

4. Jahrgang, Heft 2, Artikel 8 – Oktober 2008

Online-Beratung in Tirol Ist-Stand-Erhebung und Implementierung eines Beratungsangebotes im TirolCHAT

Myriam Antinori

Zusammenfassung

Im Rahmen dieses Artikel werden die Ergebnisse einer Untersuchung in Bezug auf Standards der Online-Beratung in Tirol vorgestellt und die Installierung eines neuen Beratungsangebotes für Jugendliche im Internet mit ersten Ergebnissen skizziert.

Keywords

Online-Beratung, Standards, TirolCHAT, Management Center Innsbruck, Soziale Arbeit, Prävention, Forschung

Autorin

- **DSA Mag.^a Myriam Antinori**
- Sozialarbeiterin, Erziehungswissenschaftlerin (Schwerpunkte Medienforschung und feministische Gesellschafts- und Kulturkritik)
- Wissenschaftliche Assistentin am MCI - FH Soziale Arbeit
- Online-Beratung seit 2000
- Vorstandsmitglied obds – Landesgruppe Tirol und Verein Z6
- Mitglied ÖGOB und ISMHO
- **Kontakt:** Management Center Innsbruck
FH Soziale Arbeit
DSA Mag.^a Myriam Antinori
Universitätsstr. 15, 6020 Innsbruck
Tel: +43 512 2070 3422
myriam.antinori@mci.edu

1. Ausgangslage

Es gibt kaum mehr eine Einrichtung, die nicht über ein Handy oder einen Zugang zum Internet verfügt. Wurden Computer- und Internettechnologie vor einigen Jahren noch mit sehr viel Skepsis betrachtet, so gehört es nun schon zum guten Ton, dass jede Institution, die etwas auf sich hält, eine eigene Homepage und E-Mail-Adresse hat, über die sie erreichbar ist und die so mit ihren (möglichen) KlientInnen und MultiplikatorInnen kommunizieren kann.

Übers Internet bzw. per Mail erreichbar zu sein bedeutet, dass Menschen auf diesem Weg nicht nur Termine vereinbaren sondern auch Rat und Hilfe suchen. So erreichen viele Institutionen Anfragen, mit denen sie nicht gerechnet hatten. Dabei ist der Umgang mit den eingegangenen Anfragen recht unterschiedlich. Die Alltagserfahrung (Äußerungen von KollegInnen, Design von Homepages ...) lässt vermuten, dass noch immer ein Großteil der Beratungseinrichtungen sich bisher

nicht mit Standards von Online-Beratung auseinander gesetzt hat (für eine Übersicht von Standards siehe www.oegob.net).

Durch die geringe Erfahrung im Bereich der Online-Beratung und das fehlende Bewusstsein, scheinen noch viele KollegInnen im sozialarbeiterischen und sozialpädagogischen Bereich der Ansicht zu sein, dass „E-Mail-Schreiben“ keine speziellen Kenntnisse oder Richtlinien erfordert – sie schließen vom Privaten ins Berufliche. Die wenigsten erkennen, was das Besondere daran sein soll, Mail-Anfragen zu beantworten, wo der Unterschied zur Face-to-Face Beratung liegt und wozu eine qualifizierte Ausbildung in diesem Bereich notwendig ist. Dabei vergessen sie dann, dass sie im Rahmen ihres Berufes (als SozialarbeiterIn, PsychologIn, TherapeutIn ...) nicht mit den KlientInnen „plaudern“ oder am Marktplatz Kaffee trinken, sondern Gespräche nach professionellen sowie ethischen Richtlinien führen. Das Gleiche gilt auch für die Online-Beratung, denn professionelle Beratung übers Netz erfordert mehr als die Verknüpfung von „klassischer“ Beratungs- und alltäglicher Medienkompetenz. Dies wird bisher trotz der zunehmenden Verbreitung von Beratungsangeboten im Internet in den meisten Ausbildungen und vor allem in den Einrichtungen selbst ausgeblendet.

An dieser Stelle setzt die Projektarbeit des MCI (Management Center Innsbruck) FHS Soziale Arbeit an, die von März 2007 bis Ende Juni 2008 durchgeführt wurde. Mit Hilfe des Projektes sollten erstens zukünftige SozialarbeiterInnen durch das regelmäßige Angebot einer spezifischen Lehrveranstaltung mit Online-Beratung schon im Studium vertraut gemacht werden. Zweitens sollten die anfangs formulierten Vermutungen bzgl. der Anwendung von Standards in der Online-Beratung überprüft werden. Und drittens gab es das Ziel, ein neues Online-Beratungsangebot aufzubauen.

2. Die Projektgruppe

Die Projektgruppe bestand aus 11 jungen Frauen im Alter zwischen 20 und 23 Jahren sowie der Autorin als Projektleiterin. Die Gruppe erarbeitete im Rahmen ihres Projektes 4 Ziele:

1. Aneignung theoretischen und praktischen Wissens zu Online-Beratung
2. Sondierung des Ist-Zustandes in Tirol (Angebote und Bedarfserhebung)
3. Erstellung und Durchführung eines Angebotes in Tirol
4. Evaluierung des Angebotes

In einem ersten Schritt eignete sich die Projektgruppe „Online-Beratung“ praxisorientiert Basiswissen für diese neue Beratungsform an: Die Studierenden erwarben fachliches Wissen in den wichtigsten Bezugswissenschaften (Medienpsychologie, medienvermittelte Kommunikation etc.) und entwarfen anschließend Umfragen bzw. eine qualitative Untersuchung von bestehenden Homepages zur Erhebung des Status Quo in Tirol.

3. Die Untersuchung

Die Sondierung des Ist-Standes in Bezug auf Online-Beratung in Tirol fand im Frühjahr 2007 auf drei Ebenen statt. Sie zeigt, in welchen Bereichen der Online-

Beratung es besonderen „Handlungsbedarf“ gibt. Folgende Fragestellungen standen hierbei im Mittelpunkt: Wie qualitativ wird Online-Beratung in Tirol angeboten? Was kann man als AnbieterInnen besser machen? Was wünschen bzw. brauchen Jugendliche als Zielgruppe?

Die Sondierung beinhaltet somit folgende Punkte:

- Die qualitative Analyse von bestehenden Homepages Tiroler Sozialeinrichtungen, die Beratung oder Kontakt im Internet anbieten.
- Eine möglichst flächendeckende Befragung sozialer Einrichtungen in Tirol zum Thema Online-Beratung im Allgemeinen und dem eigenen Angebot diesbezüglich.
- Eine Nutzungs- und Bedarfserhebung in Bezug auf Online-Beratung bei Tiroler Schülerinnen und Schülern.

In diesem Teil stelle ich die Ergebnisse der Erhebungen lediglich in Kurzform dar, da diese den Artikel sonst zu umfangreich machen würden.

3.1 Die Analyse der Homepages

Insgesamt wurden 19 Websites von Tiroler Einrichtungen (aus unterschiedlichen Handlungsfeldern) anhand von ausgearbeiteten Bewertungsbögen qualitativ untersucht und bewertet. Dabei beurteilte jede Studierende der betreffenden Gruppe für sich alle ausgewählten Homepages. Die Bewertungsbögen richteten sich nach rechtlichen Vorgaben für Homepages (in Österreich) sowie Usability-Kriterien und Empfehlungen im Rahmen der Standards für Online-Beratung.

In Bezug auf rechtliche Kriterien wie die Angabe vom Impressum (10 Seiten, davon 4 aktuell), Bezugnahme auf das ECG (E-Commerce-Gesetz, 1 Seite) oder die Angabe der AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen, keine Seite) bzw. NutzerInnenvereinbarungen (7 Seiten) muss festgestellt werden, dass nur ein Bruchteil der Einrichtungen sich an die bestehenden rechtlichen Vorgaben hält bzw. hielt.

Auch in Bezug auf die NutzerInnenfreundlichkeit schneiden die meisten Homepages in der Untersuchung eher schlecht bis nur mäßig gut ab. Die Übersichtlichkeit und Farbgestaltung werden fast einheitlich als gegeben festgehalten. Die Navigation gestaltet sich (nur für erfahrene NutzerInnen) ebenfalls relativ einfach.

Der Zugang zum Beratungsangebot bzw. zum Kontaktformular ist auf den meisten Websites relativ leicht, dezidiert erwähnt wird Online-Beratung jedoch nur bei sehr wenigen Einrichtungen. Was Ratsuchende erwarten können oder dürfen, wird nur auf 8 Seiten angeführt.

Bei weit über der Hälfte (12 Seiten) der bewerteten Homepages wird (zum Zeitpunkt der Erhebung) die Anonymität nicht sichergestellt. Wobei auch die zugesicherte Anonymität – aufgrund der unverschlüsselten Übermittlung der Daten über die Homepage oder E-Mail und der nicht vorhandenen Erklärung was in der Einrichtung damit passiert – nur bei zwei Einrichtungen als wirklich gewährleistet angesehen werden kann.

Gesamt gesehen können nur sehr wenige Einrichtungen mit ihren Homepages empfohlen werden, da sie die bisher professionell erarbeiteten und wissenschaftlich begleiteten Standards von Online-Beratung größtenteils leider nicht erfüllen.

3.2 Die Befragung der Tiroler Institutionen

In einem weiteren Schritt wurden an knapp über 100 Einrichtungen in Tirol Fragebögen zum Angebot von Online-Beratung (bzw. „Beratung im Netz“, denn der Begriff „Online-Beratung“ ist nicht allen geläufig) verschickt. Der Rücklauf war insgesamt sehr hoch, so dass trotz einiger nicht verwertbarer Dokumente 50 Antwortbögen bei der Auswertung berücksichtigt werden konnten.

Die befragten Einrichtungen arbeiten hauptsächlich in den sozialarbeiterischen Handlungsfeldern:

- Kind / Jugend / Familie
- Gesundheit / Krankheit / besondere Bedürfnisse
- Bildung / Beruf / persönliche Entwicklung.

Die Zielgruppen der Einrichtungen stammen fast gleichmäßig aus allen Altersgruppen, von Kindern bis zu älteren Menschen.

Wie eingangs der Untersuchung in der Hypothese festgehalten, sehen viele Einrichtungen (36 Institutionen, 72%) das Internet als „sehr wichtiges“ oder „wichtiges“ Medium in der täglichen Arbeit und fast alle verfügen über eine eigene Website (47 Institutionen, 94%). Im Gegensatz zur empfundenen Wichtigkeit der Seiten an sich, werden diese laut Einrichtungen jedoch nur selten gewartet (vgl. qualitative Bewertung) und aktualisiert.

Insgesamt bieten 31 der 50 (62%) Einrichtungen ihrer eigenen Definition nach Beratung übers Internet an. Wobei davon zur Befragungszeit nur eine Institution auch ein Forum betreibt. Chat-Beratung wird von keiner Einrichtung angeboten.

Genutzt wird Online-Beratung von den Institutionen hauptsächlich zur Informationsweitergabe (96%) und für Erstkontakte (58%). Nur 9 der 31 (29%) Einrichtungen geben an, psychosoziale Beratung – also in unserem Sinne Online-Beratung – anzubieten, 16 Prozent bieten zudem Rechtsberatung an.

Wobei es sicherlich interessant wäre zu wissen, mit welcher Intention die Ratsuchenden die Anfrage nutzen wollen: Möchten sie Beratung oder nur Information bzw. einen Termin vereinbaren? Manche Einrichtungen geben lediglich allgemeine Informationen auf elektronischem Wege weiter und verweisen für eine Beratung wieder an die klassische Face-to-Face- oder Telefonberatung [1].

Obwohl die Institutionen zum Teil bereits seit einigen Jahren „Beratung“ übers Netz anbieten – 38,7% länger als 5 Jahre und 51,6% seit mehr als 2 Jahren – beschäftigt keine Einrichtung facheinschlägig entsprechend qualifizierte MitarbeiterInnen (Weiterbildung im Online-Beratungs- oder Medienbereich). Lediglich 6 Institutionen (19%) arbeiten nach Richtlinien die sich mit den speziellen Anforderungen von Online-Beratung auseinandersetzen. Dies obwohl die betreffenden Sozialeinrichtungen einen „wesentlichen Unterschied“ zwischen Face-to-Face-Beratung und Online-Beratung sehen (87%).

Die meisten BeraterInnen beantworten die Anfragen zum Zeitpunkt der Befragung alleine und ohne klar verteilte fachliche oder beraterische Kompetenzen in der Stelle, bei 54,8 Prozent der Einrichtungen sind alle Teammitglieder für Online-Beratung zuständig. In 12 Organisationen (38,7%) sind bestimmte MitarbeiterInnen zuständig. Dies lässt vermuten, dass nach wie vor Anfragen nach dem Zufallsprinzip gerade von der Person beantwortet werden, die Zeit hat [2]. In Anbetracht der engen Ressourcen über die viele Sozialeinrichtungen klagen, kann dies bedeuten, dass nicht genügend Zeit für eine professionelle Auseinandersetzung mit der Anfrage und das fachgerechte Eingehen auf die zu beratende Person zur Verfügung stehen. Dabei erhalten laut eigenen Angaben jedoch etwa ein Drittel der Institutionen mehr als 15 elektronische Anfragen im Monat. 42% bekommen allerdings weniger als 5 Beratungs-Mails pro Monat.

3.3 Jugendliche als Zielgruppe von Online-Beratung

Da im Rahmen des Projektes nicht nur der aktuelle Stand in Bezug auf die Beratung erhoben werden sollte, sondern auch ein neues, den Standards entsprechendes Angebot installiert werden sollte, wurde eine potenzielle Zielgruppe auf deren Nutzung von Internet, Beratung allgemein und Online-Beratung im Speziellen befragt.

Insgesamt beantworteten 691 Jugendliche aus verschiedenen Schulen in Tirol (Hauptschule, Polytechnische Schule, Allgemeinbildende höhere Schule, Berufsbildende höhere Schule, Berufsschule) die Fragebögen der Projektgruppe.

Aufgrund der vielen BerufsschülerInnen ist die Verteilung zwischen Mädchen und Burschen ungewöhnlich: 33% (w) zu 64% (m).

Wie in dieser Alterssparte (14 bis 17 Jahre) üblich, haben fast alle Befragten einen oder mehrere mögliche Zugänge zum Internet. Fast ein Fünftel der SchülerInnen (19,4%) hat zu dem Zeitpunkt der Umfrage bei persönlichen Fragen Beratung in Anspruch genommen, wobei insgesamt ein Drittel dieser Jugendlichen (33%, 6,5% von allen) Online-Beratung [3] genutzt haben. Der Großteil der Jugendlichen (64,4%) empfand die Beratung dabei auch als hilfreich.

Dementsprechend stellt sich auch der Bekanntheitsgrad von Online-Beratung dar: 24% kennen solche Angebote, von denen sie zumeist übers Internet selbst erfahren haben. Insgesamt können sich fast 20% der Jugendlichen vorstellen, Online-Beratung in Anspruch zu nehmen, wenn sie ein Problem haben. Dies ist ein enorm hoher Prozentsatz, da Jugendliche durch klassische Beratungsangebote prinzipiell sehr schlecht erreicht werden können. Allerdings sollte der Bekanntheitsgrad von Online-Beratung laut den Jugendlichen durch mehr Öffentlichkeitsarbeit verbessert werden.

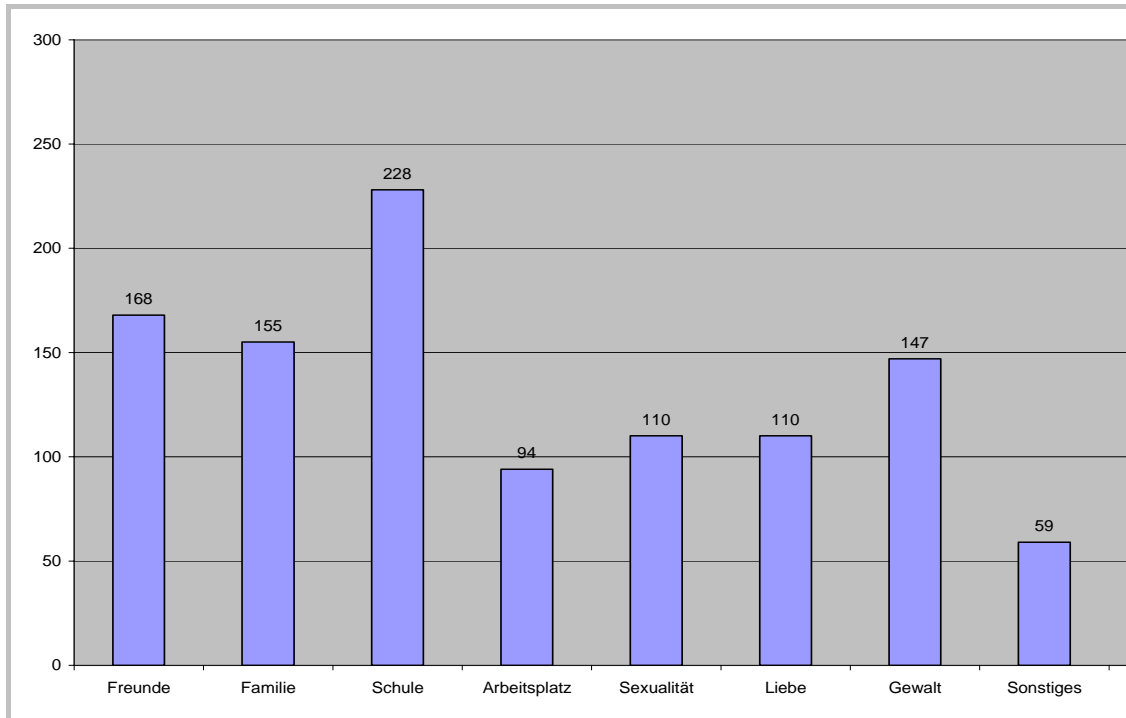


Abbildung 1: Themen für Online-Beratung

Als besonders interessant wird Beratung im Bereich Schule (33%), gefolgt von Freundschaft, Familie, Gewalt, Liebe, Sexualität und Beruf/Arbeit empfunden. Dabei ist es den Befragten wichtig, dass professionelle und ausgebildete BeraterInnen (58%) oder eventuell „Peers“ (39,5%) diese Aufgabe übernehmen. Nutzen möchten die Jugendlichen dabei vorzugsweise Mail-Beratung (33,4%), gefolgt von Beratung im Chat (31%) und an letzter Stelle die Foren-Beratung (21,5%). Eine Antwort erwarten sich die Jugendlichen bei der webbasierten Beratung sofort oder innerhalb von 2 Tagen.

4. Resümee der Erhebungen

Nur wenige Homepages sind empfehlenswert und richten sich nach den qualitativen Standards von Online-Beratung. Dieses Ergebnis spiegelt sich auch in der Befragung der Einrichtungen wieder. Es gibt sowohl einen großen Aufholbedarf bei der Gestaltung der Homepages als auch in Bezug auf die technischen, rechtlichen und professionellen Gesichtspunkte. Viele Einrichtungen setzen sich scheinbar wenig mit dem Thema auseinander und laufen so Gefahr, KlientInnen nicht fachgerecht bzw. den „Regeln der Kunst“ und der Berufsgesetze entsprechend zu beraten. Dies obwohl immer mehr Personen Beratung übers Internet in Anspruch nehmen wollen.

Eine Verbesserung in diesem Bereich kann durch gezielte Bewusstseinsbildung (Fortbildungen, Informationsveranstaltungen etc.) stattfinden und durch Seminare, in denen die TeilnehmerInnen die komplexe Beratungssituation und relevanten Wissensgebiete etwas näher kennen lernen können. Da Online-Beratung nicht neben dem normalen Betrieb geführt werden kann sondern eigene Ressourcen benötigt, ist sicherlich auch eine konzeptionelle Anpassung sowie finan-

zielle Einplanung der Beratung notwendig und hilfreich bei der Umsetzung von bestehenden Richtlinien und Mindeststandards.

Die Umfrage unter den Jugendlichen zeigt, dass sie gerne vermehrt auf diese Form der Beratung zurückgreifen würden. Dazu braucht es jedoch einerseits passende thematische Angebote (Schule, Freundschaft, Liebe ...), die den Richtlinien entsprechen und der passenden Bekanntmachung dieser Angebote als auch andererseits professionell ausgebildete BeraterInnen. Ein Schritt in diese Richtung sollte mit dem weiteren Projektteil, der konkreten Beratung von Jugendlichen umgesetzt werden.

5. Die Beratung im TirolCHAT

Aufgrund der Ergebnisse entschied sich die Projektgruppe dazu, Online-Beratung für Jugendliche zu installieren. Jugendliche sind die größte Gruppe an Personen, die das Internet als Teil ihres Lebensalltags verstehen und zur Lebensgestaltung nutzen. Sie kommunizieren außerhalb der direkten persönlichen Kontakte vorzugsweise mittels Mail, Chat und SMS und dies sowohl mit ihren Freunden und Freundinnen, die sie täglich sehen, als auch mit unbekannt Personen.

Jugendliche befinden sich entwicklungspsychologisch und gesellschaftlich gesehen in einer wichtigen Phase, die sehr geprägt ist durch Fragen, Nöte und Sorgen, die aus erwachsener Sicht vielleicht nebensächlich wirken. Junge Menschen zwischen 10 und 20 Jahren sind auf der Suche nach ihrer eigenen Identität und sind in vieler Hinsicht „gefährdet“, Entwicklungsaufgaben nicht adäquat lösen zu können. Umso wichtiger ist es, Jugendlichen in dieser Zeit beratend zur Seite zu stehen.

Die Entscheidung, Jugendliche online zu beraten bedeutet einerseits die Erstellung und Umsetzung einer Website als auch die Durchführung der Beratung selbst, die an die Bedürfnisse von Jugendlichen angepasst ist. Idealerweise lässt sich dabei ein Partner finden, der bereits eine Homepage besitzt, die mit Hilfe der Projektgruppe ergänzt und erweitert werden kann. Dies ist der Gruppe gelungen, indem sie den Betreiber des unter Jugendlichen sehr bekannten TirolCHATs für das Projekt gewinnen konnte. Ähnlich wie die Projektgruppe ortet der Betreiber durch seine Erfahrungen mit den jugendlichen NutzerInnen einen hohen Bedarf an professionell durchgeführter Beratung.

5.1 Ziele

Ziel der Projektgruppe und Matthias Harb (dem Betreiber) ist es, ein den Standards entsprechendes Online-Beratungsangebot zu etablieren, das ein Vorbild für andere Institutionen in Tirol sein kann und vor allem die Bedürfnisse der Jugendlichen trifft. Im Rahmen der Kooperation mit dem TirolCHAT soll somit langfristig ein kostenloses Beratungsangebot für Jugendliche geschaffen werden, das die in der Untersuchung wichtigsten Themen behandelt (Schule, Freundschaft, Liebe etc.). Die Beratung kann als erste Anlaufstelle fungieren, die sich mit alltäglichen Problemen und Fragen von Jugendlichen beschäftigt und ihnen unterstützend zur Seite steht.

Der größte Nutzen von Online-Beratung bei Jugendlichen liegt sicherlich im präventiven Bereich. Über diese Art von Angeboten kann man jungen Menschen Unterstützung und Hilfe geben, die sie sonst nicht in Anspruch nehmen würden. Schwierigkeiten, Auffälligkeiten, psychischen Notsituationen etc. kann durch Online-Beratung vorgegriffen werden. So leistet diese Form der Beratung einen besonderen Beitrag zur Förderung von Jugendlichen und deren Entwicklung.

Die Laufzeit der Beratung im TirolCHAT ist mit mindestens 12 Monaten veranschlagt. Damit das Angebot auch nach der Projektlaufzeit aufrechterhalten werden kann, muss nach dem Sommer 2008 (Ende der Lehrveranstaltung) in weiterer Folge eine externe Finanzierung gesichert werden, um die Beratung als dauerhaftes Angebot installieren und gewährleisten zu können.

Nach Möglichkeit soll begleitend zur Installierung der Beratung im TirolCHAT ein Forschungsprojekt zur Nutzungsfrequenz, der Zufriedenheit und Wirksamkeit im präventiven Bereich stattfinden. Ein Antrag diesbezüglich wird gerade bearbeitet.



Abbildung 2: Startseite TirolCHAT

5.2 Zielgruppe

Besonders für Jugendliche ist Online-Beratung ein sehr spannendes Angebot. Sie sind die Generation, die das Internet am meisten nutzt. Sie sind damit aufgewachsen, kommunizieren übers Internet, unterhalten sich, informieren sich und

erledigen viele alltägliche Dinge im Netz. Das Internet ist ein wichtiger Handlungs- und Erfahrungsraum, der auch bei der Identitätsbildung Jugendlicher eine wichtige Rolle spielt. Insbesondere in dieser Entwicklungszeit benötigen Jugendliche viel Austausch und Unterstützung, Identifizierungsmöglichkeiten, Lebensbewältigungsstrategien und eine „Probephase“, die sie nicht nur mehr in der realen Welt suchen.

Da Jugendliche sehr viel Zeit im Netz verbringen und auch dort auf der Suche nach bestimmten Informationen sind, liegt es nahe, genau dort, wo sie sich aufhalten, also in ihrer Lebenswelt, auch Beratung anzubieten. Lebensweltorientierte Beratung bedeutet, die Personen dort abzuholen, wo sie „stehen“, sie bei der Bewältigung ihrer Aufgaben im Alltag zu unterstützen und zu begleiten.

Hauptzielgruppe sind alle UserInnen des TirolCHAT, das heißt junge Menschen ab ca. 13 Jahren, die hauptsächlich aus Tirol stammen. Bei den NutzerInnen werden immer wieder auch Personen aus ganz Österreich oder dem Ausland sein, wobei sich diese Anzahl im TirolCHAT – eben durch den Lokalbezug des Chats – sehr in Grenzen hält.

5.3 Der TirolCHAT – Tirols größter virtueller Raum für Jugendliche

Mediawerk als Partner im Rahmen des Projektes ist der Betreiber vom TirolCHAT (www.tirolchat.com). Der TirolCHAT ist der größte Tiroler Chat und wird vor allem von Tiroler Jugendlichen und jungen Erwachsenen genutzt. Er besteht seit November 2002 und ist den meisten Jugendlichen in diesem Bundesland bekannt. Insgesamt gibt es ca. 40.000 aktive NutzerInnen die zum Großteil zwischen 13 und 19 Jahre alt sind. Insgesamt stammen fast 90% der UserInnen aus Tirol. Der Chat verzeichnet über 500.000 Einstiege (das sind über 10 Einstiege pro Person) und an die 10 Millionen Klicks pro Monat!

In Tirol leben derzeit ca. 44.000 Jugendliche zwischen 15 bis 19 Jahren (vgl. www.tirol.gv.at/themen/zahlen-und-fakten/statistik). Zwischen 10 und 19 Jahren sind es 87.501 Jugendliche und von 10 bis 29 Jahre, 180.782 junge Menschen. Dies bedeutet, dass zwischen 20 und 40 Prozent aller jungen TirolerInnen über diese Plattform erreicht werden können.

Der TirolCHAT stellt eine eigene Community mit regionalem Charakter dar, in der die TeilnehmerInnen insbesondere durch die gemeinsame regionale Herkunft verbunden sind. Sie kennen sich zum Teil persönlich, gehen miteinander in die Schule, arbeiten in der gleichen Firma etc.

Aber auch zahlreiche Personen außerhalb Tirols nutzen den Chat. Er bietet insbesondere Unterhaltung durch Kommunikation in einer eigenen Gemeinde aber auch eine Art „Parallel-Leben“, mit vielen Institutionen aus dem realen Leben: So gibt es eine Bank, wo die Jugendlichen den Umgang mit Geld lernen können, es gibt eine Polizei, bei der Vergehen gemeldet werden, ein Gemeindeamt bei dem administrative Angelegenheiten geregelt werden können und neben anderen Räumen gibt es auch ein Diskussionsforum.

Insgesamt ist die Website als sehr zielgruppenfreundlich einzustufen. Es handelt sich um ein seriöses Angebot, das zugleich ansprechend ist und professionell umgesetzt wird.

5.4 Beratung im TirolCHAT

5.4.1 Bedarf

Bis zu Projektbeginn verfügte der TirolCHAT lediglich über ein Diskussionsforum für die NutzerInnen, das von unterschiedlichen ehrenamtlichen AdministratorInnen betreut wurde und das für Jugendliche wichtige Themen beinhaltete: Liebe, Schule, Freundschaft, Sex usw. Ein professionelles Beratungsangebot gab es jedoch nicht.

In diesem Forum können nach wie vor alle möglichen Themen besprochen und diskutiert werden und die Jugendlichen holen sich dort immer wieder Hilfe bei Fragen und Schwierigkeiten. Das Forum dient also wie viele andere eine Art „Selbsthilfe“. Schwierig an solchen Foren ist, dass die Informationen der „BeraterInnen“ nicht immer korrekt sind, dass Einträge nicht ernst gemeint sind oder nicht auf die Fragestellung der ratsuchenden Person Bezug nehmen.

Als ergänzendes und vor allem professionelles Angebot zum Diskussionsforum findet die Online-Beratung im TirolCHAT als webbasierte Einzelberatung statt. Diese Form der Online-Beratung stellt sich aus Sicht der Projektgruppe für die NutzerInnen und die Beraterinnen als die am besten geeignete Form der Beratung dar.

Webbasierte Online-Beratung bedeutet in diesem Zusammenhang für die Projektgruppe, dass die NutzerInnen sich für die Online-Beratung anmelden müssen und diese in einem geschützten Raum, der von anderen NutzerInnen nicht einsehbar ist, abläuft. Die Anfragen werden innerhalb eines zugesicherten Zeitraumes von den Beraterinnen beantwortet und sind dann für die ratsuchende Person bereitgestellt.


Durch die Neuartigkeit des Angebotes rechneten wir zu Beginn mit einem größeren Bedarf, der sich nach einigen „Testanfragen“ nach einer gewissen Zeit reduzieren würde bzw. in den Schulferien ebenfalls etwas abflauen würde. So rechneten wir zu Beginn mit etwa 20 Anfragen pro Woche, die sich schließlich auf ca. 10 Anfragen pro Woche einpendeln würden.

5.4.2 Ablauf

Die UserInnen müssen sich zur Nutzung der Online-Beratung aus Sicherheitsgründen nochmals (da sie ja bereits als Mitglieder angemeldet sind) registrieren. Sie bekommen automatisch einen Zugangscode per Mail zugeschickt, der sich von ihrem normalen Passwort unterscheidet. Eine Änderung des Zugangscode ist nur durch doppelte Bestätigung möglich (E-Mail und Antwort-E-Mail). So soll gewährleistet werden, dass falls jemand die TirolCHAT-Zugangsdaten der Ratsuchenden kennt, er dennoch nicht auf die Beratungsseite der betreffenden Person einsteigen kann.

Sobald die UserInnen registriert sind, können sie einsteigen und Anfragen stellen. Auf der Beratungsseite befinden sich alle rechtlich notwendigen Informationen sowie die Nutzungsbedingungen und die Beschreibung des Beratungsablaufs. Jede/r UserIn hat dabei Übersicht über die bereits gestellten Anfragen und die Antworten des Beratungsteams.

Onlineberatung



Info Meine Beratungen

Hallo modchen!

Herzlich Willkommen in der Onlineberatungsstelle des TirolCHAT. Hier kannst du dir **fachlichen Rat und Hilfe** zu vielen Sorgen, Fragen oder Problemen des alltäglichen Lebens (z.B. Familie, Freundschaft, Schule etc.) holen.

Deine Anfrage wird völlig **kostenlos, anonym und vertraulich** vom Beratungsteam beantwortet. Es werden keinerlei Daten (auch nicht dein Nickname) an die BeraterInnen weitergeleitet. Eine Antwort auf deine Anfrage erhältst du binnen maximal vier Tagen.

Weitere Infos:

- Das Beratungsteam
- Verlauf einer Beratung
- Nutzungsbedingungen
- Informationen zum Datenschutz

Abbildung 3: Einstieg Online-Beratung im TirolCHAT

Die maximale Wartezeit für die Ratsuchenden soll 4 Tage betragen. Diese relativ lange Zeit entsteht dadurch, dass die BeraterInnen diese Tätigkeit ehrenamtlich machen und die Antworten von mir als Projektleiterin gegengelesen und freigeschaltet werden.

Sobald die Antwort freigeschaltet wurde, kann der/die Ratsuchende die Antwort einsehen bzw. „abholen“. Beim Lesen der Antwort können die Jugendlichen die Beratungssitzung beenden oder eine neue Anfrage zum gleichen Thema stellen beziehungsweise durch Starten eines neuen Beratungsverlaufes ein neues Thema beginnen.

Mit der Antwort auf die Anfrage wird ein Link verschickt, unter dem die Jugendlichen einen Evaluationsfragebogen beantworten können. Dieser dient dazu, eine Rückmeldung zur Qualität der Beratung zu erhalten und Verbesserungen im Beratungsverlauf im Sinne der Ratsuchenden vornehmen zu können.

5.4.3 Sicherheitsstandards

Verschwiegenheit und Anonymität, aber auch Datenschutz sind sowohl in der Face-to-Face-Beratung als auch in der Online-Beratung zum Schutz der KlientInnen und ihrer Privatsphäre zwingend notwendig. Dies wird in den entsprechen-

den Gesetzen geregelt und muss auch im Rahmen der Online-Beratung sichergestellt werden.

Um die Sicherheitsstandards gewährleisten zu können, sind mehrere „Sicherheitsschleusen“ im Rahmen der TirolCHAT Online-Beratung vorgesehen:

- Die UserInnen müssen im Chat registriert sein.
- Für den Bereich der Online-Beratung muss ein vierstelliger Code beantragt werden, der bestätigt werden muss.
- Alle Daten der UserInnen werden anonymisiert und den Ratsuchenden wird bei jeder Anfrage eine Beratungsnummer zugeteilt. Dies ermöglicht das Recherchieren bei Angabe der Nummer, verhindert aber eine Identifikation der Person im Chat durch die BeraterInnen.
- Die Ratsuchenden können freiwillige Angaben zu ihrer Person machen. Weitere Daten sind dem Team nicht bekannt.
- Bei Nicht-Abholung der Antworten (innerhalb von 4 Wochen mit zwischenzeitlicher Erinnerung) oder Verlust des Codes wird der Beratungs-Account gesperrt und kann erst durch den/die BesitzerIn mittels Neuantrag eines Codes geöffnet werden.
- Nach einiger Zeit Inaktivität nach dem Einloggen wird der/die Ratsuchende automatisch ausgeloggt.
- Sobald die finanziellen Ressourcen zur Verfügung stehen, wird die Datenübertragung SSL-verschlüsselt.

6. Erste Auswertung

Nachdem nun die ersten Beratungsmonate vergangen sind, ist es möglich, eine vorläufige Auswertung der bearbeiteten Anfragen vorzunehmen. Die hier präsentierten Angaben stellen noch keine vollständige Auswertung der vorhandenen Daten dar. Es werden hauptsächlich Zahlen zur Nutzung vorgestellt, eine tiefergehende Interpretation der Ergebnisse und eine qualitative Auswertung der Beratungsverläufe sind noch geplant.

6.1 Statistisches

Insgesamt wurde die Online-Beratung sehr gut in Anspruch genommen. Insbesondere in den ersten paar Wochen wurden wir buchstäblich überrannt. Mittlerweile hat sich die Beratungsfrequenz auf ca. 5 Anfragen pro Woche eingependelt. An (Wochenend-)Tagen mit schönem Wetter bzw. in der Ferien- und Sommerzeit werden wesentlich weniger Anfragen gestellt. Diese Erfahrung stimmt mit denen des TirolCHAT überein. Dieser wird an solchen Tagen insgesamt weniger genutzt, was auch eine Auswirkung auf die Nutzung der Beratung hat. In diesen Zeiten sind die Jugendlichen weniger Zuhause und sie verbringen weniger Zeit vor dem Computer bzw. im Netz. Mit Beginn des neuen Schuljahres ist wieder mit einem Anstieg der Besuche zu rechnen.

In Zahlen ausgedrückt können folgende Ergebnisse präsentiert werden:

In den bisher 24 Wochen Betrieb wurden 153 Anfragen mit umgerechnet 290 Antworten gestellt. Dieser Unterschied ergibt sich aus der Tatsache, dass viele Jugendliche (44) auf Antworten zurückschrieben, wodurch ein längerer Bera-

tungsverlauf entstand. Dieses Ergebnis widerspricht der Aussage, dass die wenigsten Onlineanfragen nach dem ersten Kontakt weitergeführt werden. Grund dafür ist wahrscheinlich das Setting: Die Jugendlichen loggen sich regelmäßig im TirolCHAT ein, der Teil ihres Alltags ist. Anders ist dies bei reinen Beratungsseiten oder –accounts, diese werden nur dann besucht, wenn die Personen konkret das Bedürfnis nach Beratung haben.

Von den Ratsuchenden sind 105 Mädchen (68,6%), 32 Burschen (20,9%). Bei 16 UserInnen gab es keine Angabe zum Geschlecht. Das Durchschnittsalter beträgt 13,59 Jahre, wobei die jüngste Person 11 und die älteste (ein junger Mann) 24 Jahre alt waren. Der Median sowie der Modalwert liegen bei 13 Jahren.

Die Bundesländerverteilung liegt mit Tirol (wie die Altersverteilung) klar im erwarteten Spektrum: 118 Jugendliche wohnen in Tirol (77%), 7 in anderen Bundesländern und 28 haben keine Angaben zum Wohnort gemacht.

An der unteren Grafik sind die Themen, welche die Ratsuchenden beschäftigen, gut ersichtlich: Wie zu erwarten sind in dieser Altersspanne vor allem Liebe und Freundschaft sehr wichtig. Aber auch Körper und Sexualität spielen eine wichtige Rolle. Hier geht es meistens darum, dass die Ratsuchenden keine bis sehr wenig Erfahrungen haben (erster Freund, erster Kuss, erstes Mal ...), unsicher sind und neutrale aber professionelle Unterstützung und Rat suchen.

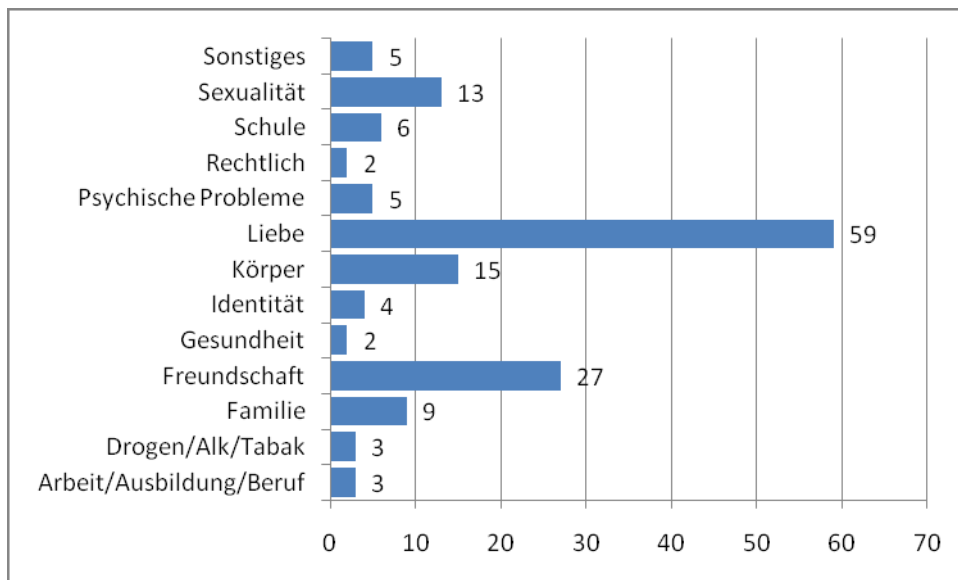


Abbildung 4 Themenverteilung bei Anfragen

6.2 Feedback

Damit die Jugendlichen ein Feedback geben können und wir ein Gefühl dafür bekommen, inwieweit die Beratung für die Ratsuchenden subjektiv von Nutzen ist, besteht die Möglichkeit, beim Beenden des Beratungslaufs einen Fragebogen zu beantworten.

In Bezug auf die 153 gestellten Anfragen wurden 64 Fragebögen (41,8%) beantwortet. 44 (68,7%) von Mädchen und 18 (28%) von Jungs. 37,5 Prozent haben ihr Problem vorher schon mit einer Freundin oder einem Freund besprochen. An nächster Stelle kommen Eltern und „andere“, wie z.B. die eigene Schwester oder eine Mitschülerin. Der Großteil jedoch, nämlich 56,2 Prozent der Jugendlichen hat vorher noch mit niemandem über das Problem gesprochen. Grund dafür ist, dass sie sich nicht getraut haben (60,4%) bzw. anonym bleiben wollten (25,5%).

Die Zufriedenheit der Jugendlichen mit den Antworten des Online-Beratungsteams schwankt (nach Schulnotensystem) zwischen „sehr gut“ bis „gar nicht“.

Tabelle 1 und 2 zeigen die allgemein hohe Zufriedenheit der Jugendlichen mit der Beratung. Über 80% der Ratsuchenden sind zufrieden mit der Antwort und gute 95% sind der Ansicht, dass ihr Anliegen verstanden wurde. 89% der Ratsuchenden geben an, in Bezug auf ihr Anliegen neue Aspekte durch die Beratung kennen gelernt zu haben. Lediglich 11% sind der Ansicht, dass die Beratung ihnen nicht viel Neues gezeigt hat.

Damit vergeben fast 80% der Jugendlichen der Online-Beratung (wie in der Schule) einen 1er und der Rest gibt einen 2er. Die negativen Beurteilungen lassen sich aus den Freitext-Rückmeldungen erklären: Sie kommen wegen der Wartezeit zustande (4 Tage).

	Zufriedenheit		Anliegen verstanden		Neue Aspekte		Gesamtnote	
sehr gut	32	51,61%	53	82,81%	35	54,69%	51	79,69%
gut	20	32,26%	8	12,50%	22	34,38%	13	20,31%
befriedigend	4	6,45%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ausreichend	4	6,45%	2	3,13%	3	4,69%	0	0,00%
gar nicht	2	3,23%	1	1,56%	4	6,25%	0	0,00%
	62	100,00%	64	100,00%	64	100,00%	64	100,00%

Mittelwert	1,77	1,17	1,58	1,11
Median	1	1	1	1
Modalwert	1	1	1	1

Tabelle 1: Rückmeldungen Ratsuchende

Entsprechend der Ergebnissen der Tabelle 1 geben die Jugendlichen an, dass sie sich sehr wohl vorstellen können, die Online-Beratung im TirolCHAT bei zukünftigen Fragen oder Problemen wieder in Anspruch zu nehmen (95,31%). Fast 86 Prozent würden anderen Leuten deshalb „ganz bestimmt“ oder „eher schon“ empfehlen, die Beratung im Netz bei Schwierigkeiten zu nutzen.

	Werde Beratung wieder in Anspruch nehmen		Werde Beratung weiterempfehlen	
ganz bestimmt	49	76,56%	35	54,69%
eher schon	12	18,75%	20	31,25%
vielleicht	2	3,13%	8	12,50%
eher nicht	0	0%	0	0%
gar nicht	1	1,56%	1	1,56%
	64	100,00%	64	100,00%

Tabelle 2: Rückmeldungen Ratsuchende

Aus den offenen Fragen geht hervor, dass sich die Jugendlichen sehr ernst genommen fühlten (Frage 8: Geholfen und gefallen hat mir: F40: „Das sie sich wirklich Zeit genommen hat und meine Frage ernst genommen hat!!“; F17 „Wie sie sich selber hineinversetzt hat in mein Problem!!!“; F45 „Mich selbst zu finden und sie zu fragen“) und das vor allem die Anonymität vertrauensbildend ist. Entsprechend der Erwartungen der befragten Jugendlichen im ersten Teil des Projektes, wünschen sich die Ratsuchenden, die 4 Tage warten mussten z.T. schnellere Antworten (manche sind auch erfreut über die sehr schnelle Antwort) [4].

Wie bereits erwähnt, handelt es sich bei den vorgestellten Ergebnissen lediglich um eine erste, rein quantitative Darstellung, deren Aussagen noch genauer untersucht werden müssen. Vor allem die qualitativen Fragen der Feedbackbögen sollen in einer nächsten Phase noch genauer analysiert werden. Zudem werden im Forschungsprojekt die längeren Beratungsverläufe erforscht, um weitere Erkenntnisse über erfolgreiche Beratungen zu erhalten.

Klar ist jedoch aus Sicht der Projektgruppe, dass die Online-Beratung im Tirol-CHAT ein großer Erfolg ist und einiges zum Wohlbefinden der Jugendlichen beitragen kann.

Anmerkungen

[1] Hier stellt sich die Frage, inwieweit diese Einrichtungen die Ratsuchenden und deren Anfrage bzw. Medienwahl ernst nehmen und respektieren. Ein Verweis, telefonisch oder persönlich Kontakt aufzunehmen wird meiner Ansicht nach dem Ansuchen der KlientInnen nicht gerecht.

[2] Bisher hat meines Wissens nur eine Person in Tirol den Lehrgang Online-Beratung besucht. BeraterInnen in diesen Institutionen die sich auf anderem Weg fachlich fortgebildet haben, sind mir derzeit nicht bekannt.

[3] Vermutlich handelt es sich hierbei nicht nur um Online-Beratung bei psychosozialen Fragen sondern auch um Information und Hilfe zu eher praktischen Anliegen.

[4] Dies hängt damit zusammen, dass nicht jeden Tag Antworten freigeschaltet werden und sich Wartezeiten dadurch sehr unterschiedliche gestalten. So erhalten manche Ratsuchende am gleichen Tag eine Antwort, andere erst nach mehreren oder 4 Tagen.