

4. Jahrgang, Heft 2, Artikel 3 – Oktober 2008

Psychologische Online-Beratung: Was erwarten die (potenziellen) NutzerInnen?

Gerald Kral & Roland Traummüller

Zusammenfassung

Es wird ein Überblick über Publikationen gegeben, die Einstellungen zu internetbasierten Interventionsformen einerseits aus Sicht der AnbieterInnen, andererseits aus Sicht der möglichen NutzerInnen zu erfassen versuchen. In der Folge werden die wichtigsten Ergebnisse einer Fragebogenuntersuchung an 198 Personen dargestellt und gemeinsam mit der vorliegenden Literatur diskutiert. Es zeigt sich eine grundsätzlich positive Einstellung zu internetbasierten Interventionen bei der untersuchten Stichprobe, wobei die Frage von Sicherheit und Vertraulichkeit sowie die Qualifikation der BeraterInnen/TherapeutInnen eine große Rolle spielen und die Bereitschaft zur Bezahlung dieser Beratungs-/Behandlungsleistungen gering ist.

Keywords

Online-Beratung, Qualitätssicherung, rechtliche Situation, Beraterqualifikation, Honorar

Autoren

- **Dr. Gerald Kral**
- Klinischer Psychologe, Psychotherapeut, Coach
- *Arbeits- und Forschungsschwerpunkte:* Kinder- und Jugendpsychologie und – psychotherapie, Psychologie und Internet, Psychologische Online-Beratung, Leiter der Arbeitsgruppe „Psychologische Beratung via Internetdienste“ im Berufsverband Österreichischer Psychologinnen und Psychologen (BÖP), Redaktionsleiter der Fachzeitschrift des BÖP, „Psychologie in Österreich“
- **Kontakt:** Kaltenleutgebnerstrasse 13A
1230 Wien,
Tel +43–(0)1–88 92 572
g.kral@zentrum-rodaun.at
<http://www.zentrum-rodaun.at>
<http://www.doors-to-solutions.com>
- **Mag. Roland Traummüller**
- Studium der Philosophie und Asienkunde
- technischer Leiter von bestNET und den bestNET.Portalen Geschäftsführer der T3consult GmbH
- *Arbeitschwerpunkte:* innovative technische Methoden zur Kommunikation zwischen KlientInnen und ExpertInnen, Internet-Datenbanken.
- **Kontakt:** <http://www.bestnet.com/>

1. Das Internet im Gesundheitskontext

Beratungsdienstleistungen via Internet in den verschiedensten Kontexten, Themen und Feldern sind heutzutage weit verbreitet. Das gilt auch für den Gesundheitsbereich. Eichenberg (2004) schlägt folgende Systematik für diesen Bereich vor:

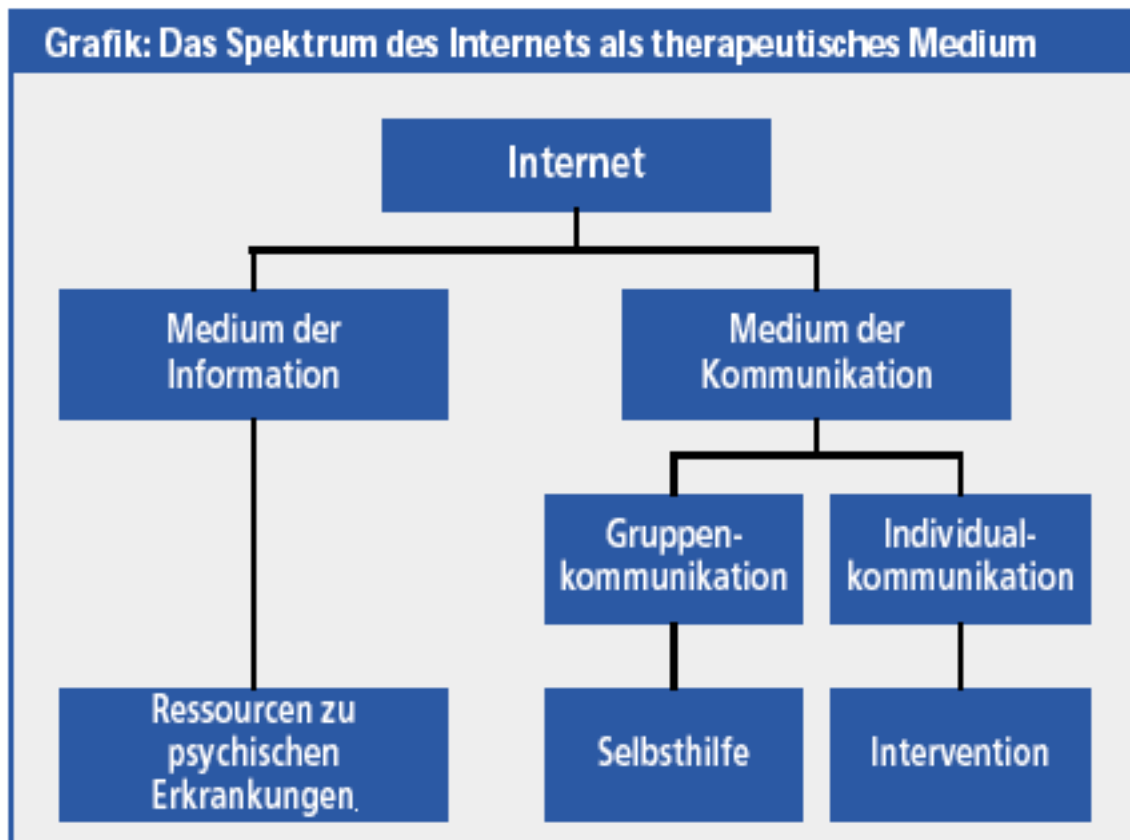


Abb.1: Das Spektrum des Internet als therapeutisches Medium (aus Eichenberg, 2004)

Bezüglich der Rolle, die das Internet im Gesundheits- und Therapiebereich spielt, ist demzufolge zunächst zwischen dem Internet als einem Medium der Information und dem Internet als einem Medium der Kommunikation zu unterscheiden, wobei im ersten Fall typischer Weise eher eine „Ein-Weg-Kommunikation“ vorherrscht (ein/e User/in „holt“ sich bereitliegende Informationen an entsprechenden Web-Ressourcen „ab“), wohingegen im zweiten Fall teilweise auch interaktive Kommunikation vorherrscht.

Die Autorin unterscheidet weiters zwischen Prozessen der Gruppenkommunikation und Prozessen der Individualkommunikation: Beispiele für Gruppenkommunikation sind etwa Newsgroups mit gesundheitsrelevanten oder krankheits- bzw. störungsspezifischen Themen sowie „virtuelle Selbsthilfegruppen“, (besser: virtuelle Gemeinschaften zur gegenseitigen Hilfe; Kral, 2006).

Selbst wenn man sich auf psychologie-relevante Themen beschränkt, ist die Zahl dieser Communities sehr groß und es gibt kaum Bereiche, zu denen es keine Newsgroup oder virtuelle Selbsthilfegruppe gibt: Depression und Angst, ADD und Hyperaktivität, Essstörungen, Suizidalität, sexuelle Problematiken usw.

Eichenberg (2004) folgend, ist das Feld internetgestützter klinisch-psychologischer Interventionsangebote dem Bereich der Individualkommunikation zuzuordnen. Dazu ist jedoch anzumerken, dass sich internetbasierte klinisch-

psychologische Interventionsangebote nicht auf Kommunikation zwischen zwei Einzelpersonen (z. B. TherapeutIn bzw. BeraterIn und KlientIn bzw. PatientIn) beschränken müssen, sondern in Form von Chats auch in Gruppen stattfinden können. Von diesem Bereich ist in der Folge die Rede.

In einer früheren Bestandsaufnahme der internetbasierten Beratungslandschaft vorwiegend in Österreich (Kral, 2005) wurde ausführlich auf die bestehende Diskrepanz zwischen der real existierenden Beratungspraxis und der rechtlichen Situation in Österreich hingewiesen; eine Problematik, die derzeit nach wie vor nicht ausgeräumt ist.

In vereinzelt Untersuchungen wurde die Einstellung von TherapeutInnen zu internetbasierten Interventionsformen erfasst. Wangberg, Gammon und Spitznogle (2007) untersuchten zu diesem Zweck die Antworten von 1040 Psycholog/innen in Norwegen zu einem Fragebogen bezüglich der Eignung von SMS bzw. E-Mail-Kommunikation zu therapeutischen Zwecken. Insgesamt gaben 3% der Befragten an, dass sie E-Mail-Kommunikation zwischen TherapeutInnen und KlientInnen für unakzeptabel hielten, 31% glaubten, dass diese Kommunikationsform für sich alleine funktionieren kann, und 64% waren der Meinung, dass E-Kommunikation nur als Ergänzung zu Face-to-Face-Behandlungen dienen kann. Weiters wurde eine Abhängigkeit dieser Einstellungen von der therapeutischen Ausrichtung der Befragten gefunden: psychodynamisch orientierte TherapeutInnen zeigten eine signifikant negativere Einstellung zu E-Beratungsformen als andere Therapeut/innengruppen.

Eine ähnliche Untersuchung nahmen Wells et al. (2007) vor. Von einer sehr großen Stichprobe (7841 Personen) von Angehörigen verschiedener beratender Berufe in den USA gab nur ein geringer Anteil (knapp über 2%) an, „Online Therapy“ auszuüben. Als Haupteinwand gegen diese Interventionsform wurde die fehlende Vertraulichkeit der Kommunikation genannt.

An anderer Stelle (Kral, 2007) wurde bereits darauf hingewiesen, dass in letzter Zeit bei der Beschäftigung mit diesem Thema völlig zu Recht zunehmend auch die Berücksichtigung der Sichtweise der Rat und Hilfe Suchenden selbst in den Fokus rückt (vgl. auch Young, 2005). So hat sich etwa Dzeyk (2006) in seiner Dissertation mit den kritischen Punkten befasst, die Online-Therapie- und -Beratungsangebote aus der Sicht der NutzerInnen besonders vertrauenswürdig erscheinen lassen und fand in seiner sehr umfangreichen Studie, dass die höchsten Glaubwürdigkeitswerte Online-Therapieangeboten mit hoher Qualifikation des/der Therapeut/in, detaillierten Informationen zum Datenschutz und zur Datensicherheit und vollständigen Kontaktinformationen zugesprochen wurden.

Kühne (2006) formulierte, ebenfalls aus der Sicht von KlientInnen, Regeln für Online-Beratung, die zur Qualitätssicherung beitragen können, die, ganz vereinfacht gesagt, ein Mix aus Beratungskompetenz und Medienkompetenz sind, und auch den Faktor des Zeitaufwandes, den Online-Beratung mit sich bringt, thematisieren. Ein interessanter Hinweis zum Faktor Zeit ist auch in der Untersuchung von Fidesser (2006) enthalten, in der bei einer Online-Jugendberatung als durchschnittliche Bearbeitungszeit für eine E-Mail 31 Minuten errechnet wurden. Es

gibt in dieser Untersuchung keine Angaben über die Schwankungsbreite für diese Bearbeitungszeiten, aber es ist anzunehmen, dass in einigen Fällen dieser Zeitaufwand auch deutlich höher ist.

Untersuchungen, die direkt mit den (potenziellen) NutzerInnen durchgeführt wurden, liegen kaum vor. Young (2005) untersuchte anhand eines 12 Items umfassenden Fragebogens die Einstellung eine Gruppe von 48 Personen zu internetgestützten Beratungsformen. Es handelte sich dabei um Inanspruchnehmer/innen des Online-Beratungsdienstes des von der Autorin geleiteten „Center for Online Addiction“ und insofern um eine selektierte Stichprobe. 42% der Befragten waren weiblich, 58% männlich, der Altersdurchschnitt betrug 44 Jahre bei den Frauen und 48 Jahre bei den Männern. Young erhielt nur einen geringen Anteil von Personen mit Online-Beratungs-Erfahrung (4%), und diese gaben eher schlechte Erfahrungen mit dieser Beratungsform an (Anmerkung: Auf Grund der an sich geringen Größe von Youngs Stichprobe kann es sich dabei nur um zwei Personen mit Online-Beratungs-Erfahrung handeln, was den Interpretationswert dieses Ergebnisses doch deutlich reduziert).

Zur weiteren Untersuchung der oben aufgeworfenen Fragen wurde eine Online-Fragebogenuntersuchung durchgeführt. Als günstige Orte zur Platzierung des Fragebogens erschienen Online-Plattformen, die von Hilfe suchenden Menschen stark frequentiert werden und derart als Schnittstelle von Menschen mit einem gewissen Leidensdruck im psychischen Bereich einerseits und einer zumindest grundlegenden Versiertheit im Umgang mit dem Medium Internet andererseits zu sehen sind.

2. Die Fragebogenuntersuchung

Es wurde ein aus 31 Items bestehender Fragebogen hinsichtlich der Erwartungen und Anforderungen an internetbasierte Beratungsformen und ergänzenden Fragen wie z.B. der biografischen Situation oder der Interneterfahrung entwickelt. Dieser Fragebogen wurde zunächst einem Prä-Test unterzogen und in geringfügig modifizierter Form in der Zeit von 28.2.2005 bis 30.6.2005 auf den Portalen www.psyonline.at, www.psychologen.at und www.lebensberatung.at online gestellt (Untersuchung 1). In diesem Zeitraum bearbeiteten 138 Besucher/innen der oben genannten Portale den Fragebogen. Eine zweite Befragungswelle fand von 14.5.2006 bis 11.9.2006 statt, diesmal wurde er von 60 BesucherInnen der entsprechenden Portale beantwortet (Untersuchung 2). In der folgenden Auswertung sind die Ergebnisse aus den beiden Untersuchungszeitpunkten einerseits getrennt, andererseits auch insgesamt ausgewiesen. Es zeigten sich dabei für die meisten Items sehr ähnliche Ergebnisse, Unterschiede konnten nur teilweise gefunden werden.

2.1 Ergebnisse

2.1.1 Biografische Daten

Alle in der Folge beschriebenen Ergebnisse werden in Prozentzahlen angegeben, um bessere Vergleichbarkeit auf Grund der unterschiedlichen Stichprobengrößen zu erhalten.

	Untersuchung 1	Untersuchung 2	Untersuchung 1+2
männlich	28,9%	29,1%	28,9%
weiblich	71,1%	70,9%	71,1%

Tab. 1: Geschlechtsverteilung

Die Geschlechtsverteilung zeigt eine nahezu verblüffende Stabilität über die beiden Untersuchungszeitpunkte und weist mit Anteilen von etwa 29% Männern und 71% Frauen ein deutliches Übergewicht der weiblichen Personen auf.

Die Altersverteilung in den beiden Untersuchungen ist in Abbildung 1 dargestellt:

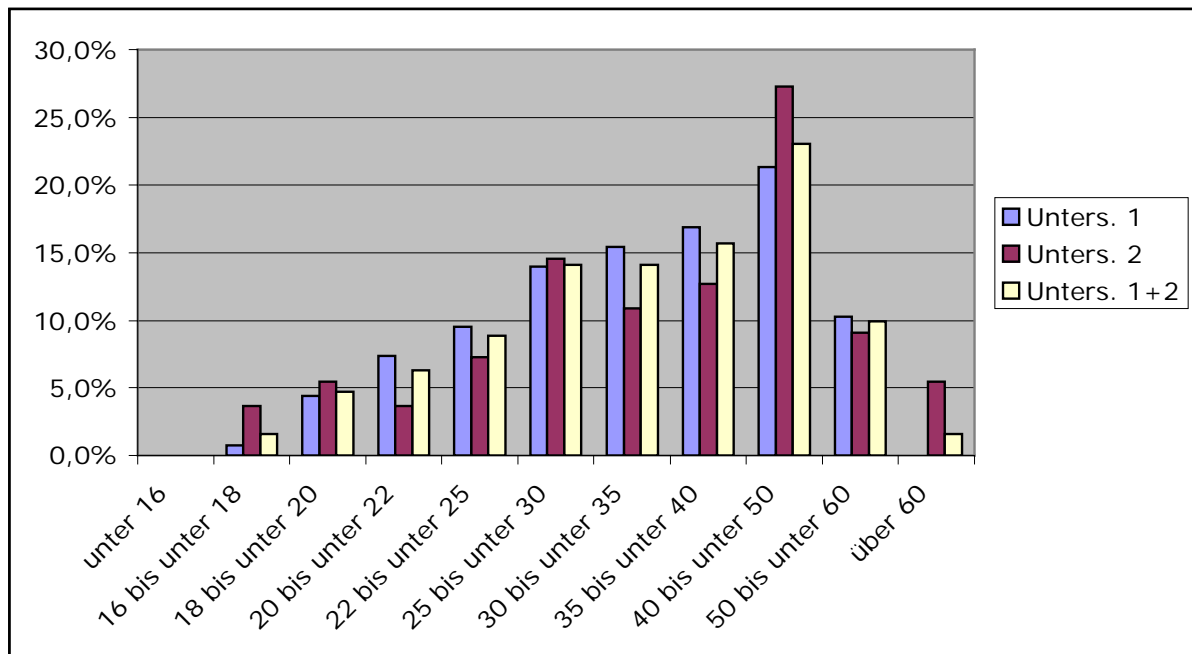


Abb. 2: Altersverteilung

Der Verlauf der Altersverteilung erwies sich in den beiden Untersuchungsdurchgängen als recht ähnlich, zu beiden Zeitpunkten war die Altersgruppe zwischen 40 und 50 Jahren am stärksten vertreten.

Insgesamt knapp zwei Drittel der Stichprobe waren (selbstständig oder unselbstständig) erwerbstätig, 15% in Schule oder Ausbildung, 4% arbeitslos; der Rest verteilte sich auf Haushalt, Karenz, geringfügige Beschäftigung etc.

2.1.2 Beratungs- und therapiespezifische Daten

Von zentralem Interesse für uns war die Frage, ob das Thema Online-Beratung für die Befragten überhaupt Relevanz aufweist. Dazu fragten wir zunächst, ob die Beantworter/innen unseres Fragebogens jemals psychologische Beratung/Behandlung in einem Face-to-Face - Setting in Anspruch genommen haben (siehe Abbildung 3).

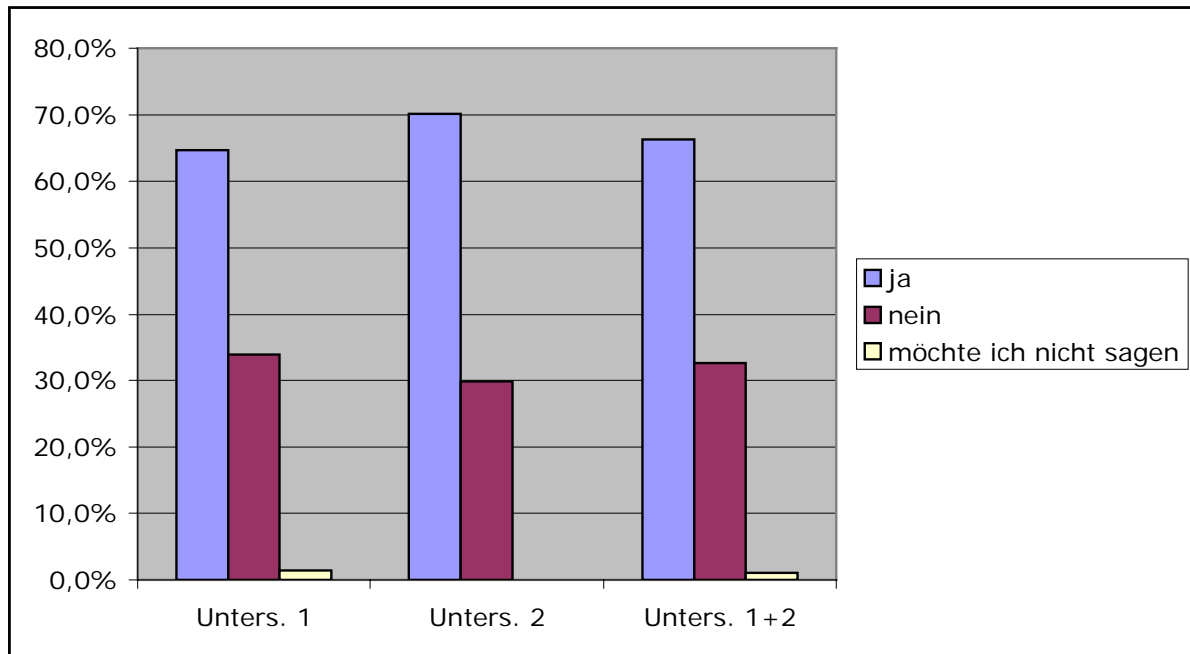


Abb. 3: „Haben Sie jemals psychologische Beratung/Behandlung in einem Face-to-Face - Setting in Anspruch genommen?“

Die Ergebnisse zu dieser Frage waren zu den beiden Untersuchungszeitpunkten sehr ähnlich: insgesamt gaben knapp zwei Drittel der Befragten an, bereits professionelle Hilfe in Anspruch genommen zu haben, knapp ein Drittel verneinte diese Frage; ein Prozent wollte dazu keine Stellungnahme abgeben. Dieses Ergebnis bekräftigt, dass es sich bei den untersuchten Stichproben um Personengruppen mit mehr oder weniger deutlichem Leidensdruck handelt (wenngleich nichts darüber ausgesagt werden kann, in welchem Zusammenhang die bereits stattgefundenene Face-to-Face-Beratung/Behandlung erfolgte).

Mit der nächsten Frage wurde erfasst, inwieweit die Befragten sich auch eine Online-Beratung vorstellen können (Abbildung 4):

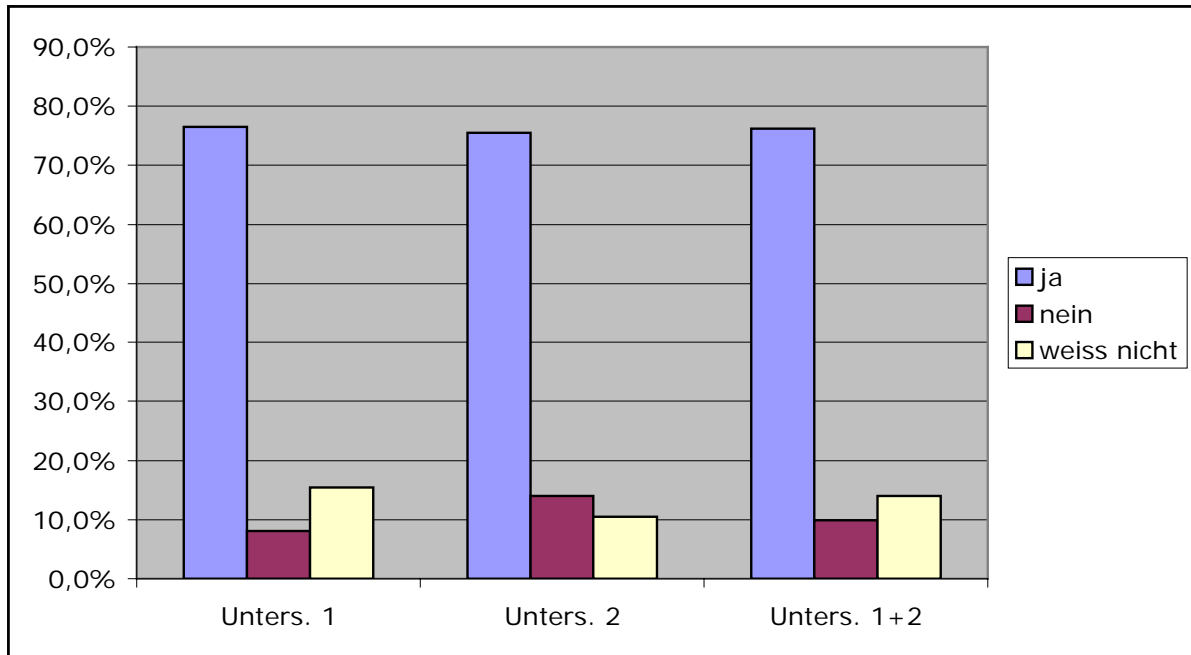


Abb. 4: „Könnten Sie sich vorstellen, psychologische Beratung/Behandlung via Internet in Anspruch zu nehmen?“

Auch hier zeigte sich eine große Übereinstimmung zwischen den beiden Untersuchungszeitpunkten mit jeweils etwa 76% positiven Beantwortungen; eine gewisse Schwankungsbreite zeigte sich lediglich bei den negativen bzw. unentschiedenen Antworten.

Abbildung 5 veranschaulicht die Antworten auf die Frage, ob jemals psychologische Beratung/Behandlung via Internet in Anspruch genommen worden ist.

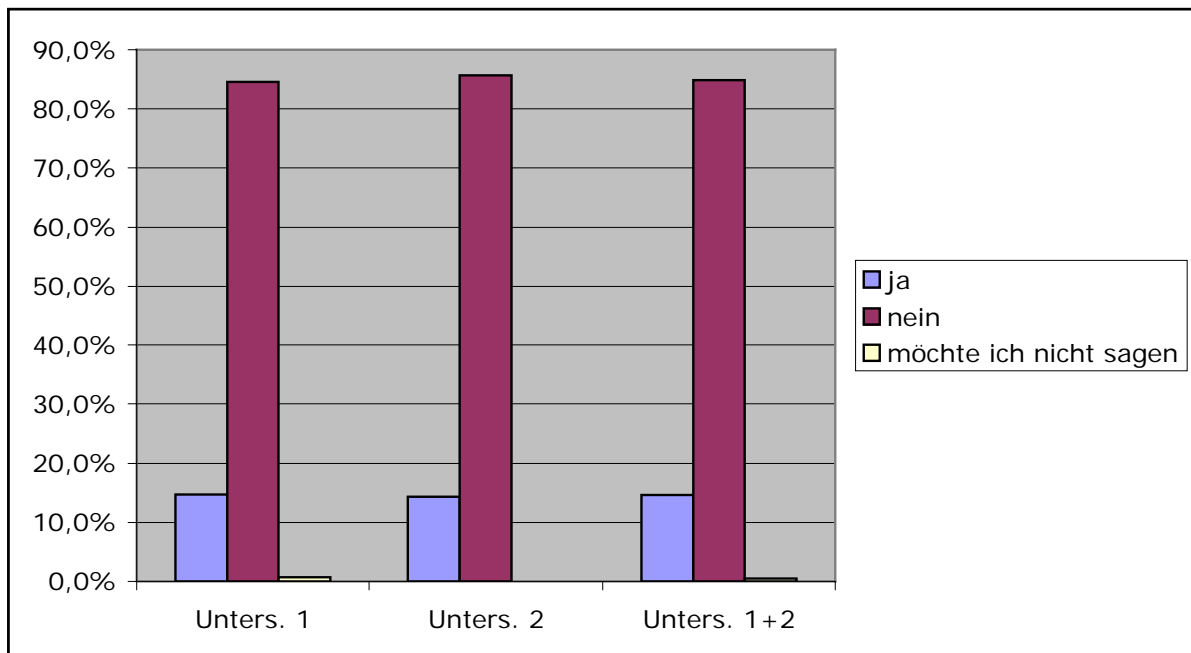


Abb. 5: „Haben Sie jemals psychologische Beratung/Behandlung via Internet in Anspruch genommen?“

Hier zeigt sich nun im Vergleich zur vorangegangenen Frage eine nahezu spiegelbildliche Verteilung, die ebenfalls große Stabilität zwischen den beiden Untersuchungszeitpunkten aufweist: Es können sich insgesamt 76% der Gesamtstichprobe vorstellen, psychologische Beratung/Behandlung via Internet in Anspruch zu nehmen, aber nur knapp 15% haben dies auch schon getan; es verbleibt somit eine Gruppe von fast 85% potenziellen InanspruchnehmerInnen (0,5% wollten zu dieser Frage keine Angabe machen).

Wir fragten auch nach der Zufriedenheit im Zusammenhang mit den Online-Beratungs-Erfahrungen. Diese Frage wurde von insgesamt 13 Personen beantwortet, von denen die überwiegende Mehrzahl positive Erfahrungen angeben, 42% geben sogar an, „sehr zufrieden“ zu sein. Eine weitere Frage bezog sich auf die Erwartungen der Befragten hinsichtlich der Qualifikation von Online-BeraterInnen. Hier gaben insgesamt etwa 90% an, dass Ihnen die Qualifikation genauso wichtig erscheint wie bei Face-to-Face – Beratungen, 6% meinten sogar, dass Ihnen die Qualifikation wichtiger sei als bei persönlichen Kontakten; 2% schätzten die Bedeutung der Qualifikation weniger wichtig als bei Face-to-Face-Beratungen / Behandlungen ein, 2% hatten dazu keine Meinung. Die Erwartungen an die Qualifikation von Online-BeraterInnen ist also – zu Recht – sehr hoch.

In Untersuchung 2 fragten wir in diesem Zusammenhang auch, ob die Beantworter/innen die Einführung eines Gütesiegels für AnbieterInnen von psychologischer Online-Beratung/Behandlung begrüßen würden: 71% befürworteten dies, knapp 15% waren dagegen, ebenfalls knapp 15% hatten dazu keine Meinung. Die Antworten zur Frage „Wie wichtig wäre es Ihnen, bei computervermittelter psychologischer Beratung/Behandlung via Internet eine sichere bzw. verschlüsselte Datenübertragung anzuwenden?“ ist in Abbildung 6 dargestellt:

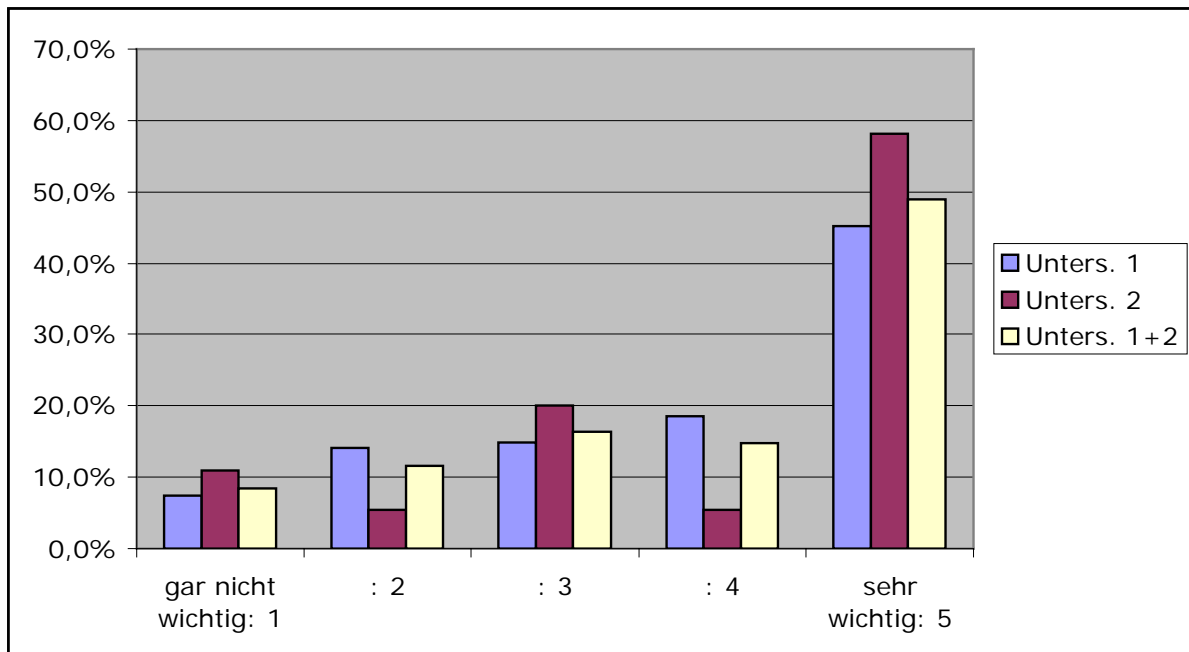


Abb. 6: „Wie wichtig ist Ihnen verschlüsselte Datenübertragung im Zusammenhang mit psychologischer Beratung/Behandlung via Internet?“

Es zeigt sich eine gewisse Schwankungsbreite bezüglich der Einstufungen zwischen den beiden Untersuchungszeitpunkten, es ist jedoch in beiden Untersuchungen erkennbar, dass dieser Punkt eine große Bedeutung für die Befragten aufweist.

Die Ergebnisse zur Frage nach den Meinungen zu einer allfälligen Honorargestaltung für Online-Beratung veranschaulicht Abbildung 7:

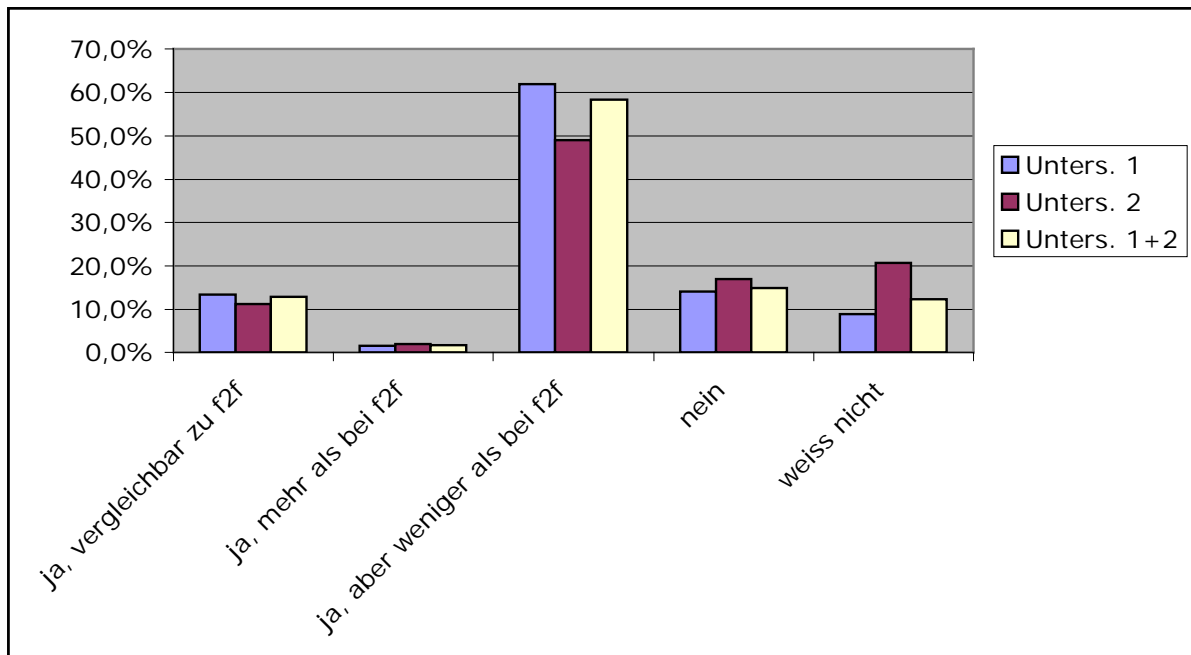


Abb. 7: „ Wären Sie bereit, für die Inanspruchnahme psychologischer Beratung/Behandlung via Internet ein Honorar zu bezahlen?“

Insgesamt deutlich mehr als die Hälfte der Befragten wären nur zu einer geringeren Bezahlung als bei face-to-face – Beratung/Behandlung bereit; knapp 13% zu einer vergleichbaren Honorarhöhe und 15% lehnen eine Bezahlung überhaupt ab.

3. Diskussion

Wie erwähnt, gibt zum Untersuchungsgegenstand dieser Studie - es liegt nur jene von Young (2005) mit ähnlicher Fragestellung aber nur bedingt vergleichbarer Stichprobe vor – kaum Vergleichsdaten.

Zur Altersverteilung ist festzustellen, dass die Altersstruktur der untersuchten Stichproben im Hinblick auf das als „jung“ geltende Medium Internet womöglich etwas überrascht, allerdings trotzdem unter dem Altersdurchschnitt liegt, der in der Untersuchung von Young (2005) gefunden wurde. Es wird hier offenbar wesentlich deutlicher ein Effekt der zugrunde liegenden Problematik abgebildet als der Effekt des Mediums, das heißt, wir sehen eher die Altersstruktur der Menschen mit entsprechenden (psychischen) Leidenszuständen und des Versuches, dafür Hilfe zu bekommen, als die Altersstruktur des Mediums im Allgemeinen.

Dazu scheint auch die Geschlechtsverteilung gut zu passen, da die Inanspruchnahme von Hilfe in Problemsituationen bei weiblichen Personen häufiger zu sein scheint als bei Männern. Die Geschlechtsverteilung in unserer Untersuchung unterscheidet sich deutlich zu der bei Young (2005), was wohl im Zusammenhang mit der spezifisch ausgewählten Stichprobe bei letzterer Untersuchung (Hilfesuchende bei „Internet-Sucht“) zu interpretieren ist.

Von der untersuchten Stichprobe, die in hohem Maße (66%) mit Beratung/Behandlung in einem Face-to-Face-Setting vertraut ist, können sich mehr als drei Viertel vorstellen, Beratung/Behandlung auch in einem Online-Setting in Anspruch zu nehmen – allerdings haben erst knapp 15% das auch getan (das ist ein deutlich höherer Wert als der von Young 2005 mit 4% erhobene). Daraus einen potenziellen „Markt“ abzuleiten, könnte sich jedoch als Irrtum erweisen: nur 13% würden ein, mit Face-to-Face-Behandlung vergleichbares Honorar zahlen wollen; 15% hingegen gar keines, die Mehrheit ein geringeres Honorar als bei Face-to-Face-Settings; das allerdings bei hohen Qualitätserwartungen – nahezu 96% erwarten eine zumindest gleiche Qualifikation von Online-BeraterInnen wie bei herkömmlichen Settings. 7 von 10 Befragten würden die Einführung eines Gütesiegels als Qualifikationsnachweis begrüßen. Von den Personen, die bereits Online-Beratungs-/Behandlungserfahrung aufweisen, äußerte sich die Mehrzahl zufrieden mit diesen Interventionen.

Die zuletzt genannten Ergebnisse scheinen uneindeutig, die Interpretation daher schwierig. Weder die Altersstruktur noch die Beschäftigungssituation der untersuchten Stichprobe legen nahe, dass es sich hierbei vorwiegend um ein Problem der Finanzierbarkeit handelt. Eine Interpretationsmöglichkeit wäre, dass sich hier womöglich eine Form von „im Internet ist alles gratis“ – Mentalität abbildet. Legt man für eine grobe Überschlagsrechnung den von Fidesser (2006) berichteten durchschnittlichen Zeitaufwand für die Beantwortung einer E-Mail und gängige Werte für das Honorar von Beratungs- oder Therapieeinheiten zugrunde, so würde sich daraus ein durchschnittlicher theoretischer Wert von etwa 50 Euro pro beantworteter E-Mail ergeben.

Andere Möglichkeiten, dieses Ergebnis zu verstehen, könnten sein, dass hier von den Befragten ein Auftrag an Vereine oder öffentliche Institutionen erteilt wird, Online-Beratungen anzubieten, und das entweder kostenlos oder zu einem günstigen Preis. Oder auch als Auftrag an Krankenversicherungsträger zur Kostenübernahme, weil es sich anzunehmender Weise bei einem großen Teil der Probleme, die Gegenstand von Online-Beratung sind, um krankheitswertige Störungen handelt. Unbestritten scheint, dass mittels Online - Beratung Personengruppen erreicht werden können, die den Weg in eine Face-to-Face-Beratung (noch) nicht finden würden (Döring, 2000; Kral, 2005) und dass der Online-Beratung somit einerseits große präventive Bedeutung beizumessen ist, andererseits auch wesentliche Beiträge zur Erhöhung der Motivation, eine Face-to-Face-Behandlung zu beginnen, leisten kann.

Versucht man die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung mit jenen, die die Einstellung von TherapeutInnen zu diesem Thema behandeln, gemeinsam zu interpretieren, so entsteht der Eindruck, dass die potenziellen InanspruchnehmerInnen diesbezüglich weniger Berührungsängste aufweisen als die AnbieterInnen.

Aus unserer Sicht resultiert daraus der klare Auftrag, Beratern und Therapeutinnen Möglichkeiten und Grenzen von Online-Beratung näher zu bringen und spezifische Online-Beratungs-Techniken zu vermitteln; kurz, die von den Hilfe Suchenden gewünschte Professionalisierung voranzutreiben. Hier sind themenspezifische Verbände und Berufsverbände gleichermaßen gefordert.

Ein weiterer Punkt von grundlegender Bedeutung ist die Herstellung von Rechtssicherheit für Klinische PsychologInnen und PsychotherapeutInnen, die Online-Beratung anbieten.

Literatur

Döring, N. (2000). Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In B. Batinic (Hrsg.), Internet für Psychologen (S. 509-547). Göttingen: Hogrefe

Dzeyk, W. (2005/2006). Vertrauen in Internet – Angebote. Dissertation e-beratungsjournal.net 2, Verfügbar unter:
http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/dzeyk.pdf [3.11.2007]

Eichenberg, C. (2004). Das Internet als therapeutisches Medium. Deutsches Ärzteblatt/PraxisComputer, 2, 14-16.

Fidesser, K (2006). E-Mail_Beratung in der Jugendberatungsstelle Waggon. e-beratungsjournal.net 2, Verfügbar unter:
http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/fidesser.pdf [3.11.2007]

Kral, G. (2005). Psychologische Beratung im Internet – Möglichkeiten und Notwendigkeiten. e-beratungsjournal.net 1, Verfügbar unter:
http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/kral.pdf [3.11.2007]

Kral, G. (2006). Online communities for mutual help: Fears, fiction, and facts. In M. Murero & R. E. Rice (Hrsg.), Internet and Health Care: Theory, Research and Practice (S. 215-232). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Kral, G. & R. Traummüller (2007). Psychologische Online-Beratung: Anforderungen aus der Sicht potentieller InanspruchnehmerInnen. Vortrag am best.NET – Kongress, Linz, 16.-18.11.2007

Kühne, S. (2006). Qualität und die Rechte von KlientInnen in der Online-Beratung. e-beratungsjournal.net 1, Verfügbar unter:
http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/kuehne.pdf [3.11.2007]

Wangberg, S., Gammon D. & Spitznogle K. (2007). In the Eyes of the Beholder: Exploring Psychologists' Attitudes towards and Use of e-Therapy in Norway. CyberPsychology & Behavior, 3, 418-423.

Wells, M., Mitchell K. J. , Finkelhor D. & Becker-Blease K. A. (2007). Online Mental Health Treatment: Concerns and Considerations. CyberPsychology & Behavior, 3, 453-459.

Young, K. S. (2005). An Empirical Examination of Client Attitudes Towards Online Counseling. CyberPsychology & Behavior, 2, 172-177.