

10 Jahre wienXtra-foren – ein Streifzug <http://foren.wienxtra.at>

Birgit Schrentewein

Zusammenfassung

2001 gingen die Jugendforen des Vereins wienXtra online und sind es 2011 noch immer. Forenberatung war für das Team Neuland und so hat eine intensive Auseinandersetzung mit dieser Methode der Beratung stattgefunden. Der Artikel beschreibt die technische und inhaltliche Entwicklung von Foren sowie die sich verändernde Funktion für UserInnen am Beispiel der wienXtra-foren.

Keywords

Online-Beratung, Forenberatung, Jugendforum

Autor

- **Mag.a Birgit Schrentewein**
- Beraterin in der wienXtra-jugendinfo
- Ausbildung zur Dipl. Sozialarbeiterin, Studium der Theaterwissenschaft und Romanistik, Absolventin der Lehrgänge [online.beratung] und Online-Redaktion, Beraterin und Administratorin des rat&hilfe-Forums
- **Kontakt:** Birgit Schrentewein
wienXtra-jugendinfo
Babenbergerstraße 1
1010 Wien
Tel.: +43 (0)1 4000 84 100
E-Mail: birgit.schrentewein@wienXtra.at

1. pinwand, rat&hilfe und soundbase – 2001 bis 2007

*Ich wollte euch nur mal danken. Eure Antworten helfen mir immer sehr weiter.
Ich werde jetzt versuchen besser mit den Situationen umzugehen und
öfters versuchen mit ihm zu reden. Zuerst wollte ich meinen Namen
nicht an die Öffentlichkeit geben, aber jetzt ists mir egal.
Und nochmals „DANKE* für alles!!! Bussi Betzi
rat&hilfe-forum, 16.12.2001*

Die Einrichtung wienXtra bietet Kindern und Jugendlichen in Wien ein breites Freizeit-, Informations- und Beratungsangebot, das kontinuierlich weiter entwickelt und an die sich verändernden Bedürfnisse von jungen Leuten angepasst wird.

2001 wurde ein Teil der Angebote für Jugendliche auf den digitalen Raum erweitert. Junge Leute, die sich gerne und viel im Internet bewegten, sollten ein Angebot vorfinden, das bis dahin nur Face-to-Face nutzbar war: Im Juni 2001 ging die erste Version der wienXtra-foren online.

Die *pinwand* war als Raum für Gedankenaustausch und literarische Texte konzipiert. In der *soundbase* trafen sich junge MusikerInnen zum Meinungs- und Erfahrungsaustausch und für die Suche nach Proberäumen. Beide Foren wurden von der wienXtra-Einrichtung jugendinwien betreut und moderiert.

Das Forum *rat&hilfe* war von Anfang an in der jugendinfo angesiedelt. Erste Erfahrungen mit Informations- und Beratungsformen im digitalen Raum sammelten die MitarbeiterInnen mit der rat&hilfe-Konferenz in der blackbox, eine der ersten Online-Communities in Österreich.

Thematisch spiegelt das rat&hilfe-forum die Informations- und Beratungsangebote der wienXtra-jugendinfo wider: Möglich waren alle Fragen und Themen, die Jugendliche interessierten. Analog zu ihrem Auftrag im telefonischen und Face-to-Face-Kontakt bot die jugendinfo auch online Erstinformation und Erstberatung.

Technisch wurden die Foren als Board organisiert, die Software wurde speziell für wienXtra entwickelt und programmiert. Alle Threads waren auf einer Seite, beim Öffnen eines Threads erschienen sowohl das Eröffnungsposting als auch die Antworten. Um einen niederschweligen Zugang zu ermöglichen, war keine Registrierung erforderlich. Die UserInnen hatten zwar die Möglichkeit ihren Beitrag mit einem Nick zu versehen, ein Login war aber nicht erforderlich.

Damit gab es keinen Schutz für die Nicks, sie konnten von verschiedenen UserInnen benutzt werden. Diese technische Besonderheit führte zu einem Nickname-Diebstahl: UserInnen nutzten die Nicks anderer und gaben sich im Forum als diese aus. Als Reaktion darauf wurde 2004 eine freiwillige Registrierung eingeführt. UserInnen hatten die Möglichkeit, ihren Nick zu registrieren und somit zu schützen.

Um einen Beitrag im Forum zu schreiben, musste man sich aber weiterhin nicht einloggen. Damit stieg die Anzahl der anonym postenden Gäste rasant. Für das Team wurde aus der Pseudoanonymität des Forums eine tatsächliche Anonymität, denn die Postings konnten niemandem mehr zugeordnet werden, es konnte kein Kontext hergestellt werden, die UserInnen hatten keine Geschichte mehr.

Nach einer kurzen Anlaufzeit gab es eine sukzessive Steigerung der Anzahl der Postings: Einerseits nahmen die Anfragen an das rat&hilfe-Team stetig zu und stellten hohe Anforderungen an die für die jugendinfo neue Form der Informations- und Beratungsarbeit. Andererseits wandelte sich die Aufgabe der BeraterInnen verstärkt in Richtung Moderation. Durch das Heranwachsen einer Community wurden viele Anfragen nicht mehr an das rat&hilfe-Team gerichtet. Gewünscht wurde vielfach eine Peer-to-Peer-Beratung durch die sehr aktive Community.

Durch das niederschwellige anonyme Posten sank die Hemmschwelle und der Ton im rat&hilfe-forum wurde rauer: 2007 wurde im Rahmen einer Abschlussarbeit für den Lehrgang [online.beratung] eine UserInnenbefragung durchgeführt. An der Umfrage nahmen 180 UserInnen mit einem ausgefüllten

Online-Fragebogen teil. Eine Frage zielte auf den Umgangston im Forum ab: 75,8% der UserInnen charakterisierten den Ton im rat&hilfe-forum als beleidigend, 50% sogar als aggressiv (Schneditz & Groth, 2007, S. 9).

Ein großer Teil der täglichen Forenarbeit bestand aus Löschungen, Ermahnungen, Richtigstellungen, Beobachtung der Gruppendynamik in der Community und dem Schutz neuer UserInnen vor Angriffen.

Mit der Einführung des Forums begann das Team eine intensive und bis heute andauernde Auseinandersetzung mit Onlineberatung, mit Qualitätsstandards für das Forum, mit der Organisation der zusätzlichen und neuen Beratungstätigkeit bei gleich bleibenden Personal- und Zeitressourcen.

Die MitarbeiterInnen entwickelten Qualitätskriterien zur Beantwortung der verschiedenen Anfragen, besuchten Fortbildungen und setzten sich mit dem Thema Online-Beratung intensiv auseinander (Brunner, 2005).

Während in anderen Einrichtungen noch grundsätzlich über die Funktionsweise und Wirksamkeit von Online-Beratung diskutiert wurde, gehörte in der wienXtra-jugendinfo die Forenberatung zur alltäglichen Informations- und Beratungsarbeit.

2. Forenberatung

Forenberatung ist Beratung im öffentlichen Raum. Die BeraterInnen bewegen sich in der Öffentlichkeit, richten ihre beraterische Intervention an einzelne, müssen dabei aber alle potentiellen LeserInnen mitdenken.

Sie arbeiten im Spannungsfeld zwischen Einzelberatung und sozialer Gruppenarbeit im digitalen Raum. Als moderierende BeraterInnen greifen sie in die Diskussion ein, stellen Falschinformation richtig, fassen zusammen und achten auf die Einhaltung der Foren-Policy.

Brunner, Engelhardt und Haider (2009, S. 81) differenzieren Forenberatung als

- „formalisierte Beratung durch professionell ausgebildete Beraterinnen,
- halbformalisierte Beratung durch Peer-Berater oder auf andere Weise bevorzugte Nutzerinnen,
- informelle Beratung durch andere Nutzer und
- als eine Selbstberatung der NutzerInnen durch Lektüre.“

Forenberatung in der jugendinfo ist Erstberatung. In den Antworten des rat&hilfe-Teams geht es nicht um Beziehungsaufbau, sondern um eine klärende Funktion:

Der/die BeraterIn greift wichtig erscheinende Punkte auf, fasst zusammen und/oder bringt Dinge auf den Punkt. Bei Bedarf werden weiterführende Links oder Angebote von Beratungsstellen gepostet.

3. pinwand, rat&hilfe und soundbase – 2007 bis ?

Ich bin echt überrascht, ja will fast sagen überwältigt von der Entwicklung dieses Forums! Das sich die Registrierungspflicht auswirkt war eigentlich klar, allerdings hatte ich, muss ich ehrlich gestehen, damit gerechnet, das sie im Endeffekt der Community den Todesstoß versetzt. Aber nix da, das Forum ist mehr als lebendig (...). Dann noch diese Offenheit, speziell in der Rat und Hilfe-Sektion, sowas hab ich in der Form noch nie erlebt, noch erstaunlicher ist das im Anbetracht der Tatsache, wie es hier vor der "Reform" ausgesehen hat.(...) Ig vom faulen Steinschlepper

(Lazy_Sisyphos, pinwand, 30.1.2008)

In der letzten Phase mit der alten Forensoftware kam es gehäuft zu Spam-Attacken. Ein Großteil der Forenarbeit verging mit Kontrolle und Löschen. Im Dienstplan musste besondere Rücksicht auf die Tage nach einem Schließtag (z.B. Sonntag oder Feiertag) genommen werden. Diese Spams führten im Team und bei den UserInnen zu großer Unzufriedenheit. Deshalb wurden 2007 die wienXtra-foren auf eine professionelle Beratungssoftware (www.ki-konzept.de) umgestellt.

Eine große (sichtbare) Neuerung bei der Umstellung war die verpflichtende Registrierung für UserInnen, die einen Beitrag schreiben wollen.

Nachdem die thematische Ausrichtung der Foren den Angeboten der jugendinfo entspricht, wurde die Verantwortung für alle drei Foren dorthin übertragen: Das Ticketteam übernahm die *soundbase*, das Freizeitteam die *pinwand* und die Beratung war weiterhin für das *rat&hilfe-forum* zuständig.

Pro Team gibt es eine/n AdministratorIn, die/der für das Forum hauptverantwortlich ist und die Foren als Ganzes und die Weiterentwicklung im Blick hat. Die AdministratorInnen sind außerdem verantwortlich für regelmäßige Qualitätskontrollen und für Einschulungen von neuen MitarbeiterInnen.

Bei der Suche nach neuen MitarbeiterInnen für die wientra-jugendinfo wird darauf geachtet, dass die BewerberInnen u.a. eine hohe Text- und Internetkompetenz mitbringen. Nur wer gerne liest und schreibt, wird sich der Herausforderung Online-Beratung mit dem Engagement stellen, dass die UserInnen auch verdienen.

Neue MitarbeiterInnen besuchen nach Möglichkeit Fortbildungen zum Thema Onlineberatung und werden intern eingeschult. Dabei nimmt die technische Einschulung nur einen kleinen Teil der Arbeit ein. Das Vier-Augen-Prinzip ist in der ersten Phase kein Angebot, sondern eine Verpflichtung. Auf Wunsch der MitarbeiterIn werden auch Anfragen gemeinsam gelesen und analysiert. Diese Art der Einschulung erfordert von den „alten“ MitarbeiterInnen viel Feingefühl und Respekt vor den Texten und einzuschulenden Person.

Für die Übernahme dieser Forums-Aufgaben wurden pro Team zusätzliche Personalstunden zur Verfügung gestellt. Damit erfüllte sich eine langjährige Forderung verschiedener Jugendinfo-LeiterInnen und MitarbeiterInnen: Online-

Beratung braucht Zeit und damit Personalressourcen. Es kann nicht als zusätzliche Aufgabe nebenbei erledigt werden. Notwendig sind Fortbildungen, Auseinandersetzung mit der täglichen Arbeit im Team und Zeit für die theoretische Beschäftigung mit Weiterentwicklungen.

Der Relaunch wurde im Team dazu benutzt, neue inhaltliche Ausrichtungen für die Foren zu finden. Der Schwerpunkt der Veränderungen lag dabei auf dem *rat&hilfe-Forum*, auf das sich die folgenden Ausführungen beziehen werden.

Aufgrund der Themenvielfalt im *rat&hilfe-Forum* wurden Unterforen eingerichtet. Ziel bei der Benennung der Unterforen war die Abbildung der Themen der wienXtra-jugendinfo – von A wie Arbeit wie Z wie Zivildienst. Die Schwierigkeit dabei war, die Themen möglichst treffsicher zu benennen und Schwerpunkte zu setzen, in denen die BeraterInnen eine hohe Kompetenz anbieten können.

Das Ergebnis waren fünf Unterforen:

- Arbeit & Bildung
- Europa & Internationales
- Freizeit & Wien
- Gesundheit & Soziales
- Rechtliches & Organisatorisches

Bewusst wurde auf ein Forum zum Thema Beziehung und Sexualität verzichtet. Einerseits gab es die Befürchtung, dass diese Fragen das Forum dominieren würden, andererseits existiert mit der *sexbox* bereits ein gut funktionierendes Online-Beratungsangebot für Jugendliche zum Thema Sexualität (www.kurier.at/beratung).

Beim Aufruf des *rat&hilfe-Forums* erscheinen drei der fünf Unterforen auf der Startseite. Ausgehend von der Tatsache, dass UserInnen im Netz vor allem scannen und das Auge bei bekannten Schlagworten hängen bleibt, war ursprünglich geplant, diese Foren rotieren zu lassen. Damit, so die Überlegung, könnten thematische Schwerpunkte im Forum gesetzt werden. Dieses Vorhaben wurde bewusst verworfen, um die Orientierung zu erleichtern.

Einen erhöhten Arbeitsaufwand vermutete das Team bei der Verschiebung von neu eröffneten Threads in das thematisch zur Anfrage passende Forum. Die Kategorien „Soziales“ oder „Organisatorisches“ sind allgemein und abstrakt. Umso überraschter waren die BeraterInnen von der Genauigkeit und Treffsicherheit, mit denen Threads in den Unterforen gepostet werden. UserInnen scheinen sich genau zu überlegen, wohin sie ihre Frage im *rat&hilfe-forum* posten.

Deshalb ist das Team mittlerweile sehr zurückhaltend bei der Neuordnung von Threads in ein anderes Forum. Die erste Schritt ist der Versuch, die Logik des/der Fragenden zu ergründen. Im internen Informationsmanagement der jugendinfo fällt z.B. das Thema Wohnen in die Kategorie „Organisatorisches“. Vereinzelt kommen Wohnungsfragen auch im Unterforum Freizeit & Wien vor. Bezieht sich die Wohnungssuche auf Wien, ist die Wahl des Forums goldrichtig.

Geprägt von den Erfahrungen des alten Forums in der letzten Phase, in der die Community im Schutze der Anonymität teilweise sehr ruppig mit Fragenden umgegangen war, wollte das Team gerade bei Fragen psychosozialer Art ein anderes Forum gestalten.

Dies ist gelungen: Es gibt kaum Löschungen und bisher keine Verwarnung von UserInnen im rat&hilfe-Forum. Die Kehrseite der Medaille ist, dass sich die Community zurückgezogen hat. Sie übernimmt nur mehr selten eine beratende, unterstützende Rolle. Die Funktion der halbformalisierten und informellen Beratung durch andere NutzerInnen fällt dadurch weitestgehend weg.

Die Fragenden formulieren ihre Anfragen meist treffsicher, sie berücksichtigen die Groß- und Kleinschreibung, die Threads wirken selten einfach dahin geschrieben, sondern sind gut überlegt. Sowohl von den Themen als auch von der Schreibweise sind die UserInnen ältere Jugendliche und junge Erwachsene. Dieses Bild stimmt mit den Face-to-Face-Informations- und Beratungsgesprächen in der wienXtra-jugendinfo überein.

Im rat&hilfe-Forum lassen sich exemplarisch drei Typen von UserInnen bestimmen:

1. UserInnen, die das Forum immer wieder gezielt für Informations- bzw. Beratungsanfragen nutzen.
2. UserInnen, die das Forum über eine Suchmaschine finden und einmalig eine Frage stellen.
3. UserInnen, die mitlesen und sich nicht aktiv am Forum beteiligen; die so genannten BesucherInnen („Lurker“).

Seit dem Relaunch der Foren gehen die Registrierungen und Log-Ins sukzessive zurück. Nach wie vor hoch ist die Zahl der BesucherInnen im rat&hilfe-Forum, die die Beiträge lesen, sich aber nicht aktiv in das Forengeschehen einschalten. Das Lesen von beantworteten Beiträgen in einem Forum kann als eine Art „Selbstberatung“ der NutzerInnen gewertet werden (Brunner et. al., 2009, S. 81).

Gerade bei Themen, die auch in Face-to-Face-Beratungen in der jugendinfo häufig vorkommen, lässt sich eine hohe Anzahl von Mitlesenden festmachen. Werden in anderen Foren Lurker nicht gerne gesehen, sind diese UserInnen im rat&hilfe-Forum eine wichtige Zielgruppe. Foren sind Orte der informellen Bildung, UserInnen holen sich Tipps anhand von Fragen, Antworten und Kommentaren, die von anderen geschrieben werden (Brunner & Kühne, 2008): Von Jänner bis August 2011 wurden das rat&hilfe-Forum 15.629-mal besucht. Im Vergleich dazu wurden 80 neue Threads mit Fragen eröffnet.

4. Fazit

2001 wurden die wienXtra-foren lanciert, um Angebote dort zu setzen, wo junge Leute sich aufhalten. 2011 verbringen Jugendliche ihre Online-Zeit nicht mehr in erster Linie in Foren, sondern auf Facebook & Co. Konsequenterweise müsste also auch auf der Facebook-Fanpage der jugendinfo

(<http://www.facebook.com/jugendinfowien>) persönliche Information und Beratung angeboten werden. Auf diesen Schritt wurde bewusst verzichtet, denn Facebook & Co. sind in ihrer derzeitigen Form keine geeigneten Plattformen für Online-Beratung.

Foren werden gezielt für Informationsfragen aufgesucht, für die Teilnahme an einer digitalen Community sind sie aber nicht mehr wichtig. Wichtig hingegen ist die Präsenz in einem sozialen Netzwerk (Waechter, Triebswetter & Jäger, 2011). Soziale Netzwerke haben in der Jugendkultur den Foren den Rang abgelaufen.

Mit dieser Entwicklung verändert sich die Funktion von Forenberatung. Stand in einer ersten Phase die halbformalisierte und informelle Beratung im Vordergrund, liegt 2011 der Schwerpunkt auf formalisierter Beratung durch BeraterInnen.

Das rat&hilfe-Forum bietet Raum um Fragen zu stellen, sich zu informieren sich beraten zu lassen und sich auszutauschen. Derzeit wird dieser Raum noch genutzt. Die Vermutung liegt nahe, dass die Tendenz weg von Beratungsforen hin zu noch zu entdeckenden Plattformen der Online-Beratung geht.

Literatur

- Brunner, A. (2005). WienXtra-jugendinfo rat&hilfe Forum. Erfahrungen aus vier Jahren mit einem moderierten Jugendforum. *e-beratungsjournal.net*, 1(1). Zugriff am 16.08.2011. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/brunner.pdf.
- Brunner A., Engelhardt, E. & Haider, T. (2009). Foren-Beratung. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.). *Handbuch-Online-Beratung* (S. 79-101). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Brunner, A. & Kühne, S. (2008). Virtuelle Jugendforen als informeller Lern- und Bildungsraum. In C. Schachtner & A. Höber, A. (Hrsg.). *Learning Communities - Der Cyberspace als neuer Lern- und Wissensraum* (S. 203-212). Frankfurt/New York: Campus-Verlag.
- Kühbauer, B. (2004). *Entwicklungen im rat&hilfe forum. Der statistische Verlauf des Online-Angebotes im Rahmen des rat&hilfe forums der wienXtra-jugendinfo. Abschlussarbeit zum 1. Online-Beratungslehrgangs des IFP.* (unveröffentlicht).
- Schneditz, A. & Groth P. (2007). *UserInnen-Befragung zum rat&hilfe-Forum. UserInnen-Zufriedenheit mit dem rat&hilfe-Forum. Abschlussarbeit für den 3. Lehrgang [online.beratung].* (unveröffentlicht).
- Schrentewein, B. (2007). *E-Mail- und Forenberatung: Das Gleiche und doch nicht dasselbe? Abschlussarbeit für den 3. Lehrgang [online.beratung].* (unveröffentlicht).

Waechter, N., Triebswetter, K. & Jäger, B. (2011). Friend or Foe? Jugendliche in Communitys zwischen Selbstdarstellung und Cybermobbing. *merz medien+erziehung. Jugendarbeit und social networks*, 55(3), S. 56-62.

wienXtra. [F1] *Bericht zur Fachtagung zu Jugendforen, eMail-Beratung und Online-Kommunikation*. Wien: Eigenverlag. Zugriff am 24.08.2011.
Verfügbar unter: http://www.stefankuehne.net/F1_Bericht_2002.pdf.