mit anderen KollegInnen im Rahmen einer Intervisionsgruppe zu e-Beratung. Obwohl hier verschiedene Formen von Onlineberatung – eMail Beratung, Forenberatung und Chatberatung – vertreten sind, ist es möglich



sich über die Chancen und Grenzen solcher Angebote produktiv auszutauschen und den einen oder anderen „Fall“ gemeinsam zu analysieren.

Nimmt man all die Steigerungen in den Frequenzen, die inhaltlichen Auseinandersetzungen, Fortbildungen und die praktische tägliche Arbeit im Forum zusammen, dann dürfte klar sein, dass hier inzwischen erhebliche Ressourcen gebunden sind. Das Forum hat sich von einer zusätzlichen Angebotsschiene zu einem Hauptarbeitsfeld der jugendinfo entwickelt, ohne dass die Ressourcen dazu in irgendeiner Weise mitgewachsen sind. Inzwischen sind Personalressourcen im Ausmaß einer Vollzeitkraft erforderlich, um einen qualitätsgesicherten Betrieb des rat&hilfe Forums zu gewährleisten. Der Haken dabei ist, dass diese Person nie eingestellt wurde und die Stunden auf das Zeitbudget der MitarbeiterInnen gehen, was dazu führt, dass andere wichtige Aufgabenfelder vernachlässigt werden müssen.

Es ist jeder Organisation, die ein solches Angebot setzen möchte dringend angeraten, dies schon im voraus mitzudenken. Angebote im Internet sind mit steigender Verbreitung von Internetangeboten in der Gesamtbevölkerung kein Zusatzangebot nebenbei mehr, sondern ein vollwertiges Angebot neben anderen, dass die KundInnen sozialer Dienstleistungen stärker und stärker in Anspruch nehmen. Wenn dem so ist, muss auch die Politik irgendwann diesem Anspruch gerecht werden und die dafür notwendigen Ressourcen sichern.

## **5. Ausblick**

Das rat&hilfe Forum ist inzwischen ein fester Bestandteil unseres Angebots für unsere jugendlichen Zielgruppen. Von der Dynamik her, die wir in den letzten Jahren beobachten konnten, ist schwer abschätzbar, wie sich das Forum entwickeln wird. Es wird unter anderem davon abhängen, ob neue prägende Zielgruppen das Forum entdecken und wie technisch und von Seiten der Moderation her weiter verfahren wird. Eine generelle Registrierung der NutzerInnen für das Verfassen von Beiträgen steht im Raum. Die Argumente die dagegen sprechen wurden bereits angeführt. Dafür spricht, dass damit eventuell wieder ein größere Übersichtlichkeit und ein etwas persönlicherer Zug in das Forum zurückkehrt oder auch nicht.

Die Erfahrungen im Zuge der in den Jahren 2004 und 2005 durchgeführten Relaunches zeigen, dass die Folgen von technischen Interventionen und Innovationen in Foren sehr schwer vorhersagbar sind. Die Hoffnung, die sich mit der Registrierung ebenfalls verbindet, ist – so seltsam das auch erscheinen mag – dass wieder etwas weniger NutzerInnen im Forum aktiv sind. Der einfache und pragmatische Grund liegt in dem eklatanten Mangel an noch auszuerschöpfenden Ressourcen. Aber auch hier kann man sich irren und es können gegenteilige Effekte auftreten.

Von diesen sehr aktuellen Ausblicken aus denke ich auf länger gesehen, dass trotz aller technischen Innovationen, die in den kommenden Jahren im Internet und Mobilfunkbereich noch auf uns zukommen werden, die textlich vermittelte Kommunikation über das Internet ihren Platz neben neuen Formen bewahren wird. Die Gründe dafür sehe ich darin, dass das Schreiben seinen eigenen Reiz hat (siehe etwa auch SMS) und dass trotz allem modernen Narzissmus des sehen und gesehen werden Wollens, der Reiz des Unsichtbaren und Anonymen bestehen bleiben wird.

## **Anmerkungen:**

[1] vgl. <http://www.wienxtra.at/>

[2] vgl. <http://www.wienxtra.at/forum>

[3] vgl. <http://www.jugendinfowien.at/>

[4] worin nebenbei bemerkt wohl schon ein ganz grundsätzlicher konzeptioneller Stolperstein lag, dessen Auswirkungen im Forenbetrieb sehr schnell sichtbar wurden. Die Transformation eines Beratungsangebots, eines Printmedienangebots und einer Tauschbörse in den kommunikativen Raum von Foren ist weit mehr als ein Medienwechsel, es ist die Ermöglichung neuer Kommunikationsmodi und Partizipationsmöglichkeiten, die den Rahmen des bisher gekannten sprengen und somit die Handelnden sehr schnell auf neues, unbekanntes und auch unweg-sames Terrain führen.

[5] vgl. <http://www.blackbox.net/>. Die Konferenz in dieser Onlineplattform wurde von der wienXtra-jugendinfo in den Jahren von 1996 bis 2001 betreut, wobei die Anfragen dort vor allem aus dem Bereich der NutzerInnen der blackbox kamen und sich auf einige wenige im Monat beschränkten.

[6] die Moderation der pinwand wurde in der Folge extern an eine Person mit psychosozialer Ausbildung vergeben.

[7] Diese Themen sind nicht nur für das rat&hilfe Forum spezifisch, so schreibt Klein „die Themenbereiche Schule, Ausbildung und Sexualität und damit zusammenhängend die (emotionale) Ablösung von der Herkunftsfamilie gelten als zentrale Themen von Jugendlichen in modernen Gesellschaften und bilden auch für die Versuche Jugendlicher sich netzbasierte Unterstützung zu erschließen ein inhaltliches Zentrum (Klein 2005, 9).

[8] Die berechnete oder unberechnete Befürchtung ist, dass durch Subforen bestimmte Themen forciert gepostet werden, während andere Themen mit der Zeit verschwinden. Dies widerspricht dem Interesse der jugendinfo zu möglichst vielen Themen zu informieren und zu beraten. Es ist nicht das Interesse des rat&hilfe Forums vor allem ein Forum für Sexualität und vielleicht noch für ein zwei andere Themen zu werden.

[9] Das es sich dabei vor allem um einen Glauben und weniger um eine Tatsache handelt, wird jeder, der sich mit Datensicherheit im Internet beschäftigt sofort aufzeigen können. Selbst für Foren, wie die wienXtra-jugendforen ist es, wenn auch mit technischem Aufwand verbunden möglich, über IP-Adressen NutzerInnen zu identifizieren.

[10] was man im übrigen mit jeder Art von Zugang tut, weil es im Wesen des Zugangs liegt *einen* Zugang zu schaffen und damit andere Zugänge auszuschließen.

[11] vgl. zu diesem Thema exemplarisch den interessanten Beitrag von Norman N. Holland zu Regressionsprozessen in der Onlinekommunikation aus psychoanalytischer Sicht (Holland o.J.).

## **Literatur:**

Götz, N. (2003): Psychosoziale Beratung im Internet. Eine qualitative Studie mit Jugendlichen im Online-Interview, München, Kopaed

Holland N. N., (o.J.): The Internet Regression. Onlinepublikation, <http://human-nature.com/free-associations/holland.html> (02.08.2002)

Iske, S.; Klein, A.; Kutscher, N.; (2004): Digitale Ungleichheit und formaler Bildungshintergrund – Ergebnisse einer empirischen Untersuchung über Nutzungsdifferenzen von Jugendlichen im Internet. Onlinepublikation, <http://www.kib-bielefeld.de/externelinks2005/digitaleungleichheit.pdf> (Juli 2005)

Klein, A. (2005): Online – Beratung für alle? Themenfelder, Unterstützungsmuster und Reichweiten netzbasierter Beratung 12.01.05. Onlinepublikation, <http://www.kib-bielefeld.de/externelinks2005/OnlineBeratungfueralle.pdf> (Juli 2005)

Kompetenzzentrum Informelle Bildung (KIB) (2003): Qualität von Onlineberatung. Eine erste Analyse verschiedener Anbieter. Onlinepublikation, <http://www.kib-bielefeld.de/externelinks2005/OnlineberatungVergleich.pdf> (Juli 2005)

Krämer, S. (1998): Das Medium als Spur und als Apparat, in: S. Krämer (Hrsg.), Medien, Computer, Realität. Wirklichkeitsvorstellungen und Neue Medien, Frankfurt am Main: Suhrkamp, 73-94

Stegbauer, C. (2001): Grenzen virtueller Gemeinschaft. Strukturen internetbasierter Kommunikationsforen. Wiesbaden, Westdeutscher Verlag