

## „Online-Beratungsqualität“

### Ergebnisse zu Ansprüchen jugendlicher NutzerInnen an das Erbringungsverhältnis

Vortrag auf dem Fachbeirat der BIJaN am 11. November 2003

Alexandra Klein

Beginnen möchte ich die Auseinandersetzung über Einflussfaktoren jugendlicher Beteiligungsweisen innerhalb professionellem netzbasierten Social Support mit einer netzwerktheoretischen Rahmung:

#### Was versteht man unter „Social Support“?

“Social support communication is traditionally considered to be the exchange of verbal and nonverbal messages conveying emotion, information or referral, to help reduce someone’s uncertainty or stress, and whether directly or indirectly, communicate to an individual that she or he is valued and cared for by others”.

(Walther and Boyd, 2002)

Aus den bisherigen Studien – insbesondere und zuletzt Henly und Danziger 2003 – aber auch Barrera 1986; House et. al. 1988; Sarason et al. 1990; Turner and Turner 1999; Vaux 1988 erscheint es Erfolg versprechend Social Support als

**mehrdimensionales Konstrukt** zu fassen, das folgende Komponenten beinhaltet:

- 1) Struktureller Rahmenbedingungen unter denen Supports stattfindet
- 2) Support Austausch ‘an sich` und seine Inhalte bzw. Schwerpunkte (z.B. emotional, informational, social network und esteem support)
- 3) Subjektive Wahrnehmung der Verfügbarkeit und der Zufriedenheit mit der Unterstützung

#### Wie lassen sich demnach Dimensionen netzbasierten Social Supports klassifizieren?

**“Informational Support”** bezeichnet verschiedene Formen des Beratens, der Übermittlung von Fakten (und verschiedene Aspekte von Rückmeldungen).

**“Social network Support”** bezeichnet die Hinweise auf oder die Vermittlung einer Person an eine andere Person oder Gruppe, die in der Lage und

## **„Online-Beratungsqualität“**

### **Ergebnisse zu Ansprüchen jugendlicher NutzerInnen an das Erbringungsverhältnis**

Vortrag auf dem Fachbeirat der BIJaN am 11. November 2003

Alexandra Klein

Willens ist, Unterstützung, Beratung oder Hilfestellung zur Lösung der spezifischen sozialen oder persönlichen Probleme oder Fragestellungen zu geben.

#### **“Emotional support”**

bezeichnet Ausdrücke von Sorge, Empathie und Sympathie.

#### **“Esteem support”**

bezeichnet Ausdrücke von Anerkennung (Beachtung und Wertschätzung) und Würdigung.

- Zuordnung zu “weak ties” und “strong ties” von Granovetter (1973)

#### Spezifische Support-Felder im Internet:

- Online-Selbsthilfe-Gruppen
- Professionelle Online Beratung

#### **Zu Online Selbsthilfe Gruppen (OSHG):**

Ergebniszusammenfassung verschiedener nationaler und internationaler Studien (exemplarisch: Walther & Boyd, 2002; McKenna 1998, 2002; Heller 2002)

- Vorwiegend: emotional support
- Offline: Mittelschicht-Bias von Engagement (Brömme & Strasser 2001)
- Online: Picot & Willert (Shell Jugendstudie 2002) ebenso

- Potentiell begrenzte Reichweite und Informationsfluß in doppeltem Sinne

#### **Zu Professioneller Netzberatung:**

- Sozio-Demographie jugendlicher InternetnutzerInnen (exemplarisch: JIM Studie 2002)  
Mädchen 48% - Jungen 51%

## „Online-Beratungsqualität“

### Ergebnisse zu Ansprüchen jugendlicher NutzerInnen an das Erbringungsverhältnis

Vortrag auf dem Fachbeirat der BIJaN am 11. November 2003

Alexandra Klein

GymnasiastInnen 43% - RealschülerInnen 37% - HauptschülerInnen 20%

- Weniger bekannt – und auch verwundert das nicht, ob des weitgehenden Mangels an nationalen wie internationalen Studien dazu ist die Sozio-Demographie der NutzerInnen von professionellen netzbasierten Beratungsangeboten: Die wenigen bisherigen lassen jedoch den Schluss zu, dass Hauptschüler und Schülerinnen ebenso wie Sonderschüler und Schülerinnen mit **unter 10 % stark unterrepräsentiert** sind.
- Nach den bisherigen Überlegungen zu Emotional Support und auch zu dem Verhältnis „aktiver Poster“ zu „Lurkern“ (hierzu: Stegbauer & Rausch 2001) in Mailinglisten und OSHG erscheint es mir angemessen als Strukturmerkmal netzbasierter Social Support Kommunikation **Digital Divide** (oder treffender: Digital Inequality) als **„Voice Divide“** zu qualifizieren.

#### Was heißt „Voice Divide“?

„**Voice Divide**“ reflektiert nicht nur die reine Beteiligung „als das bloße Dabeisein“, sondern ebenso die Bedingungen der Möglichkeiten einer aktiven Interessenartikulation und –vertretung der UserInnen innerhalb eines Angebots sozialer Dienstleistung – und verweist damit auf die „demokratische Qualität“ innerhalb eines Angebots.

#### Zentrale Frage:

Was ist vor den Prämissen einer Verwirklichung adressatInnenorientierter und niedrigschwelliger Sozialer Dienstleistungen im Internet notwendig um diese

a) inhaltlich zu qualifizieren

und

b) professionelle Arrangements zu schaffen, die eine solche befördern können?

Diese zentrale Frage ist damit konkret auf die Portalentwicklung zu beziehen.

## **„Online-Beratungsqualität“**

### **Ergebnisse zu Ansprüchen jugendlicher NutzerInnen an das Erbringungsverhältnis**

Vortrag auf dem Fachbeirat der BIJaN am 11. November 2003

Alexandra Klein

Oser (2000) definierte „**Volle Partizipation**“ Jugendlicher innerhalb von Angeboten der Jugendhilfe folgendermaßen:

„Neben Mitentscheiden bzw. Abstimmen über Inhalte und bzw. oder Vorgehensweisen [werden] auch die Möglichkeit bzw. das Recht, Initiativen zu ergreifen sowie eigenes Wissen, Meinungen, Ideen und Vorstellungen einzubringen“ betont.

In diesem Sinne erscheint es vor dem Hintergrund eines offenkundig ungleichen Zugangs zu netzbasiertem „Social Support“ sinnvoll, sowohl die Nutzung der innerhalb eines Angebots strukturell angelegten „objektiven Artikulationsräume“ (Herrmann 1995), als auch das „subjektive Artikulationsvermögen“ bzw. mit Brömme und Strasser gesprochen die Voraussetzungen der Interessenartikulation in den Blick zu nehmen.

Und das heißt das zu reflektieren, was man als einen „Voice Divide“ innerhalb des Internet bezeichnen könnte.

Exemplarisch für diese Grundfrage bildet die empirische Grundlage: **Eine Analyse von Artikulationsräumen eines professionellen und forenbasierten Online Beratungsangebotes**

Als erste Ergebnisse ergeben sich daraus folgende Schlaglichter:

- 1) Strukturell verankerte Artikulationsräume werden in Anspruch genommen
- 2) Darin findet eine Verhandlung zentraler Angebots- und Beratungsprämissen statt

Es sind folgende Bereiche zu denen eine Auseinandersetzung von den UserInnen initiiert wird:

- a) „Inhaltliche Erweiterung des Angebots“
- b) „Beratungsqualität“
- c) „Technische Anregungen bzw. Fragen“

## „Online-Beratungsqualität“

### Ergebnisse zu Ansprüchen jugendlicher NutzerInnen an das Erbringungsverhältnis

Vortrag auf dem Fachbeirat der BIJaN am 11. November 2003

Alexandra Klein

Was innerhalb dieser Artikulationsräume verhandelt wird, kann folglich als Qualitätsanforderungen auf 2 Dimensionen bezogen werden:

- 1) Angebotsstrukturen
- 2) Kommunikationsstrukturen

Was sind nun die **Einflussfaktoren**, die die Artikulation der NutzerInnen moderieren?

Bei der inhaltlichen Erweiterung des Angebots findet sich beispielsweise auf Seiten der NutzerInnen:

#### a) Wahrnehmung von Gestaltbarkeit

- einerseits als Verweis auf strukturelle Arrangement
- andererseits als subjektive Wahrnehmung bei den UserInnen

#### b) Wertschätzung des Angebots

- Subjektiv empfundene Zugehörigkeit und Identifikation mit dem Angebot
- Themenkonvergenz: d.h. sie finden sich und ihre relevanten Themen wieder und sind somit offenbar innerhalb des Angebots etabliert

#### c) Eigener oder verallgemeinerten Bedarf als Begründungsreferenzen der NutzerInnen

Dies korrespondiert auch mit Befunden aus dem Offline Engagement, wo - wie zuletzt Picot zeigen konnte - die „Durchsetzung einer Interessen“ und die „Bewältigung eigener Probleme“ als wesentliche Einflussfaktoren - sowohl motivierend wie „drop out“ verursachend - gelten können.

Bezogen auf das Antwortverhalten der Professionellen läßt sich insbesondere die **Responsivität des Angebots** analysieren:

## „Online-Beratungsqualität“

### Ergebnisse zu Ansprüchen jugendlicher NutzerInnen an das Erbringungsverhältnis

Vortrag auf dem Fachbeirat der BIJaN am 11. November 2003

Alexandra Klein

Das heißt konkret:

- a) die Anregungen werden auch beantwortet (und sind damit weitgehend öffentlich)
- b) Anerkennung / Wertschätzung der Anregung durch Professionelle
- c) Offenheit für und Erwünschtheit der Beteiligung
- d) ermutigende Transparenz
- e) realisierbare Alternativen
- f) Lotsen- bzw. Brokerfunktion (Burt) der Professionellen

#### Dennoch:

- Statt einer partizipativen Mitbestimmung über die thematische Ausrichtung des Beratungsangebots durch die postenden Jugendlichen steht die Responsivität der Professionellen für das Angebot im Vordergrund, welche sich empirisch in einer Dominanz begründeter Ablehnungen in Antwortverhalten der Professionellen gegenüber den Anfragen der postenden UserInnen konkretisiert.

**Diese Ergebnisse können bereits maßgeblich mit einem „Voice Divide“ rückgebunden werden, in dem vor diesem Hintergrund die Hinweise zur offenbar notwendigen Identifikation mit dem Angebot und zur Themenkonvergenz betrachtet werden.**

Am Beispiel der Anregungen der UserInnen zur einer „Strukturellen Erweiterung“ des Angebots läßt sich auch die Verhandlung zentraler Beratungsprämissen (in diesem Rahmen leider nur knapp und damit exemplarisch) aber ich hoffe dennoch anschaulich verdeutlichen:

## „Online-Beratungsqualität“

### Ergebnisse zu Ansprüchen jugendlicher NutzerInnen an das Erbringungsverhältnis

Vortrag auf dem Fachbeirat der BIJaN am 11. November 2003

Alexandra Klein

### Das Interesse am Chatten

Chats stellen - allgemein – und gerade auch für Jugendliche mit niedriger formaler Schulbildung einen zentralen „**Einstiegsdienst**“ ins und Artikulationsraum im Netz dar, in dem sie auch ihrer Suche nach sozialer Unterstützung nachkommen.

Auch in dem stärker formalisierten Kontext eines professionellen Online Beratungsangebots findet sich diese Attraktivität:

Hier zeigt sich in dem Interesse am Chatten eine mediale Repräsentation von Qualitätsanforderungen nach **Unmittelbarkeit und Kontakt** für die UserInnen in ihrem **Selbstverständnis sowohl als Ratsuchende wie als Ratgebende.**

Dies möchte ich folgendermaßen ausführen:

- a) Unmittelbarkeit verdeutlicht das Interesse an einer Beratung „in situ“ (Was jedoch nicht mit ‘Internet per se` gleichgesetzt werden kann!)
- b) Chat- bzw. Kontaktinteressen verweist auf ein übergeordnetes Interesse zur Informalisierung der jugendlichen Support Präferenzen
- c) Präferenz des Informellen einerseits aus offline Support - Kontexten bekannt (siehe beispielsweise Nestmanns „alltägliche Helfer“) andererseits bekommen diese innerhalb eines netzbasierten professionellen und partizipativen Beratungsangebot eine neue Dimensionierung: Durch eine offenbar doppelte Orientierung der Jugendlichen innerhalb der Unterstützungssuche: Professionelle und Laienhilfe im Netz (quasi unter einem Dach!!!)

## „Online-Beratungsqualität“

### Ergebnisse zu Ansprüchen jugendlicher NutzerInnen an das Erbringungsverhältnis

Vortrag auf dem Fachbeirat der BIJaN am 11. November 2003

Alexandra Klein

<u>Professionelle</u>	<u>UserInnen</u>
Beratung	Kontakt
Sachliche Angemessenheit	Emotionale Bestätigung
Fachliche Information Weiterführung Transparenz „weak ties“	Erfahrungsbasierter Austausch Zugehörigkeit Informalisierung „strong ties“
Schutz / Kontrolle	Autonomie
<b>Spannungsverhältnisse</b> zwischen:	
Informational Support	Emotional Support

**Dementsprechend ergeben sich folgende Felder für die weiterführende kritische Reflexion, nämlich:**

Bedeutung von und Umgang mit

- a) Themenkonvergenzen bzw. Themendivergenzen (inhaltliche „Passung“ welcher NutzerInnengruppen)
- b) Strukturkonvergenzen bzw. Strukturdivergenzen (mediale „Passung“ welcher NutzerInnengruppen)
- c) Bestrebungen nach Informalisierung



## „Online-Beratungsqualität“

### Ergebnisse zu Ansprüchen jugendlicher NutzerInnen an das Erbringungsverhältnis

Vortrag auf dem Fachbeirat der BIJaN am 11. November 2003

Alexandra Klein

- Konsequenzen sowohl auf der inhaltlichen wie kommunikations-strukturellen Ebene hinsichtlich Prozesse sozialer Schließung und damit auch sozialer Homogenisierung der UserInnen, denen „Voice“ ermöglicht ist.

### FAZIT

- Foren in seiner öffentlichen Form als meinungsbildender und anregender Raum sinnvoll (Transparenz), innerhalb dessen UserInnen und das zeigt die **Kommunikationsstruktur** ihre Interessen sowohl gegenüber den Professionellen vertreten, als auch untereinander diskutieren wollen.
- Es gilt zum einen also sowohl eine inhaltliche wie strukturelle Erweiterung eines Angebots – und damit die Auseinandersetzung über das Angebot - prinzipiell zu ermöglichen.
- Zum anderen heißt dies jedoch nicht, zwingend, daß diese strukturell angelegte Möglichkeit unmittelbar zur Umsetzung zwingt, sondern es gilt eine ungleichheitssensible professionelle Qualität vor dem Hintergrund eines „Voice Divide“ zu realisieren: Um es mit Fraser (2003) auszudrücken, „einem ungerechten Kommunitarismus der Mehrheit“ vorzubeugen, also **ein klassisches Dilemma innerhalb der Beteiligung** zu benennen.
- Und damit und dabei kommt der Responsivität eines Angebots sozialer Dienstleistung herausragende Bedeutung zu.

Abschließend lässt sich feststellen, dass soziale wie technische Zugangsvoraussetzungen existieren, die eben nicht nur auf das „bloße Dabeisein“, sondern ebenso auf die Bedingungen der Möglichkeiten zur Wahrnehmung der Voice-Option verweisen.

## **„Online-Beratungsqualität“**

### **Ergebnisse zu Ansprüchen jugendlicher NutzerInnen an das Erbringungsverhältnis**

Vortrag auf dem Fachbeirat der BIJaN am 11. November 2003

Alexandra Klein

In Anlehnung an Emig (1997) läßt sich die **Ausblendung** dieser (in doppelten Hinsicht) doppelten Zugangsvoraussetzungen **als „sozialdarwinistischer Filter“** formulieren: „Wer sich Engagement leisten kann, bestimmt über die mit, die nicht können oder wollen.“ (41)

**Da jedoch prinzipiell „Interessenartikulation“ und „Mitbestimmung“ zentrale Bezugspunkte einer „demokratischen Qualität“ in netzbasierten sozialen Dienstleistungen sind, geht es vor dem Hintergrund eines „Voice Divide“ um eine „ungleichheitssensible Reflexion“ der Beteiligungsweisen.**

Und diese Reflexion ist das, was die Forschung innerhalb der Bundesinitiative als zentrale Aufgabe zu leisten vermag.